

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

**SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES
DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL SECUNDARIO DE LA
CIUDAD DE CAJAMARCA**

Deisy Jaqueline Gutiérrez Valencia

James Lindey Pando Urbina

Asesor: Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes

Cajamarca - Perú

Junio – 2018

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

**SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES
DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL SECUNDARIO DE LA
CIUDAD DE CAJAMARCA**

Deisy Jaqueline Gutiérrez Valencia

James Lindey Pando Urbina

Asesor: Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes

Cajamarca - Perú

Junio – 2018

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTION DE LA EDUCACION

**SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES
DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL SECUNDARIO DE LA
CIUDAD DE CAJAMARCA**

CAJAMARCA -2018

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el
Grado Académico de Magíster en Gestión de la Educación**

Deisy Jaqueline Gutiérrez Valencia

James Lindey Pando Urbina

Asesor: Víctor Hugo Delgado Céspedes

Cajamarca – Perú

Junio - 2018

COPYRIGHT©2018 by
Deisy Jaqueline Gutiérrez Valencia
James Lindey Pando Urbina
Todos los derechos reservados

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Presidente: Mg. Yoner Jaime Romero Cueva

Secretario: Mg. Gabriela Aliaga Zamora

Vocal: Mg. Rafael Leal Zavala

Asesor: Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes

DEDICATORIA

A Dios por ser quien nos regala la vida y nos ayuda a lograr diferentes metas en nuestro camino.

A mi amado hijo Daniel por ser la inspiración perfecta que cada día me motiva a hacer y realizar los muchos retos trazados a lo largo de esta vida.

A mis queridos padres Antonio y María por su inmenso y constante apoyo de siempre.

A mi amiga de toda la vida Kathia por su valiosa amistad y tiempo brindado. Eres una excelente mujer.

Deisy Jaqueline

A mi madre y a mi hija que son la razón de seguir en pie de lucha enfrentando a la vida de la mano de ellas.

A mi hermano Marco Dávila que fue cómplice de muchos sueños, así como el ejemplo de seguir con humildad y sonrisas enfrentando la vida, entendiendo que todo esto es un viaje corto que muchas veces nos parece eterno.

Gracias hermano.

James Lindey

AGRADECIMIENTOS

- A Dios, por habernos permitido culminar este estudio.
- A los docentes y administrativos de la Universidad Privada “Antonio Guillermo Urrelo”, por el apoyo en la presente investigación.
- Al Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes, asesor de esta tesis, por su inestimable tiempo en la revisión teórica y metodológica en el desarrollo de la investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTOS	¡Error! Marcador no definido.
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xi
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO 1	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Justificación de la investigación	6
CAPITULO 2	8
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Internacionales	9
2.1.2. Nacionales	12
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Teorías del Síndrome de Burnout	15
2.2.2. Aspectos Conceptuales del Síndrome de Burnout	16
2.2.3. Aspectos Conceptuales del Desempeño Laboral	19
2.3. Hipótesis.....	24
2.3.1. Supuestos Teóricos	24
2.3.2. Hipótesis principal	25
2.4. Identificación de variables.....	25
CAPITULO 3	26
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.....	26
3.1. Unidad de análisis, tipo y diseño de la investigación	27
3.1.1. Unidad de análisis	27
3.1.2. Tipo de investigación.....	27
3.1.3. Nivel de investigación.....	28

3.1.4. Población de estudio.....	28
3.2.Operacionalización de variables	30
3.3.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.4 Procesamiento de los datos	39
CAPÍTULO 4	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	41
4.1.Datos generales de la población.....	42
4.2.Análisis de resultados.....	43
4.2.1. Resultados de la variable Síndrome de Burnout.....	43
4.2.2. Resultados de la variable Desempeño Laboral.....	46
4.2.3. Correlación Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.....	50
DISCUSIÓN	57
CONCLUSIONES.....	62
SUGERENCIAS.....	64

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Ubicación de encuestas	28
Tabla 2: Docentes de la Institucion educativa “ San Ramón” según sexo	30
Tabla 3: Matriz de Variabes e Indicadores	30
Tabla 4: Ficha Tecnica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....	32
Tabla 5: Ficha tecnica del Desmpeño Laboral	36
Tabla 6: Tabla de Relación entre las variables Síndrome de Burnout y Desemepño laboral en docntes de la I.E “San Ramón”	51
Tabla 7: Tabla de Relación entre las variables Síndrome de Burnout y el nivel de conocimiento del puesto.en docentes de la I.E “San Ramón”	52
Tabla 8: Tabla de Realción entre las variables Síndrome de Burnout y el nivel de rendimiento	52
Tabla 9:.Tabla de Relacion entre las variables Síndrome de Burnout y el nive de planificación y resolució de procesos en docentes de la I.E “San Ramón”	53
Tabla 10: Tabla de Relación entre la variable Desempeño laboral y agotamiento emocional en docentes de la I.E “San Ramón”	54
Tabla 11: Tabla de Relación entre la variable Desmpeño laboral y el nivel de autoeficacia y realización en docentes de la I.E “San Ramón”	55
Tabla 12: Tabla de Relación entre la variable Desempeño laboralíndrome de Burnot y Desempeño laboral en docentes de la I.E “San Ramón” . ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 13: Tabla de Correlación entre Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral en docentes de la I.E “San Ramón”	56

➤ **LISTA DE FIGURAS**

	Pág.
Figura 1: Diseño de la investigación	27
Figura 2: Porcentaje de sexo de los docentes que participaron en la investigación	43
Figura 3: Distribución porcentual de la variable Síndrome de Burnout.....	44
Figura 4: Distribución porcentual del nivel de agotamiento emocional.....	45
Figura 5: Distribución porcentual nivel de grado de despersonalización.....	46
Figura 6: Distribución porcentual del nivel de autoeficacia y falta de realización personal.....	47
Figura 7: Distribución porcentual de la variable Desempeño laboral	48
Figura 8: Distribución porcentual del nivel de conocimiento del puesto	49
Figura 9: Distribución porcentual del nivel de rendimiento.....	50
Figura 10: Distribución porcentual del nivel de planificación y resolución de procesos	50

RESUMEN

La misión de educar a nuestros menores y jóvenes está fundamentada, sobre dos pilares esenciales: la familia y la escuela. En el campo de la familia la figura esencial que va a desarrollar las tareas educativas y sociales son los padres; en el caso de la escuela, la persona clave de formación es el profesor. La siguiente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en docentes de la I.E “San Ramón” de la ciudad de Cajamarca. La muestra estuvo conformada por 73 docentes, mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. La metodología fue descriptiva, utilizando el diseño "correlacional" porque se asoció la relación de dos variables. Para la investigación se utilizó los instrumentos del Cuestionario de Maslach que comprende las Escalas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de realización personal; en cuanto a la variable Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado en base a los estándares establecidos en la escala de Likert, debidamente validado, ambas variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Spearman a través del programa informático Microsoft Excel , dando como resultado una relación positiva y débil no significativa, lo que significa que el desempeño laboral no está influenciado por el síndrome de burnout.

Palabras Claves: Síndrome de burnout, desempeño laboral.

ABSTRACT

The mission to educate to our minors and young people falls, mainly on two essential pillars: the family and the school. In the family the essential figure that is going to carry out educational and social tasks are the parents; in the case of the school, the subject key of formation is the teacher. The main objective was establish the relationship between Burnout with job Performance teachers of the high school "San Ramòn" of Cajamarca. The sample consisted of 73 teachers, the methodology was descriptive using the "correlational" design because the relationship of two variables was associated. For this research it was used instrument the Inventory Burnout de Maslach (MBI), which measured Burnout variable, and related to the job Performance variable, job performance questionnaire, variables were interrelated with Spearman coefficient through Microsoft Excel, resulting in a positive and weak relationship, which means that job performance it isn't influenced by the burnout syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, Job performance

INTRODUCCION

En el Perú actualmente la educación viene mostrando mejoras continuas en comparación a los años anteriores; en cuanto a los avances en política educativas, los retos o tareas prioritarias a seguir muestran indicadores de progreso, tanto para los alumnos como para los profesores.

El ambiente o clima institucional también supone un riesgo para su salud física y mental del docente, debido a las exigencias y horas laborales que se han incrementado hoy en día, es decir el profesor está sometido a factores de riesgo psicosocial que abarcan situaciones de tipo laboral, familiar o personal; que incurren en la aparición y/o mantenimiento de diversas condiciones que afectan la salud mental del profesor.

La investigación consta de cuatro capítulos. El primer capítulo está relacionado con la Realidad problemática y está constituido por el planteamiento de problema, formulación del problema, definición del objetivo general, específicos y justificación de la investigación.

En segundo capítulo se refiere al Marco Teórico donde se mencionan investigaciones internacionales y nacionales, las bases teóricas relacionadas con el tema, la definición de términos básicos, se presenta la hipótesis y se hace la identificación de variables.

En el tercer capítulo describe el procedimiento metodológico, presenta la operacionalización de variables, las técnicas de recolección de datos, los instrumentos utilizados, así como la descripción de los mismos y su confiabilidad.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados y discusión de los mismos, se señalan conclusiones y sugerencias. Finalmente se presenta lista de referencias, apéndices y anexos.

Los Autores

CAPITULO 1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el capítulo planteamiento del problema de investigación se realizó una presentación de la situación problemática del estudio, la formulación del problema, los objetivos y justificación del estudio.

1.1 Descripción de la realidad problemática

El estado en los últimos años viene mejorando y evaluando de forma continua la calidad educativa de los docentes; dicho proceso trata de cubrir exigencias y demandas que el mundo educativo necesita ,por tal motivo las presiones laborales aumentan el nivel de estrés en el desempeño laboral de los docentes considerando que, en la actualidad tienen que manejar; nuevas tecnologías, relaciones interpersonales, horarios de trabajo rigurosos así como obtener resultados satisfactorios en la enseñanza y aprendizaje.

Todos los docentes no son ajenos a estas exigencias del constante mejoramiento y calidad educativa en nuestro entorno. en relación a ello, se ha llevado a cabo diversas investigaciones que dedican un lugar a evaluar no solo el desempeño laboral sino también la relación existente con variables como burnout, satisfacción o estrés laboral. Es así que, a nivel Internacional por ejemplo en Venezuela, se encontró que el síndrome de burnout influye en el desempeño de los docentes de esta universidad, en un porcentaje de 16% de 78 profesores. (Bustamente et al., 2016)

Del mismo modo, en el Perú después de amplias investigaciones sobre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral se determinó, que la presencia del síndrome de

burnout sí tiene influencia significativa en el nivel de desempeño de los docentes, con tendencia a presentar deficiencias en su centro de trabajo. (Díaz, 2014)

Finalmente, considerando las experiencias personales, al desempeñar la labor docente, hemos observado que mucho de nuestros colegas presentan una pérdida continua de energía entre el trabajo realizado y el cansancio que afronta cada uno de ellos, evidenciado en la recarga laboral existente en las numerosas instituciones educativas; por lo cual, las personas se vuelven irritables al enfrentarse a diferentes situaciones, ejerciendo de esta manera así un desempeño laboral deficiente.

Por las razones presentadas, se llevó a cabo la siguiente investigación denominada: Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una Institución Educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca, con la finalidad de identificar una relación existente entre ambas variables.

En este contexto se observa que la realidad de los docentes de la I.E “San Ramón” del nivel secundario de la ciudad de Cajamarca, se encuentran inmersos a diversos factores que pueden desencadenar en estrés, como consecuencia de: el entorno educativo, el ambiente o clima institucional, falta de interés de los estudiantes, exceso de trabajo, alto número de estudiantes por aula, lo que conlleva al agotamiento emocional y psicológico.

Para los fines de la investigación, se ha considerado como unidad de análisis a los docentes de la I.E “San Ramón”; una institución de nivel secundario que cuenta con los niveles de primaria y secundaria de administración pública en Cajamarca, con más de 50 años de servicio en la formación de niños y jóvenes. En la actualidad se ha convertido en una institución emblemática por la extensión de su población

estudiantil y docente, cerca de 1,500 estudiantes matriculados para el período 2018, con un total 90 docentes y 34 trabajadores administrativos. La investigación precisa como realidad objeto de investigación el análisis de las variables Síndrome Burnout y Desempeño laboral.

Asimismo, se enfatiza la importancia de realizar esta investigación ya que contribuye en la información y obtención de resultados, que posteriormente sirvan para realizar programas de intervención, y se pueda prevenir la presencia del síndrome de Burnout y mejorar el desempeño laboral en la I.E “San Ramón”.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome Burnout con el Desempeño Laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca en el primer trimestre académico 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Describir el agotamiento personal, la despersonalización y la falta de realización personal que presenta el síndrome de burnout en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca.

- b) Identificar el nivel de conocimiento de puesto, productividad, planificación y resolución de procesos que presenta el desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca.

- c) Comparar las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones del Desempeño Laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación se sustenta en la importancia del docente, en el sentido de que es el actor directo en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y así poder lograr que se concrete los aprendizajes de los estudiantes, así como su formación integral; asimismo lograr que el docente tenga las mejores condiciones laborales, libres de estrés, de cansancio físico y emocional que le puedan asegurar un buen desempeño en el ámbito laboral. Entendiendo que hoy en día los docentes tienen horarios de trabajo más prolongados, sometidos a tareas más estrictas en cuanto al desarrollo y cumplimiento de las programaciones curriculares, así como evaluaciones constantes que lleva a cabo el Ministerio de Educación.

El desajuste creciente entre las demandas hacia los profesores y sus posibilidades reales de enfrentarse a ellas con eficacia y garantías de éxito constituye el núcleo del problema educativo, Este distanciamiento se va ampliando a través de una espiral de acciones y reacciones. Los ciudadanos exigen más y mejor enseñanza, pero los profesores no pueden responder a ello con la amplitud y celeridad requerida. Su malestar es percibido por los ciudadanos como una muestra de falta

de competencia profesional, lo que contribuye a reducir su valoración social. Los profesores perciben entonces esta insuficiente valoración y sienten que se les exige demasiado y se les valora poco. (Marchesi, 2000)

La investigación permitió identificar los niveles del Síndrome de Burnout que atraviesan los docentes en la I.E “San Ramón”, a causa de los constantes cambios en el ámbito educativo, los cuales han provocado agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; asimismo se dio a conocer los niveles de conocimiento del puesto, rendimiento o productividad y planificación y resolución de problemas en el Desempeño laboral, por otro se midió dichos niveles a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Desempeño Laboral; desde el punto de vista metodológico, estos instrumentos nos sirve para generar conocimiento válido y confiable en relación al tema.

Finalmente se pretende con esta investigación lograr un precedente de investigación en el campo educativo, con la finalidad de ser un documento de consulta para que las demás instituciones fomenten programas preventivos en pro del bienestar emocional y laboral del docente en Cajamarca; y así poder intensificar las capacidades de respuestas de los docentes ante los sucesos potencialmente estresantes a los cuales puedan estar expuestos en su ámbito laboral.

CAPITULO 2
MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentaron estudios realizados a nivel internacional y nacional sobre las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral; además se describieron las principales teorías y aspectos conceptuales en relación a estas variables. Finalmente se presentó la formulación de la hipótesis.

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Rozas (2015) realizó un trabajo de investigación sobre Niveles de desgaste profesional (burnout) en docentes y estrategias de prevención en Chile. El estudio buscó:

Identificar los niveles de las dimensiones del desgaste profesional (burnout) en docentes. Se utilizó una metodología combinada que observó una fase cuantitativa y una cualitativa. La prueba obtuvo una buena consistencia interna (Alfa de Cronbach de 0,881). La muestra estuvo constituida por cuotas, de acuerdo al tamaño de las distintas facultades, de 126 sujetos, de los cuales 50 (39,7%) eran docentes de la Facultad de salud, 40 (31,7%) correspondían a la Facultad de Ciencias Sociales y 36 (28,6%) de la facultad de Educación. Los resultados mostraron que la mayoría de los docentes que participaron en la investigación presentaban proactividad al Burnout (48%), mayor parte de los docentes no se ve afectado por factores estresantes concretos (62%), la mayoría de los docentes UST (55%), se sentían satisfechos en su trabajo, el 59% de los docentes presentan un bajo nivel de dificultades en las relaciones interpersonales y el 16% de los docentes presentaron alto nivel de agotamiento emocional. Sin embargo, el 99% se

encuentra en los niveles medios o altos de degradación de la competencia profesional, el 53% de los docentes presenta un nivel de riesgo en despersonalización o degradación de la autoimagen, el 58% de los docentes presentan niveles medios y altos de trastornos físicos asociados al burnout, el 55% de los docentes de la muestra, presentarían trastornos conductuales asociados al burnout.

Oramas (2013) hizo un estudio sobre Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria en La Habana, Cuba. El propósito fue:

Averiguar la presencia del síndrome de burnout en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria, para esta investigación se usó el Inventario de burnout de Maslach. El estudio fue descriptivo, con un diseño transversal. Se llegó a la conclusión que el grupo de docentes estudiado presenta una elevada frecuencia de estrés laboral, 88.2%, basada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo.

El síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal.

Bustamente et al., (2016) realizaron una investigación sobre El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela en el estudio:

Se buscó determinar los niveles de Burnout utilizando el cuestionario versión en español Maslach Burnout Inventory (MBI), la muestra estuvo constituida por un total de 78 docentes. Se llegó a la conclusión que el 16%

de los docentes presentan Síndrome de Burnout. Asimismo, se encontraron niveles medios en las dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal.

Rionda y Mares (2011) realizaron un estudio sobre Burnout en Profesores de Primaria y su desempeño laboral en ciudad de México en la investigación buscaron:

Averiguar el grado del Síndrome de Burnout para lo cual se contó con una muestra poblacional de 304 profesores y estudiantes de 8 a 12 años; se utilizó el cuestionario de Maslach y Jackson (1986) y un cuestionario que contenía datos sociodemográficos. La investigación fue correlacional, su diseño no experimental y explicativo; se concluyó que el 13% de la población presentó niveles altos y 56% niveles medios de burnout.

Arís (2005) realizó una investigación denominada El Síndrome de Burnout en los docentes de infantil y primaria: un estudio en la zona de Valles Occidental en Catalunya, España, en su investigación:

Se buscó identificar la presencia del Síndrome de Burnout en donde se utilizó el Inventario de Maslach Burnout Inventory a 89 docentes en dicho estudio se encontró poca incidencia en las dimensiones de despersonalización y de baja realización personal, por otro lado en la dimensión de cansancio emocional se evidencia una alta importancia de la misma con un resultado de 41,6 %.

Zournatzi y Koustelios (2011) hicieron una investigación sobre Burnout entre profesores de educación física en escuelas de primaria y secundaria, en su investigación se buscó:

Examinar los niveles de burnout en donde se aplicó el Inventario de Maslach Burnout Inventory a 207 profesores del nivel primario y 230 de nivel secundario. Los resultados mostraron que los profesores que trabajan en escuelas primarias obtuvieron significativamente niveles altos en la dimensión de agotamiento emocional en comparación a los profesores que trabajan en escuelas secundarias.

2.1.2 Nacionales

Díaz (2014) realizó un estudio sobre Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao, en su investigación buscaron:

Determinar la influencia del Síndrome de burnout en el desempeño docente en una muestra de 50 profesores y 250 estudiantes. Se utilizó como técnica la encuesta, y el Test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney MBI- ES); aplicado a los profesores fue de 22 ítems tipo Likert. En los estudiantes se aplicó el cuestionario para medir el desempeño docente que tuvo 56 ítems tipo Likert. Los Resultados fueron, en la variable síndrome de Burnout el 64% de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias del síndrome de Burnout o síndrome del quemado en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout en el nivel alto; En la variable Desempeño

Docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados en la investigación se comprobó que la presencia del síndrome de Burnout tiene una influencia relevante en el desempeño de los docentes.

Rodriguez y Sanchez (2016) realizaron un estudio sobre Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una Universidad Privada de Lima. En el estudio:

Se buscó determinar las diferencias entre los componentes del síndrome de burnout en docentes de una universidad privada de Lima; para ello se contó con una la población de 260 docentes. Como instrumentos de medición se utilizó el Inventario Burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica para docentes universitarios. Se halló que una gran diferencia de cansancio emocional según sexo (las mujeres presentan mayor cansancio que los hombres) y el turno de dictado (los profesores que dictan en la mañana y tarde son los más afectados); finalmente se encontró que en la dimensión de realización personal según edad (los docentes entre 51 y 60 años son los que evidencia mayor realización personal), estado civil (los profesores casados y divorciados tiene una mayor realización personal), especialidad (los antropólogos se sienten más realizados a nivel personal), máximo nivel de estudios (los doctores manifiestan un mayor nivel de realización) y años de experiencia docente (profesores entre 16 y 20 años de experiencia se sienten más realizados).

Cumpa y Chàvez (2015) llevaron a cabo un estudio en el año 2015 denominado Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Chiclayo, la investigación tuvo como objetivo:

Identificar el Síndrome de Burnout. la población estuvo conformada por 898 docentes de 44 escuelas. Y se utilizó como instrumento la encuesta para aplicar el inventario del Síndrome de Burnout de Maslach. La investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva. Los resultados muestran que la mayoría de población docente no presenta Síndrome de Burnout (93%), sin embargo (7%) si lo padecen. Así mismo un nivel alto de agotamiento emocional (55%) y despersonalización (20%). Existe una vulnerabilidad hacia el Síndrome de burnout ya que se manifiesta en un 98% de los docentes.

Arias y Jimenez (2013) hicieron un estudio sobre Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica de Arequipa en el estudio se demostró:

La presencia de burnout con una muestra de 233 profesores, que laboran en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Arequipa, en dicho estudio se aplicó como instrumento el Inventario de Burnout de Maslach , en donde se evidencio que el 93,7% de los docentes tienen un nivel moderado de Burnout, el 6.3% tiene un nivel severo, mientras que el 91,5% tienen un nivel moderado; finalmente se halló que un alto porcentaje de varones obtuvo mayor puntuación en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Choy (2017) hizo un estudio acerca del Burnout y Desempeño Laboral en Docentes Universitarios de una Carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana, en donde tuvo como finalidad:

Analizar la relación entre ambas variables en 53 docentes universitarios, en dicho estudio se aplicaron como instrumentos el Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado (CBP-R) para evaluar aspectos de estrés y burnout en profesores docentes, y la Encuesta Referencial Docente, instrumento de medición del desempeño laboral del docente; se halló que el 30.2% de la población de docentes presentaría síntomas altos de burnout. Asimismo, se evidencio que las variables de Burnout y desempeño laboral tienen una relación.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Síndrome de Burnout

a) Teoría de la Perspectiva Psicosocial de Maslach y Jackson

Maslach, Jackson, y Leiter (1996) describen el enfoque psicosocial del Síndrome de Burnout y lo definen como un síndrome representado por la fatiga, el desgaste emocional y la despersonalización hacia las personas con quienes se trabaja; esto conlleva al desinterés y motivación para realizar un adecuado trabajo. Para los autores de esta teoría, éste Síndrome influye en aquellas profesiones de servicio directo a otras personas como pueden ser las de profesor, personal de salud, o miembros de las fuerzas armadas y policiales.

b) Teoría socio cognitiva del yo

Harrison (1983) señala que esta teoría incide primordialmente en la capacidad del propio individuo en la forma de enfrentar las profesiones de servicio. Su

motivación forma el primer factor importante para desarrollar un trabajo de este tipo, el cual puede verse beneficiado por factores de ayuda (idoneidad para la labor a desempeñar, participación activa en la toma de decisiones, disponibilidad de materiales adecuados para el ejercicio profesional) o afectado por factores barrera (falta de objetivos, desmotivación, déficit de recursos, sobrecarga). La prevalencia de este último conjunto de factores motiva la aparición del Síndrome de Burnout. (citado por Montoya y Moreno, 2012, p. 211).

c) *Teoría del Intercambio Social*

Para Buunk (1993) en relación a los procesos de intercambio social, identifica tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el espacio de sus relaciones), y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales). (citado por Gil y Pierò, 1999, p. 263).

2.2.2 Aspectos conceptuales del síndrome de burnout

Freudenberger (1974) describe al Síndrome de Burnout Literalmente, como estar o sentirse quemado, asimismo lo describe como “un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden surgir en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva.

Chernis (1980) presentó que el síndrome de Burnout se caracteriza por un desarrollo, de los síntomas, continuo y fluctuante en el tiempo, e indicó: “Burnout es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian

de forma negativa en respuesta al estrés laboral y se van prolongando”. (Citado por Ceballos, 2013, p. 5).

Cox y Mackay (1981) para estos autores, conceptualizan el Burnout como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción frente a la interacción con el cargo y función en el ámbito laboral. (citado por Ceballos, 2013, p. 5).

Brill (1984) planteó una definición de Burnout como: “Un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente”. (Equipo Editorial, 2010, p. 13).

Pines y Arosón (1988) consideran que el Burnout es: “Un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo en el trabajo y en la vida en general y baja autoestima”. (Citado por Martínez, 2010, p. 66).

La definición de síndrome de Burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson (1982) quienes creen 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. También afirman que Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, ya sean clientes o personal de la empresa, del mismo u otro nivel jerárquico. Surge como consecuencia de la discrepancia entre las expectativas que el individuo deposita en el mundo laboral y una realidad que se muestra frustrante. (citado por Zelada, 2016, p. 13).

Manifestaciones del Burnout

Maslach, Jackson, y Leiter (1996) consideran tres dimensiones:

1. Agotamiento emocional; se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos.
2. Despersonalización; se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. El profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con el que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso, al mismo tiempo que les atribuye a otros la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.
3. Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal que surge cuando se comprueba que las demandas que se le hace, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y

hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción. En definitiva, se asume que burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal en el trabajo.

2.2.3 Aspectos conceptuales del Desempeño laboral

Harold Koontz y Cyril O'Donnell (1983) afirman que el desempeño laboral: “Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que están llevando a cabo planes y alcanzar los objetivos fijados para la alta gerencia”. (Citado por Ceballos, 2013, p. 13).

Harper y Lynch (1992) plantean que el desempeño laboral es una: “técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Y que debe ser considerada como una revisión y contraste de opiniones encaminadas a fomentar la comunicación vertical u horizontal en la organización. Esta evaluación se realiza en base a objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales”. (Citado por Ceballos, 2013, p. 13).

Milkovich y Boudreau (1994): “El desempeño tiene una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo

y de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados”.
(Citado por Ceballos, 2013, p. 14).

Puchol (1994), considera: “La evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios”.
(Citado por Rubio, 2003, p. 52).

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral es: “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona”. Además, plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Según Byars y Rue (1996) la evaluación de desempeño es: “Un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están rindiendo en su trabajo y los planes de mejora”. (Citado por Ceballos, 2013, p. 14).

Cuesta (2005) plantea: “La evaluación del desempeño es el proceso o actividad clave de la Gestión de Recursos Humanos, consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. Este se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y las características personales”. También se puede definir desempeño como el comportamiento o acciones observadas en los

empleados que son importantes para los objetivos de la empresa. (Citado por Ceballos, 2013, p. 14).

Para Ceballos (2013) evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados sin embargo ésta nunca ha sido una tarea fácil, ya que a veces se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación.

En conclusión, se puede decir que el desempeño laboral es el resultado productivo de la jornada laboral en cada individuo que forma parte de las empresas u organizaciones, así mismo se considera como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía. Ceballos (2013)

Características del desempeño laboral

Florèz (2008) las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

a) Adaptabilidad:

Florèz (2008) se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

b) Iniciativa:

Florèz (2008) se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

c) Conocimiento:

Florèz (2008) se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

d) Trabajo en Equipo:

Florèz (2008) se refiere al trabajo en equipo como la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

e) Desarrollo de Talentos:

Florèz (2008) refiere que el desarrollo del talento es la capacidad de poner en práctica las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Indicadores del desempeño laboral

Conocimiento del puesto

Chiavenato (2000) define un puesto como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”, asimismo la descripción del puesto está formada por factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales responden a cuatro preguntas básicas sobre el puesto: ¿Qué hace el docente?, ¿Cuándo lo hace?, ¿Cómo lo hace? y ¿Por qué lo hace?

Cada organización cuenta con instrumentos de gestión como por ejemplo el Manual de organización y funciones (MOF), Reglamento de organización y funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), dichos instrumentos de gestión tienen como función operativizar la planificación, priorizar el diagnóstico y enrumbar el quehacer de la Institución en forma coherente con la misión y la visión propuesta. En este sentido el conocimiento del puesto está dirigido a reconocer la función que cumple cada colaborador y su importancia dentro de la organización.

Rendimiento Laboral

Chiavenato (2000) establece que, el desempeño se mide en función de la productividad, en razón a ello la eficiencia del personal que labora dentro de una organización se encuentra influenciada por el comportamiento y los resultados de los empleados.

Planificación y resolución de procesos

Según Chiavenato (2000) la Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Supuestos teóricos

Maslach, Jackson, y Leiter (1996) refieren que el enfoque psicosocial del Síndrome de Burnout y lo definen como un síndrome caracterizado por la fatiga, el desgaste emocional y la despersonalización hacia las personas para

las cuales se trabaja y con quienes se trabaja; esto puede derivar en desinterés y motivación para ejercer el trabajo, aumento de la insatisfacción personal y posibles sentimientos de inutilidad y frustración. Para los autores de esta teoría, éste Síndrome predomina en aquellas profesiones de servicio directo a otras personas como pueden ser las de profesor, personal de salud, o miembros de las fuerzas armadas y policiales.

Ocupar la labor docente, demanda a veces realizar diversas actividades simultáneamente a nivel pedagógico, tutorial y social. Así mismo la interacción con las autoridades de la institución educativa y la relación con los demás profesores. Esto puede resultar en un desgaste o un trabajoso esfuerzo físico y mental.

2.3.2 Hipótesis

Existe una relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral, en los docentes de una institución educativa de Nivel Secundario de la ciudad de Cajamarca.

2.4 Identificación de variables

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable 2: Desempeño Laboral

CAPITULO 3
PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

En el capítulo 3 denominado procedimiento metodológico se realizó la descripción de la unidad de análisis, el tipo y diseño de la investigación, la matriz operacional de variables y se presenta además las técnicas de recolección de datos y los instrumentos aplicados para la obtención de los resultados

3.1 Unidad de análisis, tipo, nivel y diseño de la investigación

3.1.1 Unidad de análisis

Para los fines de la investigación, se consideró como unidad de análisis al personal docente de la I.E” San Ramón” de la ciudad de Cajamarca.

3.1.2 Tipo de investigación

a) Según su propósito

La investigación es básica porque permite ampliar conocimiento sobre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

b) Según se alcance

La investigación es descriptivo – correlacional para establecer la relación existente entre las dimensiones de cada variable.

c) Según su control

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental, puesto que no se manipuló ninguna variable, sino que se observó el fenómeno tal y como se mostró en su contexto natural, siendo posteriormente analizado.

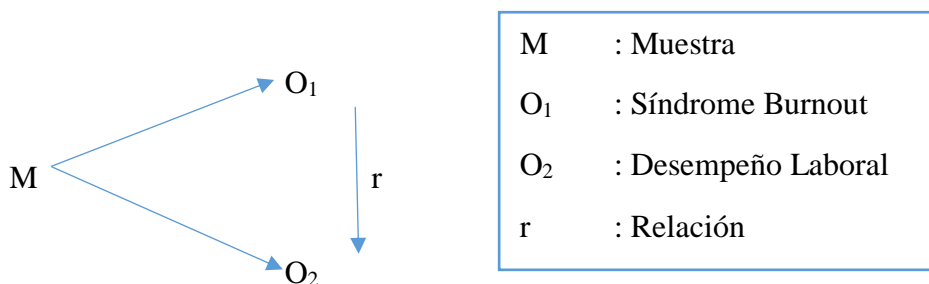


Figura 1. Diseño de la investigación

d) Según su secuencia temporal

Por su espacio temporal la investigación fue transeccional o transversal debido a que se recopiló la información en un solo momento, del mes de Abril a Junio del 2018 y se describió las variables, además se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.1.3 Grupo de estudio

Para los fines de la investigación, se contó con un grupo de estudio de 90 docentes, de la I.E “San Ramón” de Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca, distribuidos entre hombres y mujeres, de los cuales 60 son hombres y 30 mujeres. los mismos que laboran en calidad de nombrados y contratados; de los cuales 42 son nombrados y 31 contratados, culminado su contrato de los últimos hasta el mes de febrero del 2019.

Tabla 1

Ubicación de las encuestas

Docentes	Nº	Fracción de muestra	Nº de encuestas
Varones	60	$60/90 = 0.7$	$0.7 (73) = 51.1$
Mujeres	30	$30/90 = 0.3$	$0.3 (73) = 21.9$
Total	90		73

Tabla 2

Docentes de la I.E “San Ramón” según sexo

Sexo	Nº Docentes	%
------	-------------	---

Varones	51	70 %
Mujeres	22	30 %
Total	73	100 %

❖ **Criterios de Inclusión**

Docentes nombrados con más de 25 años de servicio.

Docentes con estudios de Postgrado.

Docentes que llenaron correctamente los instrumentos aplicados.

❖ **Criterios de Exclusión**

Docentes contratados hasta el mes de febrero del 2019.

Docentes sin Título profesional.

Docentes que no completaron toda la información solicitada.

3.2 Operalización de Variables (variable, dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos)

Tabla 3

Matriz operacional de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
		X. 1 Datos generales	X.1.1.Edad	X.1.1.1 18-23, 24-29, 30-35, 36-41 42-47, 48-53, 54-59, 60-65.	
			X.1.2.Género	X.1.2.1. Femenino, Masculino	
			X.1.3.Estado civil	X.1.3.1.Casa do, conviviente, soltero, viudo, divorciado	
			X.1.4.Número de hijos	X.1.4.1. 1-2/ 3- 4/ 5-más	
			X.1.5.Horario de trabajo	X.1.5.1.Diurno, nocturno	

			X.1.6. Antigüedad en la institución	X.1.6.1. 1-11 meses/ 1-3 años/ 4-6 años/ 7 – más	
			X.1.7. Grado de instrucción	X.1.8.1. Primaria/ Secundaria/ Técnico/ Superior	
			X.1.8. Regimen laboral	D. leg.728/ D. leg. 1057 (CAS)/ D. leg. 276	
X: Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1982) definen al Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas.	X. 2. Agotamiento Emocional	X.2.1. nivel de cansancio emocional y sobre esfuerzo físico.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
		X.3. Despersonalización	X.3.1. Grado de despersonalización.	5, 10, 11, 15, 22.	
		X.4. Falta de Realización personal	X.4.1. Nivel de autoeficacia y realización personal en el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	
Y: Desempeño laboral	Chiavenato (2000) define al desempeño como las acciones o comportamientos de los empleados, que son relevantes para el logro del objetivo de la organización	Y.1. Conocimiento del puesto	Y.1.1. Nivel de conocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6.	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
		Y.2. rendimiento o productividad.	Y.2.1. Nivel de rendimiento.	7, 8, 9, 10, 11, 12.	
		Y.3 Planificación y resolución de procesos	Y.3.1. Nivel de planificación y resolución de procesos.	13, 14, 15, 16, 17, 18.	

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Maslach y Jackson (1982) y Chiavenato (2000)

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Para la recolección de datos, el procedimiento que se utilizó fue el siguiente:

1° Se elaboró la solicitud formal dirigida al Director de la I.E “San Ramón” de la ciudad de Cajamarca, a fin de obtener la autorización respectiva para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, Maslach Burnout Inventory (MBI) que midió el Síndrome de Burnout y el cuestionario de desempeño laboral elaborado con la utilización de la escala de Likert (debidamente revisada, corregida y validada).

2° Se entró en contacto con los docentes que realizan función pedagógica en la I.E “San Ramón” de la ciudad de Cajamarca, previa revisión, verificación y selección del mismo, a fin de establecer horarios de aplicación de instrumentos, previa coordinación con el Director de dicha institución.

3° Aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) que midió el síndrome de Burnout y el cuestionario que midió el desempeño laboral, elaborado con la utilización de la escala de Likert (debidamente revisada, corregida y validada).

3.3.2 Instrumentos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Tabla 4

Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Autor:	Cristina Maslach y Susan Jackson (1981)
Procedencia:	Consulting Psychologist press Inc. Palo Alto – California
Adaptación Española	N. Seisdedos TEA. Ediciones S.A (1997)
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert

Duración:	De 10 a 15 minutos
Aplicación:	Adultos
Nivel lector:	Primaria
Puntuación:	Calificación manual o computarizada
Usos:	Organizacional, investigación
Usado por:	Psicólogos, investigadores, administradores, entre otros.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles
Dimensiones:	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal
Número de ítems	22 ítems, valorados con una escala de Likert de 7 puntos

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Maslach y Jackson (1981)

Descripción de la prueba:

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional, está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización, está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo, está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

Corrección de la prueba:

- **Subescala de Agotamiento Emocional:** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

- **Subescala de Despersonalización:** Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

- **Subescala de Realización Personal:** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 5

Ficha técnica del Desempeño laboral

Autor:	
Procedencia:	Cajamarca – Perú
Adaptación Peruana:	Evaluated bajo el criterio de jueces
Validación:	Mg. Gabriela Aliaga
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert
Duración:	Sin límite de tiempo
Aplicación:	Sujetos de 18 a más
Nivel lector:	Técnico – superior
Puntuación:	Calificación manual
Usos:	Organizacional, investigación
Usado por:	Investigador
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles
Dimensiones:	Conocimiento del puesto Productividad o rendimiento laboral Planificación y Resolución de procesos
Número de ítems	18 ítems, valorados con una escala de Likert de 5 puntos

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la escala de Likert

Elementos que Influyen en el Desempeño Laboral

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por los factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencial diseño y maximización del desempeño.

- **Objetivo**

El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, cuyos resultados serán utilizados con fines de investigación y académicos.

- **Indicadores**

1° Conocimiento del puesto

Chiavenato (2000), define un puesto como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”, asimismo la descripción del puesto está formada por factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales responden a cuatro preguntas básicas sobre el puesto: ¿Qué hace el ocupante?, ¿Cuándo lo hace?, ¿Cómo lo hace? y ¿Por qué lo hace?

Cada organización cuenta con instrumentos de gestión como por ejemplo el Manual de organización y funciones (MOF), Reglamento de organización y funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), dichos instrumentos de gestión tienen como función operativizar la planificación, priorizar el diagnóstico y enrumbar el quehacer de la Institución en forma coherente con la misión y la visión propuesta. En este sentido el conocimiento del puesto está dirigido a reconocer la función que cumple cada colaborador y su importancia dentro de la organización.

2° Rendimiento Laboral

Chiavenato (2000), establece que, el desempeño se mide en función de la productividad, en razón a ello la eficiencia del personal que labora dentro de una organización se encuentra influenciada por el comportamiento y los resultados de los empleados.

Por tanto, desde un enfoque sistemático decimos que alguien es productivo o tiene un alto rendimiento cuando con una cantidad de recursos (insumos) en un corto periodo de tiempo obtiene el máximo de productos.

3° Planificación y resolución de procesos

Según Idalberto Chiavenato (2000), la Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

De lo que, se puede concebir como la capacidad del colaborador para organizar de manera adecuada sus actividades laborales y para brindar una adecuada solución frente a los conflictos en el trabajo.

-Escala de Medición por Frecuencia

- Siempre (4 puntos)
- Casi siempre (3 puntos)
- Rara vez (2 puntos)

- Casi nunca (1 punto)
- Nunca (0 puntos)

-Niveles de Desempeño

- **Alto desempeño entre 72 y 54 puntos**
- **Regular desempeño entre: 53 y 36 puntos**
- **Bajo desempeño entre: 35 y 18 puntos**
- **Muy bajo desempeño entre: 17 y 0 puntos.**

-Niveles por cada indicador del desempeño

- **Conocimiento del puesto**

- Alto conocimiento del puesto entre 24 y 19 puntos
- Regular conocimiento del puesto entre 18 y 13 puntos
- Bajo conocimiento del puesto entre 12 y 5 puntos
- Muy bajo conocimiento del puesto entre 4 y 0 puntos

- **Rendimiento Laboral**

- Alto rendimiento laboral entre 24 y 19 puntos
- Regular rendimiento laboral entre 18 y 13 puntos
- Bajo rendimiento laboral entre 12 y 5 puntos
- Muy bajo rendimiento laboral entre 4 y 0 puntos

- **Planificación y Resolución de procesos**

- Alto nivel de planificación y resolución de procesos entre 24 y 19 puntos
- Regular nivel de planificación y resolución de procesos entre 18 y 13 puntos
- Bajo nivel de planificación y resolución de procesos entre 12 y 5 puntos

- Muy bajo nivel de planificación y resolución de procesos entre 4 y 0 puntos.

3.4 Procesamiento de los datos

Para el análisis de los indicadores de cada variable de estudio: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral a docentes de la I.E “San Ramón” de Cajamarca; para el procesamiento de datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos utilizó, los siguientes programas:

- **Programa estadístico SPSS**

Es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generados, desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, etc; su aplicación fundamental está orientada al análisis multivariante de datos experimentales.

- **Programa Informático Microsoft Excel**

Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas para crear y trabajar con hojas de cálculo, se utilizó para establecer la puntuación del Síndrome de Burnout, y el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) utilizado para la presente investigación tiene una versión digital que utiliza a este software para brindar resultados cuantificables; asimismo la tabulación de la encuesta elaborada en función a la escala de Likert (debidamente revisada, corregida y

validada por expertos) se efectuará mediante la utilización de este software.

CAPITULO 4

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Datos generales de la población

A continuación, se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante los cuestionarios utilizados “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)” y “Cuestionario para el estudio de Desempeño Laboral”.

La muestra de estudio estuvo conformada por 73 docentes de la Institución Educativa “San Ramón” la edad de estos oscilan entre los 23 y 63 años, con un promedio de 44 años, el 30 % (22 docentes) fueron del sexo femenino y el 70 % (48 docentes) fueron del sexo masculino. Asimismo, los años de antigüedad en la institución de los mismos oscilan entre los cero años hasta los 35 años de servicio (Ver Figura 2).

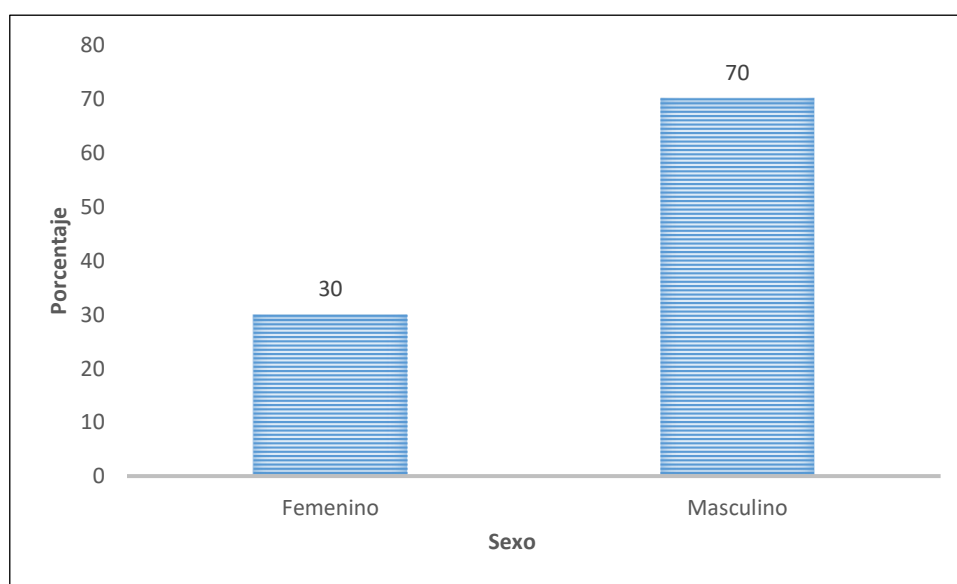


Figura 2. Porcentaje del sexo de los docentes que participaron en la investigación

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Resultados de la variable síndrome de Burnout

En la figura 3 se observa los resultados de la variable síndrome de Burnout, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 1 encuestado presenta un bajo nivel representando el 1 % del total, 58 encuestados presentan un nivel medio representando el 79 % del total y 14 encuestados presenta un nivel alto representando el 19 % del total.

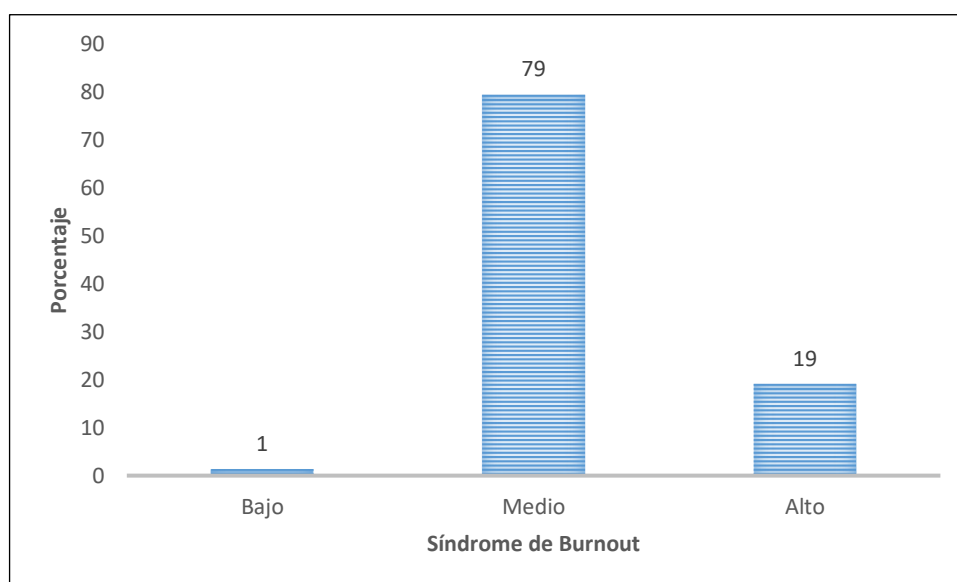


Figura 3. Distribución porcentual de la variable síndrome de Burnout

4.2.2 Descripción de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout.

4.2.2.1 Nivel de agotamiento emocional

En la figura 4, se observa los resultados del nivel de agotamiento emocional, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 40 encuestados presentan un bajo nivel representando el 55 % del total, 22 encuestados

presentan un nivel medio representando el 30 % del total y 11 encuestados presenta un nivel alto representando el 15 % del total.

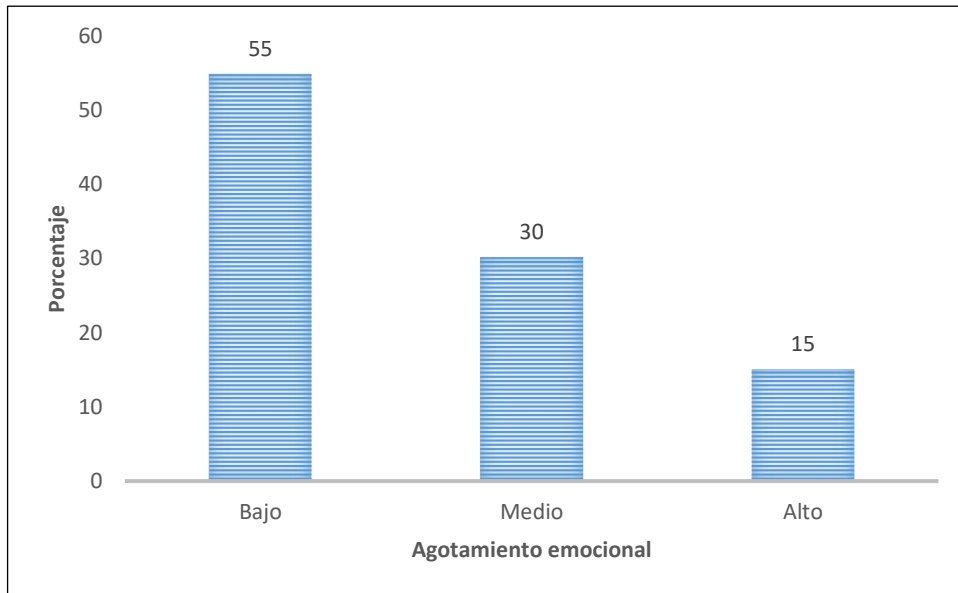


Figura 4. Nivel del agotamiento emocional

4.2.2.2 Grado de despersonalización

En la figura 5, se observa los resultados del nivel de Grado de despersonalización, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 35 encuestados presentan un bajo nivel representando el 48 % del total, 21 encuestados presentan un nivel medio representando el 29 % del total y 17 encuestados presenta un nivel alto representando el 23 % del total.

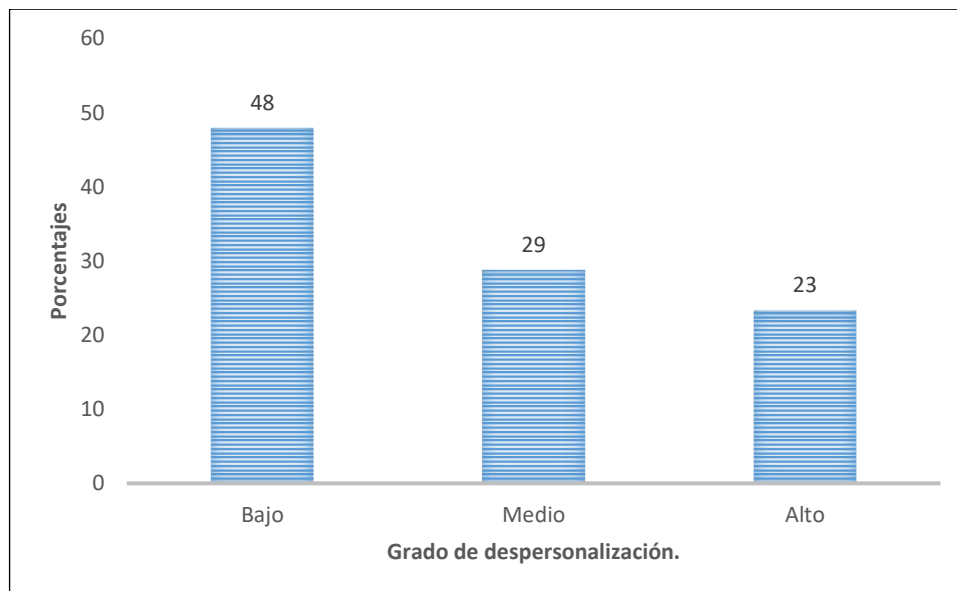


Figura 5. Nivel de grado de despersonalización

4.2.2.3 Nivel de autoeficacia y realización personal

En la figura 6, se observa los resultados del nivel de autoeficacia y realización personal, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 31 encuestados presentan un bajo nivel representando el 42 % del total, 26 encuestados presentan un nivel medio representando el 36 % del total y 16 encuestados presenta un nivel alto representando el 22 % del total.

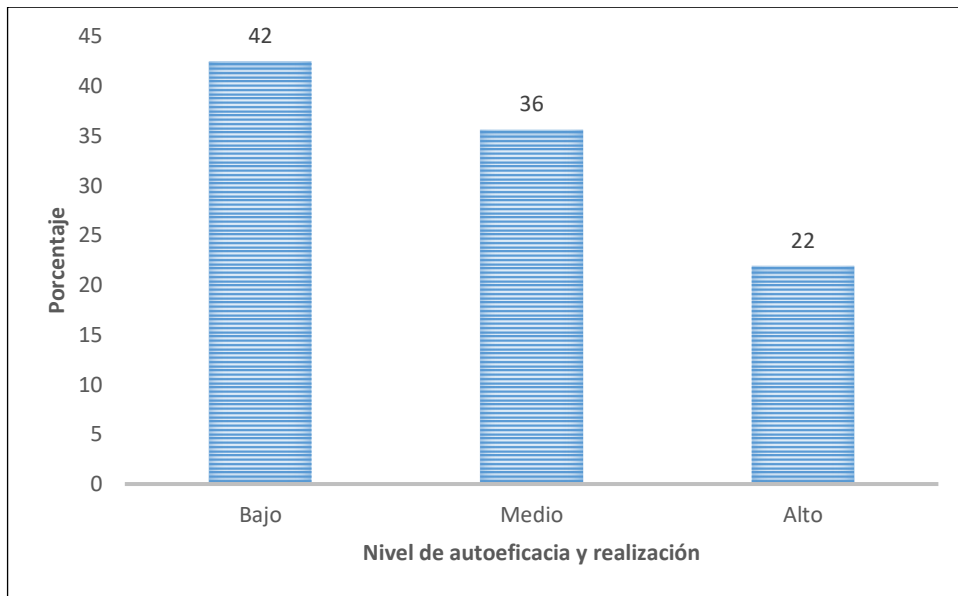


Figura 6. Nivel de autoeficacia y realización personal

4.2.3 Resultados de la variable desempeño laboral

En la figura 7, se observa los resultados de la variable desempeño laboral, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 28 encuestado presentan un nivel regular en el desempeño laboral representando el 38 % del total y 45 encuestados presentan un nivel alto representando el 62 % del total.

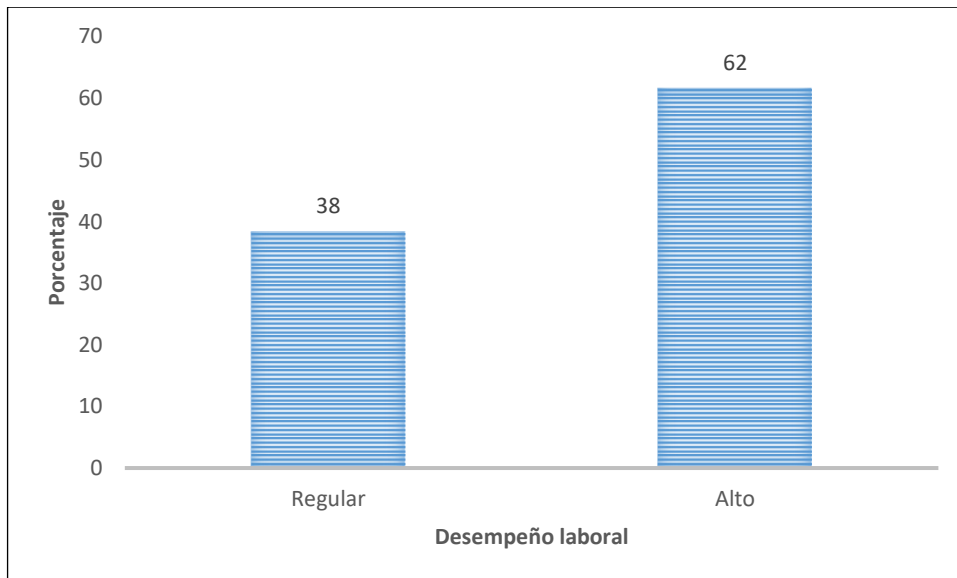


Figura 7. Distribución porcentual de la variable desempeño laboral

4.2.4 Descripción de las dimensiones de la variable desempeño laboral

4.2.4.1 Nivel de conocimiento del puesto

En la figura 8, se observa los resultados del nivel de conocimiento, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 6 encuestados presentan un bajo nivel representando el 8 % del total, 30 encuestados presentan un nivel regular representando el 41 % del total y 37 encuestados presenta un nivel alto representando el 51 % del total.

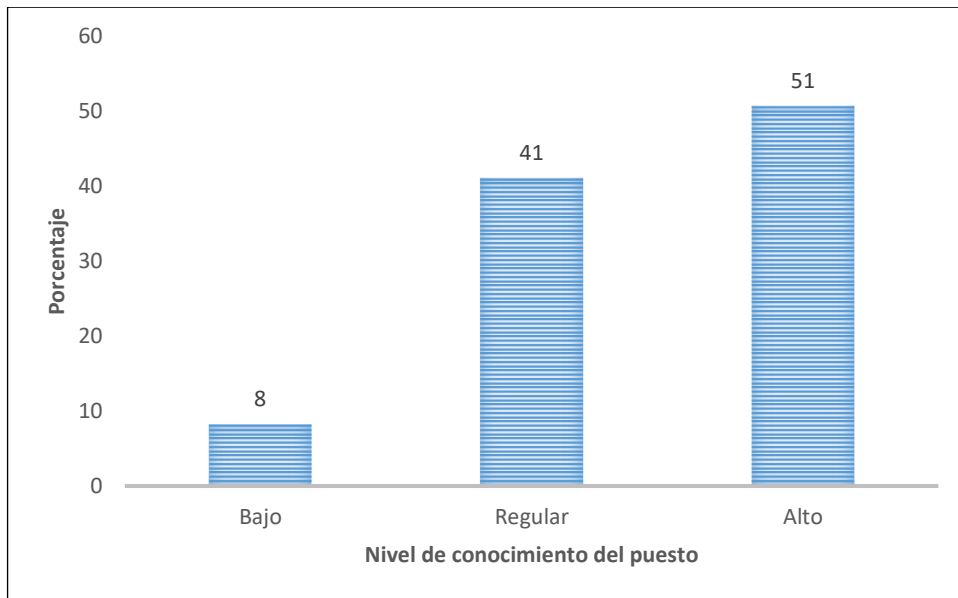


Figura 8. Nivel de conocimiento del puesto

4.2.4.2 Nivel de rendimiento

En la figura 9, se observa los resultados del nivel de rendimiento, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 3 encuestados presentan un bajo nivel representando el 4 % del total, 43 encuestados presentan un nivel regular representando el 59 % del total y 27 encuestados presenta un nivel alto representando el 37 % del total.

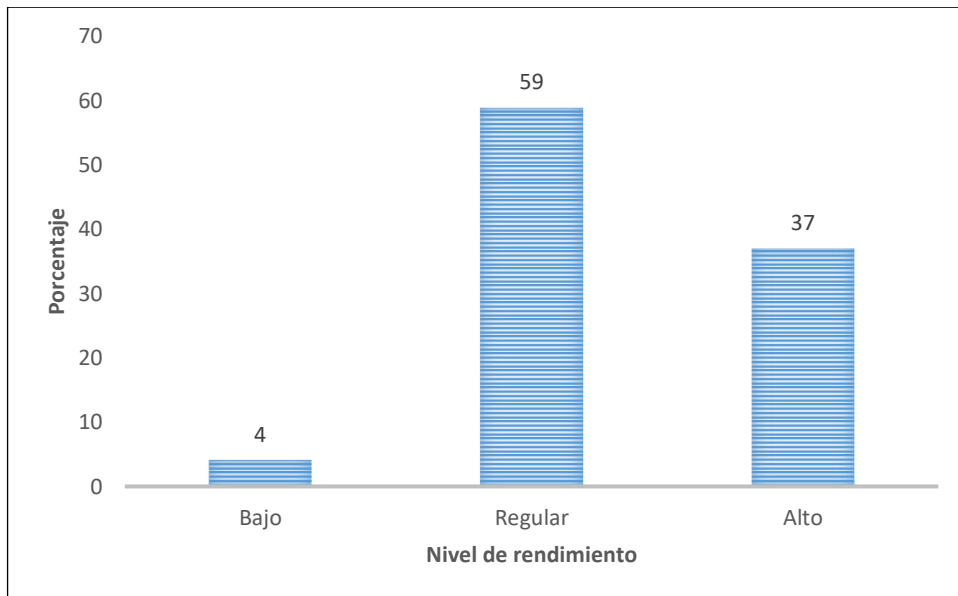


Figura 9. Nivel de rendimiento

4.2.4.3 Nivel de planificación y resolución de procesos

En la figura 10, se observa los resultados del nivel de planificación, los cuales indican que del total de 73 encuestados tomados para la investigación, 5 encuestados presentan un bajo nivel representando el 7 % del total, 21 encuestados presentan un nivel regular representando el 29 % del total y 47 encuestados presenta un nivel alto representando el 64 % del total.

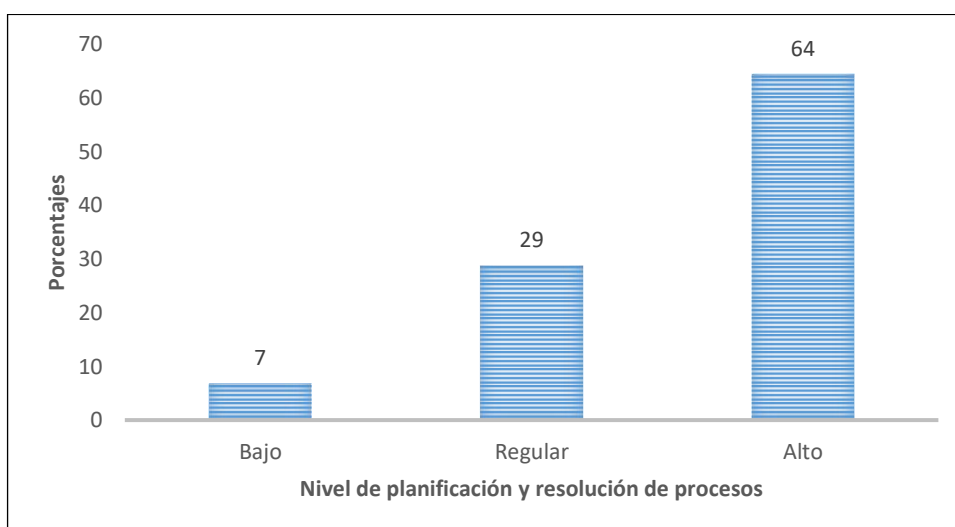


Figura 10. Nivel de planificación y resolución de procesos

4.2.5 Relación entre la variable síndrome de Burnout y la variable desempeño laboral.

En la Tabla 15, se observa que el coeficiente de correlación calculado (0.072), indica una relación positiva y débil entre las variables síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Según el valor de significación bilateral (0.542), indica que la relación entre las variables no es significativa, dado que, este valor es mayor al 0.05.

Tabla 6

Relación entre las variables síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de la I.E “San Ramón”

			Desempeño laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.072
		Sig. (bilateral)		0.542
	Síndrome de Burnout	N	73	73
		Coeficiente de correlación	0.072	1.000
		Sig. (bilateral)	0.542	
		N	73	73

4.2.6 Relación entre la variable síndrome de Burnout y las dimensiones de la variable desempeño laboral

4.2.6.1 Relación entre la variable síndrome de Burnout y el nivel de conocimiento

En la Tabla 16, se observa que el coeficiente de correlación calculado (0.086), indica una relación positiva y débil entre las variables síndrome de Burnout y el nivel de conocimiento en docentes de una institución educativa de nivel secundario

de la ciudad de Cajamarca. Según el valor de significación bilateral (0.468), indica que la relación entre las variables no es significativa, dado que, este valor es mayor al 0.05.

Tabla 7

Relación entre las variables síndrome de Burnout y el nivel de conocimiento en docentes de la I.E “San Ramón”

			Síndrome de Burnout	Nivel de conocimiento
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1.000	0.086
		Sig. (bilateral)		0.468
	Nivel de conocimiento	N	73	73
		Coefficiente de correlación	0.086	1.000
		Sig. (bilateral)	0.468	
		N	73	73

4.2.6.2 Relación entre la variable síndrome de Burnout y el nivel de rendimiento

En la Tabla 17, se observa que el coeficiente de correlación calculado (0.159), indica una relación positiva y débil entre las variables síndrome de Burnout y el nivel de rendimiento en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Según el valor de significación bilateral (0.178), indica que la relación entre las variables no es significativa, dado que, este valor es mayor al 0.05.

Tabla 8

Relación entre las variables síndrome de Burnout y el nivel de rendimiento en docentes de la I.E “San Ramón”

			Síndrome de Burnout	Nivel de rendimiento
<u>Rho de Spearman</u>	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1.000	0.159

	Sig. (bilateral)		0.178
	N	73	73
Nivel de rendimiento	Coefficiente de correlación	0.159	1.000
	Sig. (bilateral)	0.178	
	N	73	73

4.2.6.3 Relación entre la variable síndrome de Burnout y el nivel de planificación

En la Tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación calculado (0.003), indica que no existe relación entre las variables síndrome de Burnout y el nivel de planificación en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Según el valor de significación bilateral (0.983), indica que la relación entre las variables no es significativa, dado que, este valor es mayor al 0.05.

Tabla 9

Relación entre las variables síndrome de Burnout y el nivel de planificación y resolución de procesos en docentes de la I.E “San Ramón”

		Síndrome de Burnout	Nivel de planificación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.983
		N	73
	Nivel de planificació n	Coefficiente de correlación	0.003
		Sig. (bilateral)	0.983
		N	73

4.2.7 Relación entre la variable desempeño laboral y las dimensiones de la variable síndrome de Burnout

4.2.7.1 Relación entre la variable desempeño laboral y cansancio emocional.

En la Tabla 19, se observa que el coeficiente de correlación calculado (0.01), indica que no existe relación entre la variable desempeño laboral y el nivel cansancio emocional en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Según el valor de significación bilateral (0.91), indica que no existe relación significativa entre las variables, dado que, este valor es mayor al 0.05.

Tabla 10

Relación entre la variable desempeño laboral y cansancio emocional en docentes de la I.E “San Ramón”

			Desempeño laboral	Nivel de cansancio emocional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.00	0.01
		Sig. (bilateral)		0.91
	Nivel de cansancio emocional	N	73.00	73.00
		Coeficiente de correlación	0.01	1.00
		Sig. (bilateral)	0.91	
		N	73.00	73.00

4.2.7.1 Relación entre la variable desempeño laboral y el grado de despersonalización.

En la Tabla 20, se observa que el coeficiente de correlación calculado (0.13), indica una relación positiva y débil entre las variables desempeño laboral y el grado de despersonalización en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Según el valor de significación bilateral (0.29), indica que la relación entre las variables no es significativa, dado que, este valor es mayor al 0.05.

Tabla 11

Relación entre la variable desempeño laboral y el grado de despensalización en docentes de la I.E “San Ramón”

			Desempeño laboral	Grado de despensalización
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.00	0.13
		Sig. (bilateral)		0.29
		N	73.00	73.00
	Grado de despensalización	Coeficiente de correlación	0.13	1.00
		Sig. (bilateral)	0.29	
		N	73.00	73.00

4.2.7.2 Relación entre la variable desempeño laboral y el nivel de autoeficacia y realización.

En la Tabla 21, se observa que el coeficiente de correlación calculado (0.12), indica una relación positiva y débil entre las variables desempeño laboral y el grado de despensalización en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca. Según el valor de significación bilateral (0.31), indica que la relación entre las variables no es significativa, dado que, este valor es mayor al 0.05.

Tabla 12

Relación entre la variable desempeño laboral y el nivel de autoeficacia y realización en docentes de la I.E “San Ramón”

			Desempeño laboral	Nivel de autoeficacia y realización
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.00	0.12
		Sig. (bilateral)		0.31
		N	73.00	73.00
	Nivel de autoeficacia y realización	Coeficiente de correlación	0.12	1.00
		Sig. (bilateral)	0.31	
		N	73.00	73.00

4.3 Correlación Síndrome de burnout y el Desempeño laboral

4.3.1 Análisis inferencial entre Síndrome de burnout y Desempeño laboral

1. Hipótesis estadística:

H_0 : El Síndrome de burnout no se relaciona con el Desempeño laboral del personal docente de la I.E “San Ramón”.

H_1 : El Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño laboral del personal docente de la I.E “San Ramón”

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 (5 \%)$$

3. Estadístico de Prueba (Rho de Spearman)

Probabilísticamente, si P-valor < 0.05, entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H_0 y acepta H_1 .

Tabla 13

Correlación entre Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral

		Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
SINDROME DE BURNOUT	Correlación de Spearman	1.00	0.072
	Sig. (bilateral)		0.542
	N	73	73
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Spearman	0.072	1.00
	Sig. (bilateral)	0.542	

Análisis:

El análisis de la correlación de Spearman, señala que el P-valor es $>$ al 0.05, con lo cual el resultado es no significativo. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H1): existe una relación entre la Síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal docente.

Interpretación:

El Síndrome de burnout se relaciona con el Desempeño laboral del personal docente de la I.E “San Ramón”.

Discusión

El desajuste creciente entre las demandas hacia los profesores y sus posibilidades reales de enfrentarse a ellas con eficacia y garantías de éxito constituye el núcleo del problema educativo. Este distanciamiento se va ampliando a través de una espiral de acciones y reacciones. Los ciudadanos exigen más y mejor enseñanza, pero los profesores no pueden responder a ello con la amplitud y celeridad requerida. Su malestar es percibido por los ciudadanos como una muestra de falta de competencia profesional, lo que contribuye a reducir su valoración social. Los profesores perciben entonces esta insuficiente valoración y sienten que se les exige demasiado y se les valora poco. (Marchesi, 2000)

Los resultados hallados indican una la relación existente entre el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) y el Desempeño Laboral (conocimiento del puesto, rendimiento o productividad y planificación y resolución de procesos) así como sus niveles, en una población de 73 docentes entre varones y mujeres, quienes en su mayoría cuentan con un tiempo de servicio de 0 a 35 años desempeñando la función de docentes en la I.E “San Ramón”.

La hipótesis de la investigación, indica que existe una relación entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los docentes de la I.E “San Ramón” de Cajamarca, sin embargo, los resultados indican que existe una relación no significativa entre ambas variables, es decir que el incremento o disminución de los niveles de una no influirá significativamente en los niveles de la otra.

En cuanto al Síndrome de Burnout, los resultados obtenidos muestran que el mayor porcentaje de docentes tiene un nivel medio (79%), un (19 %) de docentes presenta

un nivel alto y el (1%), muestra un nivel bajo, lo cual indica que los docentes tienen buena disposición para responder a una variedad de actividades y funciones, es decir tratan de cumplir con los requerimientos constantes del trabajo y se sienten a gusto trabajando con sus alumnos.

Se determinó, además que las dimensiones del Síndrome de burnout de los docentes de la institución educativa son los siguientes: referido al agotamiento emocional, encontramos que el 55% muestra un nivel bajo, el 30% considera un nivel medio y un 15% muestra un nivel alto.

En cuanto a la dimensión referida al grado de despersonalización se obtuvo que el 48% muestra un nivel bajo, el 29% muestra un nivel medio y el 23% muestra un nivel alto.

En lo que se refiere a la última dimensión de autoeficacia y realización se obtuvo que el 42% muestra un nivel bajo, el 36% muestra un nivel medio y el 22% muestra un nivel alto.

Dichos datos concuerdan parcialmente con lo expresado por Cumpa y Chàvez (2015), en su estudio sobre Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo, quienes obtuvieron puntuaciones bajas en dicho estudio y concluyeron que la mayoría de la población (126 sujetos) no presentaban dicho Síndrome.

En concordancia con lo expresado por Bustamente et al., (2016), recalcan que existen planteamientos que señalan que el burnout sería contagioso, ya que los docentes que padecen el síndrome pueden afectar a los demás, afectando de esta forma su productividad, con lo que en un corto tiempo la institución, puede caer en el desánimo generalizado.

Con respecto al Desempeño laboral los resultados obtenidos muestran un nivel regular representado por el (38%), seguido por un nivel alto de representado por el (62%).

Se determinó que las dimensiones del Desempeño laboral de los docentes de la institución educativa son los siguientes: referido al nivel de conocimiento del puesto, encontramos que el 51% presenta un nivel alto, el 41% presenta un nivel regular y el 8% muestra un nivel bajo.

En cuanto a la dimensión nivel de rendimiento se obtuvo que el 59% muestra un nivel regular, el 37% muestra un nivel alto y el 4% muestra un nivel bajo.

En lo que se refiere a la última dimensión de planificación y resolución de proceso se obtuvo que el 64% presenta un nivel alto, el 29% presenta un nivel regular y el 7% muestra un nivel bajo.

De forma general, se muestra que el docente tiene una relación intensa con la institución, mostrando lealtad y compromiso, involucrándose con las diferentes actividades que debe realizar aun sabiendo que es medianamente factible alcanzarlas; por lo que estará siempre pendiente de su rol como docente, así como de trabajador , estos resultados contradicen con lo encontrado por Martínez (2010), quien plantea, cuando la sensación del rendimiento es baja, conduce a un deterioro en la calidad de servicio y abandono del puesto de trabajo.

Al analizar la correlación entre Síndrome de burnout con el Desempeño laboral, se encuentra que existe una relación débil ($r = 0,072$).

Con relación a lo anterior, las puntuaciones obtenidas con respecto a las dimensiones de la primera variable en los docentes se ubican en los niveles medios.

Finalmente, es importante indicar que, existen estudios que indican que las situaciones que signifiquen cansancio, aburrimiento o rutina en el ambiente laboral, pueden afectar el rendimiento. En la tarea docente en nuestro sistema, la carga lectiva usualmente esta duplicada y compartida entre instituciones públicas y privadas u otras actividades, que se hacen obligatorias para cubrir el ingreso familiar. (Martínez, 2010)

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

1. Existe una relación débil considerable ($r=0,072$), entre el Síndrome de burnout con el Desempeño Laboral del personal docente de la I.E “San Ramón” de Cajamarca.
2. En lo relacionado a las dimensiones del Síndrome de burnout del personal docente de la I.E “San Ramón” de Cajamarca, se obtuvo que el nivel de agotamiento emocional el 55% del personal docente se encuentra en nivel bajo, los niveles del grado de despersonalización, que se refiere, que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, los de mayor influencia en los docentes muestra un nivel bajo que representa el 48%.
3. Los resultados referentes al nivel de autoeficacia y realización, revelan que el 42% del personal docente presentan un nivel bajo, el 36% un nivel medio, y un 22 % representan un nivel alto, lo que significa que el esfuerzo que brinda a sus actividades pedagógicas y su compromiso para apoyar y optimizar los aprendizajes de sus alumnos son bajos.
4. Con respecto a las dimensiones del Desempeño Laboral en los docentes de la I.E “San Ramón”, se identificó que de los tres, dos se encuentran en un nivel alto, así se tiene el nivel de conocimiento del puesto con el porcentaje más alto (51%), el nivel de planificación y resolución de procesos con 64 % y el nivel de rendimiento obtuvo un nivel regular con 59%.

5. Se determinó que existe una correlación entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de burnout y las dimensiones de conocimiento del puesto y planificación y resolución de proceso del Desempeño laboral; así, las dimensiones más relevantes manifestadas en el Síndrome de Burnout de los docentes, son el agotamiento emocional (que se caracteriza por una sensación creciente de pérdida de energía en el trabajo y un sentimiento de encontrarse al límite) con la despersonalización (actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los compañeros de trabajo).

SUGERENCIAS

1. Al director de la I.E “San Ramón “de Cajamarca, a través del cargo directivo se sugiere, tener en cuenta las variables Síndrome de burnout y Desempeño laboral, para establecer programas de intervención que ayuden a prevenir los niveles de éstas en el personal docente, permitiéndoles mayor responsabilidad con los objetivos institucionales.
2. A la dirección de la I.E “San Ramón”; realizar charlas informativas, donde se explique las manifestaciones del Burnout y así puedan conocer de cómo se puede desencadenar y obtener dicho Síndrome.
3. A la dirección de la I.E “San Ramón”; desarrollar estrategias de afrontamiento en las profesionales orientadas al manejo efectivo de las emociones y de los problemas, de una manera que favorezcan como factor protector frente a la baja realización personal.
4. A la dirección de la I.E “San Ramón”; generar estrategias efectivas que contribuyan al desarrollo del docente dentro de su espacio individual, grupal y organizacional.
5. A los profesionales; realizar estudios de factores que intervienen para que se presente el Síndrome de Burnout y de esta manera puedan mejorar su rendimiento.

REFERENCIAS

- Arias, L., & Jimenez, N. (2013). *Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa*. *Educaciòn*, 53-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5056905>
- Aris, N. (2005). *El síndrome del Burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Vallés Occidental. (Tesis doctoral)*. Universitat Internacional de Catalunya, Barcelona.
- Bustamente, E., Bustamente, F., Gonzàlez, G., & Bustamante, L. (2016). *El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela*. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 111-121.
- Ceballos, C. (2013). *El Síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacèn Mi Comisariato - Centro de la Ciudad de Guayaquil. (Tesis de licenciatura)*. Universidad de Guayaqui, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos* (5ta ed.). Santafè de Bogotá: Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Obtenido de <https://psicomaldonado.files.wordpress.com/2013/10/administrac3b3n-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato.pdf>
- Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana. (Tesis para Magister)*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Cumpa, F., & Chàvez, P. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Privada Juan Mejia Baca, Chiclayo.
- Dìaz, A. (2014). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del Callao. (Tesis Doctoral)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Equipo, E. (2010). *Síndrome de Burnout*. España: Elearning. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2650/265019660004.pdf>
- Florèz, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones* (1era ed.). Lima: BUP-CENDI. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/346448288/270498301-El-comportamiento-humano-en-las-organizaciones-pdf>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- Gil, P., & Pierò, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología*, 261-268. Obtenido de http://www.um.es/analeps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

- Martinez, A. (2010). *EL síndrome de burnout . evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Revista de Comunicacion Vivat Academia*, 42-80. Obtenido de <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/viewFile/192/188>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. New York: Consulting Psychologists Press. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Mendoza, S. (2013). *Relación entre el desempeño laboral y la filosofía de los 7 hábitos de la gente altamente efectiva según la perspectiva de un grupo de colaboradores. (Tesis de Grado)*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala de la Asunción.
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. Psicología desde el Caribe*, 206-227. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. (Tesis Doctoral)*. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba.
- Rionda, A., & Mares, G. (2011). *Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 43-50. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2830/283022016005.pdf>
- Rodriguez, E., & Sanchez, M. (s.f.). *Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes de la universidad privada de Lima. (Tesis para Magister)*. Universidad Marcelino Champagnat, Lima.
- Rozas, G. (2015). *Niveles de desgaste profesional (burnout) en docentes y estrategias de prevención. (Tesis Doctoral)*. Universidad Santo Tomas, Chile.
- Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de enseñanza secundaria. (Tesis Doctoral)*. Universidad de Extremadura, Badajoz.
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
- Zelada, J. (2016). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Industrial. (Tesis para Magister)*. Universidad Nacional de San Marcos, Lima.
- Zournatzi, E., & Koustelios, A. (2011). *Burnout among physical education teachers in primary and secondary schools. International Journal of Humanities and Social Science*, 53-58. Obtenido de [http://www.ijhssnet.com/journals/Vol._1_No._7_\[Special_Issue_June_2011\]/8.pdf](http://www.ijhssnet.com/journals/Vol._1_No._7_[Special_Issue_June_2011]/8.pdf)

APÉNDICE

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

EDAD: _____ SEXO: _____ ESTADO CIVIL: _____ N° DE HIJOS _____
 _____ HORARIO DE TRABAJO _____ ANTIGÜEDAD EN LA
 INSTITUCIÓN (N° AÑOS) _____ GRADO DE INSTRUCCIÓN _____ RÉGIMEN
 LABORAL: CAS D.Leg. N° 728 D.Leg.N°. 276

INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta una serie de Ítems que deberá evaluar considerando su experiencia personal y profesional, debiendo marcar con "X" en el recuadro que corresponda, teniendo en consideración que: "S" = Siempre, CS= Casi Siempre, RV= Rara vez, CN= Casi nunca y N= Nunca. Recuerde que **los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos**, en tal sentido se le solicita ser lo más **honesto** posible.

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		S (4)	CS (3)	RV (2)	CN (1)	N (0)
1	Usted conoce la Estructura Orgánica de la Entidad donde labora.					
2	Usted conoce los alcances de la función que desarrolla dentro de la organización.					
3	Considera Usted que, el cumplimiento de sus funciones brindan aportes relevantes dentro de la organización.					
4	Usted considera que su rol como colaborador aporta beneficios dentro de la organización.					
5	Usted considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional.					
6	Usted considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de sus funciones.					
7	Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales.					
8	Se considera Usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo.					
9	Usted, realiza su trabajo con optimismo.					
10	Considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales.					
11	Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.					
12	Considera Usted, que su rendimiento se incrementa cuando se aproxima el fin de mes.					
13	Planifica Usted sus actividades laborales con anticipación.					
14	Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia.					
15	Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.					
16	Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.					
17	Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral.					
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo.					

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

INSTRUCCIONES:

Teniendo en cuenta la “escala de frecuencia”, señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes 22 enunciados, recuerde que **los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos**, en tal sentido se le solicita ser lo más **honesto** posible.

Escala de frecuencia

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

		0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2.	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento muy activo(a).							
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18.	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20.	Me siento acabado(a).							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22.	Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas.							

C:



SOLICITO: Apoyo para la aplicación de Cuestionarios

Mg. EULETERIO HUAMAN GARCIA
DIRECTOR DE LA I.E "SAN RAMON" – CAJAMARCA

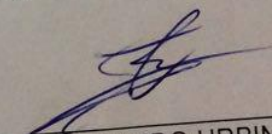
Yo, JAMES PANDO URBINA,
identificado con DNI N° 41155890,
con domicilio Av Vía de Evitamiento Sur
839 de la ciudad de Cajamarca. Ante
Ud. Respetuosamente me presento y
expongo:

Que habiendo culminado la Maestría en
Gestión de la Educación en la Universidad Privada "Antonio Guillermo Urrel",
solicito a Ud. apoyo para la aplicación de Cuestionarios en su institución sobre
Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en docentes, la cual me permitirá
optar el grado de Maestro.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Cajamarca, 16 de Mayo del 2018



JAMES PANDO URBINA
DNI N° 41155890

Cajamarca, 10 de mayo del 2018

SOLICITO: Validación de instrumento.

Sr. Max Cabanillas Castrejón

Doctor en Administración

Presente.

Me dirijo a usted para saludarlo y al mismo tiempo, tenga la amabilidad de validar los instrumentos de la investigación titulada: SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SAN RAMON DE NIVEL SECUNDARIO DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA".

Le adjunto la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables y los instrumentos a validar para que tenga en consideración al momento de emitir su juicio.

Se le pide pueda llenar las siguientes fichas para poder realizar la validación:

- a) Ficha de datos del experto.
- b) Ficha de evaluación de ítems (o indicadores).
- c) Ficha de evaluación global del instrumento.

Le agradezco de antemano su gentil colaboración

Atentamente.

James Pando Urbina

Deisy Gutiérrez Valencia

Maestría en Gestión de la
Educación. Escuela de Postgrado
EPU.

DATOS DEL EXPERTO.

FORMACIÓN PROFESIONAL	Licenciado en Psicología	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
POSTGRADO:	Maestría en Administración MBA	Universidad Privada del Norte
DOCTORADO:	Doctor en Administración	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
EXPERIENCIA LABORAL:	Docente de pregrado y posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y la Universidad Privada del Norte, Docente de la Universidad Privada del Norte, Docente de la Universidad Nacional de Cajamarca, Docente de la Universidad Cesar Vallejo — Trujillo.	Perú

Características que lo determinan como experto:

Licenciado en Psicología — Doctor en Administración de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Director de la Escuela de Posgrado de la UPAGU, docente de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo, docente de la Universidad Señor de Sipán- Chiclayo, Consultor independiente, principalmente en temas de Recursos Humanos y asesor en trabajos de investigación de pre y post grado.


 Max A. Cabanillas Castrejón
 PSICÓLOGO
 C. P. S. P. 1331

Validador
 DNI. N ° 42079368

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO.

Apreciado profesor:

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como EXPERTO, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De encontrar observaciones, realice los comentarios pertinentes.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. El instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Las instrucciones son fáciles de seguir	✓		
3. El instrumento esta organizado en forma lógica.	✓		
4. El lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Las alternativas de respuestas son las apropiadas.	✓		
7. Las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. (*) Considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. (*) Considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. (*) Considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

(*) Se responderán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

FICHA DE EVALUACION POR ITEMS O INDICADORES.

Estimado profesor:

Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el por qué.

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS					COMENTARIO
			Esta bien redactado	Mide la variable de estudio	Esta expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador (variable) que dice medir	
Variable 1: SINDROME DE BURNOUT	Edad	1-22	SI	SI	SI	SI	SI	
	Genero							
	Horario de trabajo							
	Estado Civil							
Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL	Edad	1-18	SI	SI	SI	SI	SI	
	Genero							
	Estado Civil							


 Max A. Calbani
 PSICÓLOGO
 Nº 1317
 Validador
 DNI. N° 42079368

Cajamarca, 10 de mayo del 2018
SOLICITO Validación de instrumento.

Sr. Víctor Fernández López

Doctor en Administración

Presente.

Me dirijo a usted para saludarlo y al mismo tiempo tenga la amabilidad de validar los instrumentos de la investigación titulada **SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SAN RAMON DE NIVEL SECUNDARIO DE LA CII DAD DE CAJAMARCA"**

Le adjunto la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables y los instrumentos a validar para que tenga en consideración al momento de emitir su juicio.

Se le pide pueda llenar las siguientes fichas para poder realizar la validación.

- a) Ficha de datos del experto.
- b) Ficha de evaluación de ítems (o indicadores).
- c) Ficha de evaluación global del instrumento.

Le agradezco de antemano su gentil colaboración

Atentamente.

James Pando Urbina
Deisy Gutiérrez Valencia
Maestría en Gestión de la Educación.
Escuela de Postgrado EPU.

DATOS DEL EXPERTO.

FORMACIÓN PROFESIONAL	Licenciado en Psicología	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
POSTGRADO:	Maestría en Administración de empresas	Universidad privada del Norte
DOCTORADO:	Doctor en Administración	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
EXPERIENCIA LABORAL:	Docente de pregrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y la Universidad Privada del Norte	Perú

Características que lo determinan como experto:

Licenciado en Psicología - Doctor en Administración de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Director académico de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca. Consultor independiente, principalmente en temas de Recursos Humanos y asesor en trabajos de investigación de pre y post grado.



 Validador
 DNI N ° 41415877