

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Síndrome de Burnout y desempeño docente
de los profesores de la Universidad Alas
Peruanas Filial Cerro de Pasco, 2016**

**Para optar el grado académico de maestro en:
Gestión Empresarial**

Autor: Econ. Oscar Wuilfredo HURTADO MELLADO

Asesor: Dr. César W. RAMOS INGA

Cerro de Pasco – Perú – 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Síndrome de Burnout y desempeño docente de los profesores de la
Universidad Alas Peruanas Filial Cerro de Pasco, 2016**

Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE

Mg. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

Dr. José Antonio CÁRDENAS SINCHE

A Dios, por darme la vida, a mi esposa y mis dos hijos mi
fortaleza. Timoteo y Lucila mis ángeles que guían mi
camino.

RECONOCIMIENTO

Mi especial gratitud a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a los Docentes de la Escuela de Posgrado por sus orientaciones y enseñanzas en diversas temáticas de la disciplina de Gestión Empresarial; a mis colegas de estudio por el apoyo que me brindaron para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

OSCAR W. HURTADO MELLADO.

RESUMEN

El Síndrome de Burnout o conocido también como el desgaste profesional el síndrome del quemado entre otros términos como síndrome crónico laboral es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobre carga profesional. El objetivo de esta investigación fue demostrar que existe relación entre las variables de estudio como es el síndrome de burnout y el desempeño docente en los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco.

La hipótesis fue: que existe la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016. Para ello se utilizó la metodología correlacional de corte transversal, la población estuvo constituida por 65 profesores y la muestra estuvo conformada por 56 docentes a quienes se evaluó el desempeño docente. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento: Adaptado el Test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educator Survey MBI- ES); aplicado a los profesores consta de 22 ítems tipo Likert. Por otro lado se aplicó el cuestionario para medir el desempeño docente; consta de 23 ítems tipo Likert. Los principales Resultados: el 7.14% de docentes presentan un nivel alto de síndrome de burnout y el 76.8 % presentan un nivel alto de Agotamiento personal, en la dimensión Despersonalización el 37.5% de docentes presentan un nivel medio y el 57.1 % un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 28.6% de docentes presenta un nivel medio y un 64.3% un nivel alto de realización personal. Por lo tanto se llegó a la siguiente conclusión que se ha logrado determinar que existe

relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,754$ (tabla 17) es decir a un bajo nivel de síndrome de burnout le corresponde un eficiente nivel de desempeño docente, por otro lado si existe un alto nivel de síndrome de burnout le corresponde un deficiente nivel de desempeño docente.

Palabras Claves:

Síndrome de burnout, Agotamiento personal, despersonalización, realización personal, desempeño docente.

El Autor.

ABSTRACT

The Burnout Syndrome or also known as burnout syndrome burn syndrome among other terms such as chronic work syndrome is a state of physical and emotional exhaustion resulting from work conditions or overload. The objective of this research was to show that there is a relationship between the study variables such as burnout syndrome and teacher performance in the teachers of Alas Peruanas University, Cerro de Pasco branch.

The hypothesis was that there is a significant relationship between the syndrome of burnout and the teaching performance of the teachers of Alas Peruanas University subsidiary Cerro de Pasco, 2016. For this purpose, the cross-sectional correlation methodology was used, the population was constituted by 65 professors and the sample consisted of 56 teachers who were evaluated Teaching performance The technique that was used was the survey. The instrument: Adapted the Burnout Syndrome Measurement Test (Maslach Burnout Inventory - Educator Surney MBI-ES); applied to teachers consists of 22 Likert-type items. On the other hand, the questionnaire was applied to measure teacher performance; It consists of 23 Likert type items. The main results: 7.14% of teachers have a high level of burnout syndrome and 76.8% have a high level of personal exhaustion, in the dimension of depersonalization, 37.5% of teachers have a medium level and 57.1% have a high level of depersonalization. In the Personal Development Dimension, 28.6% of teachers have a medium level and 64.3% a high level of personal fulfillment. Therefore, the following conclusion was reached that it has been determined that there is a significant relationship between the burnout syndrome and the teaching performance of the teachers of the Alas

Peruanas University subsidiary Cerro de Pasco, 2016, this decision is based on the value of the Pearson's correlation coefficient $r = 0.754$ (Table 17) that is, a low level of burnout syndrome corresponds to an efficient level of teaching performance, on the other hand, if there is a high level of burnout syndrome, a poor level of performance corresponds to it teacher.

Keywords: burnout syndrome, personal exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, teaching performance.

The author.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	
Reconocimiento	
Resumen	
Abstract	
Índice	
Introducción	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Identificación y Determinación del Problema	14
1.2	Delimitación de la Investigación	17
1.3	Formulación del Problema	18
1.4	Formulación de Objetivos	18
1.5	Justificación de la Investigación	19
1.6	Limitaciones de la Investigación	20

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del estudio	21
2.2	Bases teóricas y científicas de síndrome de burnout y desempeño docente	27
2.3	Definición de términos básicos	90
2.4	Formulacion de hipótesis	92

2.5. Identificación de variables	99
2.6 Definición operacional de variables e indicadores	93

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación	94
3.2 Métodos de Investigación	94
3.3 Diseño de Investigación	95
3.4 Población y Muestra	95
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	97
3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	98
3.7 Tratamiento Estadístico	98
3.8 Selección y Validación de los Instrumentos de Investigación	97

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción del Trabajo de Campo	102
4.2 Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	103
4.3 Prueba de Hipótesis	111
4.4 Discusión de Resultados	116

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

INTRODUCCIÓN

El mercado laboral se desarrolla cada día de manera más vertiginosa imponiendo nuevas necesidades económicas y procesos organizativos, los que repercutirían directamente en la salud física y mental del individuo, en este sentido, últimamente, ha cobrado importancia el llamado Síndrome de Burnout o de desgaste profesional.

El término Burnout es definido por primera vez por Freudenberger 1974 como un conjunto de manifestaciones de carácter anómalo que se presentan en los individuos que trabajan en las llamadas “profesiones de ayuda”, tales como, profesores, enfermeras, trabajadores sociales, psicoterapeutas y médicos, que redundan en un deterioro de los cuidados y de atención profesional a los usuarios de estos servicios.

La profesión docente, de manera particular, se encuentra profundamente afectada por los cambios científico-tecnológicos, económicos, sociales y culturales de la sociedad actual. El profesor se ve exigido por el estudiante, la familia, las fuerzas sociales y de la administración de diversas demandas, que muchas veces son incompatibles entre sí, lo que hace cada vez más conflictivas y mayores las exigencias de las nuevas generaciones.

El trabajo de investigación que presentamos es aplicado al universidad alas peruanas de la filial Cerro de Pasco, la investigación se inicia a partir de una inquietud personal con la finalidad de conocer como el síndrome de burnout afecta al desempeño docente ya que se pudo observar esta deficiencia porque como parte de esta organización.

En este contexto, el estudio, en su primera fase consistió en la observación de la problemática en la universidad y se pudo analizar las causas que tiene el síndrome de burnout como son el agotamiento personal, la despersonalización, y la realización personal, todo esto afecta definitivamente al personal docente e influye en su desempeño laboral docente por ello quisimos presentar esta investigación haciendo corresponder la relación que existe entre estas dos variables en esta casa superior de estudios.

Este trabajo de investigación abarca cuatro capítulos, en los cuales se desarrollan temas relacionados con el contenido propio del estudio como se aprecia a continuación:

El **primer capítulo**, esta destinado a la descripción del problema, la definición de los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. En el **segundo capítulo**, se desarrolla el marco teórico, abarcando la información teórico conceptual que respaldan el trabajo de investigación, dando inicio con la conceptualización sobre el síndrome de burnout que contiene conceptos, características, los que coadyuvan al a esclarecer el tema. Igualmente se aborda la conceptualización sobre el desempeño docente que constituye la variable segunda del estudio, en el que se describe los conceptos, la importancia, los modelos y sobre todo la mejora del ser humano para volverlos más productivos, contiene los fundamentos teóricos de la investigación necesarios para conocer las variables estudiadas y el marco conceptual necesario, la formulación de las hipótesis, la identificación y operacionalización de las variables e indicadores de la investigación.

El **tercer capítulo**, define la metodología y técnicas de investigación que se emplearon. En **el cuarto capítulo**, se presentan el análisis e interpretación de resultados, el aspecto sustancial de trabajo de campo realizado a los trabajadores de la empresa en mención. Finalizando este capítulo con la contratación de hipótesis, análisis estadístico, habiéndose probado la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño docente. Finalmente las conclusiones que como resultado de todo el trabajo de investigación desplegado demuestran la hipótesis y en base a ello se formulan las recomendaciones. Espero, que sus comentarios y sugerencias amplíen y enriquezcan este proceso investigativo.

El Investigador

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad vivimos en un mundo tan cambiante que repercute en el desenvolvimiento de la persona en el ámbito laboral, donde la competitividad que derivan de la globalización determina grandes cambios en las instituciones universitarias generando trastornos o desequilibrios en la salud física y mental de sus docentes.

En los últimos años se viene evaluando la calidad educativa en el ámbito universitario conducente a la acreditación que tienen como objetivo garantizar un mejor servicio educativo prestado por las distintas instituciones universitarias, estos hechos tienen a los docentes universitarios sometidos a constantes presiones y demandas laborales evidencian altos niveles de estrés ocupacional los que afectan su nivel de satisfacción,

desempeño, productividad y salud. El Síndrome de Burnout o de desgaste profesional, también considerado como estrés laboral se manifiesta con cambios psicológicos que incrementan su intensidad desde la inestabilidad hasta estallidos emocionales. Esta entidad patológica se ha observado en personal de prestación de servicios, docentes, abogados, profesionales de salud, policías, más aún si ejercitan sus labores en contacto directo con las personas.

El síndrome de Burnout se caracteriza por un agotamiento emocional extremo, la despersonalización en el trato con las personas y la ausencia de realización personal en el trabajo según MASLACH (1982).

En estudios realizados en España se ha detectado predominante en el profesorado estrés laboral, demostrándose, que la docencia es una profesión altamente estresante. La presencia de estrés conlleva a consecuencias que perjudican su salud y la calidad de trabajo, por lo tanto, puede afectar el aprendizaje y el rendimiento académico del estudiante.

La presencia del estrés laboral está estrechamente ligada a las condiciones laborales en que se desarrolla un trabajador, por lo que se vuelve de vital importancia el conocimiento del entorno laboral en que se desenvuelve el docente y la manera en que dichas condiciones se tornan en fuentes de estrés.

El docente universitario desarrolla una labor cada vez más compleja que exige al docente de una mayor preparación pedagógica, manejo de un bagaje psicopedagógico que le permita conocer al estudiante a fin de favorecer su aprendizaje en un clima idóneo que depende en gran medida de la calidad de

las interacciones interpersonales con los estudiantes que contribuye al mejoramiento de la calidad de formación del pre grado.

En este contexto esta realidad se observó que los docentes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Cerro de Pasco, están sometidos a una serie de estresores que están presentes en su quehacer profesional entre las que podemos mencionar: variadas responsabilidades; salario insatisfactorio, pocas posibilidades de ascenso (promoción), desinterés de los estudiantes, exceso de trabajo, alto número de estudiantes y/o secciones, con el correspondiente desgaste físico y psicológico, producido por preparación de clases, corrección de evaluaciones, problemas familiares, laborales (doble trabajo) o trabajos paralelos, problemas de tránsito para llegar al trabajo, cumplimiento con los compromisos asumidos en el tiempo previsto; aumento de la competitividad y posibilidad de pérdida de trabajo, exigencias de estudios de postgrado y/o especializaciones, manejo de nuevas tecnologías de información y comunicación, normas de evaluación más exigentes, compartir la mayor parte de tiempo con estudiantes y muy poco con colegas, pocas oportunidades de discutir problemas profesionales entre docentes, etc. También, se observó ausencia a las clases por parte de los docentes, desmotivación, cansancio por enfrentar doble tarea (madre – docente), que en algunas ocasiones contribuye al trato impersonal que realizan a los estudiantes, por estas consideraciones se parte de las interrogantes.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se desarrolló en la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco.

b) Delimitación temporal

La investigación se realizó durante los meses de julio a diciembre del 2016.

c) Delimitación Social

Esta investigación sirvió de modelo para otros estudios en diversas universidades de la región y del país.

d) Delimitación Conceptual

Síndrome de Bournout.- El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Edelwich y Brodsky (1980).

Desempeño Docente. - Valdés (2006) señala que el desempeño de un profesor es “un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con el objetivo de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con alumnos, padres, directivos, colegas y representantes de las instituciones de la comunidad.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿De qué manera se relaciona el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?
- b. ¿De qué manera se relaciona la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?
- c. ¿De qué manera la relación personal se relaciona con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar la relación que existe entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

- b. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.
- c. Determinar la relación que existe entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En **la práctica** el docente como los demás profesionales que trabajan directamente con personas, parecen ser especialmente vulnerable al estrés laboral debido a la presión a la que se ven sometidos por intentar responder a las demandas cada vez más exigentes del entorno universitario, la sobrecarga laboral, la responsabilidad familiar y el clima organizacional serían entre otros factores los que causarían el síndrome de Burnout al exigirse cada vez más a sí mismos y presentar alguna sintomatología asociada con este síndrome, por lo que son más frecuentes las licencias o permisos, el desinterés, la apatía, la depresión y el agotamiento que estarían afectando el desempeño docente, este trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá la mejora del desempeño docente.

En **lo metodológico** la expresión desgaste profesional (Síndrome de Burnout), surge como respuesta al estrés laboral en profesiones que mantienen una relación constante y directa con personas, presentando agotamiento, despersonalización. Por otro lado, la Evaluación de Desempeño Docente entendida como un proceso permanente y enfocado hacia el perfeccionamiento de la docencia con miras a cumplir con el

compromiso de ofrecer una educación de alta calidad para el beneficio de la región y del país en una institución Universitaria, se han convertido en un valor estratégico indiscutible para la Universidad.

En **lo teórico** esta investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño docente, ya que se pudo observar algunas características que presentan los docentes manifestado por un desequilibrio en el bienestar físico y psicológico, lo cual afecta su desempeño docente y su bienestar personal.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Debemos considerar que la mayor limitación que se tiene es los escasos libros que se encuentran en nuestra Escuela de posgrado de la UNDAC. Así mismo hacemos notar que existe dificultad con respecto a la opinión de los docentes en la universidad en algunos casos por desconocimiento del tema y en otros porque temen a brindar su opinión. Sin embargo se hizo todo lo posible para sostener conversaciones y diálogo permanente para superar este impase..

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Los antecedentes que presentamos, a continuación, consideramos necesarios para explicar el trabajo motivo de investigación, estos están comprendidos en nacionales e internacionales.

Internacionales.

Mena Miranda, L. (2010). *El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo*. Universidad de Granada. España. Quién realizó esta investigación se encuadra en un estudio de tipo correlacional que tiene por objetivo la construcción de un Modelo Predictivo para el Desgaste Profesional o Síndrome de Burnout en profesores universitarios de 4 establecimientos de Educación Superior de la Región Metropolitana, teniendo en consideración el clima organizacional y las

variables sociodemográficas de los participantes del estudio. Para la recolección de los datos se aplicó el cuestionario de Burnout para el profesorado revisado (CBP-R) de Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000), y el cuestionario de Morales, Manzi y Justiniano (1984) para medir el clima organizacional en instituciones educativas. Finalmente se utilizó una ficha de variables sociodemográficas, elaborada a partir de los datos sociodemográficos derivados del marco teórico. Los resultados obtenidos, indican correlaciones significativas entre Burnout y Clima Organizacional, y no así entre el desgaste y las variables sociodemográficas.

Alcaraz, C. (2006). *Frecuencia y factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout en un hospital de segundo nivel*. Universidad De Colima. Mexico. El objetivo de esta investigación fue determinar la frecuencia y factores de riesgo asociados al síndrome Burnout en el personal de enfermería y médico del H.G.Z. N°1 del IMSS, Colima. Se realizó un estudio trasversal analítico. Por medio del cuestionario de Maslach Inventory Burnout se encuestaron 178 trabajadores de la salud. El análisis estadístico se utilizó promedios, desviación estándar y porcentajes. La comparación de promedios se realizó con las pruebas t de Student o U de Man-Whitney cuyos resultados: 178 profesionales, n=38 médicos (21.3%) y n=140 enfermeras (78.7%), n=133 del sexo femenino y n=45 hombres. El promedio de edad fue de 36.8 ± 8.2 años. Un 7.3% presentaron el síndrome de Burnout, 14% cansancio emocional, 13.5% despersonalización y 9.6% falta de realización personal. El sexo, profesión, estado civil y el tener más de otro trabajo fuera de la institución, fueron considerados como factores de

riesgo para el síndrome de Burnout, a estas variables se les determinó razón de momios o razón de ventajas (OR).

Según Cáceres G. (2006), quién realizó el estudio sobre *“Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar”*. Madrid - España, arribo a las siguientes conclusiones primero que un 59% de los sanitarios militares tiene niveles altos de burnout. Y un 23% niveles medios de este síndrome; segundo Aparecen niveles altos de cansancio emocional en un 39% de los profesionales, y de despersonalización y falta de realización personal en un 35%, respectivamente. Tercero, el perfil del sanitario militar con burnout es un profesional menor de 35 años, enfermero, destinado en Unidades, Centros u Organismos del Ejército de Tierra, Aire o Armada y con menos de 5 años de antigüedad en su destino actual. Cuarto aparecen como factores de protección tener un trabajo extrahospitalario, atender entre 10 y 20 enfermos/día y tener menos de 15 años de antigüedad en la profesión. Quinto no encontramos diferencias estadísticamente significativas con el burnout y sus dimensiones entre los profesionales que ejercen un trabajo intra y extrahospitalario. Sexto los niveles encontrados de burnout y sus escalas son similares al de otros estudios realizados en médicos y enfermeros civiles, y no existen importantes diferencias en cuanto a las variables sociodemográficas y laborales asociadas con el mismo.

Rodríguez, M. C., Hinojosa, L. M. M., & Ramírez, M. T. G. (2014). *Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios*. Rev Actual Investig Educ, 14(1), 1-22. El presente artículo

es un estudio correlacional con diseño ex post facto, cuyo propósito es examinar la relación entre los puntajes obtenidos por docentes universitarios en la evaluación de su desempeño con el grado de estrés percibido y con la presencia de indicadores del síndrome de Burnout. Para ello se plantearon los siguientes objetivos: 1) analizar la relación que existe entre los niveles de estrés percibido y el desempeño docente; 2) analizar la relación que existe entre el Burnout y el desempeño docente; y 3) analizar la relación que existe entre los niveles de estrés percibido y Burnout. En la recolección de datos se aplicaron la Escala de Estrés Percibido de Cohen y el Cuestionario de Burnout del Profesorado a una muestra convencional de 59 catedráticos de una facultad de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México). Se examinaron los resultados de la evaluación del desempeño docente administrada a los alumnos en dos períodos inmediatos anteriores. La mayoría de las correlaciones entre el desempeño docente con estrés y Burnout resultaron débiles y no significativas; solamente resultó significativa la correlación entre falta de realización y cambio en el desempeño docente, que fue una correlación negativa ($r=-.446$; $p=.003$). La correlación entre los dos aspectos de desorganización institucional, supervisión y condiciones organizacionales, con cambio en desempeño docente, indicaron que, a medida que se percibe más desorganización institucional, el desempeño docente empeora ($r=-.361$, $p=.019$ y $r=.308$, $p=.047$; respectivamente). En síntesis, los resultados indican que la falta de realización y la desorganización pueden estar relacionadas con el decremento del desempeño docente.

Nacionales

Aliaga Colacci, O. Y. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. Universidad César Vallejo. El presente trabajo de investigación se titula “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del banco de la Nación, lima este, 2016”. El propósito es analizar la relación que existe entre el síndrome burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación del sector lima este durante el año 2016, profundizando en sus diferentes dimensiones, para ampliar los conocimientos de los factores estresantes a los que estamos expuestos continuamente, y así determinar si estos factores tienen influencia en el compromiso organizacional. Durante el desarrollo de la investigación veremos que el compromiso organizacional engloba, el desempeño, la satisfacción laboral, etc. Es decir, refleja el vínculo que tiene el trabajador con la organización. Estos nuevos datos obtenidos serán de mucha ayuda para las organizaciones que deseen aplicarlas ya que permitirá conocer y prevenir enfermedades causadas por estrés, así como el absentismo, los problemas de salud en el trabajo, inasistencias y causas que afectan a la organización y como prevenirlas. Se desarrollarán a través de datos estadísticos recolectados a través de encuestas.

Cajo Salvador, J. A. (2017). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de Posgrado. El presente estudio buscó determinar de qué manera se relaciona el Síndrome

de Burnout con el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017, esta investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica o sustantiva, de diseño descriptivo correlacional, con una muestra probabilística, es decir, estuvo constituida por 60 médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017. A ellos se les aplicó dos instrumentos, un cuestionario para medir el Síndrome de Burnout y otro para medir el desempeño laboral. Los datos obtenidos nos permitieron recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes. Entre los principales resultados descriptivos tenemos que un 26,7% (16) de los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue evidencia un nivel alto de Síndrome de Burnout y un 155% (33) evidencia tener un eficiente desempeño laboral. Al efectuar la correlación entre los instrumentos de Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se encontró una correlación negativa alta donde $\rho = -0,765$ y el valor de significancia $p = 0,00$, por lo cual, se cumple que ($p < 0,05$). De esta manera se afirma que El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017 ($p < 0,05$ siendo Rho de Spearman = -0,765 Correlación negativa alta).

Cajo Salvador, J. A. (2017). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de Posgrado. El presente estudio buscó determinar de qué manera se relaciona el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional

Hipólito Unanue, 2017, esta investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica o sustantiva, de diseño descriptivo correlacional, con una muestra probabilística, es decir, estuvo constituida por 60 médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017. A ellos se les aplicó dos instrumentos, un cuestionario para medir el Síndrome de Burnout y otro para medir el desempeño laboral. Los datos obtenidos nos permitieron recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes. Entre los principales resultados descriptivos tenemos que un 26,7% de los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue evidencia un nivel alto de Síndrome de Burnout y un 155% evidencia tener un eficiente desempeño laboral. Al efectuar la correlación entre los instrumentos de Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se encontró una correlación negativa alta donde $\rho = -0,765$ y el valor de significancia $p=0,00$, por lo cual, se cumple que ($p < 0,05$). De esta manera se afirma que El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017 ($p < 0,05$ siendo Rho de Spearman = $-0,765$ Correlación negativa alta).

2.2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO DOCENTE.

2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT

Este concepto fue descrito durante la década de los setenta en los trabajos del Psiquiatra Herbert Freudenberger, quien observó que la mayoría de los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, al cabo de un año aproximadamente, sufrían de forma progresiva una pérdida

de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con sus pacientes (Alcantud, 2003).

Paralelamente la psicóloga Cristina Maslach se interesó por las implicancias de los estresores emocionales en trabajadores de diversos servicios sociales, además de investigar sobre las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales y sus consecuencias (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Maslach producto de estas investigaciones, elaboró una conceptualización de Burnout que permitió la aceptación por parte de casi la totalidad de la comunidad científica de la época, produciéndose una proliferación considerable de las publicaciones en torno a esta temática durante la década de los ochenta (Moriani y Herruzo, 2004).

Esta conceptualización, dio origen al acuerdo existente en la actualidad sobre las tres dimensiones que conforman el síndrome, abriendo paso a una teoría multidimensional del desgaste profesional (Maslach, 1982 en Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Estos factores se describen a continuación:

- Agotamiento Emocional: Característica central del desgaste profesional y manifestación más evidente de este síndrome, entendida como la pérdida de atractivo, tedio y disgusto provocado por el trabajo, junto con una disminución del interés y satisfacción laboral.

- Despersonalización: Intento por poner distancia entre el profesional y los usuarios del servicio, donde los primeros ignoran las cualidades personales únicas de cada uno de sus beneficiarios, puesto que sus demandas son más manejables cuando son considerados de manera impersonal.
- Reducción de Logro Personal o Falta de Realización: Sentimientos negativos de competencia y éxito en el trabajo, los que se manifiestan en estados de ánimo negativos; insatisfacción laboral; dificultades en las relaciones familiares, laborales y de amistad.

Por su parte, otros autores también proponen teorías multidimensionales del síndrome, tal es el caso de Grosch y Olsen (1994) quienes contemplan no únicamente factores intrapsíquicos y sistémicos, es decir, del ambiente, sino que tienen en cuenta la forma que toma la interacción particular de estas variables, teniendo en cuenta además temas de las familias de origen de los profesionales y dinámicas familiares reproducidas en el ambiente laboral. Además, existe otra perspectiva interaccional que atiende el ajuste entre la persona y el sistema, en la que las percepciones cognitivas juegan un papel importante (Raquelaw y Miller, 1989 en Grosch y Olsen, 1994).

Por otro lado, también se encuentran otras conceptualizaciones del síndrome, tales como la realizada por Chacón y Grau (1997), quienes propusieron que el Burnout, es un estrés laboral asistencial de tipo

organizacional que afecta a los profesionales que se relacionan con los receptores de diferentes servicios, tales como la salud y educación.

Para Moreno (2008) el desgaste profesional o burnout “es un sufrimiento prevalente de estar quemado profesionalmente, de no soportar la tarea que se tiene que realizar”. De aquí se desprende que este proceso es fundamentalmente profesional, laboral y organizacional teniendo, no obstante como componentes moduladores variables personales, dentro de las cuales se encuentran las sociodemográficas; consideradas en los análisis de esta tesis, la vulnerabilidad y la resistencia. El síndrome se expresa entonces en síntomas tales como agotamiento, pérdida de expectativas y distanciamiento, siendo consistente con los planteamientos de Maslach.

Es así como se pueden observar distintas conceptualizaciones del síndrome de Burnout, donde es posible apreciar que su origen se encuentra en la práctica clínica y posteriormente se expande al área laboral, asociándose fundamentalmente con ocupaciones basadas en relaciones de ayuda entre los profesionales y los usuarios de sus servicios (Gil- Monte, 2002).

Causas del síndrome.

Se han hipotetizado múltiples causas del desgaste profesional, entre ellas se pueden destacar las mencionadas por Castillo (2001), quien se refiere principalmente a la manifestación de:

1. Aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas,

2. Sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento, bajas expectativas de esfuerzo y altas expectativas de castigo, así como bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional o incluso se ha asumido el paradigma de la indefensión aprendida como explicación del fenómeno de Burnout. La explicación de por qué son las profesiones asistenciales las más afectadas por este tipo de síndromes está intrínsecamente unida con la etiología del Burnout.

Cabe destacar, tal y como explican Maslach y Jackson (1981 en Castillo, 2001) que a las profesiones asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa implicación con personas que a menudo se encuentran en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación, la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de desecación emocional, que deja al profesional vacío y con Burnout.

Por su lado, Quintana (2005) plantea que se pueden analizar las fuentes del desgaste profesional que llevan al Burnout desde distintas perspectivas, todas relacionadas entre sí. Desde una perspectiva individual, desde una perspectiva institucional, y desde lo suprainstitucional o contextual más amplio.

Los factores personales mencionados por Quintana incluyen variables demográficas, el soporte de las características de

personalidad y las actitudes relacionadas con el trabajo. Por su parte, el entorno laboral percibido determina si profesionales altamente motivados se desgastarán o sentirán que su trabajo es significativo y con sentido (Bandura, 1989 en Quintana, 2005), la existencia de conflicto de roles y expectativas poco realistas sobre el profesional y la sobrecarga de trabajo son factores que inciden. Finalmente, los factores suprainstitucionales y contextuales también producen desgaste; el comportamiento de los profesionales de ayuda se contrapone con las motivaciones de control social y es una fuente de tensión constante entre los operadores más comprometidos con su trabajo (Quintana, 2005).

Otra de las teorías que se ofrece para esclarecer las causas del Burnout, es la propuesta de Hallsten (1983, en Huertas, 2005), en la que menciona 3 factores claves que contribuyen al desarrollo del Burnout: vulnerabilidad, orientación a metas y un ambiente amenazante e incoherente. La vulnerabilidad se define como la tendencia de la persona a percibir pocas opciones para crear un sentido positivo de vida, por lo cual la persona es altamente dependiente de la disponibilidad de un rol autodefinicional y de su desempeño. La vulnerabilidad modera las interpretaciones y las reacciones hacia situaciones problemáticas. La orientación hacia metas a largo plazo se enlaza con la confianza en las propias acciones y responsabilidad. La persona toma la iniciativa e intenta resolver problemas; este compromiso encubre varios objetivos defensivos que pueden llevar a

que las acciones sean mal dirigidas y estrechas. La percepción de incongruencia en el ambiente se refiere a la falta de factores organizacionales como el apoyo en términos de valores y metas compartidas y la disponibilidad de competencias personales y recursos para alcanzar objetivos.

Cabe destacar que autores agrupan las múltiples causas propuestas en tres principales perspectivas para hipotetizar su origen, las cuales son: acercamiento intrapsíquico o aspectos de personalidad de los profesionales (Freudenberger, 1974 en Mena, 2006), la perspectiva existencial, que se basa en los postulados de la teoría humanista (Pines, 1980 en Mena, 2006), y finalmente, la tercera corriente es la psicosocial que se centra en una postura multidimensional (Maslach, 1982 en Mena, 2006).

Dentro de la perspectiva intrapsíquica, su principal exponente es Freudenberger, quien señaló que el Burnout se relaciona con una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Freudenberger, 1974 en Mena, 2006).

Por su parte, la perspectiva existencial señala que el fenómeno del Burnout se produciría por la necesidad de creer que las acciones que se realizan son significativas y de este modo encontrar el significado de la propia vida (Pines, 1980 en Miño, 2003).

Finalmente en la perspectiva psicosocial, Maslach propone que el síndrome se encuentra asociado a tres dimensiones, las cuales son: un

sentimiento de agotamiento ante las exigencias de la tarea, por la que no se siente atractivo ninguno; despersonalización, que supone una conducta de rechazo hacia quienes son parte de la relación de ayuda; y baja realización personal, consistente en una actitud negativa hacia uno mismo y el trabajo, irritabilidad, baja productividad y pobre autoestima (Maslach, y Jackson, 1981 en Alcantud, 2003).

Factores desencadenantes del síndrome de burnout.

Horacio Cairo plantea la existencia de 10 factores desencadenantes del síndrome, los cuales son (Cairó, 2005 en Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006):

1. La falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo.
2. El exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales.
3. El conflicto de rol, y la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol.
4. La ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.).
5. La falta de equidad o justicia organizacional.
6. Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios / clientes de la organización.
7. Los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo.

8. La falta de participación en la toma de decisiones.
9. La imposibilidad de poder progresar / ascender en el trabajo.
10. Las relaciones conflictivas con compañeros o colegas.

Cabe mencionar, que mediante una clasificación entre las diez variables mencionadas, se pueden conformar tres ámbitos fundamentales de actuación (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006):

- A. La propia tarea referida a aspectos técnicos del rol profesional; contenidos en los ítems 1, 2, 3, 4 anteriores.
- B. Las relaciones interpersonales, reflejando la habilidad para trabajar con otros; contenidos en los ítems 6, 7, 10 anteriores.
- C. La organización referida a grado de influencia social y política; contenidos en los ítems 5, 8, 9, ya mencionados anteriormente.

Por otro lado, también se encuentran otros autores como Vinaccia y Alvaran (2004), quienes argumentan que dentro de los antecedentes y consecuencias del síndrome, las principales demandas del trabajo son el conflicto y la ambigüedad de rol, los eventos estresantes, la sobrecarga y las presiones. Entre los recursos se incluyen el apoyo social y las oportunidades de mejora de empleo (control, autonomía y la participación en la toma de decisiones, por ejemplo). La teoría también establece que ciertos resultados actitudinales y conductuales ocurren como consecuencia de la aparición de este síndrome. La intención de abandonar la organización ha sido considerada como uno de estos resultados.

Factores protectores.

En relación a los factores protectores del presente síndrome, Aguilar (1996 en Quintana, 2005) propone una formación y preparación adecuada para abordar el tema específico, y plantea que un trabajo con estas características debiera ser realizado y vivido tanto desde la persona que recibe el servicio de ayuda como desde los profesionales. Además, es importante que el profesional pueda mirarse así mismo frente al impacto que recibe, y pueda trabajar sus propias ansiedades, temores, impotencias y confusiones.

Por su parte, Maslach (2001) afirma respecto al Burnout, que la investigación ha encontrado que los factores circunstanciales y de la organización desempeñan un papel más importante en el Burnout que los del individuo. En cuanto a las estrategias individuales éstas son relativamente ineficaces en el lugar de trabajo, donde una persona tiene mucho menos control sobre los estresores que en otros aspectos de su vida. Por otro lado, Arón (2001 en Huertas, 2005) plantea varias conductas de autocuidado que han demostrado ser importantes a nivel individual. Uno de los factores de mayor incidencia en el desarrollo del Burnout está relacionado con la contaminación acumulada por falta de vaciamiento. Se recomienda entonces realizar este último con redes formales profesionales, de tal manera que la contención del relato de la situación traumática sea posible, evitando realizar este vaciamiento con las redes sociales, para no contaminarlas. También se plantea la necesidad de tener espacios de oxigenación en los que la

persona pueda airearse, nutrirse en actividades alejadas de las temáticas del trabajo. Otras acciones importantes para el autocuidado tienen que ver con evitar auto-responsabilizarse en exceso y evitar culpar a otros, e intentar recibir formación en aquellas perspectivas teóricas y modelos que entreguen destrezas instrumentales adecuadas para el tipo de trabajo y el tipo de consultantes.

Factores de riesgo.

Por otro lado, y en relación a los factores de riesgo del Burnout, Cordes y colegas (1993 en Buzzetti, 2005) proponen clasificar a los factores de riesgo del síndrome en tres grupos:

1. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar:

Las características del cargo y el rol que cumple el cliente en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio, inciden en el nivel de Burnout que podría presentar el trabajador. Estos factores son considerados dentro de los más relevantes, dado que se refieren a las características propias de la relación entre el trabajador y el cliente y aquellas relacionadas con el rol que se espera que cumpla (Cordes y Dougherty, 1993 en Buzzetti, 2005).

2. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización:

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas (Kalimo, 2003 en Buzzetti, 2005).

3. Factores de riesgo relacionados a aspectos personales del trabajador:

Este es uno de los factores que ha tenido una mayor polémica dentro de los investigadores y personas dedicadas a la psicología organizacional, por las implicancias que tiene en la organización el atribuir el Burnout a aspectos personales del trabajador. Por ejemplo, si se le atribuye excesiva importancia a esta variable, las acciones de prevención estarían orientadas a la rehabilitación del individuo, en vez de hacer cambios en la organización (Maslach y Leiter, 1997 en Buzzetti, 2005).

En la primera estrategia de prevención habría menos costos, pero las consecuencias tenderían a postergar cambios importantes que inciden en la salud de todos sus miembros. La segunda estrategia puede ser más costosa, pero derivará en beneficios a largo plazo para toda la organización.

Maslach y Leiter igualmente sugieren que a pesar del gran peso de los estresores de la organización, la gente reacciona diferente en cuanto al Burnout, debido a sus cualidades personales, tales como estilo de la personalidad y de la atribución, y que determinan qué

tanto se les facilita su ajuste con el ambiente (1997 en Buzzetti, 2005).

Fases del burnout.

Cabe destacar, que la mayoría de los autores atribuyen la existencia de fases a la hora de manifestarse Burnout, argumentando que su aparición no es súbita, sino que emerge de forma paulatina. Es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006).

Para Golembiewski y Muzenrider (1989 en Castillo, 2001) el Burnout es un proceso continuo, su comienzo es insidioso, paulatino e incluso larvado. Se pueden distinguir tres fases o estados sucesivos.

Fase 1. En un primer momento las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos e incluso las capacidades profesionales, dando lugar a una situación de estrés.

Fase 2. Se produce un sobre-esfuerzo del sujeto como respuesta a ese desajuste, apareciendo fatiga y ansiedad.

Fase 3. Se produce un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas. Esta fase sería el Burnout totalmente instaurado y vendría a ser una respuesta a la situación laboral insoportable.

Es necesario mencionar que este síndrome, se puede sistematizar en cuatro niveles clínicos, los cuales son (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006):

- Leve: Quejas vagas, cansancio y dificultad para levantarse a la mañana.
- Moderado: Cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo.
- Grave: Enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión y abuso de alcohol o drogas.
- Extremo: Aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios.

Sintomatología y manifestaciones

En relación a la sintomatología y manifestaciones se distinguen distintos signos y síntomas, los cuales son (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006):

Signos y síntomas físicos: Cefaleas sensoriales, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores generalizados y malestares indefinidos.

Signos y síntomas psíquicos: Falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud deflexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza y desasosiego.

Síntomas laborales: Sobre involucramiento, no comparten ni delegan trabajo y ausentismo laboral.

Por otra parte, Maslach y Leiter (1997 en Buzzetti, 2005), sostienen que cada persona expresaría el Burnout de un modo particular, sin embargo, muestra tres efectos en común que son:

Erosión del compromiso: Lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten energéticas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él.

Erosión de las emociones: Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión.

Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo: Los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen Burnout.

Problemas para la organización: El síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización y en sus procesos, y se tiende a manifestar, usualmente, en forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas, conflictos entre los miembros de la organización (Gil-Monte, 2000 en Buzzetti, 2005).

Consecuencias del burnout.

El síndrome de Burnout conlleva la aparición de consecuencias negativas tanto para el individuo como para el correcto funcionamiento de la organización, entre éstas es posible mencionar: insatisfacción laboral, problemas de salud, inclinación al absentismo, e incluso, el abandono de la organización. Según los estudios de Gil-Monte y Peiró (1999), estas consecuencias estarían estrechamente ligadas a las tres dimensiones del síndrome de Burnout, es decir,

despersonalización, bajo sentimiento de realización profesional, y por sobre todo, al agotamiento emocional.

A nivel individual, el padecimiento del síndrome puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud, así como también puede causar efectos indirectamente a través de la aparición de conductas no saludables o nocivas, tales como, beber alcohol, manejar imprudentemente, etc (Guerrero, 2005). En este sentido, Garcés (2003) distingue tres áreas en las que el síndrome de Burnout afectaría negativamente el buen funcionamiento del individuo, a nivel de consecuencias psicológicas, en el contexto laboral y en el contexto ambiental:

- Consecuencias psicológicas: es posible mencionar la aparición de psico somatizaciones, tales como dolor de espalda o cabeza, úlceras, mareos, asma, hipertensión, insomnio y taquicardia; actitudes negativas hacia sí mismo, depresión, sentimientos de culpabilidad en relación a sus acciones personales, laborales o ambientales; ansiedad; cólera, ya que pueden presentar reacciones de ira, indignación y enojo; aburrimiento en las actividades laborales cotidianas; baja tolerancia a la frustración; abuso de drogas como el café, alcohol e incluso drogas ilícitas.
- Consecuencias en el contexto organizacional: es posible mencionar la disminución del rendimiento; actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación; actitudes negativas hacia los alumnos; incapacidad para realizar adecuadamente el trabajo; intención de

abandonar el trabajo o abandono real del mismo; absentismos, retrasos y largas pausas durante el trabajo; insatisfacción en el trabajo; y disminución del compromiso.

- Consecuencias del síndrome a nivel ambiental: incluyen actitudes negativas hacia la vida en general como en la familia, las amistades, etc; y disminución de la calidad de vida personal (Garcés, 2003). Por otra parte, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005), identifican cuatro dimensiones en las que el sujeto que padece Burnout puede verse afectado.
- Dimensión psicosomática: sufre consecuencias tales como, cansancio, fatiga crónica, dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas, úlceras, taquicardia e hipertensión.
- Dimensión conductual: se ve afectada por mala comunicación, ausentismo laboral, uso de drogas, incapacidad de vivir de manera relajada, superficialidad en las relaciones interpersonales, aumento de las conductas violentas, trastornos de alimentación, distanciamiento afectivo de los compañeros de trabajo y clientes.
- Dimensión emocional: se ve afectada en el distanciamiento afectivo, aburrimiento, impaciencia, irritabilidad, sentimientos de omnipotencia, desorientación, falta de concentración, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, agotamiento, baja autoestima y pobre realización personal.

- Dimensión Laboral: detrimento en la capacidad de trabajo y en la calidad de los servicios prestados a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Asimismo, en el trabajo de Díaz, Lartigue y Acosta (2001), es posible distinguir las consecuencias del Burnout, relacionándolos a efectos fisiológicos, psicológicos y conductuales. Los efectos fisiológicos pueden ser, falta de apetito, cansancio, insomnio, dolores de cuello y úlcera. Los efectos psicológicos se relacionan a irritabilidad ocasional o instantánea, ansiedad, frustración, respetar reglas rígidas o inflexibles a los intentos de cambiar algunas situaciones adversas en el trabajo. En tanto, los efectos conductuales, hacen referencia a la expresión de su irritabilidad, falta de concentración, conflictos con los compañeros y los receptores del servicio, ausentismo, rotación, aislamiento y baja calidad del trabajo realizado.

Por su parte, Marrau (2004) reconoce cinco áreas que podrían verse afectadas por el síndrome de Burnout. Primero, consecuencias psicosomáticas, tales como fatiga y jaquecas; de conducta, como las adicciones, bajo rendimiento y distanciamiento efectivo; emocionales, como irritabilidad y problemas de concentración; laborales, como deterioro del rendimiento, acciones hostiles y conflictos; y mentales, como sentimientos de vacío, fracaso, impotencia y baja autoestima.

Por otro lado, Castro (2005) considera que las consecuencias del Burnout, pueden clasificarse en cuatro dimensiones. La dimensión psicósomática, que hace referencia a la fatiga crónica, trastornos de sueño, úlcera, desórdenes gástricos, tensión muscular y agotamiento físico y psíquico. La dimensión conductual, incluye problemas como el ausentismo laboral y las adicciones. En cuanto a la dimensión emocional, es posible mencionar, irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo y sentimientos de frustración y descontento. Finalmente, la dimensión laboral se ve afectada por una menor capacidad y bajo rendimiento en el trabajo, acciones hostiles, conflicto y falta de motivación por el trabajo.

Estrategias de prevención e intervención.

En cuanto a las estrategias propuestas hasta el momento para el síndrome de Burnout, es posible mencionar los planteamientos de Cabrera (2008), que centrándose en la población de docentes universitarios, propone la implantación de programas que promuevan la salud y prevengan la aparición de procesos degenerativos. En este sentido, considera fundamental el desarrollo de programas de intervención que entrenen en estrategias de manejo y afrontamiento del Burnout. Estas estrategias harían referencia a aumentar los sentimientos de competencia social y profesional, así como también, incentivar la toma de pequeños momentos de descanso durante el trabajo que facilite la relajación del sujeto. Otro aspecto importante a

considerar, es informar a los profesionales acerca de los riesgos y modos de afrontamiento del síndrome.

Por otro lado Garcés (2003) realiza una revisión de algunos métodos de intervención del síndrome de Burnout. Entre ellos, es posible mencionar el establecimiento de una adecuada comunicación en la organización tanto en sentido vertical como horizontal, lo que permitiría una mayor claridad en el desempeño del trabajo, establecimiento adecuado de las recompensas, así como de las expectativas potenciales, y como consecuencia, mayor satisfacción en el trabajo (Freudenberger, 1986 en Garcés, 2003).

Por otro lado, Garden (1991 en Garcés, 2003) se preocupa por el abordaje de los procesos inconscientes relacionados al síndrome de Burnout, señalando que su intervención debería ser similar a la que se efectuará ante cualquier otro problema psicológico, otorgando a las variables de personalidad una importancia fundamental en el desarrollo del síndrome, más que a las variables relacionadas al contexto organizacional. Muy por el contrario, Díaz, Lartigue y Acosta (2001), plantean la necesidad de modificar las condiciones laborales que alteran el buen funcionamiento de la organización y por ende, la salud de los trabajadores. Se sugiere el establecimiento de compromisos y metas, ensayar el reconocimiento de labores según su prioridad, adquirir hábitos ordenados, organizarse con la lista de las tareas del día, no esperar a que los plazos se cumplan para trabajar y reconocer los propios errores. Similar a la postura anterior, Castro

(2005) propone que al aumentar el grado de control de las organizaciones sobre los individuos, mayor será la probabilidad de aparición de problemas como el Burnout. Por esto, realiza recomendaciones a nivel organizacional e individual. En el plano organizacional, la instauración de estructuras más horizontales, jerarquía descentralizada, mayor independencia, promociones internas justas, flexibilidad horaria, apoyo a la formación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

En cuanto al nivel individual, menciona que no existe ningún tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni una clara estrategia preventiva, sólo recomienda un breve período de descanso laboral. Además, se sugiere que complementario a estas labores personales del trabajador, las personas a cargo o autoridades en la organización se preocupen de delimitar claramente las metas de los trabajadores y de retroalimentar oportunamente sus logros, entregar instrucciones de manera clara, manejar los conflictos a tiempo, apreciar el buen trabajo de los empleados, promover la participación de los trabajadores, elaborar un programa de desarrollo de carrera y de ayuda a los mismos (Díaz, Lartigue y Acosta, 2001).

Más recientemente (Marrau, 2004), plantea que los programas de intervención del síndrome deben considerar los aspectos cognitivos de autoevaluación que permitan mitigar o eliminar la fuente de estrés, potenciar la formación de habilidades sociales y de apoyo de los equipos docentes, eliminar o disminuir los estresores del entorno

institucional que dan lugar al desarrollo del síndrome. En este sentido, la mayoría de las estrategias de prevención actuales recomiendan fomentar el apoyo social en el trabajo, lo que permitiría la obtención de refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas (Marrau, 2004). En esta misma línea, Aranda, Pando y Pérez (2004), consideran que la existencia de una buena comunicación interpersonal y la percepción de apoyo social, constituirían importantes fuentes preventivas de la aparición de Burnout en los trabajadores al interior de una organización. En esta línea, Pines (1997 en Aranda, Pando y Pérez, 2004) distingue varias formas de ofrecer este apoyo social en el trabajo, tales como, escuchar al sujeto de forma activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones; entregar apoyo teórico en sentido de que un compañero experto le confirme que esta haciendo bien las cosas; crear en el profesional necesidades de reto y creatividad en el trabajo; ofrecer apoyo Emocional, entendido como apoyo incondicional; entregar apoyo emocional desafiante, es decir, que lo haga reflexionar en cuanto a si ha agotado todas las soluciones posibles; y participar en la realidad social del sujeto, confirmando o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima.

Comparación del desgaste profesional con otros estados.

Es necesario establecer claridad en cuanto a la especificidad del síndrome, su diversidad de causas, síntomas, definiciones y consecuencias, ya que existen varios estados de malestar que pueden

sufrir los individuos frente a condiciones adversas del trabajo en la organización, que pueden confundirse con el padecimiento del síndrome de Burnout.

- Depresión: primeramente, Leiter y Durup (1994 en Marrau, 2004) plantean que el Burnout surge como consecuencia de las relaciones interpersonales e institucionales, mientras que la depresión puede ser definida como un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre aquellas relaciones interpersonales. En este sentido, la investigación ha establecido que el Burnout es un problema específico del contexto laboral y sus causas se relacionan al desempeño del trabajo del individuo, mientras que, la depresión prevalece en cada dominio de la vida de las personas (Buzzetti, 2005).
- Estrés: según Maslach (2003 en Buzzetti, 2005), la principal diferencia entre estos dos estados es que el estrés puede tener efectos positivos, así como negativos para las personas, puesto que cuotas pequeñas de estrés podrían beneficiar a los individuos, mientras que el Burnout siempre conlleva efectos negativos. Además, el Burnout es un síndrome que afecta directamente a los valores y esperanzas de las personas, afectando cuestionamientos esenciales y vocacionales que no se observan en el caso del estrés (Maslach y Leiter, 1997 en Buzzetti, 2005).
- Ansiedad: es un síndrome que se caracteriza por aprehensión, tensión o malestar que la persona experimenta al anticipar un

peligro de origen desconocido, por lo que puede considerarse una respuesta al estrés. De esta forma, el concepto de Burnout es más amplio que el de ansiedad, y esta última, puede formar parte de él (Marrau, 2004).

- Fatiga: Pines (1993 en Marrau, 2004) plantea que la diferencia entre la fatiga y el Burnout, radica en que la persona puede recuperarse rápidamente de la primera, lo que no ocurre en el caso del Burnout, donde el malestar es permanente y acompañado por un profundo sentimiento de fracaso.

- **Perspectivas teóricas.**

- La necesidad de estudiar el Burnout desde una perspectiva teórica particular, es propuesta por Gil-Monte y Peiró (1999 y 2000 en Buzzetti, 2005) que proponen que el estudio del síndrome de Burnout debe contar con la definición de un modelo teórico que pueda explicar su etiología. Existen dos perspectivas fundamentales para el estudio del síndrome: la clínica y la psicosocial.

- Perspectiva Clínica: es la perspectiva que adopta Freudenberguer, el pionero en el concepto de Burnout, así, el síndrome es considerado como un estado, producto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad y gatillado por el estrés en el trabajo. Desde esta perspectiva, la aparición del Burnout, se explica a consecuencia de la utilización del trabajo como sustituto de la vida social de profesionales excesivamente dedicados, que se sienten imprescindibles, y que por

lo anterior, son propensos a presentar el síndrome. La razón de lo anterior, subyace en que los individuos miden su autoestima en función de cuán importantes se perciben en su trabajo, en este sentido, ante situaciones estresantes, donde no son capaces de responder a las demandas se presentaría el Burnout (Burisch, 2002 en Buzzetti, 2005).

- Perspectiva Psicosocial: Según Gil-Monte y Peiró (1999), el síndrome de Burnout se conceptualiza por una respuesta de estrés laboral crónico que se caracteriza por el desarrollo de una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo. Además, esta perspectiva considera el Burnout como un proceso que se desarrolla a partir de la relación de las características del entorno laboral y personales, con las manifestaciones que se producen en cada etapa del desarrollo del síndrome (Grau, 1998 en Buzzetti, 2005).
- Es necesario mencionar la existencia de tres teorías que se sustentan en la perspectiva psicosocial (Gil-Monte y Peiró, 1999):
 - 1.- Teoría Sociocognitiva del Yo: considera que las cogniciones de los individuos influyen sobre lo que los individuos perciben y hacen, al mismo tiempo, estas cogniciones se ven afectadas por sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los otros (Ortega y López, 2004). También, considera que la creencia o el grado de seguridad de un sujeto de sus propias capacidades

determinará el empeño que el sujeto coloque para la consecución de sus objetivos (Gil-Monte y Peiró, 1999).

2.- Teoría de Intercambio Social: propone que el inicio del síndrome de Burnout se encuentra marcado por la percepción de falta de equidad que desarrollan los sujetos como resultado de la comparación que realizan los sujetos en sus relaciones interpersonales (Ortega y López, 2004). De esta manera, los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea (Gil-Monte y Peiró, 1999).

3.- Teoría Organizacional: dentro de esta perspectiva se incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, el clima y cultura organizacional (Ortega y López, 2004). Se caracteriza por la importancia que se le otorga a los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento utilizadas ante la experiencia de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Modelos explicativos y predictivos de burnout.

Existen varios modelos explicativos de Burnout propuestos a partir de las diversas investigaciones del tema, y que relacionan sus causas a diferentes variables que influirían en su desarrollo. Estos modelos pueden sentar las bases para predecir los factores que se conjugarían, provocando la aparición del síndrome de Burnout. A continuación, se mencionarán modelos que tratan de explicar el Burnout, y más

adelante, modelos explicativos específicamente en la población docente.

Modelo de procesos de Burnout de Cherniss

Cherniss (1980 en Garcés, 2003) conceptualiza el Burnout como la interacción del marco laboral, características personales y el cambio de actitudes del individuo. En primera instancia, el marco laboral se presentaría como agente potencial de estrés, al igual que los factores potenciadores e inhibidores con los que la persona cuenta. En base a las problemáticas organizacionales, el individuo cambiaría sus actitudes para posibilitar el cambio. Según este cambio, las fuentes de estrés decrecerán o se incrementarán, dando lugar, en el último caso, a la aparición de Burnout.

Modelo de las fases del Burnout de Golembieswski

Este modelo se basa en la conceptualización del síndrome del Maslach Burnout Inventory, entendiendo que la dimensión que mejor describiría y predeciría el Burnout es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal, y finalmente, el agotamiento emocional. Este modelo pretende conocer la frecuencia con la que se presenta el síndrome, así como también, si su inicio es crónico y agudo, y con esto, predecir su desarrollo y adecuar las estrategias de intervención (Garcés, 2003).

Modelo de los procesos de Burnout de Leiter

Este modelo se configura a la base de la influencia de cada una de las dimensiones del Burnout como determinantes de su desarrollo y

las distintas relaciones de estas dimensiones con las condiciones ambientales y las características del individuo. Se considera el agotamiento emocional como la dimensión fundamental que ocasionaría la baja realización personal, mediatizado por la despersonalización. Este modelo considera las variables organizacionales como componente fundamental, mientras que se apoya mucho menos en variables de tipo cognitivas (Garcés, 2003).

Modelo explicativo de Byrne

Este modelo explicativo del Burnout, se centra específicamente en la población docente y se deriva de la revisión bibliográfica, donde se correlacionan los factores más estudiados en la literatura y las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del MBI (Inventario para la Medición de Burnout de Maslach) en una muestra de profesores de varios niveles de educación escolar. Se considera que los factores a la base del Burnout, serían la ambigüedad y conflictos de rol, la sobrecarga laboral, clima de clase y la autoestima (Moriani y Herruzo, 2004).

Modelo de Kyriacou y Sutcliffe

Estos autores consideran la generación de estrés como un proceso en que la valoración y las estrategias frente a las demandas que se le presentan a los docentes son los determinantes de la aparición de Burnout. En este proceso, son determinantes también, las

características personales, factores organizacionales y la actividad diaria (Bórquez, 2004).

Modelo de Leithwood, Menzies y Jantzi

Otro modelo que explica el Burnout en los profesores es el de Leithwood, Menzies y Jantzi (1999 en Moriana y Herruzo, 2004), que a partir de los datos obtenidos en sus estudios, plantean la interacción de tres constructos como los causantes del Burnout: las transformaciones en la escuela y las decisiones de los administrativos y jefes de las instituciones educativas, los factores organizacionales y los factores personales.

Modelo multidimensional de Maslach y Leiter

Finalmente, el modelo más aceptado por la comunidad científica es el de Maslach y Leiter (1999 en Moriana y Herruzo, 2004) que recoge los resultados de las aplicaciones del MBI en distintos estudios realizados en la población docente, y que indican que el Burnout se concibe como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada al contexto organizacional. Este modelo incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros y la autoevaluación. Este enfoque concibe al desgaste profesional como un síndrome psicológico conformado por cansancio emocional, que alude a la situación en que los profesores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo (Marrau, 2004); despersonalización, sentimientos negativos de distanciamiento de los clientes; y baja realización personal. Según esta perspectiva, lo primero que aparece

es el cansancio emocional en el sujeto, dando paso posteriormente a la despersonalización y la baja realización personal. También, se consideran como determinantes de la aparición de Burnout en el profesor, la conducta del docente, la percepción que tiene del alumnado, la conducta de éste y sus resultados (Morianana y Herruzo, 2004).

El desgaste profesional en docentes.

El síndrome de Burnout suele manifestarse en aquellas profesiones donde se presentan relaciones de ayuda, por lo que es muy frecuente su aparición en médicos, enfermeras y docentes, entre otros profesionales (Buzzetti, 2005).

En el caso particular del profesorado, numerosos autores a lo largo de los últimos años han analizado y defendido la necesidad de investigar el fenómeno del Burnout en esta profesión, y todos han podido constatar que el síndrome no es cuestionable en el caso de la docencia, ya que en estos profesionales se desarrollan problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente su labor académica y afectan las relaciones con los alumnos y la calidad de enseñanza (Guerrero y Rubio, 2005).

Uno de los primeros detonantes que dio a conocer la importancia del desgaste en esta profesión fueron los datos que las diferentes administraciones de educación tenían sobre las bajas laborales de los profesores y su evolución en el tiempo. Estos resultados señalaban un aumento anual de las bajas de tipo psiquiátrico que no se encontraban

presentes en las otras profesiones y que tenían como consecuencia un incremento en el ausentismo laboral, un enorme gasto en sustituciones y un bajo rendimiento en el trabajo (García-Calleja, 1991 en Moriana y Herruzo, 2004).

Esta profesión, se enmarca en ciertas condiciones laborales que no ocurren en otras profesiones, dado que en la docencia no todo el trabajo se realiza en la -institución perteneciente, ni en el horario de clases determinados, sino que este se prolonga en los hogares, sin ser contabilizadas como horas extras (Marrau, 2004).

Es de importancia también tener en consideración que se espera que el profesor eduque, forme, oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la función de los padres. Esta responsabilidad junto con las elevadas exigencias cada vez más complejas tanto por parte de los alumnos y familiares, como de los cambios y reformas de los planes de estudio y de la reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo la docencia en una profesión de alto riesgo para el desarrollo de ciertos síndromes (Salanova, Llorens y García- Renedo, 2003). Por otro lado, también se destaca que el tipo de pupilos juega un papel de gran relevancia a la hora de gatillar Burnout, y es así como los alumnos jóvenes, de baja motivación y con problemas conductuales, son los alumnos que desencadenan el síndrome con mayor frecuencia en sus profesores (Ponce, 2001 en Miño, 2003). Otros predictores de la posibilidad de contraer Burnout se relacionan con problemas de la organización del

establecimiento. Es así, como se señala que en establecimientos donde existe demasiada reglamentación en el proceso de trabajo y demandas de tiempo extra a lo estipulado en la contratación, son predictores de un posible desarrollo del síndrome de Burnout (Ponce, 2001 en Miño 2003).

A raíz de lo anterior, es muy complejo, llegar al punto, en el que se de la interacción adecuada entre las exigencias del puesto de trabajo y las condiciones psicológicas y de equilibrio orgánico. Se carece de métodos que permitan el diagnóstico de alteraciones orgánicas incipientes y además, no es posible conocer en qué grado la sobrecarga de trabajo supera el nivel de tolerancia del docente, ya que si éste presenta problemas de salud no los adjudica directamente a su trabajo (Marrau, 2004).

Según Pines y colaboradores (1981 en Moriana y Herruzo, 2004), las consecuencias psicológicas que presenta el profesor que padece desgaste profesional son numerosas, tales como falta de autorrealización, baja autoestima, aislamiento, tendencia a la autoculpa, actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás, sentimientos de inferioridad y de incompetencias entre otros. En relación a las consecuencias personales, destacan la incapacidad para desconectarse del trabajo, los problemas de sueño, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a la enfermedad, problemas gastrointestinales, de espalda, de cuello, etc (Moriana y Herruzo, 2004). Por otro lado, Salanova, Llorens y García- Renedo (2003) dan

a conocer que los síntomas del profesor que padece Burnout son agotamiento, acompañado de malestar psicológico, sensación de baja competencia, disminución de la motivación por el trabajo y el desarrollo de actitudes cínicas hacia el trabajo y los estudiantes, que a largo plazo podrían desembocar en problemas de ansiedad y depresión. Todo esto se traduciría en absentismo laboral, disminución del desempeño, bajas laborales, falta de calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos. Cabe mencionar, que los profesores pueden hacer frente a estas situaciones y sus consecuencias, por medio de ciertas estrategias, de afrontamiento, las cuales se pueden dar a nivel individual y organizacional. A nivel individual se pueden poner en práctica ciertas habilidades y estrategias útiles. De hecho constituye un planteamiento preventivo y de tratamiento el fomentar y promover la obtención de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes del estrés laboral. La capacidad de adaptación y el afrontamiento constituyen una función de múltiples factores personales (Guerrero y Rubio, 2005). Por otro lado, se encuentran las estrategias de intervención organizacional, las que en el caso del profesorado se asocian a aumentar la competencia profesional mediante la formación inicial y continua, donde los planes de formación se fundamenten en una formación realista que incluya tanto los aspectos relacionados a la tarea y funciones que deben desempeñar los docentes, como lo relativo a sus derechos y obligaciones. Asimismo debería incluir orientación referente a la

problemática a la que usualmente se verán sometidos e información sobre el síndrome de Burnout, su génesis y desarrollo, y las estrategias para su manejo y control (Guerrero y Rubio, 2005). En el caso de Chile, estas condiciones no se cumplen en el proceso formativo, pues se encuentra enfocado en los conocimientos teóricos de las materias y no se entrega una formación con las habilidades para una apropiada enseñanza (Cox y Gysling, 1989 en Miño, 2003).

Por su lado, Salanova, Llorens y García-Renedo (2003), plantean que la principal herramienta con la que cuenta el profesorado es la autoeficacia, la cual es definida por Bandura (1997 en Salanova, Llorens y García-Renedo, 2003) como la creencia en la propia capacidad para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras. La autoeficacia afecta a la agencia humana en la forma de actuar, pensar y sentir de las personas. Se tiende a evitar aquellas actividades que creemos que exceden nuestras capacidades y realizamos aquellas actividades que somos capaces de dominar. Determinan el esfuerzo para realizar las tareas y la persistencia, cantidad de intentos y tiempo que se invertirá ante los obstáculos. La autoeficacia positiva se asocia con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que realizamos, así como la autoeficacia negativa se asocia con el malestar, el Burnout y la insatisfacción.

Finalmente, se debe destacar que pese a la existencia de estas estrategias y herramientas, no existen medidas paliativas ni

terapéuticas efectivas para hacer frente al estrés y Burnout en el ámbito de la docencia, por lo que sería de gran importancia el diseño e implementación de programas de prevención e intervención sobre el estrés docente (Guerrero y Rubio, 2005).

Burnout en docentes universitarios

Se puede entender la docencia universitaria como una actividad de relaciones interpersonales, que pueden ser tanto fuentes de desarrollo y de realización, como por el contrario, implicar fuertes tensiones para los docentes, que van desde el pesimismo y desaliento, hasta el desequilibrio crónico (Abraham, 1986 en Guerrero y Vicente, 1999). En este sentido, aparece más afectado el profesorado más comprometido e implicado. La salida y mecanismos implicados en esta situación ambivalente pueden derivarse hacia el pasotismo, el criticismo o la despersonalización (Maslach, 1981 en Guerrero y Vicente, 1999).

Hoy en día, existen mecanismos en el entorno que conllevan a la sobrecarga de los docentes e investigadores universitarios, desdibujando su rol profesional y, por ende, a empeorar sus condiciones laborales, su calidad de vida laboral y todo, por el mismo o menor salario, lo cual repercute en su reconocimiento social. Esta situación tiene consecuencias en la salud física y psíquica del personal docente universitario, que no conlleva a la mejora de la calidad del sistema (Caramés, 2003).

Guerrero y Vicente (1999) plantean que las condiciones en que se desarrolla el trabajo, aunque sea un requisito necesario, únicamente previenen o evitan la insatisfacción, pero no proporcionan satisfacción por sí mismas. Así se puede disponer de recursos, salario digno, puesto de trabajo estable, entre otras cosas, y sin embargo, mostrar grados elevados de malestar docente e incluso el síndrome de Burnout o desgaste psíquico.

En el caso en que se desarrolle Burnout, se han señalado que son varias las causas que abren el camino sin retorno hacia este síndrome. Los doctores Maslach y Leiter (2001) destacan: la falta y premura de tiempo para terminar el trabajo relacionado con las clases, las altas ratios que padecen las clases y la falta de disciplina por parte de los alumnos, la mala organización que padecen algunos centros y la excesiva reglamentación y rigidez a la que se ven sometidos los docentes por parte de la administración, y las respuestas y soluciones ineficaces ante sus requerimientos (Castro, 2005).

La presencia de Burnout, se encuentra relacionada con la producción de rendimiento de calidad de la institución universitaria, pues el Burnout afecta a toda la organización a través de la extensión de pautas comportamentales que se hacen habituales, tales como: las actitudes negativas, sarcásticas y poco colaboradoras, que dificultan la dinámica social en que normalmente interactúan las personas. Otras consecuencias son el aumento de la rotación personal y absentismo, la reducción de la satisfacción por el trabajo y la huída o retraimiento

(Caramés, 2003). Por otra parte, se debe considerar que el trabajo de docencia en la universidad, se ha convertido en un trabajo sometido, cada vez más, a condiciones de libertad laboral cada vez más restrictivas. Se ha encontrado que la labor de este personal universitario no alcanza su libertad ni en la cúspide de la promoción profesional, pareciendo que la libertad de cátedra sea tan sólo una quimera. Por otra parte, el tiempo invertido dentro y fuera de la organización se ve incrementado a medida que aumentan las competencias de estos individuos (Caramés, 2003).

Cabe mencionar que estudios sobre el desgaste profesional realizados en docentes universitarios, tomando en consideración las tres dimensiones de Maslach y Jackson, que consisten en agotamiento emocional, despersonalización y logro personal, han revelado que (Rojas, 2009):

1. Los docentes que presentan los grados más bajos de agotamiento emocional y despersonalización se sienten más competentes personal y profesionalmente que, aquellos que se sienten agotados o despersonalizados con una frecuencia media o baja.
2. Los profesores con un alto agotamiento emocional utilizan frecuentemente las estrategias: desahogarse, desconexión mental, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación.
3. El profesorado altamente despersonalizado emplea más frecuentemente las estrategias: búsqueda de apoyo social,

desahogarse, negación y desconexión mental, cuando se compara con los restantes grupos.

4. Aquellos que presentan un elevado grado de agotamiento emocional y despersonalización son quienes recurren para manejar situaciones de estrés en el ámbito laboral, a estrategias pasivas de aceptación y no orientadas a la búsqueda de soluciones eficaces.

5. Asociaciones significativas entre un grado alto o medio de logro personal y el uso frecuente de los modos de afrontamiento.

Por otro lado, los resultados arrojados por las investigaciones llevadas a cabo durante los últimos años, cuestionan algunos hechos relevantes y asociados con la labor del docente, tales como el salario, las relaciones interpersonales, el individualismo, la primacía de la investigación y su incentivación, entre otros aspectos. Por lo que es de importancia invitar a la comunidad universitaria a participar en la reflexión sobre los posibles cambios que beneficien a la institución, la eficacia de todos aquellos que la conforman, así como quienes promueven calidad y salud laboral (Morales, 2008).

Finalmente, cabe mencionar que muchas universidades, especialmente en España, están en conocimiento de los resultados de las investigaciones y se hallan actualmente en procesos de cambios y análisis sobre la conducta del profesorado, con el único objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza (Guerrero y Vicente, 1999).

Cuestionarios para la medición del síndrome de burnout en docentes.

Los instrumentos que serán expuestos, se reducirán a los que han sido utilizados para el estudio de Burnout, específicamente en profesores. Sin embargo, antes describirlos, se presentarán algunas técnicas cualitativas que se han utilizado en su investigación.

Morales, Pérez y Menares (2003), llevaron a cabo un estudio en profesionales con riesgo de Burnout, para el cual aplicaron 8 entrevistas en profundidad por considerarla la técnica más adecuada para indagar en procesos emocionales. El análisis de los datos se llevó a cabo por medio de la Grounded Theory por su rigurosidad y fidelidad en los procedimientos de recolección de datos y por la codificación de acuerdo a las categorías lingüísticas de los datos, utilizando tres tipos de codificación: abierta, axial y selectiva (Glasser y Strauss, 1967 en Morales, Pérez y Menares 2003).

Otra investigación en la que se utilizaron técnicas cualitativas la realizaron Garavaglia, Monge y Rubano (2002), en la cual se estudiaron los factores que provocarían diversas enfermedades psíquicas y físicas en docentes. Se emplearon técnicas como, entrevistas en profundidad, observaciones, historias y relatos de vida, y para el análisis de la información, el método comparativo constante, con el objetivo de generar empiria, teoría y construir datos científicos.

En cuanto a los cuestionarios, técnica preferentemente utilizada para la producción de datos por los estudios de tipo cuantitativo, la

tendencia actual es utilizarlo en conjunto con otras técnicas cuantitativas o con otros cuestionarios que midan otras variables, o en combinación con otras técnicas cualitativas, tales como entrevistas, grupos focales e historias de vida (Meija, 2000).

Entre los cuestionarios utilizados para medir el Burnout en profesionales de la educación, es posible mencionar:

Educators Survey MBI (Maslach y Jackson, 1986, en Miño, 2003).

El Maslach Burnout Inventory (MBI) ha sido el instrumento utilizado con mayor frecuencia para medir el síndrome de Burnout, independientemente de las características ocupacionales de la muestra y de su origen (Gil-Monte y Peiro, 1999).

En primera instancia, Perlman y Hartman (1982 en Gil-Monte y Peiro, 1999) plantearon que el síndrome de Burnout se compondría de tres aspectos: agotamiento emocional y físico, baja productividad laboral y excesiva despersonalización, dimensiones que resultaron muy similares luego de la factorización del MBI realizada por Maslach y Jackson. Originariamente el MBI constaba de 25 ítems, distribuidos en cuatro escalas: Agotamiento emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems), Logro Personal (8 ítems) y Compromiso (3 ítems). Sin embargo, la última escala se suprimió, aunque anteriormente era presentada como opcional (Alarcón, Vas, Guisado, 2002). Existen tres versiones de MBI: MBI-Human Services Survey (MBIHSS) dirigido a profesionales de la Salud. El MBI Educators Survey (MBI-ES) es la versión para profesionales de la

educación, mantiene la misma estructura formal del anterior y el nombre de las escalas. Por último, el MBI-General Survey (MBIGS), es una versión más moderna de un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales que tratan con personas (Gil-Monte y Peiro, 1999).

Teacher educator questionnaire (Hock, 1988, en Miño, 2003).

El autor de este cuestionario pone énfasis en la necesidad de delimitar las variables antecedentes y moderadoras del Burnout, tales como, sexo, edad, años de experiencia, etc. Este instrumento que consta de 62 ítems y 10 preguntas sociodemográficas, y evalúa las dimensiones de clima laboral, causas del Burnout, efectos psicológicos y efectos físicos (Moreno, Garrosa y González, 2000).

Teacher Burnout scales (Seidman y Zager, 1991, en Miño, 2003).

Este instrumento en sus inicios lo constituían 65 ítems, quedando finalmente en 21 ítems que explican el 60% de la varianza mediante cuatro factores: Satisfacción con la Carrera, que correlaciona con reducida realización personal y tiene 5 ítems; Afrontamiento del Estrés Relacionado con el Trabajo, que correlaciona con agotamiento emocional y tiene 6 ítems; Actitudes hacia los Estudiantes, que correlaciona con despersonalización y tiene 4 ítems; por último, Percepción de Apoyo por parte del Supervisor, que no correlaciona con ninguna escala del MBI y tiene 6 ítems. La fiabilidad del TBS oscila entre 0.89 (satisfacción con la carrera) y 0.72 (actitudes hacia los estudiantes), presentando una aceptable consistencia interna (Garcés, 2003).

Teacher stress inventory (Fimiam, 1988; Petergrew y Wolf, 1982; Schultz y Long, 1988, en Miño, 2003).

Este cuestionario fue elaborado por Petergrew y Wolf en 1981 y consta de 64 ítems en 12 factores: ambigüedad del rol, conflicto del rol, no participación, satisfacción laboral, estilo de dirección, satisfacción en la vida, estrés escolar, estrés de la tarea, apoyo del supervisor, apoyo de los compañeros y enfermedad. Este cuestionario es revisado por Schultz y Long en 1988 que lo redujeron a 36 ítems y 7 factores: estrés de rol, ambigüedad de rol, satisfacción laboral, satisfacción personal, estructura de la tarea, apoyo gerencial y gestión de la organización (Moreno, Garrosa y González, 2000).

Holland Burnout assessment survey (Holland y Michael, 1993, en Miño, 2003).

Este instrumento mide los factores que influyen en la aparición del Burnout en los docentes. Se compone de 18 ítems, que dan lugar a 4 dimensiones: Percepción positiva de la enseñanza, Apoyo por parte de los supervisores, Conocimiento acerca del Burnout y Compromiso con la enseñanza. En correlación con los del MBI se encuentran resultados elevados en todos los factores, a excepción del factor Conocimiento acerca del Burnout (Moreno, Garrosa y González, 2000). La confiabilidad de los dos primeros factores es de alrededor de 0.84 y un comportamiento menos adecuado de los otros dos factores, con una confiabilidad alrededor de 0.62 (Garcés, 2003).

Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) (Jones, 1982, en Miño 2003).

Este cuestionario se forma por 30 ítems con (20 para evaluar el síndrome y 10 que corresponden a una escala de sinceridad). La prueba consta de 4 factores: Insatisfacción o tensión laboral, Tensión psicológica e interpersonal, Enfermedad y tensión y Falta de relaciones profesionales con los compañeros o superiores.

Estos factores son combinados para obtener una puntuación única que indicaría el grado en el que la persona presenta el síndrome de Burnout. Esta puntuación estima aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos del síndrome. El SBS-HP presenta correlaciones significativas con el estrés laboral, en aspectos tales como, sobrecarga laboral, falta de apoyo social en el trabajo, ausentismo, falta de salud y baja satisfacción laboral (Marrau, 2004).

Teacher attitude scale (Farber, 1984, en Miño, 2003).

Es una versión modificada del MBI, y que se compone de 40 ítems específicos para maestros que se unen a los 25 ítems originales que componen el MBI, dando lugar a una escala de 65 ítems que conforman tres factores (Moreno, Garrosa y González, 2000). Estos son: Sentimiento general de Burnout, Compromiso con la enseñanza y Gratificación general por trabajar junto a estudiantes (Alarcón, Vas, Guisado, 2002).

Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP) (Moreno, Oliver, Aragonese, 1993, en Miño, 2003)

Este método surge de la necesidad de elaborar un instrumento que permitiera la evaluación del síndrome, prestando atención a los factores desencadenantes relacionados al contexto laboral-organizacional, lo que aportaría en la detección de fuentes de Burnout y posibles medidas para su prevención. El CBD contempla estos elementos y se conformó a partir de la adaptación de los instrumentos: Teacher Burnout Questionnaire y Teacher Stress Inventory (Moreno, Garrosa y González, 2000). Se conforma de 75 ítems, 2 preguntas abiertas, 11 descriptores de salud física y 9 referencias sociodemográficas y profesionales.

Este instrumento arroja la existencia de 4 factores a partir de los cuales se conforman las subescalas: Estrés (estrés de rol y efectos del estrés), Burnout (calidad de vida, despersonalización y realización), Desorganización (supervisión y condiciones organizacionales) y Problemática Administrativa (inseguridad y clima).

Este cuestionario cuenta con niveles aceptables de consistencia interna, validez concurrente y validez discriminante (Moreno, Garrosa y González, 2000).

Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado (CBP-R) (Moreno, Garrosa y González, 2000).

Este cuestionario es elaborado a partir del CBP y constituye la versión revisada de éste. Al igual que el anterior, pretende evaluar los

procesos de estrés y Burnout específicos de la profesión docente, así como las variables de tipo laboral-organizacional que pueden estar influyendo como desencadenantes de los procesos anteriores. Este instrumento cuenta con tres factores que se dividen en escalas (Moreno, Garrosa y González, 2000). Estos tres factores se denominan:

Estrés y Burnout, Desorganización y Problemática administrativa. A diferencia del instrumento original (CBP), éste cuenta con tres dimensiones, además se adapta a los desenvolvimientos teóricos actuales, presentando buenos índices de consistencia interna y de validez factorial, lo que permite una visión más exhaustiva y global del proceso de desgaste profesional, y a partir de esto, llevar a cabo programas de prevención e intervención más efectivos (Moreno, Garrosa, Gálvez, González y Benavides, 2002).

Además de la utilización de estos cuestionarios que evalúan específicamente Burnout, se han aplicado en conjunto con éstos instrumentos de clima organizacional, cuestionarios de salud, escalas de somnolencia, cuestionarios de satisfacción laboral, de factores psicosociales, cuestionarios sociodemográficos y otros, con la finalidad de realizar análisis estadísticos y establecer correlaciones entre las variables a estudiar (Castro, 2005).

Variables sociodemográficas y el desgaste profesional en profesores.

Cabe mencionar que Gil- Monte y Peiró (1997 en Haya, 2000 en Iglesias, 2003) distinguen una serie de factores facilitadores o amortiguadores del síndrome de Burnout, es decir, existen variables, que dependiendo de la situación pueden ayudar o inhibir la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. En la medida que estos facilitadores estén presentes, afectarán el desarrollo de Burnout, el cual como ya se mencionó con anterioridad, se encuentra estrechamente relacionado al clima laboral percibido en una determinada organización.

Uno de estos facilitadores del síndrome de Burnout corresponde a las variables sociodemográficas, donde se encuentran variables como sexo, la existencia o no de hijos, la antigüedad en la profesión y en el puesto, etc. La literatura no ha entregado datos con resultados concluyentes en relación a estas variables (Iglesias, 2003), tal es el caso de los estudios de estas variables en el profesorado, donde también se han encontrado resultados contradictorios, lo cual se ejemplifica en las siguientes variables (Moriana y Herruzo, 2004):

- **Sexo:** Maslach (1982 en Moriana y Herruzo, 2004) señaló que las mujeres presentan mayor y más intenso cansancio emocional que los hombres. Sin embargo, Gil-Monte y Peiró (1997 en Moriana y Herruzo, 2004), encontraron mayor varianza en despersonalización, siendo los hombres los que tienen mayor sentimiento negativo

hacia los estudiantes, estos resultados se contradicen con los hallazgos de Maslach.

- Edad: Los resultados sobre esta variable han sido contradictorios, puesto que la relación encontrada entre Burnout y edad ha sido tanto lineal como curvilínea.
- Estado Civil y Relaciones Familiares: Estas han sido dos características ampliamente estudiadas. Algunos autores plantean que los profesores solteros presentan mayor burnout que los casados, mayor cansancio emocional y despersonalización, aunque otros estudios no han arrojado los mismos resultados.
- Nivel Impartido: Parece que a medida que se asciende en el ciclo educativo, a excepción de los profesores universitarios, los índices de Burnout se incrementan siendo los profesores de secundaria los más afectados (Beer y Beer, 1992, Burke y Greenglass, 1989 en Moriana y Herruzo, 2004) sobretodo en despersonalización y realización personal.
- Tipo de Centro: El tipo de centro donde se desarrolla la función docente tiene grandes implicaciones. Si diferenciamos éstos, por encontrarse en núcleos urbanos, rurales o centros denominados suburbanos. Todas las investigaciones apuntan a la misma dirección, existiendo mayores índices de desgaste profesional en los centros suburbanos (Byrne, 1999; Leithwood, Jantzi, Steinbach, 2001; Valero, 1997 en Moriana y Herruzo, 2004).

DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BOURNOUT

Agotamiento Personal o Profesional

El agotamiento profesional fue descrito inicialmente por Freudenberger como una condición mental con consecuencias físicas. Posteriormente, (Manderscheid, 2013) explicó cómo, tras los estudios del National Institute of Mental Health de Estados Unidos en la década de 1980, la noción de enfermedad mental cambió y se dejó atrás su diagnóstico puramente clínico e individual para acceder a una nueva concepción de dos nociones paralelas: la de bienestar (Wellness), es decir, el grado de entusiasmo y actitud positiva ante la vida, incluida la capacidad de manejar sentimientos y comportamientos, ser autónomo y lidiar efectivamente con el estrés, y la de malestar, es decir, la sensación de estar mal o enfermo, lo que involucra no solo una percepción individual (illness), sino una comunitaria (sickness) en el camino hacia la recuperación y la reintegración laboral. En el mismo instituto se establecieron categorías cualitativas para valorar la respuesta al tratamiento, cualquiera que este fuera.

A partir de esa época, los asuntos concernientes a la salud mental comenzaron paulatinamente a cobrar importancia para el público en general. Un motivo subyacente fue la transformación de la sociedad en una economía basada en la prestación de servicios, compuesta por individuos sometidos a toda clase de presiones en aras de prestar una atención mejor y más eficiente al público,

presiones que, a menudo, se equiparan con el término estrés, en especial cuando se relacionan con los dilemas profesionales y éticos usuales en el sector de la salud (Rössler W.). Una situación así puede dar pie a trastornos mentales que, igualmente, afectan la salud física individual, y verse reflejada en las condiciones de trabajo, en los servicios de salud y en la estabilidad de las sociedades en su conjunto, especialmente si se tienen en cuenta el ausentismo y la pérdida de productividad que suelen ser su consecuencia (Brooks SK). Expresado de otro modo, en el siglo XXI el estudio de circunstancias como estas y otras relacionadas con el agotamiento profesional, así como de las propuestas para su solución o mitigación, constituyen un gran desafío para las áreas del conocimiento y los quehaceres propios de la salud pública, la cual se vería beneficiada si se hace el análisis y el seguimiento de cómo los profesionales y técnicos de la salud, en particular, y de otros sectores prestadores de servicios, en general, perciben y sienten su salud mental y física en el entorno laboral.

Ahora bien, las nociones de salud y de enfermedad se han concebido de diversas formas a lo largo del tiempo y en las diferentes culturas. La noción de salud cambia según el sector de que se trate: el común de la gente; los científicos de los siglos XIX y XX (Arredondo A.), quienes concebían la salud como ausencia de enfermedad u homeostasis entre medios interno y externo, o instituciones como la Organización Mundial de la Salud (Van Hyde

HZ.), que la define como un “completo estado de bienestar físico, psíquico y social, y no sólo la ausencia de enfermedad o achaque”. Además, el concepto también incluye la reflexión posterior sobre su alcance y completitud (Terris M.), o su significado en términos de la potencialidad para lograr una función plena y con calidad de vida, lo que está influenciado por factores biológicos, por el estilo de vida, el ambiente físico y comunitario (asimilable a ‘entorno’), y la estructura social (Gómez A, Eslava JC, Camacho S.).

La aparición del ‘agotamiento profesional’ o ‘des-gaste profesional’ (Roth E, Pinto B.) quedó asociada al ámbito profesional de la atención en salud, pues este podía afectar grupos de pacientes, según lo planteado en los estudios con maestros de escuela llevados a cabo por Maslach y Jackson (Maslach C, Jackson S.), creadoras del instrumento psicométrico más utilizado para su estudio. Con base en sus observaciones, (Schwartz y Will, Bradley, Pines, et al., Gálvez, y Buunk y Schaufeli) han tratado de explicar las características del agotamiento profesional, entre ellas su carácter progresivo y dinámico (aunque puede ser reversible), y la noción subyacente de riesgo psicosocial. Un problema con el estudio del agotamiento profesional es que desde un comienzo este se ha concentrado en la descripción del problema a partir de las manifestaciones somáticas del individuo por parte de profesionales cuya formación de base era la medicina, la psicología o las ciencias sociales, no la epidemiología ni la salud pública, por lo que hoy

escasean los estudios de carácter analítico o experimental en este campo.

Mientras que los primeros reportes recurrieron a métodos cualitativos, basados siempre en observaciones metódicas, en entrevistas y en el estudio de casos, rara vez referidos a colectivos, que nunca cuestionaban que su origen y causas pudieran involucrar la organización de las instituciones o el entorno de trabajo, los estudios de comienzos del siglo XXI se aproximaron al problema por dos vías: a) un modelo ‘medicalizado’, que asume al paciente como un sujeto pasivo, y b) un modelo de apoyo social. Desde esa perspectiva sociológica y cultural, Gil-Monte enumeró tres motivos por los que el agotamiento profesional es cada vez más frecuente en los trabajadores: a) el desarrollo del sector de servicios, con cambios en el entorno socioeconómico en lo concerniente a la forma en que se hacen los intercambios entre personas, a la flexibilización laboral y a una mayor presión para aumentar la eficiencia; b) los cambios demográficos originados por la migración y la consecuente movilidad y heterogeneidad de las poblaciones, que incluyen tanto a los prestadores como a los receptores de servicios, y c) el avance y la masificación de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales provocan una mayor desinformación y desorientación entre los prestadores y los receptores de servicios.

Despersonalización

La sensación de despersonalización es una alteración en la percepción de la realidad que también afecta a la imagen que el sujeto tiene de sí mismo. La persona experimenta una alteración en su forma de percibir sus pensamientos y sentimientos respecto de su posición en el mundo. La sensación de estar desconectado de los pensamientos e incluso del propio cuerpo es una experiencia emocional de malestar que puede sufrirse ante un caso de ansiedad aguda.

La despersonalización es un concepto vinculado con la salud mental que puede mostrar algún tipo de problema emocional que debe de ser diagnosticado por un profesional de la salud para poder concretar un tratamiento concreto. Desde un punto de vista metafórico, esta sensación de estar desconectado de la realidad puede representarse con la imagen de quien, en lugar de sentirse protagonista de su propia vida, se siente como un espectador del mundo y de todo aquello que le rodea.

Causas de la despersonalización

Por otra parte, el sujeto también puede tener dudas sobre qué es un sueño y qué es la realidad para diferenciar entre la línea de la ensoñación y la vida real. ¿Cuáles son las causas que pueden producir este efecto de despersonalización?

Por ejemplo, puede estar producido como consecuencia de un traumatismo sufrido después de un accidente de tráfico que ha producido unas secuelas en la víctima.

Además, desde el punto de vista de la salud, también conviene puntualizar que el consumo de drogas puede producir sensación de despersonalización (consumo de drogas alucinógenas). El abuso del alcohol también puede afectar a la memoria y a los procesos cognitivos, produciendo de este modo, el efecto de despersonalización. Desde el punto de vista de la salud mental, la enfermedad de la depresión también puede causar en el paciente este síndrome.

Un ataque de pánico

Por otra parte, un ataque de pánico, que paraliza al sujeto como consecuencia de la angustia que le hace ponerse a la defensiva ante aquello que considera una amenaza contra su propio bienestar, puede causar una alteración de la realidad y de la propia posición personal en el mundo.

El psiquiatra o psicólogo ayuda al paciente a comprender mejor esta sensación de extrañeza respecto de la realidad para poder superar poco a poco, el malestar emocional.

Realización Personal

Ya en la antigüedad algunos filósofos reflexionaron sobre el concepto de realización personal. Según Aristóteles, el fin de la vida humana es alcanzar la felicidad. Esta idea aristotélica nos

permite entender la realización personal como el objetivo de cualquier individuo.

La idea de realización personal implica el anhelo por conseguir la plenitud interior, la satisfacción con la vida que tenemos. Este deseo se convierte en una meta u objetivo permanente y, en ocasiones, en una realidad. De todas formas, los expertos en la conducta humana afirman que alcanzar absolutamente este estado es algo muy difícil, pues el ser humano es inconformista por naturaleza y tiende a desear aquello que no tiene.

Hay reflexiones muy diversas sobre lo que significa la realización personal. Una de ellas es la explicación que aporta el psicólogo Abraham Maslow sobre el mecanismo de la motivación humana, también conocida como la pirámide de Maslow.

La pirámide de Maslow.- La idea principal de esta teoría viene a decir que los seres humanos actúan de una manera piramidal. En la base de la pirámide estarían las necesidades básicas que debemos satisfacer (comer, beber y sobrevivir). Una vez cubiertas estas necesidades, la motivación se dirige al siguiente nivel de la pirámide, es decir, la seguridad personal, un trabajo y unos vínculos familiares. Ya en un tercer estadio, se busca el afecto de los demás y la satisfacción sexual e íntima. En el siguiente estrato la motivación se orienta hacia algunos objetivos (el éxito o la confianza en uno mismo). Por último, en

la cúspide de la pirámide estaría la realización personal o autorrealización.

El modelo de explicación de Maslow afirma que la autorrealización solo se consigue cuando los niveles anteriores se han consolidado. Esta idea es razonable, ya que no tiene mucho sentido que alguien busque el bienestar interior sin tener cubiertas ciertas necesidades básicas.

La realización personal se consigue cuando el individuo puede realizar con normalidad sus aspiraciones personales (pensemos en alguien apasionado por el arte y que se encuentra en unas condiciones óptimas para dedicarle todo el tiempo que desee y sin tener que preocuparse por otras cosas). Además, hay otros ingredientes importantes para que la realización personal se convierte en algo real: un equilibrio emocional, unos valores morales, una saludable relación con los demás y un sentido lúdico de la vida.

2.2.2. DESEMPEÑO DOCENTE

El desempeño docente hace referencia a la habilidad del docente en la ejecución correcta de sus funciones de docencia, investigación, extensión universitaria y proyección social y gestión académica en la universidad, el presente estudio se centra en el desempeño de la función docente y desde esa mirada se realiza un análisis del desempeño docente.

Un docente es aquella persona que se dedica a enseñar, en el lenguaje cotidiano, el concepto suele utilizarse como sinónimo de profesor o maestro,

aunque su significado no es exactamente igual. El docente o profesor es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. Sin embargo, el maestro es aquel al que se le reconoce una habilidad extraordinaria en la materia que instruye. De esta forma, un docente puede no ser un maestro (y viceversa). Más allá de esta distinción, todos deben poseer habilidades pedagógicas para convertirse en agentes efectivos del proceso de aprendizaje.

Otro aspecto importante es el desempeño que según Comellas (2012) implica tanto la posesión de ciertos conocimientos como la práctica en la resolución de las tareas, por lo que se dice que una persona es competente cuando es capaz de “saber, saber hacer y saber estar” mediante un conjunto de comportamientos (cognitivos, psicomotores y afectivos) que le permiten ejercer eficazmente una actividad considerada generalmente como compleja. Zabalza (2003) recoge de Aubrun y Orifiamma (1990, p.71-72), una clasificación de competencias, que corresponderían al desempeño docente:

- a. Competencias referidas a comportamientos profesionales y sociales, donde se registra la serie de actuaciones cotidianas centradas en lo técnico, en la gestión, en la toma de decisiones, en el trabajo compartido y en la asunción de responsabilidades.
- b. Competencias referidas a las actitudes, relacionadas con la forma en la que se afronta la relación con los otros y con las situaciones laborales. De ahí se desprende el compromiso, la motivación, las formas de relacionarse y de tratar a los demás y la capacidad de adaptación.

- c. Competencias referidas a capacidades creativas, para generar y proponer soluciones distintas y alternativas a tan complejos problemas que surgen en el día a día, asumiendo riesgos, sin miedo al cambio y a la innovación: lo que es más, asumiendo riesgos como estilo de vida.
- d. Competencias de actitudes existenciales y éticas, referidas a la capacidad de ver y analizar las consecuencias de las propias actuaciones, de modo crítico y sistemático. También se incluye el poseer un proyecto personal y la fuerza para trabajar en él para hacerlo realidad.

Otro artículo interesante revisado nos ilustra con una propuesta de perfil del profesorado universitario en el actual contexto de la enseñanza universitaria, derivado del Espacio Europeo de Educación Superior, el docente universitario requiere un arsenal de competencias básicas como las siguientes:

- Competencias cognitivas específicas a una determinada disciplina, lo que supone una formación adecuada, es decir, unos conocimientos disciplinares específicos y pedagógicos, que le permitan desarrollar las acciones formativas pertinentes en su quehacer docente.
- Competencias metacognitivas, propias de un profesional reflexivo y crítico con su propia enseñanza y práctica docente, con el fin de mejorarla de forma sistemática y continua.
- Competencias comunicativas.
- Competencias gerenciales, vinculadas a la gestión eficiente de la enseñanza y de sus recursos en diversos ambientes y entornos de aprendizaje.

- Competencias sociales que le permitan acciones de liderazgo, de cooperación, de trabajo en equipo, favoreciendo de esta manera la formación y disposición de sus estudiantes en este ámbito, así como su propio desarrollo profesional, dentro del espacio europeo de educación superior.
- Competencias afectivas (motivaciones, actitudes, conductas) que le propicien el desarrollo de una docencia responsable y comprometida con el logro de los objetivos formativos planteados (adaptado de Valcárcel Cases, 2003)¹⁴. A la revisión de las competencias que debe poseer el docente sentimos la necesidad de reflexionar y redefinir las funciones del docente universitario, el cuál debe mostrar un buen desempeño. Sobre todo, estar actualizado de acuerdo a los requerimientos que se necesitan a fin de aportar los conocimientos que los estudiantes requieran para ser buenos profesionales y mejores personas. Por tanto, es necesario evaluar su desempeño para asegurar una docencia confiable, que garantice la formación de profesionales requeridos para afrontar los retos y generar los cambios que se necesitan en los actuales escenarios, a fin lograr que el estudiante bajo su cargo, no solamente adquiera los conocimientos adecuados para afrontar los retos, generar las transformaciones que sean necesarias de acuerdo a su profesión, sino, que de paso a nuevos conocimientos que favorezcan a las instituciones en donde labora, a la comunidad, al país.

Evaluación del desempeño docente

La evaluación del desempeño profesional del docente, es un proceso sistemático de obtención de datos válidos y objetivos de su realidad, con el propósito de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con: alumnos, padres, directivos, docentes y representantes de las instituciones de la comunidad, con la máxima intervención de los participantes. Entonces, “evaluar al profesorado no es proyectar en él las deficiencias o razonables limitaciones del sistema educativo vigente, muy por el contrario, es asumir un nuevo estilo, clima y horizonte de reflexión compartida, para optimizar y posibilitar espacios reales de desarrollo profesional de los docentes, de generación de culturas innovadoras en los centros educativos”. Dentro de la evaluación de desempeño se debe tener en cuenta:

Subjetividad Frente a Objetividad. Se debe reconocer, la naturaleza subjetiva de la enseñanza en el proceso de evaluación del profesor. La fuente de dicha subjetividad debería observarse de inmediato, es difícil conseguir un sistema de evaluación objetivo en la educación, porque la enseñanza no es simplemente la aplicación técnica de un conjunto de procedimientos, claramente definidos hoy en día para actuar ante problemas claros y predecibles. En lugar de ello, la enseñanza implica el ejercicio de la razón para soluciones alternativas en situaciones inherentemente inciertas. Ahora bien, no es conveniente dicotomizar evaluación subjetiva versus evaluación objetiva, lo verdaderamente desarrollador es lograr una

valoración, que no desconozca la subjetividad y complejidad de tal proceso, al mismo tiempo que trate de encontrar procedimientos cada vez más objetivos. “El rendimiento de un profesor no puede ser observado y evaluado sin que se emita un juicio sobre la elección que éste haga de las soluciones alternativas”. (De Fernández Ramírez: 2007).

Hamachek (1970) destaca que los maestros que tienen mayor capacidad para alentar la motivación y el aprendizaje de los alumnos parecen tener el más alto grado las siguientes características:

Disposición a la flexibilidad, al adoptar actitudes directivas o no directivas, según lo reclame la situación; capacidad para percibir el mundo desde el punto de vista del alumno; capacidad para “personalizar” la enseñanza; disposición a experimentar, a ensayar cosas nuevas; habilidad para formular preguntas, conocimiento de la asignatura y temas afines; destreza para establecer procedimientos de exámenes definidos, disposición a prestar colaboración.

La capacidad para reflejar una actitud comprensiva (gestos de asentimiento, comentarios positivos, sonrisas, etc.; y la enseñanza en estilo coloquial, natural y desenvuelta, son cardinales muy importantes.

Lafourcade (1974) demostró que los factores con mayor incidencia en la capacidad y desempeño son:

- La Motivación: (alentar a los alumnos a pensar por sí mismos, incrementar de manera permanente el interés por la asignatura, presentar a la clase que constituyan verdaderos estímulos, etc.).

- Estructura: (presentaciones lógicamente ordenadas, actividades de clase planeadas en detalle, etc.).
- Dominio del Contenido: (excelente información, no confundirse con preguntas inesperadas).
- Habilidades para enseñar: (buen humor, oportuno, ejemplo basado en experiencias basados en experiencias propias, dar vida a lo que enseña, etc.).

Rojas (1978) y Estraño (1980), en interesantes investigaciones, reportan numerosos criterios de variados autores para tipificar la eficiencia del desempeño docente. Es así como se pueden resumir en conjunto varios indicadores para evaluar la gestión del profesorado:

- 1) Comprende la conducta humana;
- 2) Estar bien informado y generar la enseñanza;
- 3) Tener espíritu creativo;
- 4) aplicar la enseñanza cualitativa, es decir, que refleje la profundidad del conocimiento y esté basada sobre la prueba empírica de la investigación;
- 5) motivar el aprendizaje de los estudiantes mediante la utilización de enfoques de enseñanza y aprendizaje imaginativos y atiendan a las necesidades de los alumnos;
- 6) fluidez verbal;
- 7) cualidades morales y personales (paciencia y espíritu).

Métodos de Evaluación de Desempeño

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener

retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Los métodos de evaluación que se basan en el desempeño pasado comparten la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que, en consecuencia, puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar lo que ya ocurrió. Sin embargo, “cuando reciben retroalimentación sobre su desempeño los empleados pueden saber si dirigen sus esfuerzos hacia la meta adecuada y modificar su conducta si es necesario”, existen técnicas de evaluación del desempeño de uso más común.

Para la presente investigación se ha utilizado el de Escalas de Puntuación.

El método de escala de puntuación

Tal vez el método más antiguo y de uso más común en la evaluación del desempeño sea la utilización de escalas de puntuación. Con este método el evaluador concede una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que va de bajo a alto. Es decir, la evaluación se basa sólo en las opiniones de la persona que confiere la calificación.

Este método de evaluación del desempeño docente se basó en la opinión del estudiante con los siguientes indicadores:

- Asistencia y Puntualidad
- Actitud del docente
- Dominio de la asignatura
- Calidad de la enseñanza-aprendizaje

- De las practicas

- Evaluación

Dimensiones del desempeño docente

Para esta investigación consideramos que las áreas de desempeño docente tienen que ver con las siguientes dimensiones: Estrategias didácticas, materiales didácticos, capacidades pedagógicas, responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

a. Estrategias didácticas: esfuerzo del profesor que manifiesta en la materia o área académica, en la preparación del curso y efectividad para que los alumnos adquieran conocimientos, habilidades y actitudes relevantes.

Las estrategias didácticas son procedimientos que el docente utiliza en el proceso de enseñanza de forma reflexiva y flexible para promover el desarrollo de capacidades y el logro de aprendizajes en los estudiantes. Así mismo se define como los medios o recursos para prestar ayuda pedagógica a los estudiantes. La estrategia didáctica, (Torre, 2000) tiene como base a siguientes componentes: perspectiva teórica, finalidad o meta perseguida, carácter adaptativo, realidad contextual, personas implicadas, aspectos organizativos, funcionalidad y eficacia.

La nueva concepción del currículum, incluye a la evaluación como una pieza importante. Se evalúa, entre otros propósitos, para que el educando conozca los resultados y la orientación de su trabajo a fin de que sea reforzado en lo positivo y sean rectificadas las deficiencias. Asimismo, el docente evalúa para conocer los resultados de su labor, a efectos de introducir los reajustes que resulten aconsejables. En ambos casos es

relevante el mecanismo de la retroalimentación que es inherente a la evaluación.

b. Materiales didácticos: Los medios y materiales didácticos tienen que ver con la capacidad que tiene el docente para transmitir sus conocimientos a los estudiantes, haciendo uso de diversos y adecuados medios y materiales educativos que estén acordes con el avance de la ciencia y la tecnología, y de esta forma lograr que el estudiante desarrolle sus capacidades y habilidades en forma integral.

c. Capacidades pedagógicas: (Rasgos Profesionales y Académicos): Atributos relacionados con el conocimiento que el docente tiene sobre la especialidad en su formación profesional, y la forma como transmite sus conocimientos y fomenta la participación de sus estudiantes, lo cual lo realiza con pertinencia, es decir, que existe correspondencia entre los fines de la formación profesional y los requerimientos de la sociedad, establecida de manera crítica y preactiva, atendiendo el contexto inmediato y a horizontes de referencia espacio temporales de largo alcance.

d. Responsabilidad en el desempeño de sus funciones: Atributos relacionados con la asistencia, puntualidad y cumplimiento de sus funciones.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Absentismo: Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo.

Agorafobia: Comportamiento de evitación en lugares o situaciones donde escapar puede resultar difícil.

Anhedonia: Pérdida de la capacidad para disfrutar de las cosas.

Estrés: Reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Eustres: Estrés positivo en donde la relación con las impresiones del mundo externo no produce un desequilibrio orgánico.

Distrés: Estrés negativo que va acompañado de un desorden fisiológico producido por la aceleración de las funciones.

Institución Total: Lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria administrada formalmente.

Riesgo: Considerado como toda posibilidad de daño.

Riesgo Psicosocial: Todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos al ser humano.

Síndrome de Burnout: Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan.

Suicidio: Acción voluntaria por la que un individuo se causa daño a sí mismo con intención letal.

Trastorno de Ansiedad: Forma diferente de un tipo de enfermedad mental caracterizado por miedo y ansiedad anormal y patológica.

Trastorno del estado del ánimo: Problema de salud mental que incluye como característica principal una alteración del humor (estados de depresión y manía).

Vulnerabilidad: Aspectos que aumentan la probabilidad futura de ser afectados.

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

a. Existe la relación significativa entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

b. Existe la relación significativa entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

c. Existe la relación significativa entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Según Hernández S. (2014) las variables son términos que están sujetos a modificarse y cuyo cambio es susceptible a medirse y observarse,

y cuando tienen relación con otras, son de gran valor para la investigación, recibiendo también el concepto de constructor o construcciones hipotéticas.

La identificación de variables para el estudio a realizarse es de la manera siguiente:

HIPOTESIS GENERAL

VARIABLE TEÓRICO 1:

SÍNDROME DE BURNOUT

VARIABLE TEÓRICO 2:

DESEMPEÑO DOCENTE

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1. Definición Operacional de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable X Síndrome de Burnout	Freudenberger (1974) describe al Síndrome de Burnout Literalmente, como estar o sentirse quemado, de allí que lo describiera como “un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva. La definición de síndrome de Burnout más consolidada es la de MASLACH Y JACKSON (1982) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.	La técnica a ser utilizada es la Encuesta. Por lo que se busca la opinión de los colaboradores dentro de la muestra representativa. El instrumento es el Cuestionario.	Cansancio o agotamiento emocional, Despersonalización o deshumanización Realización personal en el trabajo.	Nunca (0) Pocas veces al año (1) Una vez al mes (2) Algunas veces al mes (3) Una vez a la semana (4) Todos los días (5)
Variable 2 Desempeño Docente	Mientras la competencia es un patrón general de comportamiento, el desempeño es un conjunto de acciones concretas que nos dan un índice del rendimiento de un individuo en su trabajo. Es así que Montenegro afirma: “El desempeño docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente una acción mediante una acción reflexiva”. Y más adelante agrega el porque es importante medir este desempeño: “El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y calificar la profesión docente.”	La técnica a ser utilizada es la Encuesta. Por lo que se busca la opinión de los colaboradores dentro de la muestra representativa. El instrumento es el Cuestionario.	Asistencia y puntualidad Actitud docente Dominio de la asignatura	Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Raras Veces (1) Nunca (0)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En cuánto al tipo de investigación, dada la naturaleza de este estudio podemos decir que es una investigación “**Aplicada**”; por lo que se utilizó un periodo de estudio de corte transversal retrospectiva, que fueron aplicados a nivel de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco. También debemos mencionar que el nivel de investigación será el correlacional.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló con un enfoque: Cualitativo y Cuantitativo descriptivo de manera correlacional.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Por su diseño la investigación reunió las características de una investigación no Experimental, de manera transversal.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. DESCRIPCIÓN DEL UNIVERSO SOCIAL

El universo estuvo comprendido por todos los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco.

3.4.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

La población estuvo constituida por los 65 docentes contratados a tiempo parcial durante el año 2016, según la planilla de haberes de la universidad, además esta conformado por los docentes que forman parte de las escuelas profesionales de administración y negocios internacionales, Ingeniería Civil, Ingeniería de minas, Ingeniería Mecánica, Psicología Humana.

3.4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis para este trabajo de investigación constituye un docente perteneciente a la población de estudio.

3.4.4. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico porque se tiene conocimiento de la población y se seleccionó a los docentes en forma aleatoria, según el cual todos los elementos de la población tenían la misma probabilidad de ser elegidos en la muestra.

Tabla 2. Calculo de la muestra:

Valores	Datos
Población	65
Valor de Éxito	50
Valor de Fracaso	50
Nivel de confianza 95 % (Z)	1.96
Error Permisible	5
Valor de la Muestra	56

Elaboración Propia

Para explicar la forma como se obtuvo la muestra apropiada y representativa se utilizó la siguiente formula y pasamos a detallar:

$$n_o = \frac{z^2 * p * q}{E^2}$$

Reajustando la formula tenemos:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} =$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z =

(1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.5 = 0.50) = 50%

N = Tamaño de la población (N = 65)

Entonces: **n = 56** colaboradores

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) ANÁLISIS DOCUMENTAL

Para la recopilación de la información del contexto teórico se utilizó fichas textuales, textos.

b) ENCUESTAS

Técnica que emplea un listado de preguntas destinadas a obtener datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan en la investigación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos recopilados se realizó a través del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 24 para Windows 10.

3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Las técnicas de tratamiento de datos son la estadística descriptiva e inferencial.

3.8. SELECCIÓN Y VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnica. - Para desarrollar el trabajo de investigación utilizamos la técnica de la Encuesta, considerando que tomaremos la opinión de los colaboradores sobre el problema en mención.

Instrumento de Recolección de datos. - Se utilizó el instrumento 1 referente al síndrome de burnout, cuestionario comprendido de 22 ítems, distribuido en sus dimensiones agotamiento personal, despersonalización, realización personal, y en el cuestionario 2 referente a la variable

Desempeño Docente con sus ítems del caso.

Validez de instrumento.- Hernández, Fernández y Baptista (2014), señala que la validez del instrumento, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

Elaborados los instrumentos fueron consultados a juicio de 3 expertos:

1. Mg. Janet Karim Fuster Gomez.
2. Mg. Juan Antonio Ricaldi Baldeón
3. Mg. Miguel Ángel Carhuamaca Cuellar

Confiabilidad del instrumento. - Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), señala que un instrumento de medición es confiable cuando su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Para este resultado el cuestionario fue sometido a un proceso de confiabilidad, para ello se aplicó a un grupo piloto de 7 colaboradores, considerando que se tomó el 10% de la población que es de 65 colaboradores. Utilizando el software SPSS versión 24, y se aplicó el método de consistencia interna, utilizando la información recopilada para cada dimensión y luego a nivel general, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 3. Variable Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	7	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	22

Se utilizó el método estadístico alfa de Combranch con un nivel de confiabilidad de 0.951 equivalente al 95.1%, siendo un nivel excelente, que sustentan la fiabilidad del instrumento.

Table 4. Variable Desempeño Docente

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	23

Se utilizó el método estadístico alfa de Combranch con un nivel de confiabilidad de 0.926 equivalente al 92.6%, siendo un nivel aceptable, que sustentan la fiabilidad del instrumento.

Para este resultado el cuestionario fue sometido a un proceso de confiabilidad, para ello se aplicó a un grupo piloto de 7 colaboradores, considerando que se tomó el 10% de la población conformada de 65 colaboradores que representa al total de la población.

Descripción de los resultados obtenidos del cuestionario para evaluar la Síndrome de Burnout

Para la recolección de datos sobre gobierno electrónico se aplicó un cuestionario de 22 ítems a los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, el instrumento estuvo elaborado en función de las dimensiones de la variable.

DIMENSIONES		Nº DE ITEMS	PESO
D1	Agotamiento Personal	7 ítems	31.82
D2	Despersonalización	8 ítems	36.36
D3	Realización Personal	7 ítems	31.82
Total		22 ítems	100%

Cada ítem como índice de valoración

Todos los días	Una vez a la semana	Algunas veces al mes	Una vez al mes	Pocas veces al año	Nunca
5	4	3	2	1	0

Para evaluar la variable 1: SÍNDROME DE BURNOUT, los rangos en que se categorizó fue:

BAJO	MEDIO	ALTO
[0 – 42>	[43- 62>	[63-82>

Los rangos empleados la dimensión AGOTAMIENTO PERSONAL son:

BAJO	MEDIO	ALTO
[0 – 8>	[9-16>	[17-24>

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Los rangos empleados la dimensión DESPERSONALIZACIÓN son:

BAJO	MEDIO	ALTO
[0 – 13>	[14-23>	[24-33>

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Los rangos empleados la dimensión REALIZACIÓN PERSONAL son:

BAJO	MEDIO	ALTO
[0 – 15>	[16--20>	[21-25>

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Descripción de los resultados obtenidos del cuestionario para evaluar la variable desempeño docente.

Para la recolección de datos sobre desempeño docente se aplicó un cuestionario de 23 ítems a los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, el instrumento estuvo elaborado en función de las dimensiones de la variable.

DIMENSIONES		N° DE ITEMS	PESO
D1	Asistencia y puntualidad	6 ítems	26
D2	Actitud Docente	11 ítems	48
D3	Dominio de la asignatura	6 ítems	26
Total		23 ítems	100%

Cada ítem como índice de valoración

Siempre	Casi siempre	A veces	Raras veces	Nunca
4	3	2	1	0

Para evaluar la variable 2 DESEMPEÑO DOCENTE, los rangos en que se categorizó fue:

DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
[0 – 46>	[47-64>	[65-82>

Los rangos empleados para la dimensión ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD son:

DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
[0 – 12>	[13-34>	[35-56>

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Los rangos empleados para la dimensión ACTITUD DOCENTE son:

DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
[0 – 23>	[24-31>	[32-39>

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

Los rangos empleados para la dimensión DOMINIO DE LA ASIGNATURA son:

DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
[0 – 11>	[12-17>	[18-23>

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La información fue obtenida de los colaboradores, en forma aleatoria, en el estudio se aplicó dos cuestionarios de 45 preguntas considerando las dos variables de estudio cuyas respuestas estuvieron formuladas en la escala de liker. Los resultados de los datos obtenidos se contabilizaron en frecuencias y porcentajes, presentados en tablas y gráficos usando las estadísticas descriptivas e inferencial, aplicando la prueba de normalidad y luego la consistencia de los datos, los mismos que se analizaron a través de ítems considerando un nivel de significación estadística del 5% se aplicó el método de correlación utilizando el estadístico de Pearson para establecer el grado de relación entre las variables y demostrar la hipótesis principal.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

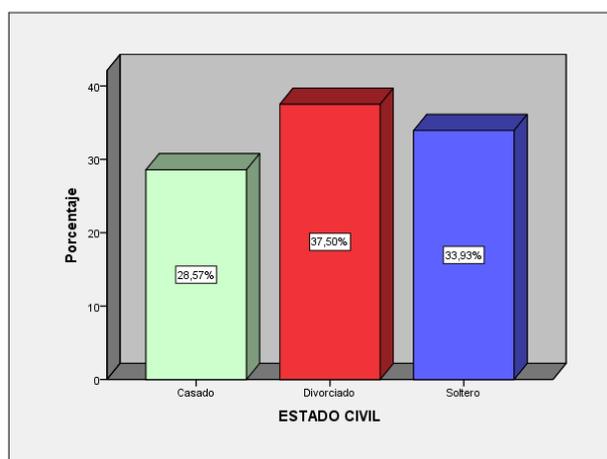
Datos Generales:

Tabla 5. Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje
	Casado	16	28,6
	Divorciado	21	37,5
	Soltero	19	33,9
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 1



INTERPRETACIÓN

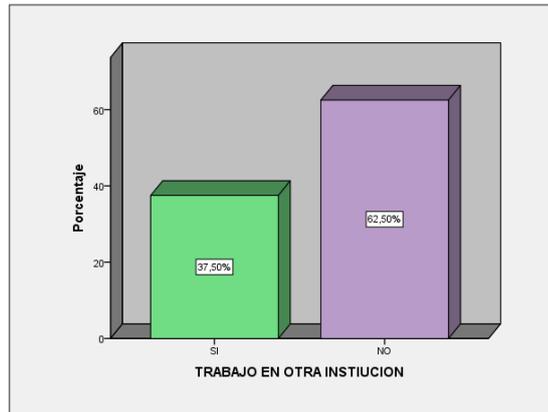
En la figura 1 se observa que el 37.5% de los docentes tiene la su estado civil de divorciados, el 33,9% de los docentes manifiestan que son solteros y el 28.6% manifiestan de ser casados. Lo que hace notar que existe mayor disponibilidad de docentes en sus labores en la Universidad Alas Peruanas.

Tabla 6. Trabajo en otra Institución

		Frecuencia	Porcentaje
	SI	21	37,5
	NO	35	62,5
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 2



INTERPRETACIÓN

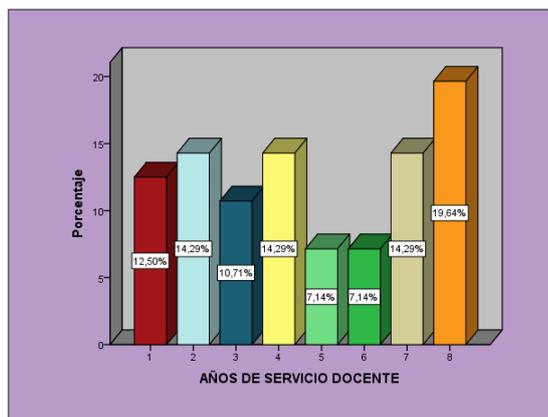
En la figura 2 podemos apreciar la distribución de las respuestas de los docentes con respecto a la pregunta que si trabajan en otra institución siendo el resultado de 37.5% que si trabajan y mientras que el 62.5% no trabajan en otra institución más que en la Universidad Alas Peruanas.

Tabla 7. Años de Servicio Docente

	Frecuencia	Porcentaje
1	7	12,5
2	8	14,3
3	6	10,7
4	8	14,3
5	4	7,1
6	4	7,1
7	8	14,3
8	11	19,6
Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 3



INTERPRETACIÓN

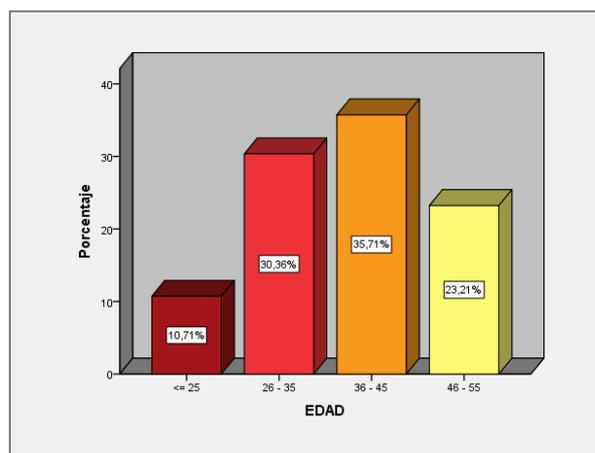
En la tabla podemos apreciar los años de servicio docente considerando que existe un 19.54% con 8 años de labor, el 14.29% con 7 años, el 7.14% con 6 años, el 7.14% con 5 años, el 14.29% con 4 años, mientras que 10.71% tienen 3 años de experiencia, y el 14.29% considera tener 2 años de labor, y el 12.50% tiene 1 año de labor, dentro de la Universidad Alas Peruanas.

Tabla 8. Edad

	Frecuencia	Porcentaje
<= 25	6	10,7
26 - 35	17	30,4
36 - 45	20	35,7
46 - 55	13	23,2
Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 4



INTERPRETACIÓN

En la tabla podemos apreciar la distribución de edad de los docentes se encuentran menores a 25 años son el 10.7%, mientras que el 30.4% se encuentra en el intervalo de 26 a 35 años, el 35.7% menciona que se encuentra en el intervalo de 36 a 45 años, y el 23.2% se encuentra en el intervalo de 45 a 55 años en la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco.

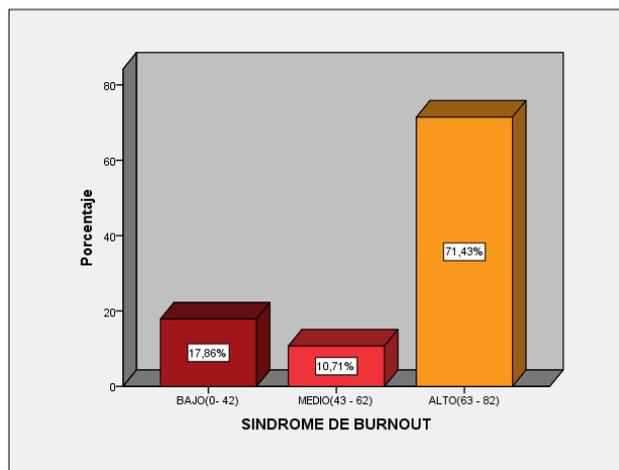
Variable Síndrome de Burnout

Tabla 9. Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (0- 42)	10	17,9
MEDIO (43 - 62)	6	10,7
ALTO (63 - 82)	40	71,4
Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 5



INTERPRETACIÓN

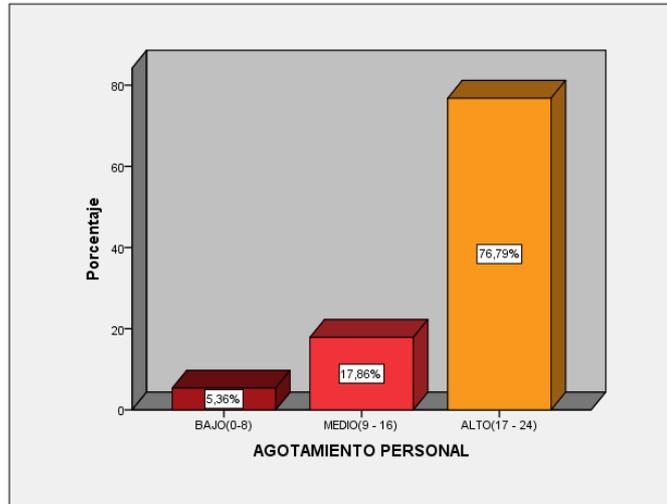
Podemos apreciar en la tabla de variable síndrome de burnout sobre los docentes que trabajan en la Universidad Alas Peruanas, se tiene un nivel bajo el 17.9% de la muestra, el 10.7% se tiene el nivel medio, y finalmente el 71.4% tiene un nivel alto, por lo que se puede concluir que existe un alto nivel del síndrome de burnout en los docentes de la universidad.

Tabla 10. Dimensión Agotamiento Personal

	Frecuencia	Porcentaje
Válido BAJO (0-8)	3	5,4
MEDIO (9 - 16)	10	17,9
ALTO (17 - 24)	43	76,8
Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 6



INTERPRETACIÓN

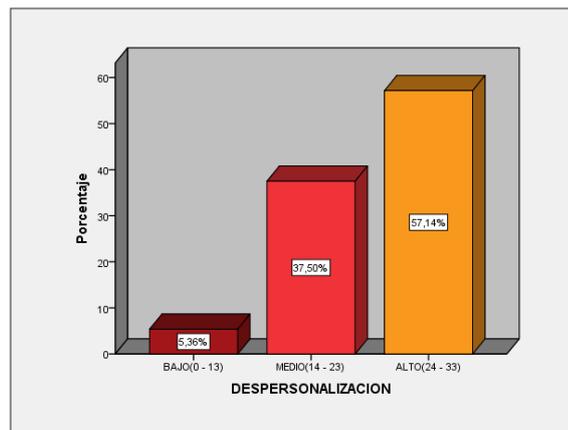
Podemos apreciar en la tabla de la dimensión Agotamiento Personal de la variable Síndrome de Burnout sobre el conocimiento que tienen los docentes de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, podemos notar que el 5.4% tienen bajo agotamiento personal el 17.9% considera encontrarse en el nivel medio, y finalmente el 76.8% se consideran en el nivel alto. Por lo que se puede concluir que los docentes en estudio tienen alto grado de agotamiento personal.

Tabla 11. Dimensión Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO (0 - 13)	3	5,4
	MEDIO (14 - 23)	21	37,5
	ALTO (24 - 33)	32	57,1
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 7



INTERPRETACIÓN

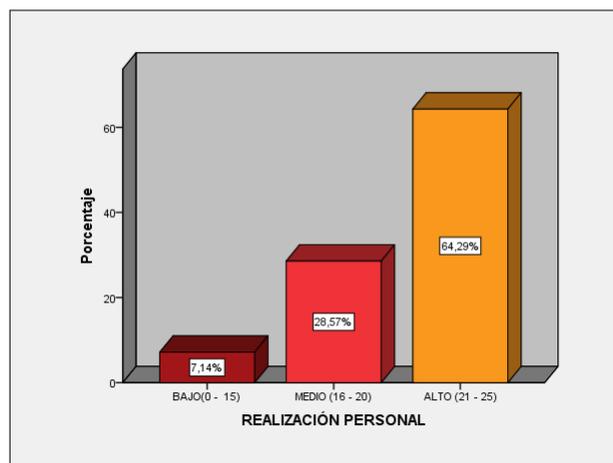
Podemos apreciar en la tabla de la dimensión Despersonalización de la variable síndrome de burnout sobre los docentes que trabajan en la Universidad Alas Peruanas, se tiene un nivel bajo el 5.4% de la muestra, el 37.5% se tiene el nivel medio, y finalmente el 57.1% tiene un nivel alto, por lo que se puede concluir que existe un alto nivel de despersonalización en los docentes de la universidad.

Tabla 12. Dimensión Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO (0 - 15)	4	7,1
	MEDIO (16 - 20)	16	28,6
	ALTO (21 - 25)	36	64,3
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 8



INTERPRETACIÓN

Podemos apreciar en la tabla de la dimensión Realización Personal de la variable síndrome de burnout sobre los docentes que trabajan en la Universidad Alas Peruanas, se tiene un nivel bajo el 7.1% de la muestra, el 28.6% se tiene el nivel medio, y finalmente el 64.3% tiene un nivel alto, por lo que se puede concluir que existe un alto nivel de realización personal en los docentes de la universidad entendiéndose que tiene experiencia en la parte docencia.

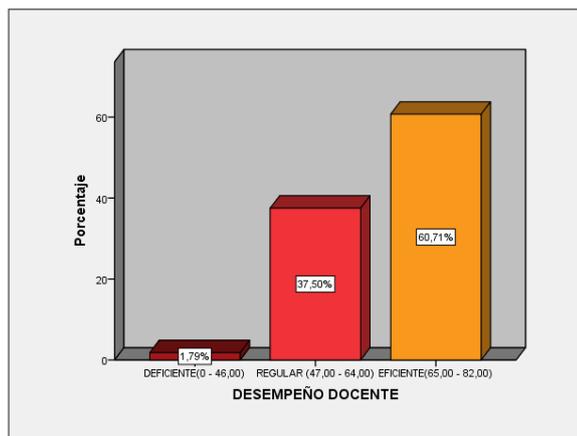
Variable Desempeño Docente

Tabla 13 Desempeño Docente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE (0 - 46,00)	1	1,8
	REGULAR (47,00 - 64,00)	21	37,5
	EFICIENTE (65,00 - 82,00)	34	60,7
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 9



INTERPRETACIÓN

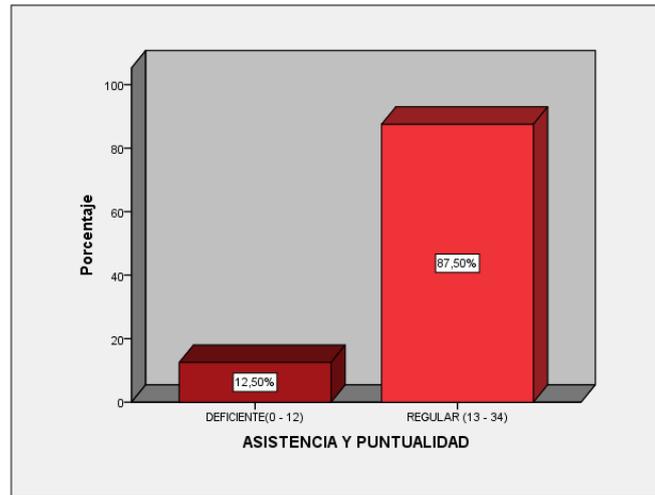
Podemos apreciar en la tabla de la variable Desempeño docente sobre el conocimiento que tienen los docentes en la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, con respecto a esta variable que el 1.8% es deficiente, el 37.5% es regular y el 60.7% eficiente opinión que es tomada de los docentes.

Tabla 14. Asistencia y Puntualidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE (0 - 12)	7	12,5
	REGULAR (13 - 34)	49	87,5
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 10



INTERPRETACIÓN

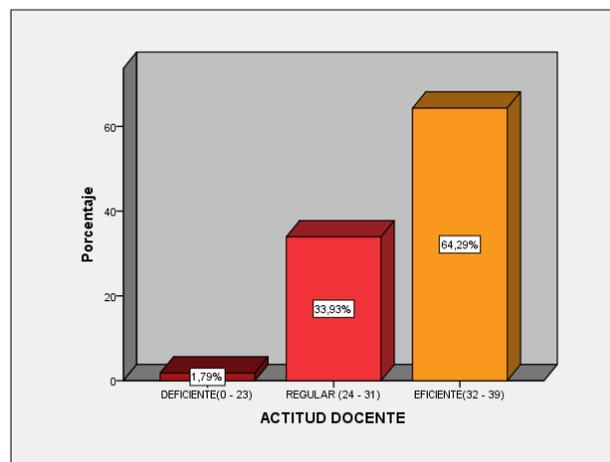
Podemos apreciar en la tabla de la dimensión asistencia y puntualidad de la variable Desempeño Docente que tienen los docentes de la Universidad Alas peruanas esto se refiere a un 12.5% se considera deficiente y el 87.5% se considera entre regular la asistencia y puntualidad.

Tabla 15. Actitud Docente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE (0 - 23)	1	1,8
	REGULAR (24 - 31)	19	33,9
	EFICIENTE (32 - 39)	36	64,3
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 11



INTERPRETACIÓN

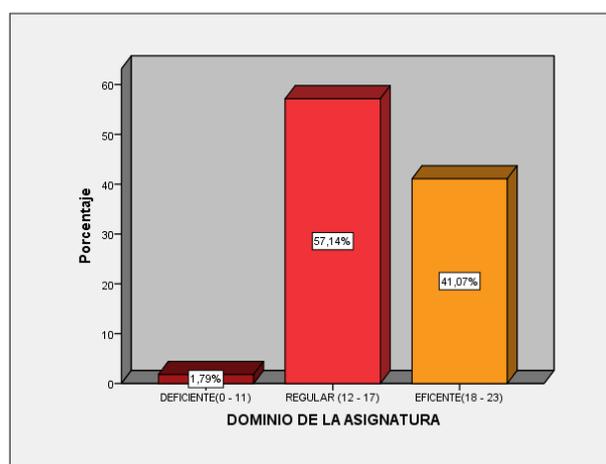
Podemos apreciar en la tabla de dimensión Actitud Docente de la variable Desempeño Docente los resultados de deficiente el 1.8%, el 33.9% considera regular y el 64.3% eficiente; siendo un indicador que la actitud docente es considerable en la universidad alas peruanas.

Tabla 16. Dominio de la Asignatura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE (0 - 11)	1	1,8
	REGULAR (12 - 17)	32	57,1
	EFICIENTE (18 - 23)	23	41,1
	Total	56	100,0

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta.

Figura 14



INTERPRETACIÓN

Podemos apreciar en la tabla de dimensión dominio de la asignatura de la variable Desempeño Docente al respecto se puede interpretar que el 1.8% considera deficiente el 57.1% considera regular y el 41.1% eficiente. En conclusión podemos interpretar que el los docentes tienen un dominio regular sobre las asignaturas encargadas.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la comprobación de las hipótesis de investigación se utilizó el estadístico de Pearson de correlación.

Tabla 17. Prueba de hipótesis general

<i>Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson</i>			
Correlaciones			
		SÍNDROME DE BURNOUT	DESEMPEÑO DOCENTE
SÍNDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	1	,754**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
DESEMPEÑO DOCENTE	Correlación de Pearson	,754**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

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

Hipótesis General: Existe la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Ho: $p \neq 0$: Existe la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Ho: $p = 0$: No existe la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Valor Chi cuadrado Calculado	Valor Chi cuadrado tabular	P	Decisión
37,200	31,4104	0.05	Rechazo la Ho

Estadístico de prueba: Chi cuadrado tabular

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 31.4104$$

Se concluye que el estadístico cae en la zona de rechazo ($37.200 > 31.41$), esto nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En conclusión, diríamos que para un nivel de significancia de 0.05, existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 1

<i>Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson</i>			
Correlaciones			
		DESEMPEÑO DOCENTE	AGOTAMIENTO PERSONAL
DESEMPEÑO DOCENTE	Correlación de Pearson	1	,633**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
AGOTAMIENTO PERSONAL	Correlación de Pearson	,633**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

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

Hipótesis Específica 1: Existe la relación significativa entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Ho: $p \neq 0$ Existe la relación significativa entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.
 Ho: $p = 0$ No existe la relación significativa entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Valor Chi cuadrado Calculado	Valor Chi cuadrado tabular	P	Decisión
38,502	31,4104	0.05	Rechazo la Ho

Estadístico de prueba: Chi cuadrado tabular

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 31.4104$$

RAHo

Se acepta H_0

χ^2_{prueba}

χ^2_{tabla}

31.410

$\chi^2 = 38,502$

Se rechaza H_0

χ^2_{prueba}

Se concluye que el estadístico cae en la zona de rechazo ($38,502 > 31,410$), esto nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En conclusión, diríamos que para un nivel de significancia de 0.05, existe la relación significativa entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 2

<i>Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson</i>			
Correlaciones			
		DESEMPEÑO DOCENTE	DESPERSONALIZACIÓN
DESEMPEÑO DOCENTE	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
DESPERSONALIZACIÓN	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

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

Hipótesis Específica 2: Existe la relación significativa entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Ho: $p \neq 0$ Existe la relación significativa entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016..

Ho: $p = 0$ No existe la relación significativa entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Valor Chi cuadrado Calculado	Valor Chi cuadrado tabular	P	Decisión
35,766	31,4104	0.05	Rechazo la Ho

Estadístico de prueba: Chi cuadrado tabular

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 31.4104$$

RAHo

Se acepta H_0

χ^2_{prueba}

χ^2_{tabla}

31.410

Se rechaza H_0

$\chi^2 = 35,766$

χ^2_{prueba}

1 3 5 7 9 11 13 15 17 19 21 23 25 27 29

Se concluye que el estadístico cae en la zona de rechazo ($35,766 > 31.410$), esto nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En conclusión, diríamos que para un nivel de significancia de 0.05, existe la relación significativa entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Tabla 21. Prueba de hipótesis específica 3

<i>Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson</i>			
Correlaciones		DESEMPEÑO DOCENTE	REALIZACIÓN PERSONAL
DESEMPEÑO DOCENTE	Correlación de Pearson	1	,661**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
REALIZACIÓN PERSONAL	Correlación de Pearson	,661**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

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

Hipótesis Específica 3: Existe la relación significativa entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016..

Ho: $p \neq 0$ Existe la relación significativa entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Ho: $p = 0$ No Existe la relación significativa entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Valor Chi cuadrado Calculado	Valor Chi cuadrado tabular	P	Decisión
33,490	31,4104	0.05	Rechazo la Ho

Estadístico de prueba: Chi cuadrado tabular

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} = 31.4104$$

RAHo

Se acepta H_0

χ^2_{prueba}

χ^2_{tabla}

31.410

Se rechaza H_0

χ^2_{prueba}

$X^2 = 33,490$

Se concluye que el estadístico cae en la zona de rechazo ($33,490 > 31,410$), esto nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En conclusión, diríamos que para un nivel de significancia de 0.05, existe la relación significativa entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece existe la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Mena Miranda (2010) en profesores universitarios, Alcarraz (2006) en el personal de enfermería, Cáceres (2006) en el personal sanitario militar de España, en el Perú con Aliaga (2017) en los empleados del Banco del Nación, asimismo para Cajo Salvador, J. A. (2017) en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unánime, quienes señalan en común que se hace frente al estrés tiene mucho que ver con la aparición del síndrome de burnout, como también que existe una relación significativa con lo encontrado en esta investigación.

En lo que respecta a las hipótesis específicas donde se menciona que existe la relación significativa entre el agotamiento personal, la despersonalización y la relación personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016. Esta investigación guarda concordancia con un estudio realizado por Cáceres G. (2006), quien estudió el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de los Andes de Bolivia, los resultados que encontraron indican un nivel medio de Burnout, caracterizado este por niveles medios de Despersonalización, Agotamiento Emocional y de Autoestima Profesional, coincidiendo con estos resultados con los hallazgos

encontrados en los docentes de la Universidad motivo de estudio que presentan un nivel medio de Burnout caracterizado por niveles medios de despersonalización, agotamiento emocional y autorrealización personal teniendo una tendencia hacia los niveles altos.

Esta tesis también guarda concordancia con el estudio realizado por T Rodríguez, M. C., Hinojosa, L. M. M., & Ramírez, M. T. G. (2014). Quienes estudiaron la evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios en 5 facultades de Medicina de Lima Metropolitana, quienes refieren que los médicos docentes presentan un nivel alto de burnout en un 44% y 10% en el nivel medio y que influyen en el desempeño laboral de los médicos docentes. Así mismo afirman que existen diferencias estadísticas significativas en la despersonalización notándose que los hombres alcanzan puntajes más elevados que las mujeres.

Respecto al nivel de despersonalización, está referida al grado en el que los médicos presentan actitudes de frialdad y distanciamiento, en el que la respuesta hacia los estudiantes es fría, distante e impersonal.

Con los resultados se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout afecta el desempeño de los docentes toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome de Burnout y un desempeño regular con tendencia a deficiente.

CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,754$ (tabla 17) es decir a un bajo nivel de síndrome de burnout le corresponde un eficiente nivel de desempeño docente, por otro lado si existe un alto nivel de síndrome de burnout le corresponde un deficiente nivel de desempeño docente.
2. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,633$ (tabla 19) es decir a un bajo nivel de agotamiento personal le corresponde un eficiente nivel de desempeño docente, por otro lado si existe un alto nivel de agotamiento personal le corresponde un deficiente nivel de desempeño docente.
3. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,805$ (tabla 20) es decir a un alto nivel de despersonalización le corresponde un deficiente nivel de desempeño docente, por otro lado si existe un bajo nivel de despersonalización le corresponde un eficiente nivel de satisfacción laboral.
4. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas

Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,661$ (tabla 21) es decir a un alto nivel de realización personal le corresponde un eficiente nivel de desempeño docente, por otro lado si existe un bajo nivel de realización personal le corresponde un deficiente nivel de desempeño docente.

RECOMENDACIONES

1. Con base en los resultados alcanzados en la investigación, se recomienda a la Directora de la Universidad de Alas Peruanas filial Cerro de Pasco que debe realizar talleres de capacitación dirigidos a los docentes con la finalidad de establecer estrategias que permitan mejorar el síndrome de burnout y con ello mejorar el desempeño docente en esta casa de estudios.
2. Al Director de la Oficina de Recursos Humanos trabajar en coordinación con la oficina de capacitación, para mejorar el agotamiento personal de los docentes y de esta manera mejorar el desempeño docente en esta casa de estudios.
3. Recomendar también a los docentes que laboran en esta casa de estudios participar de las capacitaciones y talleres que permita mejorar su desempeño docente.
4. Finalmente hacemos una recomendación a los docentes que al mejorar su realización personal mejorará su desempeño docente y esto beneficiará a la institución, dentro ello podemos también aseverar la identificación institucional con esta casa de estudios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcarraz C. (2006). Frecuencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel. (Tesis de grado de especialista). Universidad De Colima. México. Recuperado de:
http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Carlos_David_Alcaraz_Ramos.pdf
- Arredondo A. Análisis y reflexión sobre modelos teóricos del proceso salud-enfermedad. Cad Saúde Pública. 1992;8:254-61.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X1992000300005>
- Cáceres G. (2006). Prevalencia del síndrome de burnout en personal sanitario militar. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>
- Castilla, Francisca. Calidad docente en el ámbito universitario Un estudio comparativo de las Universidades Andaluzas. Universidad de Jaén (España) 2011.
- Castillo S. El síndrome de “burnout” o síndrome de agotamiento profesional. Rev Med Legal Costa Rica 2001.
- Castro S. Rebeca (2005). Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional, Breve referencia a sus Manifestaciones en Profesores Universitarios. ANUARIO N° 28 (2005). ISSN 1316-5852 Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

Coronado Suarez, Eliana Zoraida, & Estupiñán Aponte, María Rosa. (2012).

Imaginarios sociales sobre el desempeño del docente universitario.

Diversitas: Perspectivas en Psicología, 8(1), 73-84. Recuperado en 24 de julio de 2014, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000100006&lng=es&tlng=es.

Corsi J. Burnout. Rev. Formación de profesionales 2000. Disponible en: <http://www.isis.cl>. Consultado: enero de 2008.

Gómez A, Eslava JC, Camacho S. Aportes al mejoramiento de la gestión de la salud pública en Colombia. Integral. Bogotá, D.C.: ACEMI; 2006. p. 19-53.

Hermes V. y Paredes S. M. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. EDUCARE. Investigación, año 6 N°17, Junio – Colombia.

Hernández C, Orozco E, Arredondo A. Modelos conceptuales y paradigmas en salud pública. Rev Salud Pública. 2012; 14:315-24.

<http://dx.doi.org/10.1590/S0124-00642012000200012>

IEESA, Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América. El estrés laboral en los docentes de educación básica: factores desencadenantes y consecuencias. Dirección de Investigación IEESA. Acceso Junio, 2013. http://www.ieesa.org.mx/Datos/El_estres_laboral_en_los_docentes_de_educacion_basica_factores_desencadenantes_y_consecuencias.pdf

Investigación sobre Trabajo y Salud (IWH, siglas en inglés), y Richard Glazier, del Instituto de Ciencias Clínicas Evaluativas (ICES, siglas en inglés), de Toronto.

- Lafourcade, P. (1974) Planeamiento, Conducción y evaluación de la Enseñanza Superior. Buenos Aires. Edit Kapeluz.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona,
- Lee, R.T. y Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*.
- Leiter, M. y Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco, C.: Jossey-Bass.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*.
- Manderscheid RW, Ryff CD, Freeman EJ, McKnight-Eily L, Dhingra S, Strine TW. Evolving definitions of mental illness and wellness. Fecha de consulta: 31 de octubre de 2013. Disponible en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2811514/pdf/PCD71A19.pdf>.
- Marco de Buen Desempeño Docente (2012), Ministerio de Educación. Tomado de http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_docente.pdf.
- Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre.2010.
<http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.html>.
- Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav*. 1981;2:99-113.
- Maslach C, Schaufeli W, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol*. 2001;52:397-422. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

- MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1982): “Burnout in health professions: A social psychological analysis”, en SANDERS, G. y SULLS, J. (Eds.). Social psychology of health and illness. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1986): The Maslach Burnout Inventory. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987)
- Mena L. (2010). El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo. (Tesis doctoral). Universidad de Granada. España. Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5531/1/18732434.pdf>
- Roth E, Pinto B. Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la Ciudad de La Paz. Ajayu. 2010;8:62-100.

ANEXOS

ANEXO N° 01

INSTRUMENTO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES UNIVERSITARIOS

El instrumento tiene por objeto determinar la presencia de Burnout en la Universidad Alas Peruanas donde usted labora, en tal sentido se pide la sinceridad y objetividad en sus respuestas, tomando en cuenta que los datos que proporcione son estrictamente confidenciales y anónimos.

En los siguientes enunciados responda de acuerdo a su experiencia personal cada una de las siguientes afirmaciones. Indique sus respuestas marcando en el recuadro correspondiente.

DATOS GENERALES

1. Su actual estado civil:

Casado () Divorciado () Soltero () Viudo ()

2. Trabajo en otra institución (SI) (NO)

3. Años de servicio docente es:

4. Su condición es: **Nombrado** () **Contratado** ()

5. Edad: _____

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT					
AGOTAMIENTO PERSONAL					
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo en la universidad				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansada				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada				
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten los estudiantes				
5	Siento que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales				
6	Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa				
7	Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes				
DESPERSONALIZACIÓN					
8	Se siente presionada por su trabajo				
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo				
10	Siento que me he vuelto insensible con los estudiantes				
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				
12	Me siento frustrada por mi trabajo				
13	Creo que estoy trabajando demasiado				
14	Realmente no me importa lo que les ocurra a los estudiantes				
15	Me parece que los estudiantes me culpan por alguno de sus problemas				
REALIZACIÓN PERSONAL					
16	Me siento con mucha energía en mi trabajo				
17	Siento que trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce estrés				
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo				
19	Me siento estimulada después de haber trabajado con mis estudiantes				
20	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				
21	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				

ANEXO N° 02

INSTRUMENTO SOBRE DESEMPEÑO DOCENTES UNIVERSITARIOS

Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

DESEMPEÑO DOCENTES					
DE LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD					
1	Asiste puntualmente a clases.				
2	Cumple con el horario de clases.				
3	Cumplió con la entrega del sílabo oportunamente.				
4	Devuelve las pruebas calificadas en la clase siguiente.				
5	Avisa cuando no puede asistir a clases.				
6	Recupera las clases que no dicta.				
DE LA ACTITUD DOCENTE					
7	Es correcta su presentación externa.				
8	Es amigable y cortés en sus relaciones con los alumnos.				
9	Promueve en los alumnos un pensamiento crítico y reflexivo.				
10	Identifica las características personales de los alumnos.				
11	Respeto las ideas diferentes a las suyas.				
12	Muestra un trato imparcial con todos sus alumnos.				
13	Utiliza la clase para exponer problemas de vocación, personales y laborales.				
14	Posee equilibrio emocional aún en situaciones críticas.				
15	Genera un ambiente democrático y solidario en el aula.				
16	Atiende y responde las consultas.				
17	Toma en cuenta los intereses y necesidades del alumno.				
DEL DOMINIO DE LA ASIGNATURA					
18	Muestra dominio del contenido de la asignatura a su cargo.				
19	Conoce el significado de los términos que se usan en su clase.				
20	Recapitula y puntualiza los contenidos.				
21	Proporciona información actualizada e importante sobre el curso.				
22	Sus clases son originales y novedosas.				
23	En las clases utiliza diferentes estrategias didácticas.				

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CERRO DE PASCO, 2016”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?	Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.	Existe la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016	VARIABLE 1 <i>SÍNDROME DE BURNOUT</i>	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Básica</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>		<u>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</u> <i>Método Científico</i>
Pe1. ¿De qué manera se relaciona el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?	Oe1 Determinar la relación que existe entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.	He1 Existe la relación significativa entre el agotamiento personal y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.	<u>DIMENSIONES</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Agotamiento Personal</i> • <i>Despersonalización</i> • <i>Realización Personal</i> 	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal y análisis correlacional.</i>

<p>Pe2. ¿De qué manera se relaciona la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?</p>	<p>Oe2 Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.</p>	<p>He2 Existe la relación significativa entre la despersonalización y el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.</p>	<p style="text-align: center;">VARIABLE 2 <i>DESEMPEÑO DOCENTE</i></p>	<p>POBLACIÓN 65 docentes contratados para el año 2016. MUESTRA 56 docentes contratados</p>
<p>Pe3 ¿De qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016?</p>	<p>Oe3 Determinar la relación que existe entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.</p>	<p>He3 Existe la relación significativa entre la realización personal con el desempeño docente de los profesores de la universidad Alas Peruanas filial Cerro de Pasco, 2016.</p>	<p style="text-align: center;"><u>DIMENSIONES</u> Asistencia y Puntualidad Actitud Docente Dominio de Asignatura Capacidad de Enseñanza Aprendizaje Practicas Evaluación</p>	<p>TÉCNICAS: Observación, Análisis Documental, Encuestas INSTRUMENTOS: Fichas de Recopilación de datos, <i>Guía de Análisis Documental, Cuestionario</i></p>

ANEXO N° 04
HOJA DE EVALUACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante.	Cargo o Institución donde labora.	Nombre del Instrumento de Evaluación.	Autor del instrumento.
TITULO: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CERRO DE PASCO, 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 A 20				REGULAR 21 - 40				BUENO 41 -60				MUY BUENO 61 -80				EXCELENTE 81 -100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionando las variables																				
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																				
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																				
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional																				
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																				
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																				
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del Experto informante	Teléfono N°