

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



**EL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LA CONDICIÓN
LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN UNA – PUNO 2016 -**

2017

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. QUISPE MAMANI, Gisele

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PROMOCIÓN 2015 - I

PUNO – PERÚ

2017

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

TESIS

“EL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LA CONDICIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN UNA – PUNO 2016 - 2017”

PRESENTADA POR:

Bach. QUISPE MAMANI, Gisela

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN 26 DE OCTUBRE DEL 2017

APROBADA POR:

PRESIDENTE:



M.Sc. ROLANDO ESTEBAN RODRÍGUEZ HUAMANI

PRIMER MIEMBRO:



Lic. MARCO ANTONIO PINTO CÁCERES

SEGUNDO MIEMBRO:



Lic. LEONCIO EFRAÍN ALEMÁN CRUZ

DIRECTOR / ASESOR:



M.Sc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

Área : Recursos Humanos

Tema : Síndrome de Burnout



DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mis padres, este logro es posible gracias a ellos Justo Quispe y Catalina Mamani, quienes me brindaron su apoyo incondicional y también depositaron su confianza durante toda mi vida, puesto que su apoyo y confianza fueron las mejores armas que tengo para logara mis metas y mi educación es la mejor herencia que recibo de ellos.

A mis hermanos Yony Abelardo, Lucy Melvi y Karin Fabiola quienes me dieron el aliento y ánimos para lograr una de mis metas más grandes, se las dedico a ellos ya que mi familia es y será lo más importante en el trayecto de mi vida.

A mis amigas Inés, Rocío y Edith quienes me apoyaron y guiaron en este proceso, y a todos mis amigos en general por darme ánimo y palabras de aliento.

Quispe Mamani, Gisele

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme vida, salud y sabiduría.

Agradecer a la Universidad Nacional del Altiplano y a los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por su colaboración en este trabajo de investigación, haber impartido sus enseñanzas y aportar en mi formación profesional.

De manera especial agradecer a la M.Sc. Paula Andrea Arohuanca Percca por el apoyo profesional que me brindó para así culminar con el presente trabajo de investigación.

A mis padres Justo y Catalina y hermanos Yony, Lucy y Karin ya que sin su apoyo este logro no sería posible, fueron mi motor y motivo para lograr este paso en mi vida profesional.

A mis amigos con quienes compartimos alegrías y muchas experiencias a lo largo de mi vida universitaria, quiero agradecer por su amistad, compañía y consejos, son grandes los recuerdos que me llevo de cada uno.

Quispe Mamani, Gisele

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	21
1.4. IMPORTANCIA Y UTULIDAD DEL ESTUDIO.....	22
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
Objetivo General.....	23
Objetivo Especifico	23
1.6. CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN	24

CAPITULO II**REVISIÓN DE LA LITERATURA**

2.1. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1.1. Comportamiento organizacional	27
2.1.2. Disciplinas que han contribuido a desarrollar el campo del comportamiento organizacional.	29
2.1.3. Salud laboral del estrés al burnout.....	32
2.1.4. Diferencia entre estrés y síndrome de burnout	36
2.1.5. Conceptos relacionados al síndrome de burnout	39
2.1.6. Evolución del concepto burnout	42
2.1.7. Dimensiones del síndrome de burnout	45
2.1.8. Fases del síndrome de burnout.....	50
2.1.9. Consecuencias del síndrome de burnout.....	51
2.1.10. Prevención del síndrome de burnout.....	55
2.1.11. Estrategias preventivas del síndrome de burnout	55
2.1.12. Instrumento de medida del síndrome de burnout	62
2.1.13. Burnout en la docencia universitaria.....	65
2.1.14. Educación universitaria.....	66
2.1.15. La educación universitaria en el Perú	68
2.1.16. Características personales de docentes universitarios.....	70
2.1.17. Funciones del docente universitario	70

2.1.18. Condición laboral del docente universitario.....	71
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	74
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	76
Hipótesis General:.....	76
Hipótesis Específica:	76

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	77
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	78
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	79
3.4. PROCESAMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	80
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	80

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUCION

4.1. Nivel de agotamiento emocional en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017.....	81
4.2. Nivel de despersonalización en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017.....	87
4.3. Nivel de realización personal en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017.....	93

4.4. Nivel de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017.....	99
4.5. Propuesta de estrategias preventivas del síndrome de burnout para docentes de la escuela profesional de administración.....	104

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ANEXO

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1 Disciplinas que han contribuido a desarrollar el campo del comportamiento organizacional.	30
GRÁFICO 2 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2016	82
GRÁFICO 3 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2017	85
GRÁFICO 4 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2016	88
GRÁFICO 5 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados - 2017	91
GRÁFICO 6 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados 2016	94
GRÁFICO 7 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados- 2017	97
GRÁFICO 8 Nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados 2016	100
GRÁFICO 9 Nivel de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados 2017	102

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Escalas de medición de las dimensiones del síndrome de burnout:.....	65
TABLA 2 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2016	82
TABLA 3 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2017	84
TABLA 4 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2016	87
TABLA 5 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2017	90
TABLA 6 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados 2016	93
TABLA 7 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados - 2017	96
TABLA 8 Nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados 2016	99
TABLA 9 Nivel de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados 2017	102
TABLA 10 Estrategias de intervención individual.....	107
TABLA 11 Estrategias de intervención organizacional.....	114
TABLA 12 Estadígrafo del agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016 – 2017	120

TABLA 13 Estadígrafo de la despersonalización en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016 – 2017	122
TABLA 14 Estadígrafo de la realización personal en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016 – 2017	125
TABLA 15 Estadígrafo del síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016 – 2017	127

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CESQT: Cuestionario para evaluar el Síndrome de quemarse por el trabajo –

Burnout

CO: Comportamiento Organizacional

MBI: Maslach Burnout Inventory

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA-PUNO 2016 – 2017”. Es un síndrome que viene despertando interés por su estudio, puesto que está relacionado con el ámbito laboral y el estilo de vida que llevan los trabajadores en las organizaciones, la padecen los profesionales que cuya labor es tener una relación directa con personas. Este trabajo tiene por objetivo analizar comparativamente el nivel de síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración 2016–2017, así mismo el nivel de sus dimensiones del síndrome de burnout comparar según su condición laboral. Para garantizar la validez de la investigación se utilizó el cuestionario para evaluar el síndrome de quemarse por el trabajo - burnout. El cual fue aplicado a 25 docentes entre contratados y nombrados, que fue seleccionado a través de una muestra por conveniencia. La investigación es de tipo descriptiva y/o comparativa, con un diseño no experimental y un método deductivo. Los resultados obtenidos indican que para el año 2016 en caso de docentes contratados el 20% tiene un nivel medio de agotamiento, el 20% tiene un nivel medio de despersonalización y el 53% tiene un nivel alto de realización personal. Para docentes nombrados el 20% tiene un nivel medio de agotamiento, un 27% tiene un nivel alto de despersonalización y el 50% tiene un nivel alto de realización personal; entonces el 80% de docentes contratados y el 100% de docentes nombrados tiene un nivel medio de burnout. Para el año 2017 en

caso de docentes contratados el 13% tiene un nivel medio de agotamiento, el 33% tiene un nivel medio de despersonalización y el 67% tiene un nivel alto de realización personal. Para docentes nombrados el 20% tiene un nivel medio de agotamiento, el 40% tiene un nivel medio de despersonalización y el 67% tiene un nivel alto de realización personal; entonces el 73% de docentes contratados y el 100% de docentes nombrados tiene un nivel medio de burnout. Por lo que llegamos a la conclusión que no existe diferencias en el nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración, puesto que tanto docentes contratados y nombrados tienen un nivel medio de síndrome de burnout, sin embargo los docentes contratados tienen tendencia a incrementar su nivel de síndrome de burnout esto debido a que ellos presentan sentimiento de cansancio, agobio, actitudes negativas y distantes, además que empiezan de desvalorar su trabajo. A partir de estos resultados se plantea estrategias preventivas que ayuden a disminuir el nivel del síndrome en los docentes de la Escuela Profesional de Administración.

Palabras Clave: Síndrome de burnout, condición laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

ABSTRACT

The present work of investigation titled "The syndrome of burnout according to the labor condition of the teachers of the Vocational school of Administration UNA-PUNO 2016 - 2017 ". It is a syndrome that comes waking interest up for his study, since it is related to the labor area and the way of life that the workers take in the organizations, her the professionals suffer that whose labor is to have a direct relation with persons. This work the level of syndrome tries to analyze comparatively of burnout according to the labor condition of the teachers of the Vocational school of Administration 2016-2017, likewise the level of his dimensions of the syndrome of burnout to compare according to his labor condition. To guarantee her validate of the investigation the questionnaire it was in use for evaluating the syndrome of burning for the work - burnout. Which was applied to 25 teachers between contracted and named, that was selected across a sample by convenience. The investigation is of type descriptive and / or comparative, with a not experimental design and a deductive method. The obtained results indicate that for the year 2016 for in case of contracted teachers 20 % has an average level of depletion, 20 % has an average level of depersonalization and 53 % has a high personal accomplishment. For renowned teachers 20 % has an average level of depletion, 27 % has a high level of depersonalization and 50 % has a high personal accomplishment; then 80 % of contracted teachers and 100 % of renowned teachers have an average level of burnout. For the year 2017 in case of contracted teachers 13 % has an average level of depletion, 33 % has an average level of

despersonalization and 67 % has a high personal accomplishment. For renowned teachers 20 % has an average level of depletion, 40 % has an average level of despersonalization and 67 % has a high personal accomplishment; then 73 % of contracted teachers and 100 % of renowned teachers have an average level of burnout. For what we come to the conclusion that does not exist you differ in the level of syndrome of burnout between the teachers contracted and named of the Vocational school of Administration, nevertheless the contracted teachers it has a trend to increase his level of syndrome due to the fact that they weariness, burden, negative and distant attitudes, besides the fact that they begin of devaluating his work. From these results one raises preventive strategies that help to diminish the level of the syndrome in the teachers of the Vocational school of Administration.

Key words: Syndrome of burnout, labor condition, emotional depletion, despersonalization, personal accomplishment.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años las personas se han visto expuestas a diversas demandas laborales, lo que implica nuevos retos para los profesionales que día a día ejercen su trabajo, debiendo adaptarse a las condiciones y las exigencias que les depara su medio para lograr y cumplir con el objetivo. De lo contrario, los profesionales se verían sobrepasados por los requerimientos de su entorno y muchas veces no tendrían los recursos necesarios, provocando consecuencias a nivel físico y psicológico producto del estrés laboral y más aún del síndrome de burnout. (Carbajal, 2009)

Cada vez es más común ver a profesionales, cansados de su trabajo, endurecido afectivamente y en algunos casos poseen una carencia de expectativas de superación, este es un problema que la mayoría de los directores de las organizaciones tomarán un creciente interés por conocer los efectos que ejerce sobre su personal.

Siendo así este síndrome podría encontrarse en todo los trabajadores de la universidad ya que es una organización que brinda un servicio educativo a la región de puno. Sin embargo la investigación se centró en los docentes de la Escuela Profesional de Administración debido a las constantes exigencias a las que se encuentran sometidas, y más una que en los últimos años se viene hablando de la calidad educativa en el ámbito universitario el cual conduce a la acreditación, el cual tiene como objetivo garantizar un mejor servicio educativo. Por lo que los docentes se encuentra sometidos a más presión y exigencias lo cual provoca estrés en ellos e incluso a padecer el síndrome de burnout.

Dadas a las manifestaciones de estrés, frustración, agotamiento y despersonalización en la que se encuentran los docentes universitarios ya sean en su condición de contratado y nombrado, estos tiene repercusiones en la organización por la calidad de vida lograr que pueden tener. Puesto que estos se ven afectados por los problemas psicológicos y físicos al que se encuentran los docentes, es así que surge la pregunta de la investigación.

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación titulada: “La Presencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Ángeles - Chile” (Carbajal, 2009) Para el desarrollo de esta investigación se dio desde un enfoque mixto y un diseño de investigación exploratorio y descriptivo, para recoger la información se utilizó el cuestionario para la evolución del síndrome de quemarse por el trabajo, esto aplicado a 121 docentes de enseñanza básica de la ciudad de los ángeles. Los resultados obtenidos permiten afirmar que la presencia de síndrome de quemarse por el trabajo entre los docentes angelinos es baja, afectando a un

2,5% de la población. Sin embargo, al observar las distintas dimensiones que se evalúan, estas arrojaron un alto grado de desgaste psíquico (33.8%) y de manifestaciones de actitudes cínicas como indolencia o despersonalización (7.4%), así mismo se tomó otros aspectos como los años de edad que tenía ellos. Esta investigación permite señalar que los docentes de la ciudad de los ángeles presentan bajos niveles de síndrome de quemarse por el trabajo. De igual forma se concluye que dichos profesionales se encuentran sometidos a importantes grados de desgaste psíquicos ocasionados por estresores particulares presentes en el medio laboral en el cual se desenvuelven, que afectan su salud mental, repercutiendo en la calidad del servicio docente, resulta imprescindible entonces genera políticas educativas y laborales acorde a un presupuesto adecuado, que permitan abordar este deterioro psicológico para prevenir la aparición de nuevos casos de síndrome del quemarse por el trabajo entre los docentes angelinos.

En la investigación titulada: “Estrés laboral y Síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria - Cuba” (Viera, 2013) El objetivo de la investigación es detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, en una muestra de 62 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias, Es un estudio descriptivo con diseño transversal. Se desarrolló durante los meses de marzo a mayo durante el curso escolar 2006 - 2007, en las condiciones vigentes del modelo educativo de la escuela primaria, se utilizó un muestreo no probabilístico. Se utilizó como instrumento el inventario de estrés, para maestros, revelo la presencia de estrés laboral en 88,24% de los sujetos estudiados y del Burnout en 67,5%. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada con predominio de valores no deseable en

el 64,4% y relación expresado en la triada del desgaste, es congruente con la comprensión del burnout como un proceso que se integra al del estrés laboral como resultado de un ciclo de pérdida de recursos, dado por la existencia de condiciones de trabajo que imponen al docentes a demandas superiores a los recursos que posee para afrontarla.

En la investigación titulada: “Niveles de síndrome de burnout en profesoras de educación inicial del sector Callao - Lima” (Soto, 2012) El propósito de esta investigación fue conocer el nivel del síndrome de burnout en las profesoras de educación inicial sector callao, en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Utilizando un diseño de investigación descriptiva, la muestra de tipo disponible, la conformaron 153 profesoras de las instituciones educativas públicas de nivel inicial del callao, el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados fueron en agotamiento emocional un 73,9% en el nivel bajo, 18,3% en el nivel medio y el 7,8% en un nivel alto, en la dimensión de despersonalización el 83% se encuentra en un nivel bajo, el 10,5% en el nivel medio y el 6,5% en el nivel alto, y en la dimensión de realización personal un 11,1% está en el nivel bajo, un 28,1% en el nivel medio y un 60,8% en el nivel alto. El síndrome de burnout se encuentra en un nivel bajo en las profesoras de educación inicial del sector Callao. Las profesoras de mayor edad no muestran indicios alto del síndrome de burnout en sus dimensiones de agotamiento emocional, y en las dimensiones de despersonalización y baja realización emocional no muestra mayores diferencias.

En la investigación titulada: “Síndrome de burnout en docentes del área de Biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno - 2006” (Flores,

2006) El objetivo de esta investigación es determinar la existencia del Síndrome de burnout en docentes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno -2006; siendo el estudio de tipo descriptiva y con un diseño simple. La población de estudio estuvo constituida por 45 docentes del área de biomédicas. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario estructurado para las características personales; actividad docente y el test de Maslach. Los resultados el 77,8% de los docentes presentan tendencias a padecer burnout y el 8,9% está afectado con el síndrome y sin él solo 13,3%. Al evaluar las dimensiones encontramos que el 11,1% muestra despersonalización, el 8,9% agotamiento emocional y solo el 2,2% baja realización personal.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General:

¿Existe diferencias en el nivel del síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 - 2017?

1.3.2. Problema Específico:

- A. ¿Existe diferencias en el nivel del agotamiento emocional según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 - 2017?
- B. ¿Existe diferencias en el nivel de despersonalización según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 - 2017?

- C. ¿Existe diferencias en el nivel de realización personal según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 - 2017?

1.4. IMPORTANCIA Y UTULIDAD DEL ESTUDIO

En los últimos años se viene evaluando la calidad educativa en el ámbito universitario el cual conduce a la acreditación, que tiene como objetivo garantizar un mejor servicio educativo prestado por las distintas universidades sometidos a constantes presiones y demandas laborales, por lo que evidencian altos niveles de estrés ocupacional los que afectan su nivel de satisfacción, desempeño, y salud, del personal que labora en las universidades; Está es una labor de un profesional que sabe trabajar en equipo, puede compartir ideas y tomar decisiones adecuadas para el desarrollar competencias y capacidades en el estudiante. Un docente con síndrome de Burnout que tenga agotamiento emocional, despersonalización y/o baja realización personal no podría lograr brindar un servicio educativo de calidad.

El interés en la investigación surge a través de experiencias detectadas en los docentes universitarios, el cual se ha podido observar la situación de estrés, desanimo, presión, poco interés y algunos casos ausentismo laboral.

El síndrome de Burnout podría encontrarse en todos los docentes universitarios, pero en especial en los docentes de la escuela profesional de Administración debido a las exigencias laborales a las que se encuentra sometida y además la realización del proyecto contribuirá con la mejora de un servicio educativo de calidad en beneficio de los actuales y futuros estudiantes de la escuela profesional.

Al realizar la búsqueda de antecedentes se puede constatar que aún no existen muchos estudios relacionados con el tema, y en especial aplicados a los docentes de la escuela profesional de administración, siendo necesario investigar para así poder generar estrategias preventivas para los docentes que tengan tendencia a padecer dicho síndrome.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar comparativamente el nivel de síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

Objetivo Especifico

O.E.1. Comparar el nivel de agotamiento emocional según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

O.E.2. Comparar el nivel de despersonalización según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

O.E.3. Comparar el nivel de realización personal según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

1.6. CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

El ámbito de estudio considerado es la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Altiplano perteneciente a la ciudad de Puno.

Datos generales de la región de Puno:

- Ubicación: región de Puno está localizado en la parte sur oriente del país
- Superficie: 7199Km²
- Clima: frio y seco
- Coordenadas: 15° 50' 15" S 70° 01' 18" O
- Altitud: 3.848 msnm
- Población 2009 236 habitantes
- Densidad: 35.3 hab/km²

Datos generales de la Universidad Nacional del Altiplano

- Ubicación: Avenida sesquicentenario 1150
- Total de escuelas profesionales: 35

La realización de la investigación es la Universidad Nacional del Altiplano, perteneciente a la ciudad de Puno específicamente en la Escuela Profesional de Administración. El cual está ubicada en la avenida Sesquicentenario N° 1150, esta universidad cuenta con 35 escuelas profesionales,

14.2. HISTORIA.

La Creación de la Universidad en Puno es producto de la exigencia de intelectuales y políticos. La sociedad puneña considerada cuna de los intelectuales más brillantes del Perú. Los diputados RAMOS, AGUIRRE y QUIÑONES fueron autores de este proyecto de Ley de creación (RAMOS A.

1987: 21 -25). En el año de 1856, la convención Nacional dictaminó la Ley No. 406 de creación de la Universidad de Puno, promulgada el 23 de agosto de 1856 y firmada el 29 de agosto del mismo año, por el Presidente de la República Don Ramón Castilla. La Ley No. 406 contiene 04 artículos : el primero más resaltante señala que, "Se erige en la ciudad de Puno una Universidad, para la enseñanza de la Teología, Jurisprudencia, Medicina, Filosofía y Letras, Matemáticas y Ciencias Naturales y para que en estas mismas Facultades se confieran Grados Académicos". El segundo dispone: "La Universidad observará el Reglamento de Instrucción Pública del 07 de abril de 1855". Como sucede con toda institución que nace, no se contaba con Estatuto propio, local necesario y la respectiva asignación presupuestal. El artículo tercero indica que, "se regirá por el Estatuto de la Universidad San Agustín de Arequipa, y que sus funciones universitarias se celebrarán en el Colegio Nacional de Puno". Asimismo, dispone que los gastos que originen las Cátedras de esta novísima Universidad sean afectados a las rentas del Colegio. Las razones por las cuales la universidad dejó de funcionar se relacionan con problemas socio-políticos y económicos. Otra razón que determinó su cierre oficial es el hecho de que no fue considerada en el Reglamento Nacional de Instrucción Pública de 1876.

Respecto a la actividad y vigencia de la Universidad, Torres E. (1958: 15), indica que desde su instalación del 01 de mayo de 1859 hasta su clausura en 1866, registra aproximadamente 06 años de vida institucional, Ramos A. (1987: 22) señala que la duración fue de 17 años con tres meses. Por otro lado, el Ing. Alberto Barrera Cuentas, en su primer discurso con motivo de la inauguración de las labores académicas, manifestó que la universidad tuvo vigencia, de 08

años de funcionamiento lectivo. Respecto al nombre de la universidad, existe otra confusión; el destacado autor del proyecto de Ley de Reapertura de la Universidad de Puno, Ing. Enrique Torres Belón, puntualiza que, legalmente no existe la Universidad de "San Carlos" de Puno, como se le ha nombrado, en varios Proyectos Legislativos. Lo que tiene vida y vigencia legal es la Universidad de Puno.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es un campo de estudio donde se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. Además el comportamiento organizacional aplica el conocimiento obtenido acerca de los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en la conducta, con el fin de que las organizaciones funcionen mejor. Según Robbins define el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización. Como el comportamiento organizacional se interesa particularmente en las situaciones que afectan al empleado, no es de

sorprender que se destaque el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, puesto, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración. (Robbins, 2004)

Cada vez hay un mayor acuerdo sobre los componentes o temas que constituye la materia del comportamiento organizacional, entre las cuales Robbins destaca la motivación, el comportamiento y autoridad del líder, la comunicación con los demás, estructura y procesos de los grupos, aprendizaje, desarrollo y percepción de las actitudes, procesos de cambio, conflictos, diseño del trabajo y estrés en el trabajo. (Robbins, 2004)

Los estudios del comportamiento humano y las capacidades de trato con las personas recibieron una atención mínima en relación con los aspectos técnicos de la administración. Sin embargo en los últimos 15 años, las facultades de administración se han dado cuenta de la importancia que tiene el comprender la conducta humana para determinar la eficacia de un administrador. La aceptación de la importancia de inculcar en los administradores estas capacidades que se relacionan estrechamente con la necesidad que tiene las organizaciones de conseguir y conservar a los empleados de más alto desempeño, lo que es crucial sobre todo en los mercados laborales más cerrados. En un estudio estadounidense se reveló que los salarios y las prestaciones adicionales son las razones por las que las personas están a gusto con su trabajo o se quedan con su patrón. Mucho más importante es la calidad de los puestos de trabajo y el apoyo del ambiente laboral. Por lo tanto, es de creer que contar con administradores que posean buenas capacidades de trato personal hará que el sitio de trabajo sea más placentero, lo que vuelve más fácil contratar y conservar personal calificado. Ya que el trabajo actual

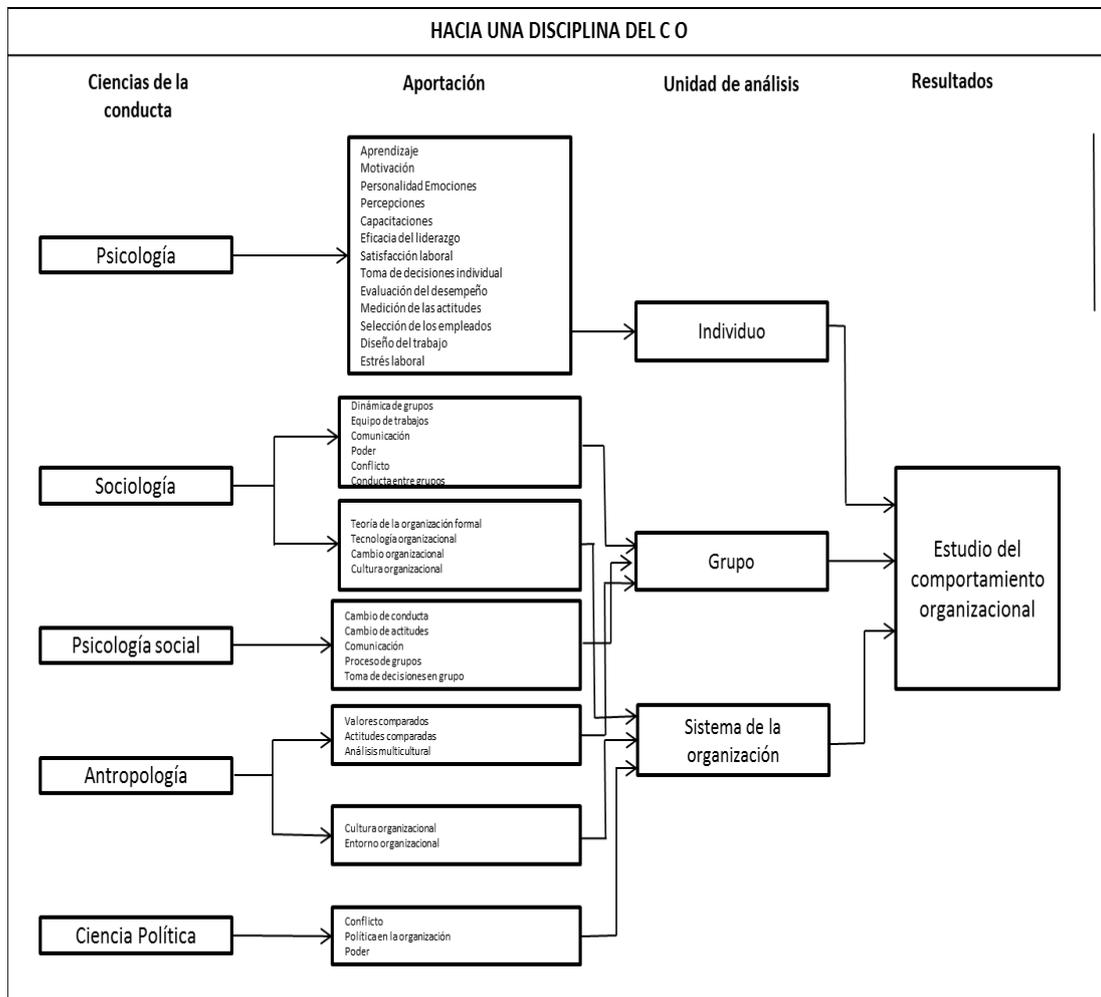
cada vez es más competitivo y exigente, las personas no pueden salir adelante únicamente con sus capacidades técnicas. También deben tener buenas habilidades para tratar con los demás.

Las definiciones del comportamiento organizacional son diversas, sin embargo según la investigación realizada se concuerda con algunas como Davis (1981) el CO es el estudio de la forma en que las personas actúan dentro de las organizaciones y la aplicación de ese conocimiento, Ivancevich (2006) el CO es el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional, Hellriegel y Slocum (2009) el CO efectivo es la base de una eficaz acción organizacional. Además, plantea que la administración y el liderazgo eficaz de las organizaciones requieren una aplicación cuidadosa de competencias relacionadas con la conducta de la gente en el trabajo. (Fermini, 2010)

2.1.2. Disciplinas que han contribuido a desarrollar el campo del comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional es una ciencia aplicada del comportamiento que se basa en las contribuciones de varias disciplinas conductuales. Los campos predominantes son: psicología, sociología, psicología social, antropología y ciencia política. Como veremos, las aportaciones de la psicología han sido sobre todo en el plano del análisis individual o microanálisis, en tanto en otras disciplinas han contribuido en la comprensión de conceptos extensos como procesos de los grupos y organización.

GRÁFICO 1 Disciplinas que han contribuido a desarrollar el campo del comportamiento organizacional.



Fuente: Stephen Robbins

Cabe resaltar que con la investigación desarrollada se concuerda con dos de las ciencias de la conducta mostrada en el cuadro anterior, las cuales son la psicología y la psicología social. La psicología es la ciencia que pretender medir, expandir y en ocasiones cambiar las conductas de los seres humanos y de los animales. Los psicólogos se interesan en estudiar y comprender el comportamiento de los individuos. Los teóricos del aprendizaje y de la personalidad, consejeros psicólogos y principalmente psicólogos

industriales y organizacionales, son quienes han enriquecido, y seguido sumando el campo de conocimientos del CO.

Los psicólogos industriales y organizacionales se centran en los problemas de aburrimiento y otros factores relativos a las condiciones laborales que obstaculizan un desempeño eficaz en el trabajo. Más recientemente sus contribuciones se expandieron al aprendizaje, percepción, personalidad, emociones, capacitación, eficacia del liderazgo, necesidades y motivadores, satisfacción laboral, proceso de toma de decisiones, evaluación del desempeño, medición de actitudes, técnicas de selección de empleados, diseño del trabajo y estrés laboral. Además la Psicología social es una rama de la psicología en la que se combinan conceptos de esta ciencia y de la sociología. Se enfoca en la influencia reciproca de las personas. Uno de los campos en que los psicólogos sociales realizan investigaciones considerables es el cambio: como iniciarlo y como reducir los obstáculos a su aceptación. Además, los psicólogos sociales hacen aportaciones significativas en la medición, comprensión, cambio de actitudes, pautas de comunicación, fomento de la confianza, medios con que las actividades de los grupos satisfacen las necesidades de los individuos, y procesos de toma de decisiones en grupo. (Robbins, 2004)

2.1.2.1. Mejoramiento del servicio a los clientes

En la actualidad, la mayoría de los empleados en los países desarrollados ocupan puestos de servicio, estos puestos de servicio están los representantes de soporte técnico, despachadores de comida rápida, vendedores, maestros, meseros, enfermeras, mecánicos automotrices, asesores, funcionarios de créditos, planificadores financieros y sobrecargos. La característica común de

estos puestos es que requieren un trato intenso con los clientes de la organización, y puesto que la organización no puede existir sin sus clientes, la administración tiene que ver que los empleados hagan lo que se requiera para complacer a los clientes. El comportamiento organizacional puede ayudar en la tarea. (Robbins, 2004)

El interés de los investigadores del CO en la satisfacción a los clientes por medio de mejoras en la calidad, el campo de esta materia ha ignorado a los consumidores. Se pensaba que concentrarse en los clientes era una tarea de quienes estudiaban y ejercían el marketing. Pero el comportamiento organizacional puede contribuir a mejorar el desempeño de la organización enseñando a los administradores la relación entre las actitudes y la conducta de los empleados y la satisfacción de los clientes. Más de una organización ha fracasado porque sus empleados no han sabido complacer a los clientes. Por ende, la administración debe crear una cultura de sensibilidad a los clientes, y el CO puede dar lineamientos abundantes para ayudar a los administradores en ese cometido de crear una cultura en las que los empleados son amables y corteses, accesibles, capaces, listos para responder a las necesidades de los clientes y dispuestos a hacer lo necesario para complacerlo. (Robbins, 2004)

2.1.3. Salud laboral del estrés al burnout

El ritmo de vida que se lleva desde hace algunos años en los centros de trabajo, aunado a los constantes cambios que afrontan las organizaciones y el consecuente ambiente de incertidumbre que se genera factores que han colocado al estrés y al burnout como las potenciales enfermedades profesionales centrales del siglo XXI. Hace algunos años los problemas

humanos eran difíciles como los actuales solo que más sencillos de describir y de comprender por los involucrados. (Gonzales, 2008)

Los psicólogos, psicofisiólogos y otros especialistas modernos estudian, clasifican, predicen y recomiendan como evitar estas respuestas psicofisiológicas así como sus causas. Desde luego, el origen del estrés y sus consecuencias varían mucho de un individuo a otro, sobre todo porque lo más importante de este fenómeno, al menos en su origen, es que la propia situación estresora no es tan relevante como la percepción que el individuo tiene de ella.

El estrés puede ser un factor de motivación importante, pero tiene un lado oscuro que día a día se convierte en una realidad cada vez más cotidiana en las empresas y en general en el mundo laboral, impactando negativamente en la productividad de las mismas, en la calidad de vida de las personas y por ende en la salud social. (Fermini, 2010)

Se denomina estrés a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce a la satisfacción de una necesidad vital cualquiera. Amplia el concepto y considera al estrés como “la condición mental o física que ocurre en cualquier momento en que debemos ajustarnos o adaptarnos al ambiente”. (Coon, 1999)

El estrés implica también respuestas fisiológicas que manifiestan un individuo ante un estresor ambiental, que puede ser un evento externo u otra situación potencialmente dañina, esto no quiere decir que el estrés siempre es dañina, Además se dice que “carecer por completo de estrés es estar muerto”, la reacción fisiológicas del estrés se inicia de forma similar a la reacción de la emoción y constituye una forma de adaptación al medio, solo que en

ocasiones esta respuesta termina siendo perjudicial al organismo. Esto varía de acuerdo con el agente estresor y sucede generalmente ante un estrés a largo plazo (el estrés a corto plazo puede ser desagradable en ocasiones pero no causa daño frecuente y en ocasiones es incluso deseado). (Gonzales, 2008)

El estrés laboral en particular es el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, es decir, la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevar a cabo. (Martin, 2003). Entre las emociones que se presentan en este ambiente de trabajo encontramos la rabia, indefensión, decepción, miedo, culpa, fracaso, tristeza, vergüenza aislamiento, falta de sensibilidad y desanimo. (Lazarus & Folkman, 1984).

El estrés laboral tiene varias peculiaridades entre las que se destacan la gran variedad de condiciones organizacionales y ambiente que son capaces de producir estrés, la diversidad de respuestas ante condiciones similares, la dificultad de predecir la intensidad y el grado de estrés en un individuo y los cambios conductuales crónicas, disminución de la productividad, demandas a la empresa.

Es importante resaltar además, el papel del tiempo y las causas del estrés ya que a corto plazo los motivos por los cuales se presenta el fenómeno se relacionan con reacciones inmediatas como sobrecargas de trabajo en tiempo limitados, confusiones y distracciones causados por rumores, luces, ruido, hacinamiento en el trabajo y miedo personal, mientras que el estrés laboral a largo plazo se orienta a la organización del trabajo en sí, el deseo de atención de los demás, el sentido de aislamiento que se experimenta. (Gonzales, 2008)

La cultura organizacional se refiere a la interacción de las personas, la cultura, la política y metas que generan una atmosfera o clima. En otras palabras es el sentir, la personalidad o el carácter de una organización que puede conducir a un estilo relajado de trabajo o un estilo muy tenso y orientado a la crisis. Dentro de la cultura organizacional uno de los factores principales que contribuye al estrés se desprende de la falta de congruencia entre lo formalmente definido en los estatutos de la organización y lo que realmente ocurre en el día a día. Esta brecha genera incertidumbre en la aplicación de políticas, normas y sanciones lo que dificulta al individuo a entender con claridad lo que se espera de él y por lo tanto le lleva a invertir sus recursos en actividades que no necesariamente tienen un impacto directo en su productividad o resultados, conduciendo a llamadas de atención por parte de los superiores y a altos niveles de frustración y baja motivación por no tener evidencias de la relación entre esfuerzo y recurso invertidos con los resultados obtenidos.

Conociendo la descripción, causa y principales estresores no queda describir las manifestaciones de estrés laboral a través de sus efectos subjetivos, conductuales, cognoscitivos, fisiológicos y organizacionales, de acuerdo a su clasificación de consecuencia. Lo efectos subjetivos más comunes que señalan la presencia del estrés laboral son: ansiedad, violencia y agresión, apatía, desgano, aburrimiento, falta de interés, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, mal humor, estado de ánimo variables, poca estima a las personas, amenaza, tensión, presión, nerviosismo y aislamiento. (Gonzales, 2008). Los factores individuales de cada trabajador y la diversidad de combinaciones que de su interacción diaria se derivan hacen del estrés laboral

un fenómeno multivalente. Es evidente que el estrés es un fenómeno complejo con diversos matices y grados de impacto en distintos niveles y que tienen alto costo para la gente y para la organización. Desde hace algunos años hay otro término, también en inglés, para aludir una condición crítica del estrés, definitivamente es una imagen metafórica intensa, se trata del termino burnout. En este nivel ya hablamos solamente de aportar una presión determinada, que como se señala anteriormente varía mucho de acuerdo con la historia personal de cada individuo e influyente determinadamente en su forma de percibir y enfrentarse a los distintos eventos vitales; hablamos de quemarse, consumirse, de personas, con frecuencia muy autoexigente, competitiva, impacientes, eficientes y ambiciosas que al enfrentarse a situaciones laborales adversas y a resultados personales por debajo de sus expectativas y su propia exigencia no pueden seguir la carrera, pierden el paso y para decirlo de otra forma, simplemente se queman. (Jackson, 1981)

2.1.4. Diferencia entre estrés y síndrome de burnout

El estrés es un proceso más amplio, puede tener un impacto negativo o positivo, puede implicar incluso ganancias, pues la tensión resultante puede ser operacional, con una movilización que puede ser funcional y reversible. El estrés es por si algo positivo en la naturaleza, el estrés permite que reaccionemos rápidamente y de la forma correcta frente a una situación de riesgo mortal con el fin de poder sobrevivir. El síndrome de Burnout es un proceso reversible espontáneamente disfuncional, siempre implica un proceso crónico de estrés con impacto negativo para la salud, la personalidad y el desempeño, pues el agotamiento implica perdida y frustración. (Koeck, 2015)

(Alcobendas, 2015) Estas son algunas diferencias que encontramos entre estos dos términos.

- En el estrés existe aún una sobre implicación en los problemas laborales. En el Burnout se ha llegado a una falta de implicación completa.
- En el estrés se da hiperactividad emocional que puede en algunos casos cursar con sentimientos de culpa. Sin embargo en el síndrome de Burnout lo que se desarrolla es un embotellamiento emocional que puede mostrarse como despersonalización y baja realización personal, también puede mostrar sentimientos de cólera y rabia.
- En el estrés hay síntomas fisiológicos que es donde primero se produce daño; en el burnout el daño ha pasado a ser tipo emocional. Mientras que en el caso del estrés podemos estar en primer lugar ante la fatiga física en el síndrome esta convive con cansancio emocional y cansancio cognitivo. Por ello el burnout se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimiento profundos de fracaso mientras que en el estrés la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimiento de realización personal a veces de éxito.
- El estrés mantenido en el tiempo produce agotamiento o falta de energía física. En el burnout existe un tipo de agotamiento que afecta a la motivación y a la energía psíquica.
- En el estrés, si existe estado de ánimo depresivo, se puede entender como una reacción para poder preservar las energías físicas. La depresión en el burnout es una expresión de tristeza, una pérdida de ideales.

- Con el estrés sobre todo si es moderado, la persona puede poner en marcha suficientes estrategias de afrontamiento, puede producirse incluso una mayor productividad laboral y sensación del éxito laboral. Con el síndrome de burnout se desencadena una inadecuada adaptación al trabajo que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima
- Por ultimo entre los rasgos más característicos es que si bien ambos pueden acabar en depresión. En el estrés esta puede aparecer como reacción a preservar las energías físicas, mientras que la depresión del burnout se manifiesta como una pérdida de ideales de referencia y con sentimientos de tristeza.

La organización mundial de la salud, define al estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. Visto así el estrés no debería ser un problema. Al contrario sería una suerte de estímulo, una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en las personas, tomándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por periodos prolongados.

Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una. Puede ser un factor inocuo para otra. Existen varios factores que implican: su estado psicológico y físico. El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El burnout es solo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Es importante saber distinguir cuando estamos ante estrés o cuando ante el síndrome de burnout ya que este último puede tener consecuencias negativas a nivel individual, social y sobre todo organizacional, mientras que el estrés no necesariamente. (Sanchez, 2014)

2.1.5. Conceptos relacionados al síndrome de burnout

Existen muchos términos que se relacionan al síndrome de Burnout, lo que hacen que muchas personas confundan, sin embargo existen diferencias entre ellos, estos términos son el estrés laboral, depresión, ansiedad, tedio, fatiga física.

Estrés Laboral. Es un desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, es decir es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo. Han habido varias formas de conceptualizar el estrés laboral que han demostrado ser útiles para entender mejor un conjunto de fenómenos tan complejo, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por las percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que puedan tener consecuencias negativas para ellas. (Piero & Rodriguez , 2008). El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se puede identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida de las personas y familiar. (Selva, 2004).

El estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. Esto causa enormes pérdidas a las empresas, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o conflictos en el trabajo.

Depresión. Según la Organización mundial de la salud, es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimiento de culpa o falta de autoestima, trastorno del sueño, apetito, sensaciones de cansancio o falta de concentración. La depresión es un estado de ánimo que se caracteriza por anhedonia, que es la incapacidad de disfrutar y de interesarse por las cosas, una disminución de la vitalidad, cansancio exagerado que aparece luego de realizar un esfuerzo mínimo, casi todos los días o una disminución de atención y concentración, ideas de culpa o de inutilidad, pensamientos suicidas, autoagresiones, trastornos de sueño, pérdida o aumento de apetito, visión sombría del futuro, sentimiento de inferioridad y pérdida de autoconfianza. (Rhiner, 2013)

La depresión, definida como una variante anormal del estado de ánimo, en la que el individuo siente tristeza, desaliento, desesperanza, pesimismo, pérdida de interés por sus preocupaciones y su entorno. (Figuroa, Figuroa, & Yfran, 2007). La depresión en el ámbito laboral hace referencia al impacto que tiene en el rendimiento laboral y la falta de recursos que tienen las empresas para manejar y ayudar a los empleados con problemas de salud mental. .

Se ha confirmado que la depresión tiene una correlación significativa con el cansancio emocional, pero no con las otras dos dimensiones del burnout. Uno de los síntomas más detectados de la depresión es el sentimiento de culpa. Mientras que en el burnout los sentimientos que predominan son la cólera o la rabia. También se dice que los síntomas de la depresión puede emerger en una etapa posterior al burnout, es decir cuando las pérdidas ascienden. (Pérez, 2010)

Ansiedad. La ansiedad laboral es una consecuencia de situaciones que percibimos o interpretamos como amenazantes y peligrosas, es en esos momentos donde aparece el estrés laboral, causado por una cadena de síntomas que nos pueden afectar en nuestro trabajo y a la vez hacen que disminuya nuestra calidad de vida, por lo que es necesario controlarlo desde el principio para que no pase a mayores. Para poder prevenir que la situación no se convierta en un problema de salud, es que debemos identificar cuáles son las condiciones laborales del trabajo que hacen que este se transforme en una situación estresante imposible de manejar en algunos casos. (Fermini, 2010)

La ansiedad laboral es una de las enfermedades más comunes que presenta la sociedad y es que el estrés que la asocia es tan grande que empeora cada situación añadiendo otros trastornos comunes dentro del mundo comunicativo. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo que conlleva a graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza, (Trujillo, 2010)

Tedio o Aburrimiento: los términos tedio o aburrimiento ha sido utilizado en diversas situaciones y se les ha dado diferentes significados tales como el

aburrimiento es el cansancio o fastidio causado generalmente por disgustos o molestia. Es un estado anímico de desgano, apatía y duda porque el empleado no sabe qué hacer durante el día. El tiempo de trabajo carece de todo contenido, no hay estímulos que lo animen hacer algo, no se sabe que hacer porque no hay nada que hacer. Lo cual es una consecuencia del burnout. Por lo tanto para explicar las diferencias entre tedio y síndrome de burnout, es conveniente realizar un análisis. La diferencia de los términos en el proceso de desarrollo, planteando que cuando aumenta el agotamiento emocional disminuye el tedio. Entonces sería este proceso que lo que lleva al trabajador a desarrollar burnout. Muchos autores concuerdan que el burnout es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto. (Pérez, 2010)

Fatiga física: para diferenciar la fatiga física del síndrome de burnout lo fundamental es observar el proceso de recuperación, ya que el burnout se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimientos profundo de fracaso mientras que en la fatiga física la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimiento de realización y a veces de éxito. (Pérez, 2010)

2.1.6. Evolución del concepto burnout

Hace aproximadamente 35 años, el tema de estrés en el entorno laboral se ha vinculado a un fenómeno el cual se ha hablado, escrito e investigado. El denominado Síndrome de burnout en algún caso puede incluso encontrarse como diferentes términos, del que en español se hace alusión al síndrome de

desgaste o del quemando. En este estudio se utilizará el término en inglés burnout en correspondencia con el modelo teórico asumido.

El término de burnout, fue utilizado por primera vez por el psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger en los años 70, quien en uno de sus trabajos observó a algunos trabajadores presentaban en forma progresiva, pérdida de la energía, síntomas de ansiedad y depresión, así como también agresividad por sus clientes y desmotivación en su trabajo. (Santander, 2011).

En la década de los años 80 las psicólogas Chistiana Maslach y Susan Jackson, consideran al burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, Maslach estableció la conceptualización del burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en aquellas profesionales de servicios, caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia. (Carbajal, 2009)

En sus inicios el burnout se atendía como un estado, actualmente se construye conceptualmente como un proceso en el que se incluye las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo; que se puede desarrollar en aquellas personas cuyo objeto es trabajar con personas en cualquier tipo de actividad que ellos realicen. (Gil, 2005)

El término del síndrome de burnout ha ido evolucionando a través de los años, conociéndolo también como: síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de estar quemado en el trabajo, síndrome de quemarse en el trabajo, síndrome de estar quemado, síndrome del quemado, otro grupo considera denominar a este término como el desgaste psicológico por el trabajo, desgaste

ocupacional, desgaste profesional, agotamiento profesional, síndrome del cansancio emocional. Existe un tercer grupo que lo denomina como un sinónimo de estrés laboral, considerando las siguientes denominaciones: estrés crónico laboral asistencial, estrés laboral asistencial, estrés profesional, estrés laboral. (Gil, 2005)

El síndrome de burnout podría presentarse en profesores que tienen trato directo con los alumnos, compañeros de trabajo, a esto se le suma las bajas remuneraciones y el sistema educativo, presentándose en los docentes síntomas como cansancio emocional, despersonalización, no sintiéndose satisfechos en su trabajo y por ende la falta de estímulo para capacitarse. (Nuñez, 2010)

Sin embargo existen varias perspectivas del concepto del síndrome de burnout: según la perspectiva clínica de Herbert Freudenberger describió al desgaste profesional como una condición en la cual los profesionales del servicio humano se gasta. Según este autor quien fue el que utilizó por primera vez este término indica que el síndrome se caracteriza por un estado de agotamiento, como consecuencia del trabajo intenso, hasta el límite de no tomar en consideración las necesidades personales y “quemarse” por su abnegada dedicación al trabajo. Además existe una perspectiva psicosocial, desde el punto de vista Maslach y Jackson consideran como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que realizan algún tipo de trabajo con personas. Este agotamiento puede conducir a un deterioro en la calidad de servicio que prestan, y parece ser un factor importante en la baja moral, la cantidad de trabajo y el ausentismo de los individuos que lo padecen. También parece estar

correlacionado con varios índices auto reportados de disfunción personal, incluyendo cansancio físico, insomnio, creciente uso de drogas, alcohol y problemas familiares y conyugales. (Cordillo, 2008). Sin embargo existe una perspectiva organizacional; de acuerdo con Manassero, esta perspectiva se centra en el análisis de las causas que generan burnout; a tres niveles individual, organización y social. El síndrome de quemarse como un proceso que empieza con excesivo y prolongado niveles de estrés en el trabajo. Este estrés produce tensión en el trabajo (sentimientos de cansancio, irritabilidad y fatiga). El proceso se completa cuando los trabajadores defensivamente enfrentan este tipo de estrés mediante el alejamiento psicológico hacia el trabajo y se convierten en apáticos, cínicos y rígidos. (Manassero, 1996)

2.1.7. Dimensiones del síndrome de burnout

La comunidad científica acepta el planteamiento tridimensional del síndrome (Jackson, 1981) cuyos componentes son el cansancio emocional (componente que implica una incapacidad de obtener de uno mismo los suficientes recursos emocionales necesarios para afrontar el trabajo), la despersonalización (componente asociado a la evaluación de los demás en la que afloran sentimientos negativos de distanciamiento y cinismo con respecto a los clientes) y la baja realización personal (componente relacionado con la evaluación negativa de uno mismo y con sentimiento de insatisfacción sobre el resultado de su trabajo. (Fernandez & Manzano, 2002). Definió tres dimensiones:

- A. AGOTAMIENTO EMOCIONAL:** es considerado el corazón del síndrome y está acompañada por una sensación de cansancio, fatiga y vacío, se caracteriza por una pérdida de atractivo, agobio causado por las

funciones y el trabajo; disminución del interés, además de sentimientos de fracaso. Irritabilidad, abatimiento y ansiedad por haber intentado cambiar la situación y que influye negativamente en la estabilidad emocional y laboral del profesional. En los docentes se caracteriza por una falta de empatía hacia los alumnos y por la incapacidad de adoptar actitudes efectivas, así como de establecer un diálogo fluido y productivo con ellos. Estos síntomas se pueden extender a toda la comunidad educativa.

Agotamiento emocional está caracterizado por la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Se evidencia la disminución y pérdida de recursos emocionales, la persona siente estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que realiza, al contacto diario que mantiene con personas a la que hay que atender como objeto de trabajo: pacientes, alumnos, etc. A este sentimiento de escasez de recursos de entusiasmo y falta de energía se adiciona la frustración y tensión en los trabajadores que sienten que ya no dan más. (Santander, 2011)

El “agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física o psíquicamente o como una combinación de ambos. La persona siente que ya no puede dar más de sí misma” (Delgado, 2003). Este estado de malestar psicológico derivado del estrés, se caracteriza por tres factores y uno de ellos es el cansancio emocional, este se caracteriza por fatiga mental y falta de recursos emocionales para afrontar situaciones laborales. (Olvera, 2014)

En los últimos años, el interés por el estrés laboral y sus consecuencias se ha extendido y señalan la aparición del agotamiento emocional como consecuencia de la percepción del estrés laboral crónico asociado como bajos índices de salud física. (Serrano, 2008)

El estrés crónico se entiende como un malestar provocado por situaciones agobiantes en un largo periodo de tiempo. Esto trae consigo alteraciones psíquicas, producto de todas aquellas situaciones que conllevan a trastornos emocionales, los cuales truncan el bienestar de nuestra vida cotidiana. (Kripker, 2005)

Es necesario reconocer que las frustraciones en la tarea docente es el resultado de múltiples procesos que confluyen en la creación permanente de insatisfacción básica. Estos procesos son de orden político, social, histórico y económico. A la vez se relacionan con un conjunto de problemas que proceden del propio ámbito didáctico, de las dinámicas que surgen en las interacción de los individuos, etc. Todos estos elementos operan como una “bola de nieve” cuyo término es la frustración en la tarea de los docentes. (Barriga, 2002)

B. DESPERSONALIZACIÓN: consiste en el desarrollo de sentimientos negativo hacia las personas con las que se trabaja. Se produce un endurecimiento afectivo caracterizado por las relaciones distantes, cínicas o frías y pérdida de capacidad del contacto interpersonal donde la empatía se reemplaza por la deshumanización.

El proceso de endurecimiento emocional viene a ser una pérdida gradual de preocupaciones y de todo sentimiento emocional hacia las personas

con las que trabajan y que conllevan a un aislamiento o deshumanización, recientemente es un tipo de respuesta prolongada debido a estresores emocionales e interpersonales crónicos debido al trabajo. (Elvira, 2009)

Las personas que se encuentran en este estado toman una actitud fría y distante hacia el trabajo y hacia las personas que trabajan con ella, minimizan su involucramiento en las tareas a realizar, incluso renuncian a sus ideales. En cierta manera, la despersonalización es un intento para protegerse del agotamiento y la decepción. Las personas sienten que la indiferencia puede darles seguridad, especialmente cuando el futuro es incierto, o que es mejor asumir que las cosas no funcionan en lugar de poner a sus esperanzas en ellas. Ser tan negativo puede seriamente dañar el bienestar de una persona y su capacidad para trabajar efectivamente. (Cordillo, 2008). Despersonalización o deshumanización esta manifestada por un cambio negativo de actitudes que lleva defensivamente a adoptar un distanciamiento frente a los problemas, e incluso proyectar el conflicto culpando a otros de los problemas que le pasa, llegando a considerar a estas personas como verdaderos objetos o “casos”. La actitud varía según las personalidades, pero en general hay un camino de “insensibilización” que va desde el pesimismo o escepticismo al cinismo respecto de los atendidos. (Guillén, 2005).

C. REALIZACIÓN PERSONAL: Tiene una tendencia a evaluar negativamente los propios logros, lo cual afecta a la habilidad en la realización del trabajo y por consiguiente a la calidad del servicio que se ofrece. Suele caracterizarse por una percepción y exceso de demandas

que exceden a las capacidad de competencia y eficacia de los trabajadores, lo que les conduce a la desvalorización así mismo a los demás, a no tener expectativas laborales y una sensación generalizada de insatisfacción laboral, se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos) carencia de expectativas y horizonte de trabajo, y una insatisfacción generalizada. (Delgado, 2003). Cuando las personas se sienten ineficaces, experimentan un creciente sentimiento de incapacidad. Cada nuevo proyecto parece sobre dirigido. El mundo parece conspirar contra cada uno de sus intentos por progresar y lo poco que realizan parece trivial. Pierden la confianza en su habilidad para hacer la diferencia; como ellos pierden la confianza en sí mismos, otros pierden la confianza en ellos. (Cordillo, 2008). La baja realización personal es donde se dan respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima y fuertes auto cuestionamientos con manifestaciones de depresión y con tendencia a la huida.

En esta fase los docentes, suelen tener episodios de ansiedad o angustia al no cumplir sus expectativas y justifican su fracaso proyectando la culpa en otros. Esto provoca serias dificultades en el proceso de enseñanza – aprendizaje, puesto que se producen un marcado distanciamiento con los alumnos que provocan que a estos le aparezcan temores o inseguridad.

2.1.8. Fases del síndrome de burnout

Según Gil Monte establece etapas en las que vive el profesional para llegar al síndrome de Burnout. (Gil, 2005).

- **Fase inicial, de entusiasmo:** se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmado, gran energía y se dan experiencias positivas. En muchos casos no importa la larga jornada laboral. El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas pocos realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con este. Al inicio de la actividad laboral la persona se involucra demasiado y existe una voluntaria sobrecarga de trabajo, hipervalora su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativa provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace el trabajo pase a la siguiente etapa.
- **Fase de estancamiento:** esta etapa inicia cuando no se cumple las expectativas profesionales, se empieza a valorar las contraprestaciones del trabajo. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre la demanda y los recursos. Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, produciéndose una pérdida de idealismo y de entusiasmo. El trabajador empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluye necesariamente el ámbito profesional.
- **Fase de frustración:** se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión y desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece del sentido, cualquier cosa irrita y provoca

conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparece problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

- **Fase de apatía:** en esta cuarta fase se producen una serie de cambios actitudinales y conductuales como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio del cliente y por un afrontamiento defensivo – evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal.
- **Fase del quemado:** El trabajador esta frustrado en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. En esta fase se produce el colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

2.1.9. Consecuencias del síndrome de burnout

Como el resto de riesgos de origen psicosocial, el burnout constituye un grave problema de salud laboral. Pero también afecta muy negativamente a las empresas y a la sociedad en general, al “quemar” anticipadamente la “producción” de una parte de “recursos humanos”. Los factores desencadenantes de síndrome de estar quemado son comunes al estrés, pues es una repuesta al estrés crónico; por lo tanto, también comparte algunas de las consecuencias negativas para la salud física y psíquica de los trabajadores. Sin embargo, la gravedad suele ser con mayores secuelas, cuando se alcanza

una fase madura de distrés o estrés negativo, alcanzando altas cuotas de deterioro personal y profesional.

Principalmente las consecuencias del Burnout se refleja en:

- La organización
- En el trabajador: con afecciones físicas y psicológicas

Consecuencias para la organización

Las consecuencias en las organizaciones pueden llegar a ocasionar graves pérdidas económicas así como un deterioro interpersonal, y las siguientes consecuencias que se considera las primordiales: (Rémon, 2011)

- Se deteriora la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja)
- Disminuye la capacidad de trabajo.
- Disminuye el compromiso.
- Desciende la eficacia y el rendimiento.
- Aumenta el ausentismo y la desmotivación.
- Aumenta las rotaciones y los abandonos de las organizaciones.
- Disminuye la calidad de los servicios que se presentan a los clientes.
- Surge sentimiento de desesperación e indiferencia frente a trabajo.
- Aumenta las quejas del usuario o cliente.

Como se mencionó anteriormente todos estos problemas conlleva a una serie de costes directos e indirectos para las empresas que en algunos casos resulta muy elevadas.

Consecuencias para los trabajadores

El burnout es un mecanismo para afrontar y auto proteger frente al estrés generando por la relación profesional – cliente y por la relación profesional – organización. Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos culpa), y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes y frente a la organización) en el trabajador.

En el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial.

El deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste emocional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal se asocia con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización. “agrediendo a sí mismo” (culpa) por tratar así a los usuarios, compañeros, etc. O bien puede justificar esas actitudes negativas e ir sosteniéndose en esa situación sin generar un daño mayor a su salud, pero deteriorando la calidad del servicio notablemente. (Rémon, 2011)

Muchos estudios relacionan los estados depresivos y la constelación sintomática del síndrome. Desde el punto de vista clínico el burnout es un proceso que se manifiesta como una enfermedad incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral cuando se presenta en toda su magnitud. Los síntomas se presentan en el trabajador según:

- **Psicosomáticos:** cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que a su vez, se mide en el deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorias, digestivo, reproductor, nervioso, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.
- **Conductuales:** conductas despersonalizadas en la relación el cliente, ausentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso, estimulante y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad de vivir en forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.
- **Emocionales:** predomina el agotamiento emocional, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimientos de soledad, sentimientos de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización, sentimientos depresivos.
- **Actitudinales:** actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.

- **Sociales y de relaciones interpersonales:** Actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra laboral del sujeto.

2.1.10. Prevención del síndrome de burnout

Las medidas preventivas del estrés y burnout están estrechamente ligadas a la calidad de vida física, social y laboral. En el primer rubro, es importante hacer ejercicios regularmente, hacer ejercicios de relajación o de meditación, comer bien, evitar el alcohol, dormir de 7 a 8 horas regularmente. Respecto al segundo es fundamental tener tiempo libre para sí, mantener una red de amigos con quienes compartir actividades recreativas o de simple conversación, solicitar el apoyo de familiares y amigos. A nivel laboral, las intervenciones de prevención dependen en gran parte del respaldo y de la decisión institucional, para crear y mantener condiciones que permitan una revisión permanente de las dinámicas y problemas laborales. Al respecto, la organización internacional del trabajo afirma que “las empresas que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo en función a las aptitudes y aspiraciones humanas” tiene más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

2.1.11. Estrategias preventivas del síndrome de burnout

Actualmente, las estrategias y técnicas de intervención se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para prevenir y afrontar el síndrome de burnout. Con un estudio más preciso que se está realizando sobre el síndrome de burnout, dado a sus elevados daños que puede ocasionar en las personas, organizaciones y la sociedad, si este no es prevenido o afrontado a tiempo,

Para poder frenar las consecuencias tan negativas de este fenómeno podemos encontrar estrategias orientadas a nivel individual, organizacional y social.

2.1.11.1. Estrategias individuales del síndrome de burnout

Estas estrategias están recomendadas en cualquier momento, e incluso antes de que se presenten los primeros síntomas de burnout, ya que se puede prevenir su aparición. El objetivo es que el individuo aprenda estrategias que le permitan afrontar y prevenir sus consecuencias sin abandonar el propio autocuidado.

Estas estrategias se dirigen a regular emociones, desarrollar habilidades comunicativas, entrenarse en la solución de problemas y el manejo eficaz del tiempo, además de adoptar estilo de vida saludable. (Muriel, 2015)

1. No sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las tareas habituales.
2. Utilizar todos los canales de comunicación que exista en la institución, también se puede hablar con personas de confianza que tengan influencia y puedan ayudar a solucionar una situación de angustia, o crear un servicio de apoyo o asesoramiento que oriente al trabajador en tareas relacionados con el desarrollo de sus tareas.
3. Averiguar o buscar a otras personas que hayan pasado por la misma situación y preguntarles como lo solucionaron.
4. Delimitar las funciones: pedir que se organicen reuniones periódicas en la que todos los trabajadores puedan dar sus opiniones sobre su trabajo propio.

5. Aprender a controlar las emociones: no enfadarse cuando se crea que se está cometiendo una injusticia con uno, hay que saber exponer quejas con explicaciones basadas en hechos concretos. Es importante que cuando se exponga un problema se demuestre que no afecta a uno mismo, sino a todo el equipo.
6. En el momento de presión hay que saber pedir ayuda: algunas personas se queman (burnout) cuando se les exige asumir tareas para las que no están preparados. Para evitarlo se puede pedir un curso de formación o buscar ayuda a personas experimentadas.
7. La provisión de recursos personales y materiales para poder adaptarse a los cambios que genera la necesidad social y política. La falta de recursos unida a una sensación personal de incapacidad para resolver conflictos les lleva a cuadros severos de estrés y los problemas emocionales como la angustia, depresión o desmotivación.

Muchos de estos puntos dependen del entorno donde se está trabajando y algunas situaciones serán insalvables. Para ello que hay que tener claro que el síndrome de burnout tiene que ver con las respuestas personales ante la vida y el trabajo. Y la reacción que tengamos ante ellos puede ser decisiva para superarlo o no. Por lo tanto, la actitud que tiene el trabajador es fundamental para la solución (Cordillo, 2008)

Además se incluye otros aspectos personales en esta como son:

Llevar una vida sana con una nutrición adecuada, descansando las horas adecuadas y haciendo ejercicios con regularidad, además hay que evitar no abusar del café, tabaco, alcohol y otros estimulantes que a veces el trabajador

consume. También mantener relaciones interpersonales, satisfactorias, compartiendo emociones y sentimientos con los amigos y familiares, y por ultimo dedicar una parte de la jornada al tiempo libre, para que el trabajador despeje la mente, se alimente, descanse y disfrute de su momento. (Miravalles, 2009)

2.1.11.2. Estrategias social – grupales

Son muy pocos los estudios que se centran en el desarrollo de las habilidades sociales para la prevención y tratamiento del burnout, pero hay acuerdo generalizando en la importancia del apoyo social, de la comprensión del entorno y de las estrategias relacionadas al sujeto. (Gil, 2005)

El síndrome de burnout tiene su origen en el deterioro de las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral. Por este motivo, los procesos que tienen que ver con la calidad de las relaciones interpersonales deben ser objeto especial de atención para prevenir el síndrome. Las principales estrategias a este nivel son: (Miravalles, 2009)

1. Apoyo social en el trabajo: contar con relaciones interpersonales es una de las principales necesidades del ser humano. El apoyo social se ha definido como “la información permite a las personas creer que otros se preocupan por ellos y los quieren, son estimados y valorados, pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas”. Como se sabe los profesionales que tiene síndrome de burnout una de sus primeras reacciones es el aislamiento, pierden esa comunicación con sus compañeros de trabajo y personas a las que tienen que atender.

(Gil Monte, 2002) distingue seis formas de ofrecer apoyo social en el trabajo.

- Escuchar a la persona de manera activa, sin dar consejos ni juzgar sus acciones.
- Dar apoyo técnico. En el sentido de que un compañero diga al trabajador que está haciendo las cosas bien.
- Crear en el profesional la necesidad y pensamiento de reto, desafío y creatividad.
- Dar apoyo emocional.
- Dar apoyo emocional desafiante que haga reflexionar al individuo sobre si realmente ha agotado todas sus posibilidades de solución.
- Participar en la realidad social del individuo, crear una autoconfianza y autoestima.

2. Entrenamiento de las habilidades sociales: es un procedimiento para enseñar a los profesionales a ofrecer y recibir apoyo social en el trabajo.

- La capacidad de decir “No”
- La capacidad de pedir favores y hacer peticiones
- La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
- La capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones.

El entrenamiento de las habilidades sociales puede hacerse de manera individual o grupal. Este puede facilitar que los comportamientos aprendidos perduren, además puede construir un escenario natural para evaluar habilidades sociales y en un contexto para ofrecer apoyo y ayuda mutua.

2.1.11.3. Estrategia Organizacional.

La dirección de las organizaciones deben desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima organizacional, se deben desarrollar procesos de retroinformación sobre el desempeño del rol, dar retroinformación desde la dirección de las organizaciones y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador. El objetivo de estos programas se centrara en mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces. Otras estrategias son establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad y mejorar las redes de comunicación organizacional. (Miravalles, 2009)

Todas estas estrategias son muy importantes para su desarrollo, pues el origen del problema del síndrome de burnout está en el contexto laboral, y por tanto la dirección de las organizaciones debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y clima organizacional. Las estrategias son escasas y que la principal seria el desarrollo de programas, pero existen otras que pueden ayudar a prevenir como son:

- Mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo
- Minimizar imprevistos: organizar urgencias, de tal forma no interfiere en el trabajo planificado.
- Formación y reuniones acorde a las necesidades y sin afectar el tiempo de las personas con un mayor nivel de Burnout.
- Evitar la ambigüedad de roles, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados al trabajo.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.

- Aumentar la recompensa a los trabajadores
- Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista.
- Mejorar las redes de comunicación y promoviendo la participación en la organización, mejorando así el ambiente laboral.
- Fomentar la colaboración en la organización
- Fomentar la seguridad en el empleo.

Gil Monte y Piero (1997) ha proporcionado algunos métodos como:

- Programas de socialización anticipatoria que prevengan el choque con la realidad y sus consecuencias. Se cuestiona los ideales y se analizan a discrepancia entre la forma en que las cosas deberían realizarse, según las creencias personales o profesionales, y la forma en que se están realizando.
- Programas de retroinformación a los trabajadores sobre su rendimiento
- Desarrollo organizacional: pretende cambios en los procesos de las organizaciones para incrementar la salud y eficacia organizacional y mejora el funcionamiento social de la organización

¿Cómo podemos ayudar a los compañeros que están en esta situación?

- Estableciendo una relación de apoyo, tanto emocional, como física.
- Poniéndonos en el mismo nivel de la otra persona, escuchándola, activamente, haciéndole preguntas. Esto puede ayudarle a expresar los sentimientos y preocupaciones y a ver la situación desde otra perspectiva.

- Aceptando lo que la persona tiene que decir sin emitir juicios de valor, que exprese sus frustraciones y sentimientos, dejando que la actitud optimista salga por sí sola.
- Participar en la realidad social del individuo, confiando o cuestionando creencias sobre sí mismo, sobre su auto concepto, autoeficacia y autoestima.
- Dar ánimos y reconocer a los demás el trabajo bien hecho, ya que es una buena costumbre que debe fomentarse y que ayudará a crear un ambiente de compañerismo y solidaridad.

2.1.12. Instrumento de medida del síndrome de burnout

Los trabajos de investigación centrados en la elaboración de instrumentos de medida de burnout son profundos. A pesar de todo el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson sigue siendo el mejor instrumento de medida del burnout.

El Maslach Burnout Inventory es un inventario auto-administrativo, que consta de 22 ítems con escala lickert en forma de afirmación referidas a las actitudes, emociones y sentimientos que el profesional muestra hacia el trabajo y sus clientes. Las fases experimentales para su elaboración durante ocho años. La prueba preliminar aplicada a 605 profesionales de servicio está compuesta por 47 ítems, que eran contestados dos veces para evaluar la frecuencia y la intensidad de los sentimientos. Los análisis estadísticos, realizados redujeron el número de ítems del cuestionario. La nueva versión se aplicó a una muestra de 4200 profesionales, obteniéndose un análisis factorial similar al anterior, lo que justificó la unión de las dos muestras (1025 sujetos).

La versión definitiva, de 22 ítems, evalúa únicamente la frecuencia de los sentimientos, desaparecieron la valoración en intensidad debido a la alta correlación existente entre dos apreciaciones (Maslach y Jackson 1986). Presentaron un formato similar al de otros instrumentos de medida de actitudes y sentimientos.

Este instrumento es construido para valorar los tres aspectos fundamentales del síndrome: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo. Cuando observamos que un sujeto obtiene altas puntuaciones en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y baja realización personal no es una variable dicotómica, sino con que se puede experimentar con diferentes niveles de intensidad, y no existe puntos de corte validos a nivel clínico para medir la existencia del burnout y poder separar los casos afectados por el síndrome de los no afectados. (Gil, 2005)

La sub escala de cansancio emocional o agotamiento emocional (AE): consta de 9 ítems, (1-2-3-6-8-13-14-16-20) estos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento.

La sub escala de despersonalización (D): está conformada por 5 ítems, (5-10-11-15-22) estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en esta como en la escala anterior los profesionales con puntuación altas presentan grados elevados de vivencias del síndrome de Burnout.

La sub escala de realización personal (RP): está conformada por 8 ítems (4-7-9-12-17-18-19-21) que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras escalas, la puntuación es baja son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tiene peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización

Para medir el síndrome de burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual es auto aplicable. Dicho cuestionario está compuesto por 22 ítems. Para la interpretación de los datos se acude al baremo creado por Migote y Pérez.

Mientras más desgastado profesionalmente se encuentre la persona, más alta serán las puntuaciones obtenidas en los dos primeros factores (agotamiento emocional y despersonalización), y más bajas en el último (realización personal) (Sandoval, 2013)

Del global de puntuaciones obtenidas se han descrito tres rangos para las tres dimensiones exploradas, sin existir un punto de corte definido que indique la existencia o no del síndrome.

**TABLA 1 Escalas de medición de las dimensiones del síndrome de
burnout:**

	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	≤ 18 puntos	19 – 26 puntos	≥ 27 puntos
Despersonalización	≤ 5 puntos	6 – 9 puntos	≥ 10 puntos
Realización personal	≤ 33 puntos	34 – 39 puntos	≥ 40
Síndrome de burnout	≤ 33 puntos	34 - 66 puntos	≥ 67

Fuente: (Cordillo, 2008)

2.1.13. Burnout en la docencia universitaria

En la universidad al igual que en numerosas instituciones se lleva evolucionando el estrés a través de la generación y regeneración de las condiciones laborales que nos mantienen produciendo cada vez más obligaciones, necesidades de carácter burocrático – administrativa para la obtención de recursos económicos para la investigación, congresos, estancias académicas, formando a grupos de alumnos muy numerosos y cuando en ese momento comienza a descender el número de matriculados y se prevé por el deber de impartir docencia de un mayor número de materias, de las cuales a su vez se les exige que sean especialistas. (Flores, 2006)

El trabajo de docencia en la universidad, se ha convertido en un trabajo sometido a constantes presiones y condiciones de libertad laboral cada vez más restrictiva. Hemos encontrado que la labor de este personal universitario no alcanza su libertad ni en la cúspide de la promoción profesional.

En resumen, tenemos que las condiciones que cada vez más caracteriza el trabajo del profesorado universitario, conlleva además de una importante carga física, una sobrecarga mental y una gran carga psíquica. De manera camuflada y bajo el amparo de objetivos de calidad, cada vez mayores a niveles de producción laboral entre este personal, responsabilizándole cada vez más de un mayor número de tareas.

2.1.14. Educación universitaria.

Los cambios experimentados por las universidades en las últimas décadas han originado su heterogeneidad y masificación actuales, haciendo más complejos sus sistemas internos, generando la baja calidad y transparencia de sus actividades, afectando la confianza social en sus resultados, trayendo la necesidad de instaurar procedimientos que garanticen dicha calidad y resguarde de la fe pública. La preocupación fundamental hoy de la mayor parte de los países, es el mantenimiento, mejoramiento y garantía de la calidad de la educación superior, haciéndose enormes esfuerzos por lograr su adecuada definición, medición y evaluación. Ello hace mediante la incorporación de sistemas reconocidos de evaluación y acreditación institucional, los que deben contribuir al mejoramiento de la eficacia y eficiencia académica. (Becerra, 2014)

Una educación superior de calidad y pertinencia, que provea de técnicos y profesionales competitivos al país, es clave para sostener un proceso de desarrollo económico y social en el que estamos todos involucrados en esta era del conocimiento. Según la UNESCO, cabe señalar que nunca antes en la historia fue más importante la inversión en la educación superior en tanto esta constituye una base fundamental para la construcción de una sociedad de

conocimiento inclusiva y diversa para el progreso de la investigación, la innovación y la creatividad. La formación brindada por las instituciones de educación superior debería tanto responder a como anticipar las necesidades sociales. Los sistemas de enseñanza de alto rendimiento abarcan una amplia gama de modelos institucionales, no solo en universidades, sino también en institutos y escuelas, que en conjunto producen la variedad de trabajadores y empleados calificados que el mercado laboral necesita. Cada tipo de institución tiene un papel importante que desempeñar, y el poder alcanzar un desarrollo equilibrado entre los distintos componentes del sistema.

La educación superior tiene un impacto directo en la competitividad del país a través de su efecto sobre la productividad de su mano de obra. La presencia de profesionales competentes es, sin lugar a duda, uno de los factores que analizan los inversionistas al tomar sus decisiones. Por otro lado, los resultados de la educación superior básica, tanto por la mejor preparación de los docentes como por la presencia de padre de familia más ilustrados que serán exigentes con la educación de sus hijos. Un efecto similar se da en el sector salud, donde un mejor nivel educativo está relacionado con mejores profesionales en el sector y una población sana. (Yanada, Castro , & Rivera , 2012).

Las universidades en América Latina comprenden un sistema de desarrollo científico tecnológico, las mismas que cuentan con una dotación importante de recursos humanos calificados, así como de equipos y laboratorios. La sociedad y particularmente el estado, por su parte estará comprometido a dar constantes recursos cuya adecuada utilización debe ser cautelada, de modo que la fe pública no se vea defraudada en sus expectativas en relación con la

correspondencia de los resultados de la acción universitaria y las necesidades actuales de los individuos y de la comunidad.

2.1.15. La educación universitaria en el Perú

La educación superior universitaria del siglo XXI enfrenta una serie de desafíos y dificultades, como producto del entorno cambiante, la globalización y su ideal de posicionamiento efectivo en la sociedad del conocimiento. La universidad peruana no es ajena a esta realidad y para insertarse en este escenario competitivo, deben planearse estrategias que la conduzcan a superar estos retos, los mismos que están ligados a la búsqueda de competitividad que deben superar la calidad de enseñanza, la investigación y mejores servicios. La evaluación deriva a acciones de acreditación es necesaria para: eliminar viejos rezagos, vicios y despropósitos, conquistar nuevos logros y consolidar aciertos institucionales que podrían deteriorarse, por la necesidad de anticiparse a retos futuros y adecuarse a los cambios vertiginosos que imprime la integración hemisférica, permitiendo realizar un seguimiento más fino sobre las actuales políticas de educación superior y asegurar la calidad de los servicios que ofrece. (Yanada, Castro , & Rivera , 2012)

La acreditación, en sus diversas modalidades, es hoy uno de los mecanismos más adecuados de evaluación y control social para garantizar la calidad universitaria. La evaluación y la acreditación no son fines en sí mismos, sino medios para promover el mejoramiento de la educación superior. (Becerra, 2014).

Según la SINEACE en Perú existe ciento cuarenta y dos universidades públicas y privadas. La expansión de la oferta privada en los últimos años ha

traído consigo la implementación de nuevos modelos de gestión que busca la eficiencia en los procesos y la optimización de los recursos. Es por ello que ante la diversificación en los modelos de educación universitaria, se hace necesaria la implementación de un modelo de acreditación que respete dicha diversidad y con el que todas las instituciones independientemente de sus características internas, puedan evaluarse. La calidad educativa en el Perú contiene enfoques de equidad y pertinencia, por tanto requiere de significados que correspondan a la complejidad y diversidad del país. Así como orientar los esfuerzos para cerrar las brechas en educación. Hablar de calidad es aludir a la finalidad que se persigue, que en el caso de la educación es la formación de la persona. En ese entendido, es ineludible preguntarse calidad para que, es decir qué tipo de personas queremos formar y que tipo de sociedad aspiramos tener. En ese sentido la calidad en educación se evidencia en una formación integral y en su contribución al desarrollo. Implica una formación no solo en conocimientos sino también humanistas, que desarrolla capacidades para ejercer la autonomía, el pensamiento crítico, la participación y la ciudadanía. (SINEACE, 2016)

La tarea encomendada al SINEACE de establecer estándares con fines de acreditación, implica que al ser dichos estándares portadores de un concepto de calidad debe atender aspectos o factores esenciales de la misma. Los estándares que se establecen se convierten en un referente de calidad, y en una herramienta que se ofrece a las instituciones educativas para mejorar y al ciudadano para exigir su derecho de una educación de calidad. (SINEACE, 2016)

2.1.16. Características personales de docentes universitarios

Las características personales son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos, pensamientos, sus emociones y sus actitudes; dentro de ellas podemos reconocer a la edad, sexo, años de experiencia, estado civil, condición laboral, cargos administrativos, etc. (Flores, 2006)

Para la presente investigación se hará uso una de la característica de la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración, encontrando dos condiciones los nombrados y contratados; pero dentro de estas tenemos subdivisiones, en la primera tenemos nombrados principales, nombrados asociados y nombrados auxiliares, para el segundo caso tenemos a contratados a tiempo completo y contratados a tiempo parcial.

2.1.17. Funciones del docente universitario

Las principales funciones del docente, en cualquier nivel educativo, siendo permanentes, han cambiado como consecuencias de nuevas exigencias sociales. Entre los factores de cambio que exigen nuevas funciones del profesor tenemos: (Pontecorvo, 1999)

- La explosión del conocimiento.
- La nueva comprensión del proceso de aprendizaje.
- El desarrollo de las técnicas de comunicación. Las diferentes fuentes de conocimientos disponibles.

La determinación de las funciones y características del docente en los diferentes niveles educativos se ha realizado fundamentalmente para incidir sobre la formación y la evaluación del profesorado. Y la verdad es que, a pesar

de estudios complejos, rigurosos, factoriales, todavía hay un largo camino a recorrer para que sus resultados tengan una aplicación sistemática en la formación y evaluación del profesorado.

Si nos ceñimos al nivel universitario, el problema existe corregido y auto mentales. Determinar las funciones y cualidades más deseables en el profesor universitario es contribuir a diseñar el perfil más actual, más deseado, hacia el que debe tender la formación del profesorado.

Según el estatuto universitario de la UNA – PUNO los docentes de la casa de estudio ejerce función académica, de investigación, mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, gestión universitaria, extensión cultural y proyección social; siendo inherente a su función docente la capacitación permanente, la producción intelectual y de bienes para el desarrollo de la universidad, el progreso de la región y del país.

2.1.18. Condición laboral del docente universitario

Según al estatuto universitario de la Universidad Nacional de altiplano la condición de los docentes son las siguientes:

- Ordinarios: principal, asociado y auxiliares. (Nombrado)
- Extraordinario: eméritos, honorarios y visitantes
- Contratados: que prestan servicios a plazo determinado en los niveles y condiciones que fija el respectivo contrato.

Los docentes ordinarios: son aquellos que ejercen la docencia universitaria hasta cumplir los setenta años de edad, finalizando su actividad al término del año académico en que los cumple. Pasada esta edad solo podrán ejercer la docencia bajo la condición de docentes extraordinarios y no podrán ocupar

cargo administrativo. El periodo de evaluación del nombramiento de los profesores ordinarios es tres años para los profesores auxiliares; cinco para los asociados y siete para los principales. Al vencimiento de dicho periodo los profesores son ratificados, promovidos o separados de la docencia a través de un proceso de evaluación.

Los docentes extraordinarios: son eméritos honorarios y visitantes; pueden ejercer la docencia en cualquier nivel de la evaluación superior universitaria, los que no podrán superar el 10% del número total de docentes de cada escuela profesional, que dictan en el respectivo semestre. Situación que será normada en su correspondiente reglamento.

Docentes eméritos: son aquellos que habiendo alcanzado el límite de edad en el ejercicio de sus funciones y en reconocimiento a sus méritos sobresalientes en la docencia, investigación y producción intelectual son designados por consejo universitario a propuesta del consejo de facultad, ratificados cada cinco años calendarios. Ejercen actividades de docencia e investigación. Percibirán una remuneración equivalente a la categoría de docencia ordinaria. No podrá ejercer cargo administrativo alguno.

Docentes honorarios: son aquellas personas nacionales o extranjeras del más alto nivel de producción intelectual, científico o artístico, que no sean miembros de la comunidad universitaria y que se hagan merecedores de esta distinción, por sus méritos en el área del conocimiento. Son designados por el consejo universitario, a propuesta del consejo de facultad o escuela de Posgrado.

Docentes visitantes: son aquellas que perteneciendo a otra universidad o centro de estudio superior, o bien a instituciones científicas o técnicas

nacionales o extranjeras, prestan sus servicios temporalmente en las Universidad Nacional del Altiplano de Puno por un sistema de pasantía o intercambio aceptado por la Universidad. Su designación se efectúa por consejo universitario a propuesta de consejo de facultad o consejo de Posgrado.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Síndrome de burnout:

Maslach estableció la conceptualización del burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en aquellas profesionales de servicios, caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia. (Carbajal, 2009)

El síndrome de burnout: según la perspectiva clínica de Herbert Freudemberger describió el síndrome se caracteriza por un estado de agotamiento, como consecuencia del trabajo intenso, hasta el límite de ni tomar en consideración las necesidades personales y “quemarse” por su abnegada dedicación al trabajo. (Cordillo, 2008)

Maslach y Jackson consideran como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que realizan algún tipo de trabajo con personas. (Gil Monte, 2002)

Agotamiento emocional:

El “agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física o psíquicamente o como una combinación de ambos. La persona siente que ya no puede dar más de sí misma” (Delgado, 2003)

El agotamiento emocional es considerado el corazón del síndrome y está acompañada por una sensación de cansancio, fatiga y vacío, se caracteriza por una pérdida de atractivo, agobio causado por las funciones y el trabajo; disminución del interés, además de sentimientos de fracaso. Irritabilidad, abatimiento y ansiedad por haber intentado cambiar la situación y que influye negativamente en la estabilidad emocional y laboral del profesional (Gil, 2005)

Despersonalización:

La despersonalización o deshumanización esta manifestada por un cambio negativo de actitudes que lleva defensivamente a adoptar un distanciamiento frente a los problemas, e incluso proyectar el conflicto culpando a otros de los problemas que le pasa, llegando a considerar a estas personas como verdaderos objetos o “casos”. La actitud varía según las personalidades, pero en general hay un camino de “insensibilización” que va desde el pesimismo o escepticismo al cinismo respecto de los atendidos. (Guillén, 2005)

La despersonalización consiste en el desarrollo de sentimientos negativo hacia las personas con las que se trabaja. Se produce un endurecimiento afectivo caracterizado por las relaciones distantes, cínicas o frías y pérdida de capacidad del contacto interpersonal donde la empatía se reemplaza por la deshumanización. (Elvira, 2009)

Realización personal:

La realización personal suele caracterizarse por una percepción y exceso de demandas que exceden a las capacidad de competencia y eficacia de los trabajadores, lo que les conduce a la desvalorización así mismo a los demás, a no tener expectativas laborales y una sensación generalizada de insatisfacción laboral, se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos) carencia de expectativas y horizonte de trabajo, y una insatisfacción generalizada. (Delgado, 2003).

Tiene una tendencia a evaluar negativamente los propios logros, lo cual afecta a la habilidad en la realización del trabajo y por consiguiente a la calidad del servicio que se ofrece. La baja realización personal es donde se dan

respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima y fuertes auto cuestionamientos con manifestaciones de depresión y con tendencia a la huida. (Gonzales, 2008)

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis General:

El síndrome de burnout es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2016.

Hipótesis Específica:

- A. El agotamiento emocional es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.
- B. La despersonalización es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.
- C. La realización personal es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- El tipo de investigación es Descriptiva, puesto que es aquella que busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir que únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refiere la investigación (Sampieri, 2010). Además de ser una investigación descriptiva es una investigación comparativa puesto que es aquella cuyo diagnóstico es de dos poblaciones u objetos de estudio similar o parecido para identificar sus diferencias o similitudes, este tipo de investigación también corresponde a la función descriptiva de la ciencia. (Charaja, 2009). La investigación es de tipo descriptivo comparativa de nivel relacional, ya que se encargó de analizar comparativamente el nivel de síndrome de Burnout de los

docentes nombrados y contratados de la Escuela Profesional de Administración. La condición laboral de los docentes es un criterio de evaluación puesto que son dos grupos de docentes contratados y nombrados. De la misma manera se realizó la descripción del nivel de sus dimensiones que son el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal de los docentes de la Escuela Profesional de Administración.

- La investigación tiene un método deductivo; metodológicamente según el enfoque cuantitativo, este método debe partir de un marco teórico determinado, del cual debe deducirse las hipótesis y, luego, según la naturaleza de las hipótesis, deducirse el diseño metodológico. Es por esta razón se considera deductivo. Es decir, la hipótesis, se basa en una teoría que asumimos, se contrasta en la realidad deductivamente y al comprobarse positivamente se convierte en tesis. (Charaja, 2009).
- El diseño utilizado en nuestra investigación es el No experimental porque este diseño se realizó sin la manipulación deliberada de variables y que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural. Además se utilizó un diseño longitudinal, en donde se recolectó los datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias acerca de la evaluación, sus causas y efectos. Así mismo de tener un diseño panel, ya que son los mismos participante son participes de evaluación en todo momento. (Sampieri, 2010).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La población de estudio fue los docentes pertenecientes a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

Según la oficina de la coordinación académica, que es la encargada del registro de docentes de la Escuela Profesional de Administración, el total de docentes registrados para el año 2017 es un total de 30 docentes entre nombrados y contratados, y para el año 2016 se registra un total de 30 docentes, sin embargo para esta investigación se tomó solo el 83% de docentes excluyendo al 17% de docentes entre contratados y nombrados, por lo que se tomó en cuenta un total de 25 entre docentes contratados y nombrados en el 2016 y 2017. El cual fue recurso primordial para la realización de esta investigación.

El tipo de muestreo aplicado en la investigación fue por conveniencia, porque no se considera al total de docentes registrados en la coordinación académica, solo el 83% puesto que el 17% de docentes registrados en caso de docentes contratados ya no laboral actualmente en la carrera profesional de Administración y en caso de los docentes nombrados se les excluye por motivos de licencia en el año 2016 y 2017. Es por esta razón que solo se aplicó solo al 83% de docentes el cual vienen a representar un total de 25 docentes, esto para mayor confiabilidad de resultados.

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Para la realización de la investigación se recogió los datos a través de un cuestionario, el cual se basa en preguntas cerradas , y utiliza una escala de Likert, el cual es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones el cual ayudó a medir la reacción del sujeto (Sampieri, 2010). Este instrumento de recolección es denominado “Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo - CESQT”. El cual consta de 22 ítems con escala tipo Likert en forma de afirmaciones referidas a las actitudes, emociones

y sentimientos que el profesional muestra hacia el trabajo y sus clientes, este instrumento es construido para valorar los tres aspectos fundamentales del síndrome: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo. Es un instrumento ya validado por investigadores.

3.4. PROCESAMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

El presente trabajo de investigación se consideró como población a los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad del Altiplano en el periodo 2016 – 2017.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez recolectado los datos de los docentes, se procedió a la respectiva clasificación y procesamiento de la información. El cual se realizó a través de un análisis descriptivo que mide las variables en una escala de 0-6 según el cuestionario planteado por Maslach Burnout Inventory (MBI). Para la tabulación de los datos e interpretación se realizó a través Microsoft Excel, ya que es una herramienta que se adecua a la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

En esta sección de la investigación se consideró el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos, primero se analizará e interpretará las tres dimensiones del cuestionario para así luego pasar a medir el nivel síndrome de burnout el cual fue aplicado a los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano periodo 2016 – 2017.

Resultados obtenidos del objetivo específico N° 1

4.1. Nivel de agotamiento emocional en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017

Comparar el nivel de Agotamiento Emocional según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

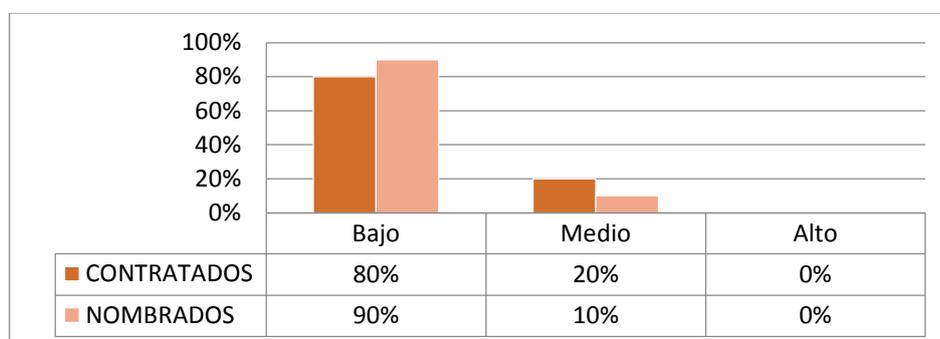
TABLA 2 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2016

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	12	80%	9	90%
Medio	3	20%	1	10%
Alto	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

En la tabla N° 2, podemos destacar que el 90% de docentes nombrados y 80% de docentes contratados presenta un nivel bajo de agotamiento emocional, además que un 20% de docentes contratados y 10% de docentes nombrados esta con un nivel medio de agotamiento emocional. En la tabla 2 y el gráfico 2 permiten comparar el nivel del agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración en el periodo 2016.

GRÁFICO 2 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2016



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Según (Santander, 2011) en el agotamiento emocional se evidencia la disminución y pérdida de recursos, la persona se siente estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que realiza, al contacto diario que mantiene con personas a las que tiene que atender como labor diaria.

El gráfico 2 nos muestra, que para el año 2016 el 80% de docentes contratados y el 90% de docentes nombrados están con un nivel bajo de agotamiento emocional, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados pocas veces al año se sienten agotados al terminar su jornada laboral y una vez al mes sienten que trabajar todos los días con sus alumnos es cansado; en caso de docentes nombrados, ellos nunca se sienten emocionalmente defraudados de su trabajo y pocas veces al año siente que su trabajo los desgasta. Por lo que la frecuencia de estos sentimientos hace que el nivel de agotamiento sea bajo. Por otro lado el 20% de docentes contratados y el 10% de docentes nombrados tienen un nivel medio de agotamiento emocional, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados, ellos una vez al mes se sienten desgastados por el trabajo que realizan; en caso de docentes nombrados unas pocas veces al mes se sienten defraudados de su trabajo. En ambos grupos por lo menos una vez a la semana sienten que trabajar en contacto directo con los alumnos les cansa; la frecuencia de estos sentimiento hace que se eleve el nivel de agotamiento, sin embargo el porcentaje mayor lo tiene los docentes contratados esto debido a ellos tiene mayor presión, mayor carga académica; por lo que el docente ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo.

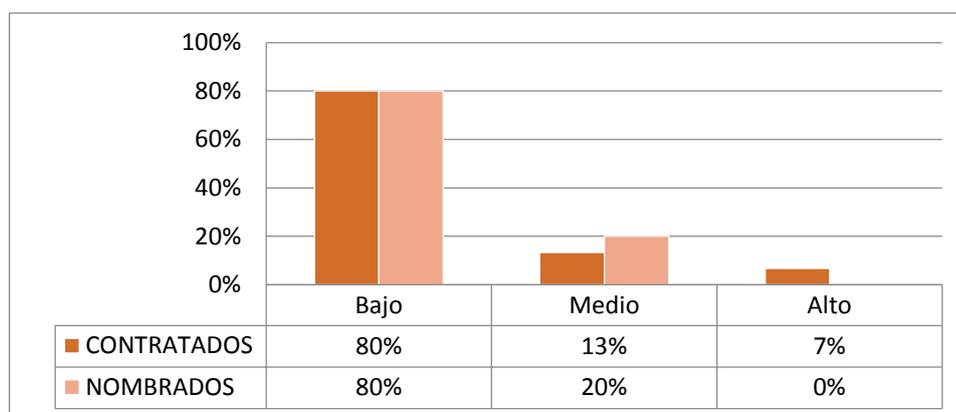
TABLA 3 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	12	80%	8	80%
Medio	2	13%	2	20%
Alto	1	7%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT –2017

En la tabla N° 3 podemos destacar que el 80% de docentes contratados y 80% de docentes nombrado presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, el 13% de docentes contratados y 20% de docentes nombrados presentan un nivel medio de agotamiento emocional y finalmente un 7% de docentes contratados llego a un nivel alto de agotamiento emocional. En la tabla 3 y gráfico 3 permiten comparar el nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2017.

GRÁFICO 3 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2017



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según (Delgado, 2003) el agotamiento emocional es considerado el corazón del síndrome y está acompañado por una sensación de cansancio, fatiga y vacío, se caracteriza por una pérdida de atractivo, agobio causado por las funciones y el trabajo; disminución del interés, además de sentimientos de fracaso. Irritabilidad, abatimiento y ansiedad por haber intentado cambiar la situación y que influye negativamente en la estabilidad emocional y laboral del profesional.

El gráfico 3 muestra que para el año 2017 el 80% docentes contratados y 80% de docentes nombrados están con un nivel bajo de agotamiento emocional, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratado, ellos una vez al mes se sienten agotados al terminar su jornada laboral, en caso de docentes nombrados pocas veces al mes se sienten desgastados por su trabajo, tanto docentes contratados y nombrados una vez al año se sienten defraudados de su trabajo. Por otro lado el 13 % de docentes

contratados y 20% de docentes nombrados tienen un nivel medio de agotamiento emocional, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados ellos por lo menos una vez a la semana sienten que trabajar todo el día con los alumnos es cansado, en docentes nombrados ellos por lo menos una vez a la semana se sienten defraudados de su trabajo, y finalmente ambos se sienten desgastados por su labor que realizan. En ambos casos la frecuencia de sentimiento se va elevando por lo que hace que también se eleve el nivel de agotamiento. Finalmente un 7% de docentes contratados tiene un nivel alto de agotamiento emocional, los resultados en este nivel el docente pocas veces a la semana se siente defraudados emocionalmente y que trabajar todo el día con los alumnos les cansa, siente al menos una vez a la semana que pasan demasiado tiempo en su trabajo esto hace de que el nivel de agotamiento se eleve aún más. En el año 2016 predomina el nivel medio y en el 2017 predomina el nivel medio y alto, entonces en el trabajador existe un deterioro cognitivo consistente en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial.

Resultados obtenidos del objetivo específico N° 2

4.2. Nivel de despersonalización en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017

Comparar el nivel de despersonalización según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA –PUNO 2016-2017

TABLA 4 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2016

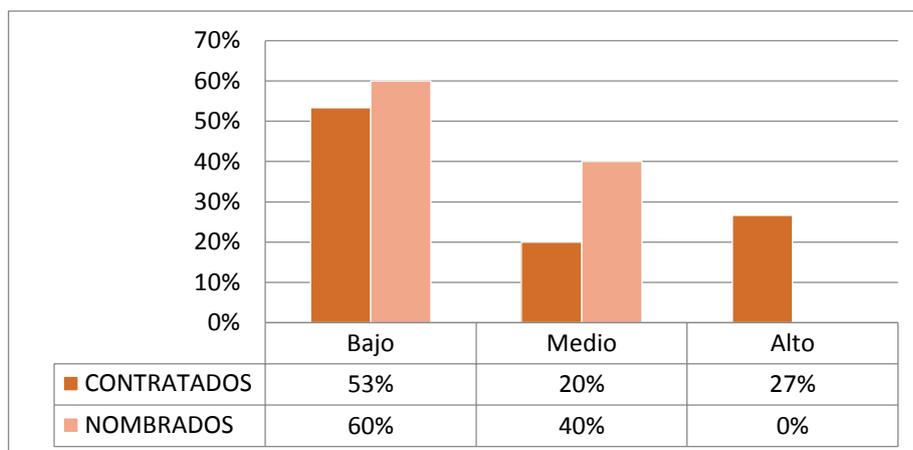
Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	8	53%	6	60%
Medio	3	20%	4	40%
Alto	4	27%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

En la tabla N° 4 podemos destacar que para el año 2016 un 53% de docentes contratados y 60% de docentes nombrados están con un nivel bajo de despersonalización, un 20% de docentes contratados y 40% de docentes nombrados tienen un nivel medio de despersonalización, además un 27% de docentes contratados están con un nivel alto de despersonalización. La tabla 4 y el gráfico 4 permiten comparar el nivel de despersonalización en los docentes contratados

y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016.

GRÁFICO 4 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2016



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según (Gil, 2005) la despersonalización consiste en el desarrollo de sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja. Se produce un endurecimiento afectivo caracterizado por las relaciones distantes, cínicas o frías y pérdida de capacidad en el contacto impersonal.

El grafico 4 muestra que para el año 2016 un 53% de docentes contratados y el 60% de docentes nombrados tiene un nivel bajo de despersonalización, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados, ellos nunca sintieron que trataron a sus alumnos como objetos impersonales; en caso de docentes nombrados ellos nunca y pocas veces al año sintieron que trataron a sus alumnos como objetos impersonales, para ambos grupos ellos nunca se sintieron endurecidos emocionalmente. Como se observa la frecuencia de sentimiento negativos hacia las personas es poca tanto en docentes contratados y nombrados, lo que hace que el nivel de

despersonalización se bajó. Un 20% de docentes contratados y un 40% de docentes nombrados tienen un nivel medio de despersonalización, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados, ellos por lo menos una vez al mes sienten que se hicieron duros con la gente, en caso de docentes nombrados por lo menos una vez al mes sienten que tratan a sus alumnos como objetos impersonales, además ambos unas pocas veces al mes sienten que endurecieron emocionalmente. Lo que hace que se deteriore la comunicación y las relaciones interpersonales, disminuye el compromiso y sobre todo disminuye la calidad de servicio que brinda el docente. Finalmente un 27% de docentes contratados presentan un nivel alto de despersonalización, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que todos los días y pocas veces a la semana sienten que se hicieron duros con la gente, sienten que endurecieron emocionalmente y que no les importa lo que les ocurra a sus alumnos. Puesto que el porcentaje de docentes contratados en este nivel es aún mayor, por lo que existe un significativo número de docentes contratados y nombrados que están con un nivel medio y alto, esto hace en el futuro ellos pueden llegar a presentar actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los alumnos, hostilidad, suspicacia y sobre todo actitudes negativas hacia la vida en general.

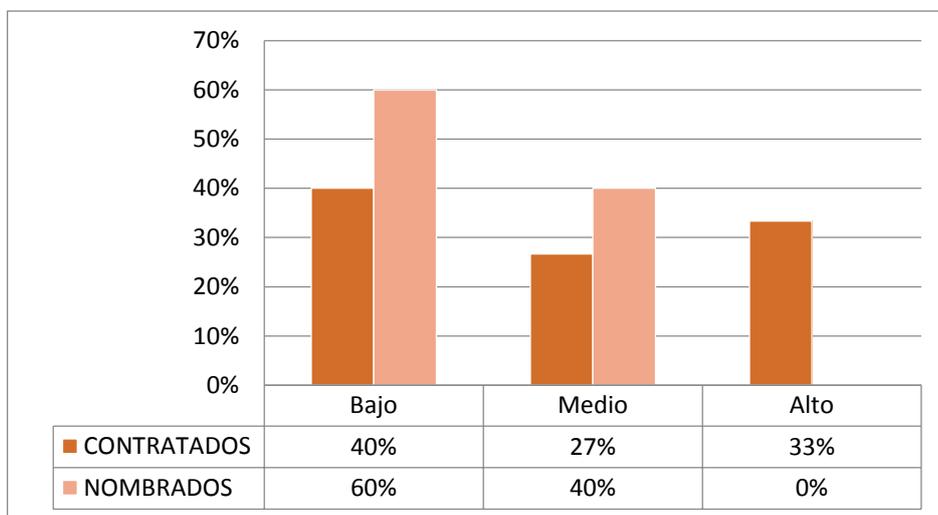
TABLA 5 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	6	40%	6	60%
Medio	4	27%	4	40%
Alto	5	33%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT- 2017

En la tabla N° 5 podemos que para el año 2017 un 40% de docentes contratados y 60% de docentes nombrados tienen un nivel bajo de despersonalización, un 27% de docentes contratados y 40% de docentes nombrados tienen un nivel medio de despersonalización y finalmente un 33% de docentes contratados tiene un nivel alto de despersonalización. La tabla 5 y el gráfico 5 permiten comparar el nivel de despersonalización en docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2017.

GRÁFICO 5 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados - 2017



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según (Cordillo, 2008) las personas que se encuentra en este estado toman una actitud fría, distante hacia el trabajo y hacia las personas que trabajan con ellas, minimizan su involucramiento en las tareas a realizar, incluso renuncian a sus ideales. Las personas sienten que la indiferencia puede darles seguridad, especialmente cuando el futuro es incierto, o que es mejor asumir que las cosas no funcionan en lugar de poner a su esperanza en ellas.

El grafico 5 muestra que para el año 2017 un 40% de docentes contratados y el 60% de docentes nombrados tienen un nivel bajo de despersonalización, los resultados obtenidos en este nivel nos indican los docentes contratados, ellos nunca sintieron que tratan como objetos impersonales a sus alumnos; en caso de docentes nombrados ellos nunca sienten que sus alumnos los cumplan de algunos de sus problemas. Por otro lado el 27% de docentes contratados y un

40% de docentes nombrados están en un nivel medio de despersonalización, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados pocas veces a la semana sienten que se volvieron duros con sus alumnos; en caso de docentes nombrados pocas veces al año se sintieron que no les importa lo que suceda con sus alumnos, además que ambos se siente que endurecieron emocionalmente. Como se ve existe un porcentaje significativo de docentes contratados y nombrados que están con un nivel medio de despersonalización lo que hace que ellos muestren actitudes frías, distantes hacia sus alumnos y hacia su propio trabajo. Finalmente un 33% de docentes contratos tiene un nivel alto de despersonalización aquí la frecuencia de sentimientos negativos, distantes y frías es aún mayor, lo que hace que el docente pierda seguridad sobre sí mismo y su trabajo. Sin embargo se ve que el porcentaje de docentes contratados con un nivel alto de despersonalización hubo un incremento del 2016 al 2017 lo que hace alarmante la situación. Si este no es controlado a tiempo, ya que puede traer consecuencia para la organización.

Resultados obtenidos del objetivo específico N° 3

4.3. Nivel de realización personal en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017

Comparar el nivel de realización personal según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA –PUNO 2016-2017.

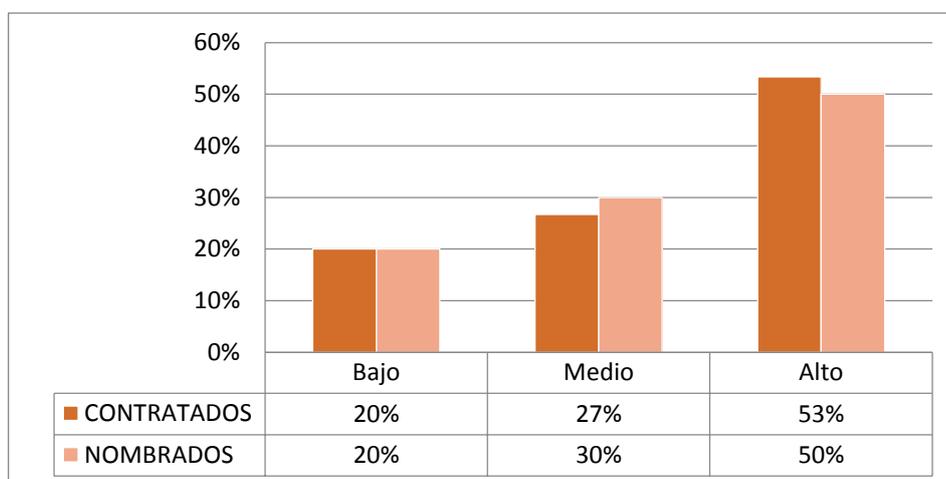
TABLA 6 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados 2016

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	3	20%	2	20%
Medio	4	27%	3	30%
Alto	8	53%	5	50%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

En la tabla 6 podemos destacar que para el año 2016 un 53% de docentes contratados y 50% de docentes nombrados tienen un alto nivel de realización personal, un 27% de docentes contratados y 30% de docentes nombrados están con un nivel medio de realización personal y finalmente un 20% de docentes contratados y 20% de docentes nombrados tienen un nivel bajo de realización personal. La tabla 6 y el gráfico 6 nos permiten comparar el nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016

GRÁFICO 6 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados 2016



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según (Delgado, 2003) la realización personal o denominado baja realización personal, tiene una tendencia a evaluarse negativamente los propios logros, lo cual afecta la habilidad en la realización del trabajo y por consiguiente a la calidad de servicio que se ofrece, lo cual también los conduce a la desvalorización así mismo a los demás, a no tener expectativas laborales y una sensación generalizada de insatisfacción.

El gráfico 6 muestra que para el 2016 un 53% de docentes contratados y 50% de docentes nombrados tienen un nivel alto de realización personal, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados todos los días sienten que pueden entender fácilmente a sus alumnos; en caso de docentes nombrados todos los días sienten que tratan con mucha efectividad a sus alumnos, además ambos sienten que influyen positivamente en la vida de sus alumnos y se sienten muy enérgicos en su trabajo lo cual

hace de que la puntuación sea mayor. Por otro lado un 27% de docentes contratados y un 30% de docentes nombrados tienen un nivel medio de realización personal, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados pocas veces a la semana sienten que crean fácilmente un clima agradable en su trabajo; en caso de docentes nombrados una vez al mes ellos se sienten entusiasmados después de haber trabajado arduamente, además que ambos sienten que consiguen cosas valiosas en su trabajo. Finalmente un 20% de docentes contratados y 20% de docentes nombrados tienen un nivel bajo de realización personal, los resultados obtenidos en este nivel el docente califica de forma negativa su labor, ellos no pueden crear fácilmente un clima agradable, lo que conduce a la desvalorización de su persona y trabajo, a no tener expectativas laborales y una sensación generalizada de insatisfacción. Si este no es controlado a tiempo el docente puede llegar a padecer serios problemas en su salud y profesionalmente lo que hace que reduzca su calidad de servicio y afecte a la organización.

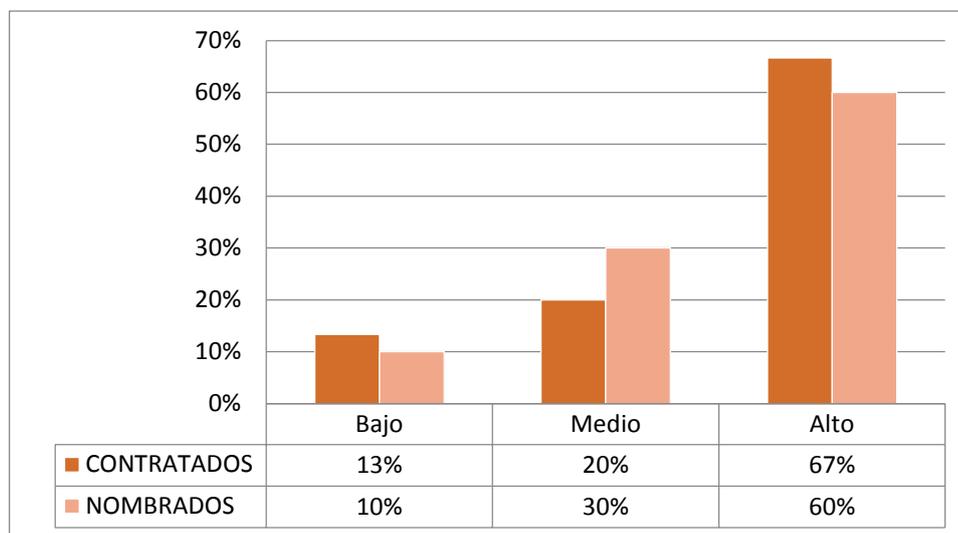
TABLA 7 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados - 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	2	13%	1	10%
Medio	3	20%	3	30%
Alto	10	67%	6	60%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2017

En la tabla 7 podemos destacar que para el año 2017 un 67% de docente contratados y 60% de docentes nombrados tienen un nivel alto de realización personal, el 20% de docentes contratados y 30% de docentes nombrados tienen un nivel medio de realización personal, finalmente un 13% de docentes contratados y 10% de docentes nombrados tienen un nivel bajo de realización personal. La tabla 7 y el gráfico 7 permiten comparar el nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2017.

GRÁFICO 7 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados– 2017



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según (Cordillo, 2008) la realización personal baja cuando, experimentan un crecimiento en su sentimiento de incapacidad. El mundo parece conspirar contra cada uno de sus intentos por progresar. La baja realización personal es donde se dan respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima, depresión con tendencia a huir.

En el grafico 7 muestra que para el año 2017 un 67% de docentes contratados y un 60% de docentes nombrados tiene un nivel alto de realización personal, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados todos los días sienten entender fácilmente a sus alumnos; en caso de docentes nombrados sienten influir positivamente sobre sus alumnos, además ambos se sienten entusiasmados después de haber trabajado con sus alumnos. Por otro

lado un 20% de docentes contratados y el 30% de docentes nombrados tienen un nivel medio de realización personal, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados pocas veces a la semana sienten influir positivamente sobre sus alumnos; en caso de docentes nombrados una vez a la semana pueden crear fácilmente un clima agradable, se sienten entusiasmados al trabajar con sus alumnos. Finalmente un 13% de docentes contratados y el 10% de docentes nombrados tiene un nivel bajo de realización personal, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados pocas veces a la semana sienten que pueden entender fácilmente a sus alumnos; en caso de docentes nombrados pocas veces a la semana pueden crear un clima agradable. Los docentes que se encuentran en este nivel de realización personal experimentan sentimientos de incapacidad, dan respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima, depresión con tendencia a huir. Como se puede observar algunos docentes están disminuyendo la capacidad de interactuar con sus alumnos, ya no pueden soportar la presión y existe un deterioro progresivo de su capacidad laboral, lo que hace que reduzca su nivel de realización personal, esta dimensión tiene una tendencia a evaluarse negativamente. Lo adecuado en esta dimensión es que se llegue a un nivel medio o alto para que así el docente se sienta satisfecho con su labor que realiza y ayuda a reducir el nivel del síndrome de burnout en los docentes de la Escuela Profesional de Administración. Entre una comparación por años los docentes que se encuentran en un nivel bajo van reduciendo progresivamente lo que hace que también reduzca el nivel de burnout y permite al docente a que desarrolle un buen trabajo frente a sus alumnos y organización.

Resultados obtenidos del objetivo general

4.4. Nivel de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados 2016 – 2017

Analizar comparativamente el nivel del Síndrome de burnout según la condición labora de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

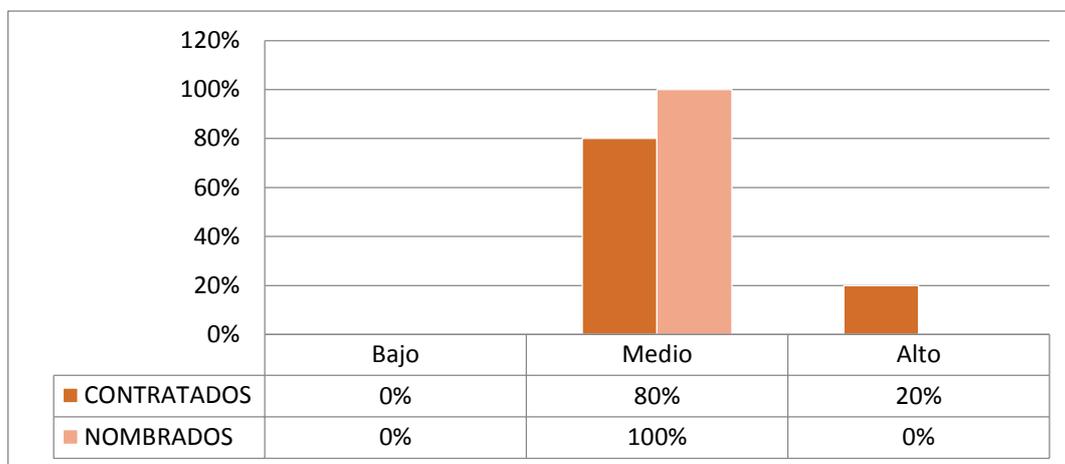
TABLA 8 Nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados 2016

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	0	0%	0	0%
Medio	12	80%	10	100%
Alto	3	20%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

En la tabla 8 podemos destacar que para el año 2016, el 20% de docentes contratados tiene un nivel alto de burnout, el 80% de docentes contratados tiene un nivel medio de burnout y un 100% de docentes nombrados tiene un nivel medio de burnout. La tabla 8 y el gráfico 8 permiten comparar el nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016

GRÁFICO 8 Nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados 2016



Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Según (Monte, 2001) Define al síndrome de burnout como un estado de agotamiento emocional, físico, psicológico, donde la persona presenta un desgaste producido por el impacto negativo, acumulativo, trayendo como consecuencia un aislamiento emocional de las ocupaciones, que conlleva a actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y hacia el propio rol profesional.

El gráfico 8 muestra que para el año 2016 un 80% de docentes contratados tiene un nivel medio de síndrome de burnout, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que ellos frecuentemente no desarrollan conductas negativas hacia su trabajo y hacia las demás personas, sin embargo sus relaciones interpersonales se encuentran alteradas, en ocasiones también manifiestan alteraciones físicas como fatiga, agotamiento y molestias, además de que la mayoría de ellos mantiene un nivel bajo de agotamiento emocional, un nivel

medio de despersonalización, finalmente un nivel medio de realización personal, con lo que se podría afirmar que esta percepción puede significar un mecanismo de defensa contra el síndrome de burnout. El 100% de docentes nombrados se encuentra en un nivel medio de burnout en este caso tienen un nivel bajo de agotamiento emocional, un nivel alto de despersonalización, finalmente un nivel alto de realización personal, estos docentes no presentan frecuentemente sentimiento de cansancio y tampoco actitudes negativas, por otro lado ellos no tiene mucha presión ni carga laboral a diferencia de un contratado. Por otro lado un 20% de docentes contratados llegaron a un nivel alto de burnout ellos presentan un nivel medio de agotamiento emocional, un nivel alto de despersonalización y un nivel medio de realización personal, estos docentes tienen sentimiento de cansancio, agobio, muestran actitudes negativas, frías y distantes hacia sus alumnos y compañeros de trabajo, además ellos sienten que ya no pueden dar más de sí mismo se les hace más difícil poder llegar a sus alumnos, ya presentan mayores síntomas y hace que el nivel se eleve aún más. Esto afecta negativamente a la organización, ya que este es un obstáculo para que el docente brinde un servicio educativo de calidad como se requiere en la Escuela Profesional de Administración.

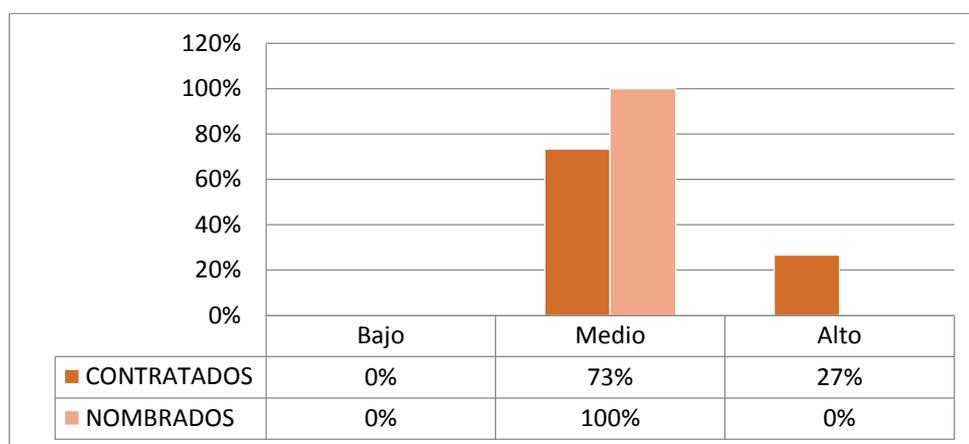
TABLA 9 Nivel de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	0	0%	0	0%
Medio	11	73%	10	100%
Alto	4	27%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2017

En la tabla 9 podemos destacar que para el año 2017, el 73% de docentes contratados y el 100% de docentes nombrados tiene un nivel medio de burnout, finalmente un 27% de docentes contratados tiene un nivel alto de burnout. La tabla 9 y el gráfico 9 permiten comparar el nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2017.

GRÁFICO 9 Nivel de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados 2017



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Según (Manassero, 1996) el síndrome de burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que pueden ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Además según (Nuñez, 2010) el síndrome de burnout podría presentarse en profesores que tienen síntomas como el cansancio emocional, despersonalización no sintiéndose satisfechos en su trabajo y por ende esta la falta de estímulo.

En el gráfico 9 muestra que para el año 2017 el 73% de docentes contratados tiene un nivel medio de burnout, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que ellos tienen un nivel bajo de agotamiento emocional, un nivel medio de despersonalización y finalmente un nivel alto de realización personal, el docente no presenta sentimiento de cansancio, fatiga y agobio, sin embargo presenta actitudes frías y distantes con sus alumnos y compañeros de trabajo, y si se siente satisfecho con la labor que realiza lo que hace de que no incremente el nivel de burnout. El 100% de docentes nombrados tiene un nivel medio de Burnout, ellos presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, no se sienten cansado, agotados, desgastados con la labor que realizan, tienen un nivel medio de despersonalización aquí el docentes muestra frecuentemente actitudes frías, distante hacia sus trabajo y presentan un nivel medio de realización personal. Finalmente un 27% de docentes contratados llegaron a un nivel alto de burnout, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que ellos tienen un nivel alto de agotamiento emocional, se sienten cansados, agotados, desgastados, defraudados y frustrados de la labor que realizan, tienen un nivel alto de despersonalización, presentan sentimiento negativos hacia las personas, ya no se les hace fácil llegar a sus alumnos, presentan el

endurecimiento emocional que es la pérdida gradual de preocupaciones y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabaja y conlleva a un aislamiento o deshumanización. Finalmente tienen un nivel alto de realización personal lo que hace que ayude a reducir el nivel de burnout. Para ambos años 2016 y 2017 existe docentes con un alto nivel de síndrome de burnout e incluso hubo un incremento en este nivel alto, lo que hace aún más alarmante la situación.

4.5. Propuesta de estrategias preventivas del síndrome de burnout para docentes de la escuela profesional de administración

1. INTRODUCCIÓN

Mi propuesta surge en base a los resultados obtenidos después de haber realizado la investigación, puesto que para el año 2016, el 80% de docentes contratados y el 100% de docentes nombrados tienen un nivel medio de síndrome de burnout, y el 20% de docentes contratados tiene un nivel alto de síndrome de burnout. Para el 2017 el 73% de docentes contratados y el 100% de docentes nombrados están en el nivel medio de síndrome de burnout, finalmente el 27% de docentes contratados esta con un nivel alto de síndrome de burnout. Siendo así estos docentes se encuentran en una zona de riesgo por lo que mi propuesta es la implementación de estrategias preventivas para así poder reducir los niveles de síndrome de burnout para los docentes de educación universitaria.

Actualmente, las estrategias de intervención se basan en los diversos métodos conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés. La mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de

prevenir los factores de riesgo con el fin que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos.

Existe un variedad de modelos plateados para prevenir el síndrome de Burnout, en este caso tomaremos el modelo de Piero, Ramos y Gonzales (1994) citado por (Perez, 2010) clasifican los programas en tres niveles individual, organizacional, y social. Las estrategias de cada uno lo desarrollaremos a continuación:

2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Nacional del Altiplano al ser una organización que brinda el servicio educativo en el nivel superior a la región de Puno, esta propensa a que sus trabajadores lleguen a padecer algunas enfermedades profesionales y en especial los docentes de la Escuela Profesional de Administración; como es el síndrome de burnout. Puesto que es un proceso que empieza con excesivo y prolongados nivel de estrés en el trabajo, lo que produce tensión en el trabajador y afecta a los profesionales que tienen trato directo con las personas, (Ramirez Cordillo & Pandilla Gonzales , 2008). Y que a partir de los resultados de la investigación realizada indica que el nivel de síndrome de burnout tiene un prevalencia en el nivel medio tanto docentes contratados y nombrados en los años 2016 y 2017.

3. OBJETIVO

La propuesta tiene por objetivo reducir el nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración, puesto que es igual el nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados. Con la finalidad de que la Escuela Profesional de Administración brinde un servicio de calidad acorde a las exigencias actuales.

4. Estrategia de intervención individual:

La estrategia individual se centra en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento las desarrollamos a continuación:

TABLA 10 Estrategias de intervención individual

PROGRAMA	OBJETIVO	TÉCNICAS	EJEMPLO
<p>Desarrollar programas dirigidos a las estrategias instrumentales.</p>	<p>El objetivo de esta estrategia es que se dirigen a desarrollar habilidades comunicativas de los docentes, además entrenarse para poder solucionar problemas académicos y el manejo eficaz de tiempo durante la clase.</p>	<p>- Técnica cognitiva el fin de esta técnica es conseguir que la persona domine un conjunto de habilidades y competencias que le faciliten el afrontamiento de los problemas laborales. (Guerrero & Vicente, 2001) con esta técnica pretendemos conseguir que los sujetos adquieran capacidades que les ayuden a detectar pensamientos negativos automáticos que les crean malestar para que consigan cambiarlos o modificarlos por otro más</p>	<p>- Entrenamiento en la adquisición de habilidades de la solución de problemas, la asertividad, organización y manejo del tiempo .optimizando la comunicación, relaciones sociales y estilos de vida.</p> <p>- Relajación física, control de la respiración. Esta técnica consiste en facilitar al individuo una forma apropiada de respiración</p>

		<p>adaptativos. Para ello analizaremos ciertas ideas irracionales y distorsiones cognitivas como la sobre generalización. (Carrillo, 2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas fisiológicas: está orientada a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. (Guerrero & Vicente, 2001) - Técnica de respiración: el objetivo de esta técnica es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarla para que pueda ser utilizada en situaciones de estrés y 	<p>para que en situaciones de estrés reduzca el estrés y así le permita una adecuada oxigenación del organismo,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realiza una orientación profesional al inicio y final del trabajo - Actividades para el control y eliminación de pensamientos negativos.
--	--	---	---

		<p>tensión. se enseñara la técnica de respiración diafragmática respirando profundamente, cogiendo el aire por la nariz y notando como el abdomen se llena de aire, manteniéndolo un tiempo hasta expulsarlo por toda la boca también lentamente repitiéndolo varias veces (Carrillo, 2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica de feedback (tiene como objetivo reconocer adecuadamente las actividad ya finalizadas) - Inoculación del estrés, es una técnica que prepara a la persona, mediante un ejercicio simulado y 	
--	--	--	--

Programas dirigidos a estrategias paliativas	Tiene como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones.	progresivo, para soportar situaciones de estrés.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa. - yoga
	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica de desensibilización sistemática, tiene como objetivo que la persona supere la ansiedad ante situaciones concretas por medio de una aproximación gradual. - Técnica de relajación (relajación muscular y relajación mental). - Técnica de entrenamiento para el autocontrol voluntario (ciertas funciones corporales ritmo cardiaco, ondas cerebrales, presión sanguínea, etc.). 		

5. Estrategias de intervención social o grupal:

Son muy pocos los estudios que se centran en el desarrollo de las habilidades sociales para la prevención y tratamiento del Burnout. Pero existe un acuerdo generalizado en la importancia del apoyo social, de la comprensión del entorno de las estrategias relacionales del sujeto. (Perez, 2010) . Con esta estrategia se busca romper el aislamiento y mejorar los procesos de socialización al potenciar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo (Guerrero Barona & Rubio Jimenez, 2005) .

Si bien se sabe el origen del síndrome ocurre en el deterioro de las relaciones interpersonales de carácter profesional que se puede evidenciar en el centro de trabajo Por lo que una de las recomendaciones es:

- Apoyo social y habilidades sociales: el objetivo de esta es aumentar el apoyo social y las habilidades sociales de los docentes, de manera que perciban un mayor apoyo, comprensión y respeto y se sienta apreciados, estimados y valorados por parte de sus compañeros de trabajo y se comprendan y aborden de una mejor manera los problemas a los que se pueden enfrentar, basándose en la confianza mutua y aprendiendo a ofrecer ayuda y recursos si los compañeros lo necesitan. Para ello se deberá trabajar la escucha activa, la manera adecuada de preguntar, y el modo de reforzar y apoyo a los compañeros. Se propone que se realicen reuniones entre los docentes asistentes creando un grupo de apoyo en el que cada docente sienta apoyo y respaldo emocional y donde se escuchen

activamente unos a otros sin juzgar, para posteriormente proponer soluciones a los problemas de los demás pero sin imponer opiniones.

(Carrillo, 2013)

- fomentar el apoyo social de los grupos sociales con los que el docente tenga relación, de manera que sea consciente que hay en su entorno quien realiza esfuerzo para apoyarle y comprenderle
- Fortalecer los vínculos sociales entre los docentes, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento.
- Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo, el trabajo en equipo y los equipos multidisciplinares constituye a disipar las actitudes negativas y a mejorar la comprensión de los problemas

6. Estrategia de intervención organizacional

Para contribuir a la prevención y afrontamiento del burnout desde la organización se debe flexibilizar los plazos de realización de las diferentes tareas de los docentes que en muchas ocasiones desbordan su capacidad ya que son excesivas, informar sobre el síndrome de burnout a los docentes que forman parte del colectivo de manera que conozcan cómo prevenirlo y detectarlo y afrontarlo en caso de padecerlo, otras estrategias es reducir la carga electiva y aumentar sus recompensas y reconocimientos. Otro aspecto importante es aumentar la participación de los docentes en la toma de decisiones y fomentar redes de apoyo entre los compañeros, ocio y desarrollo personal y profesional, para que se sientan queridos, respetados y apoyados, potenciando el trabajo en grupo, también es necesario procurar que en el centro se den una buenas condiciones ambientales, teniendo en

cuenta los principios ergonómicos para afrontar un mejor estado general en el puesto de trabajo.

Se dice que las acciones específicas de los programas de intervención organizacional se han de dirigir a la modificación de los aspectos disfuncionales en la estructura de la organización, la comunicación, la formación de los profesionales, los procesos de toma de decisiones, el ambiente físico, etc. (Parkes, 2001). En los profesionales docentes, aumentar la competencia profesional mediante la formación inicial y continua es una estrategia organizacional recomendada habitualmente para la prevención y el tratamiento del estrés laboral y del Burnout. (Guerrero & Vicente, 2001)

TABLA 11 Estrategias de intervención organizacional

Programa	Objetivo	Duración	Técnica
<p>Programa dirigido al desarrollo de la carrera profesional</p>	<p>Este programa buscara intervenir en el individuo, buscando cambios a nivel cognitivo principalmente este programa tiene que tener un formato grupal, se puede desarrollar un plan de acción para cambiar la situación laboral</p>	<p>constará de 5 sesiones, puede llevarse a cabo por un solo psicoterapeuta y cada sesión se realiza una vez por semana</p>	<p>- Técnica de relajación: el objetivo de esta técnica es reducir los niveles de tensión psicológica a través de la relajación física. Se puede iniciar enseñando la técnica de relajación de Jacobson. Esta técnica consiste en tensar los músculos conscientemente para relajarnos después. Con esta técnica diferenciaremos que es tensión y que es relajación, de manera que dominándola controlaremos nuestro estado de tensión. Posteriormente enseñaremos una técnica de relajación breve cuyo objetivo es relajarse en un espacio de tiempo muy limitado</p>

			<p>y en una situación natural. Po lo que esta técnica será de mayor utilidad cuando tratamos de controlar los síntomas del síndrome de burnout en un momento de estrés y ansiedad concretos. (Carrillo, 2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica de biofeedback - Técnica organización del tiempo: el entrenamiento para manejar el tiempo de manera eficaz tiene como objetivo que los docentes aprendan a gestionar su tiempo de forma adecuada priorizando las actividades importantes que deben realizar en horario disponible, aumentando la cantidad del tiempo disponible para atender las actividades prioritizadas y reducir percepciones. para
--	--	--	--

			<p>conseguir estos propósitos se darán estrategias como dejar siempre un tiempo para imprevistos, realizar planes diarios de tareas que cumplir, plantearse objetivos realistas, tener pequeños descansos en el trabajo para desconectarse de este y evitar estímulos externos para que no hagan perder el tiempo. (Carrillo, 2013)</p> <p>- Técnica para la solución de problemas: el objetivo de esta técnica es que el docente aprenda a sobrellevar sus problemas ya sean personales o en el mismo centro de trabajo. Para ello se dan estrategias donde el aprenda a conseguir un ambiente sano, sin que estos problemas intercedan en el desarrollo de sus actividades académicas.</p>
--	--	--	--

<p>Programa de "vitalidad" y "habilidades laborales"</p>	<p>Ambos programas se centran en restablecer, mantener y desarrollar el estado físico, psicológico y los recursos sociales del trabajador. Tiene como objetivo aumentar los recursos de afrontamiento para que estos puedan continuar en sus trabajos. Este</p>	<p>Consta de 12 y 13 días continuos y engloban varias actividades llevadas a cabo por distintos profesionales especializados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Restructuración cognitiva, se empelan técnicas de restructuración cognitiva en sesiones psicológicas con el fin de modificar la evaluación cognitiva de las situaciones de estrés y de ayuda a manejar el estrés. - Técnica de afrontamiento del estrés; manejo del estrés, discusión grupal sobre aspectos laborales, - Técnica de relajación, ejercicios físicos y ergonomía, terapia ocupacional, organización del tiempo. - Técnica de la comunicación: el objetivo de esta técnica es mejorar las habilidades de comunicación básicas para poder aplicarlas en situaciones interpersonales conflictivas que
--	---	--	---

	<p>programa tiene un formato grupal e individual. Este programa hace hincapié en disminuir los síntomas de depresión, como el primer paso de la intervención del síndrome de Burnout</p>		<p>pueden presentarse en el centro de educación primaria. Para ello se explicara los componentes básicos del proceso de comunicación. Se trabajará la comunicación verbal y la no verbal, la postura, la distancia y sus tipos en una conversación, la mirada, la expresión facial, los gestos, el volumen y entonación del habla y la fluidez.</p>
--	--	--	---

Además de estas estrategias podemos decir que mediante los planes de carrera adecuadamente concebidos se reduce el efecto de las fuentes de estrés laboral. Se dice que mediante los planes de carrera adecuadamente concebidos se reduce el efecto de las fuentes de estrés laboral, además, de que dichos planes constituyen un importante factor motivacional. Del mismo modo, las organizaciones han de presentar atención especial a los aspectos relacionados con el tiempo (turnos, jornada laboral, plazos, etc.) es recomendable disponer no solo de diversas estrategias para reducir los tiempos de exposición al estrés, como la elección de turnos de trabajo, sino realizar una planificada para evitar la precepción de urgencias de trabajo. . (Fernandez J. G., 2001)

Finalmente, la aparición de conflictos en el ámbito laboral es algo lamentable, lo que se requiere es elaborar planes de actuación que ayuden a reducir dicha aparición como de la creación de procedimiento arbitraje y de mediación de conflictos.

Contrastación de la hipótesis

Una vez obtenido los resultados de la presente investigación, se pasa a la contratación de nuestras hipótesis planteadas, para así poder aprobar o rechazar.

Contrastación de la hipótesis específica N° 1

H.E.1. “El nivel de agotamiento emocional es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017”

a. Datos

TABLA 12 Estadígrafo del agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016 – 2017

	2016		2017	
	Contratados	Nombrados	Contratados	Nombrados
X	12,10	12,80	13,60	10,20
s	5,8	6,39	8,55	7,91
n	15	10	15	10

Fuente: Tabla 2 – 3

b. Planteamiento de hipótesis:

Ho: El nivel de agotamiento emocional es igual en docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

Ha: El nivel de agotamiento emocional es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

c. Nivel de significancia:

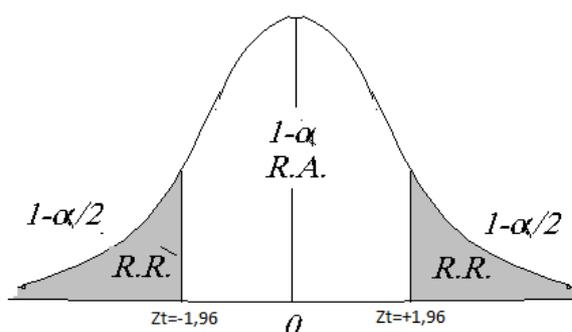
$$\alpha = 5\%$$

d. Estadística de prueba: $Z_t = \pm 1,96$

$$Z_c = \frac{X_{con} - X_{nom}}{\sqrt{\frac{s_{con}^2}{n_{con}} + \frac{s_{nom}^2}{n_{nom}}}}$$

$$2016: Z_c = \frac{12,10 - 12,80}{\sqrt{\frac{5,8^2}{15} + \frac{6,39^2}{10}}} = -0,29 \quad 2017: Z_c = \frac{13,60 - 10,20}{\sqrt{\frac{8,55^2}{15} + \frac{7,91^2}{10}}} = 1,02$$

e. Regla de decisión.



f. Toma de decisiones

Dado que en el año 2016 y 2017 el valor de Z_c cae en la región de aceptación entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo tanto no existen diferencia en el nivel de agotamiento emocional entre docentes contratados y nombrados de la Escuela

Profesional de Administración de la UNA-Puno en los años 2016 y 2017.

- g. Conclusión.- cumpliendo con el objetivo específico N° 1 comparar el nivel de agotamiento emocional según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración, entonces podemos decir que no existe diferencias en el nivel de agotamiento emocional entre docentes contratados y nombrados, esto comprobado con un nivel de confianza del 5%.

Contrastación de la hipótesis específica N° 2

H.E.2. “El nivel de despersonalización es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017”

- a. Datos

TABLA 13 Estadígrafo de la despersonalización en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016 – 2017

	2016		2017	
	Contratados	Nombrados	Contratados	Nombrados
X	4,40	4,20	4,87	4,70
s	2,87	2,70	3,49	3,19
n	15	10	15	10

Fuente: Tabla 4 - 5

- b. Planteamiento de hipótesis:

Ho: El nivel de despersonalización es igual en docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

Ha: El nivel de despersonalización es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

c. Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\%$$

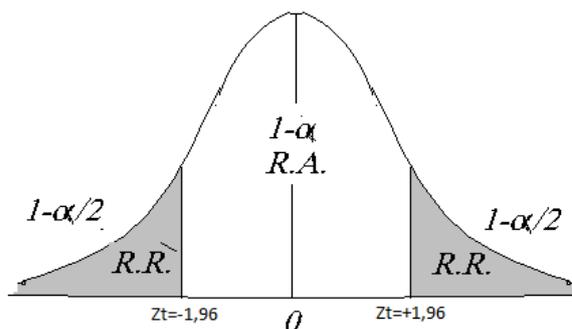
d. Estadística de prueba: $Z_t = \pm 1,96$

$$Z_c = \frac{X_{con} - X_{nom}}{\sqrt{\frac{s_{con}^2}{n_{con}} + \frac{s_{nom}^2}{n_{nom}}}}$$

$$2016: Z_c = \frac{4,40 - 4,20}{\sqrt{\frac{2,87^2}{15} + \frac{2,7^2}{10}}} = 0,18$$

$$2017: Z_c = \frac{4,87 - 4,7}{\sqrt{\frac{3,49^2}{15} + \frac{3,19^2}{10}}} = 0,13$$

e. Regla de decisión.



f. Toma de decisiones

Dado que en ambos años el valor de Z_c cae en la región de aceptación entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo tanto no existen diferencia en el nivel de despersonalización entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA-Puno en los años 2016 y 2017.

g. Conclusión.- cumpliendo con el objetivo específico N° 2 comparar el nivel de despersonalización según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración, entonces podemos decir que no existe diferencias en el nivel de despersonalización entre docentes contratados y nombrados, esto comprobado con un nivel de confianza del 5%.

Contratación de la hipótesis específica N° 3

H.E.3. “El nivel de realización personal es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017”

a. Datos

**TABLA 14 Estadígrafo de la realización personal en los docentes
contratados y nombrados de la Escuela Profesional de
Administración 2016 – 2017**

	2016		2017	
	Contratados	Nombrados	Contratados	Nombrados
X	41,40	40,20	44,80	41,70
s	8,87	7,40	7,9	6,19
n	15	10	15	10

Fuente: Tabla 6 - 7

b. Planteamiento de hipótesis:

Ho: El nivel de realización personal es igual en docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

Ha: El nivel de realización personal es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

c. Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\%$$

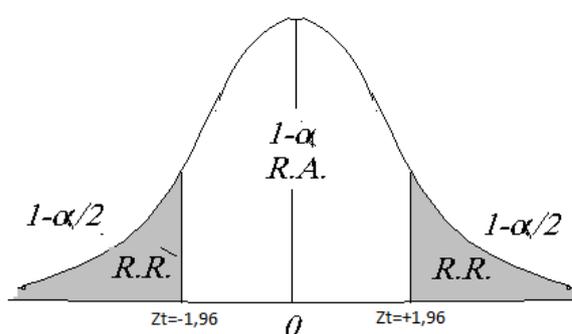
d. Estadística de prueba: $Z_t = \pm 1,96$

$$Z_c = \frac{X_{con} - X_{nom}}{\sqrt{\frac{S_{con}^2}{n_{con}} + \frac{S_{nom}^2}{n_{nom}}}}$$

$$2016: Z_c = \frac{41,40 - 40,20}{\sqrt{\frac{8,87^2}{15} + \frac{7,40^2}{10}}} = 0,37$$

$$2017: Z_c = \frac{44,80 - 41,70}{\sqrt{\frac{7,9^2}{15} + \frac{6,19^2}{10}}} = 1,10$$

e. Regla de decisión.



f. Toma de decisiones

Dado que en ambos años el valor de Z_c cae en la región de aceptación entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo tanto no existen diferencia en el nivel de realización personal entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA-Puno en los años 2016 y 2017.

g. Conclusión.- cumpliendo con el objetivo específico N° 3 comparar el nivel de realización personal según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración, entonces podemos decir que no existe diferencias en el nivel de realización personal entre docentes contratados y nombrados, esto comprobado con un nivel de confianza del 5%.

Contratación de la hipótesis general

H.G. “Existen diferencias en el síndrome de burnout entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016-2017”

a. Datos

TABLA 15 Estadígrafo del síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración 2016 – 2017

	2016		2017	
	Contratados	Nombrados	Contratados	Nombrados
X	55,07	48,90	61,20	54,40
s	10,7	9,65	9,9	8,91
n	15	10	15	10

Fuente: Tabla 8 - 9

b. Planteamiento de hipótesis:

Ho: No existen diferencias en el Síndrome de burnout entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

Ha: Existen diferencias en el Síndrome de burnout entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA –PUNO 2016 – 2017

c. Nivel de significancia:

$\alpha = 5\%$

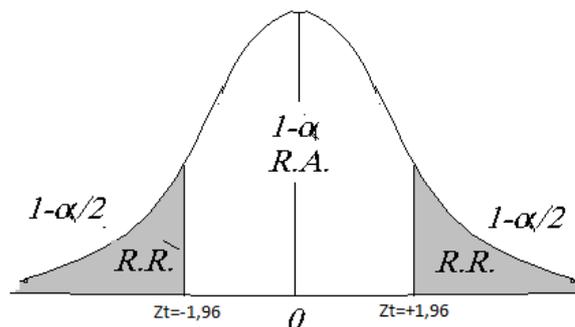
d. Estadística de prueba: $Z_t = \pm 1,96$

$$Z_c = \frac{X_{con} - X_{nom}}{\sqrt{\frac{s_{con}^2}{n_{con}} + \frac{s_{nom}^2}{n_{nom}}}}$$

$$2016: Z_c = \frac{55,07 - 46,9}{\sqrt{\frac{10,7^2}{15} + \frac{9,65^2}{10}}} = 1,50$$

$$2017: Z_c = \frac{61,2 - 54,4}{\sqrt{\frac{9,9^2}{15} + \frac{8,91^2}{10}}} = 1,79$$

e. Regla de decisión.



f. Toma de decisiones

Dado que en ambos años el valor de Z_c cae en la región de aceptación entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo tanto no existen diferencia en el Síndrome de burnout entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración de la UNA-Puno en los años 2016 y 2017.

- g. Conclusión.- cumpliendo con el objetivo general analizar comparativamente el nivel de síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración, entonces podemos decir que no existe diferencias en el nivel de agotamiento emocional entre docentes contratados y nombrados, esto comprobado con un nivel de confianza del 5%.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En la dimensión de agotamiento emocional se concluye que no existen diferencias significativas en el nivel de agotamiento emocional entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo existe algunas características en cada nivel de agotamiento emocional para el año 2016 y 2017 en los docentes contratados y nombrados tiene una prevalencia en el nivel bajo, los docentes que se encuentra en este nivel no afecta en el desempeño que realizan dentro de la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo cabe resaltar que para el 2016 y 2017 existe un porcentaje que está en un nivel medio y alto, esta dimensión el docente muestra sentimientos de cansancios, agobio y defraudado de su trabajo. En este nivel tiene tendencia a afectar en el desempeño que tiene el docente dentro de la Escuela Profesional de Administración.

SEGUNDA: En la dimensión de despersonalización se concluye que no existen diferencias significativas en el nivel de despersonalización entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo cada nivel tiene algunas características especiales. El nivel de despersonalización para los 2016 y 2017 en los docentes contratados y nombrados tiene una prevalencia en el nivel bajo, ya que los docentes que se encuentran en este nivel muestran actitudes positivas frente al trabajo que realizan, sin embargo existe un porcentaje de docentes contratados que en el año 2016 y 2017 que se encuentran entre los niveles medio e incluso alto, lo que hace que ellos muestren actitudes negativas, distantes y frías, hacia sus

alumnos, por lo que dañar el bienestar de una persona y su capacidad para trabajar efectivamente frente a la Escuela Profesional de Administración.

TERCERA: En la dimensión de la realización personal se concluye que no existen diferencias significativas entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo existe algunas características especiales en cada nivel de realización personal, para los años 2016 y 2017 tienen una prevalencia en el nivel alto, en los docentes contratados y nombrados, ya que muestran sentimientos de competencia y éxito en el trabajo que realizan, por lo que se sienten satisfechos con su trabajo, tienen una tendencia a evaluar positivamente los propios logros y la habilidad en la realización del trabajo y por consiguiente a la calidad del servicio que se ofrece en la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo para ambos años existe un porcentaje significativo que está en el nivel bajo de la realización personal, en este nivel los docentes tienen una tendencia a evaluar negativamente su labor, el docentes no se siente satisfecho con su labor diaria lo cual afecta a la organización.

CUARTA: A nivel general se concluye que no existe diferencias en los niveles de síndrome de burnout entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración, sin embargo existe algunas características especiales en cada nivel. El nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados para el año 2016 y 2017 tiene una prevalencia media, lo que significa que se encuentran en una situación de riesgo para los docentes de la Escuela Profesional de Administración, además que en el año 2016 un 20% y el año 2017 un 27% de docentes contratados llegaron a estar en un nivel alto se síndrome de burnout, puesto que ellos

presentan síntomas como cansancio emocional, despersonalización, no sintiéndose satisfechos en su trabajo, lo que afecta de manera negativa al servicio educativo que brinda la Escuela Profesional de Administración.

QUINTA: la prevención y disminución del síndrome de burnout en los docentes es de vital importancia, puesto que existe un grupo de docentes que se encuentran en una zona de riesgo, con la implementación de las estrategias preventivas se ayudará a prevenir y reducir el nivel de síndrome de burnout en los docentes de la Escuela Profesional de Administración. Ya que si este no reduce puede ocasionar daños en la salud física y laboral del docente, lo que es un obstáculo para poder brindar un servicio educativo de calidad a los estudiantes de dicha carrera profesional.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Es importante mantener el nivel bajo de agotamiento emocional en docentes nombrados y contratados, lo cual es el adecuado para los docentes de la Escuela Profesional de Administración, para esto se recomienda la aplicación de las estrategias y técnicas que ayudarán a mantener y reducir en caso de los docentes que se encuentran en los niveles medio y alto del agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados, puesto que ellos presentan sentimientos de cansancio, agobio y defraudado de su trabajo, de esta manera poder prevenir las consecuencias a nivel individual y sobre todo organizacional. Para poder brindar un servicio educativo de calidad, acorde a las exigencias actuales de nuestra sociedad.

SEGUNDA: En la dimensión de la despersonalización los docentes contratados y nombrados tiene un prevalencia en el nivel bajo lo cual es el adecuado, mantener este nivel de despersonalización, lo cual es bueno para la organización, por otro lado existe docentes contratados y nombrado que se encuentran en un nivel medio y alto, ellos presentan sentimiento negativo, actitudes frías y distantes con sus alumnos, lo que afecta la relación que mantiene, lo recomendable es reducir este nivel con la aplicación de las estrategias que ayudan a reducir los niveles alto y medio de despersonalización para que así ayuden al docente a evitar sentimiento negativos, distantes y frías frente a sus alumnos e incluso compañeros de trabajo lo cual es perjudicial sobre todo para la organización.

TERCERA: Es alentador los resultados obtenidos en la dimensión de la realización personal, puesto que para ambos años el nivel de realización personal es alto, y esto es considerado como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, lo que ayuda a reducir directamente el nivel de síndrome de burnout, sin embargo existe un porcentaje de docentes contratados y nombrados que se encuentran en un nivel medio y bajo, lo que hace perjudicial para la organización, la recomendación es reducir el porcentaje de docentes que se encuentran en estos niveles, promoviendo estrategias, técnicas y actividades donde el docente trabaje en armonía, compartan actividades recreativas, lo cual ayudara a valorar más el trabajo que realiza dentro de la organización.

CUARTA: A nivel general el síndrome de burnout ha venido despertando interés en la sociedad y sobre todo a nivel organizacional, ya que si este no es detectado y controlado puede traer consecuencias al personal docentes. Es vital informar a los docentes de la Escuela Profesional de Administración sobre el Síndrome de burnout, tanto sus síntomas, fases, y sobre todo consecuencias, ya que así será una manera fácil y apropiada para sus conocimientos, y aplicar estrategias ya sea a nivel individual, social y sobre todo organizacional. Ya que si es controlado a tiempo se podrá mejora el servicio educativo, se mantiene un trabajo agradable y satisfactorio para los docentes de la Escuela Profesional de Administración.

QUINTA: Dado los resultados obtenidos en esta investigación se recomienda la implementación y aplicación de las estrategias

preventivas propuesta puesto que están dirigidos a los docentes de la Escuela Profesional de Administración, además que estas están desarrolladas en tres niveles, individual, social y organizacional, en la que se muestra los beneficios que se conseguirá siguiéndolas, haciendo hincapié en algunos aspectos como el apoyo social, ya que con este el maestro se sentirá apreciado, estimado y valorado, al ser redes de relaciones interpersonales basadas en la confianza mutua, lo individual en este el docente realizará entrenamiento de relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa y finalmente a nivel organización el docente realizara técnicas de manejo de tiempo, de comunicación, la formación de los profesionales, los procesos de toma de decisiones. La importancia radica en que permita afrontar y reducir los niveles de burnout.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcobendas, R. M. (2015 de Marzo de 2015). *Psicología y Terapia*. Obtenido de <http://rosaliamv.wordpress.com/2015/03/15/que-diferencia-existe-entre-estres-laboral-y-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo/>
- Barriga, A. D. (2002). "los procesos de frustracion en la tarea docente". *Revista Profesion docente*, 64 - 76.
- Becerra, D. C. (2014). "La calidad educativa en la realidad universitaria peruana frente al contexto latinoamericano". *Revista de la Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo*, 3-9.
- Blancos, G. (2005). Estrés en el ámbito laboral. *Union Sindical Obrera*.
- Carbajal, J. (2009). "La presencia de síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en docentes de enseñanza basica del sistema de educacion municipal de la ciudad de los Ángeles - Chile". Chile: Universidad Artur Prat - Chile.
- Cárdenas, E. A. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Carrillo, F. A. (13 de Setiembre de 2013). *Malestar docente*. Obtenido de www.estres.edusanluis.com.ar/2013/09/propuesta-de-trabajo-para-combatir-al.html
- Charaja, F. (2009). *Mapic en la metodologia de la investigacion* . Puno: Universidad Nacional del Altiplano .
- Coon, D. (1999). *Psicologia: exploracion y aplicaciones*. Mexico: International Thomson Editores S.A. de C.V.

- Cordillo, M. d. (2008). *"El síndrome del desgaste profesional en académicos"*. Mexico: Universidad Autónoma de Aguascaliente.
- Delgado. (2003). El Síndrome de "Burnout". *Revista de investigación en Psicología*, 26 - 47.
- Elvira, J. A. (2009). *"Burnout y cuidado de la salud en voluntarios"*. Argentina: Universidad Nacional de San Luis.
- Fermini, L. A. (2010). *Comportamiento Organizacional: base y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Fernandez, J. G. (2001). programas de intervención en el desarrollo de la carrera laboral. *Revista Buendía: Empleo, Estrés y salud*, 161 - 179.
- Fernandez, N., & Manzano. (2002). "Síndrome de Burnout: sus efectos y prevenciones en las organizaciones". *Capital Humano*, 151 - 160.
- Figueroa, D., Figueroa, M., & Yfran, E. (2007). Depresión en docentes de la escuela primaria de la ciudad de corrientes. *Revista de posgrado de la vía cátedra de medicina*, 173 -180.
- Flores, S. L. (2006). *"Síndrome de Burnout en docentes del área de Biomedicas de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno - 2006"*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano .
- Gil Monte, P. (2002). El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. En *El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* (págs. 145 - 150). Madrid: Editorial Piramide .

- Gil, M. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo Burnout. *Revista de Investigacion*.
- Gonzales, R. E. (2008). *Comportamiento Organizacional Nuevos retos*. Monterrey: Editorial Miguel Angel Porrua.
- Guerrero Barona, E., & Rubio Jimenez, J. (2005). Prevencion del síndrome de burnout en el ambito educativo. *Revista Medigraphic - Salud mental* , 27 - 34.
- Guerrero, E., & Vicente, F. (2001). *Síndrome de Burnout o Desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado* . Caceres: Universidad de Extremadura.
- Guillén, M. G. (2005). *Síndrome de Burnout*. Ecuador: Universidad de Azua.
- Jackson, M. C. (1981). Maslach Burnput Inventory. *Manual Palo Alto, University of California, Consulting Psychologists Press*.
- Koeck, P. (18 de Agosto de 2015). *Mis 15 minutos*. Obtenido de www.mis15minutos.com/bornout-4/burnout-estres-despresion-ansiedad-diferencia/
- Kripker, E. (15 de Noviembre de 2005). *Supernatural*. Obtenido de Supernatural: <http://www.supernatural.cl/estres-cronico.asp>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés y proceso cognitivo*. Mexico: Roca.
- Manassero, V. F. (1996). Burnout en la enseñanza: analisis de su incidencia y factores determinantes. *Revista de Educacion*, 173 - 195.
- Martin, C. (2003). "Como evitar el burnout". *Revista Psicologia y Salud mental*.

- Miravalles, J. (2009). *Prevencion del sindrome de burnout*. Mexico.
- Monte, G. (2001). Síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones. *Revista Psicológica Científica.com*, 1-78.
- Muriel, C. H. (2015). *Prevencion del Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermeras*. Valladolid - España: Universidad de Valladolid.
- Nuñez, A. (2010). *El-síndrome-de-quemarse- por-el-trabajo-en-el-profesorado-de-educacion-basica-de-una-zona-andina- del-peru*. Obtenido de El-síndrome-de-quemarse- por-el-trabajo-en-el-profesorado-de-educacion-basica-de-una-zona-andina- del-peru
- Olvera, D. s. (2014). Motivación y Burnout en docentes de educación física. *Scielo*, 220-240.
- Parkes, K. (2001). Intervenciones para la gestión del estrés en organizaciones. *Buendía*, 109 - 129.
- Perez, A. M. (2010). El síndrome de Burnout, Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 112. Obtenido de Vivat Academia.
- Pérez, A. M. (2010). Síndrome de Burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academica N° 112*.
- Piero. (1994). Desencadenantes del estrés laboral. *Eudema - Madrid*.
- Piero, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*, 69-82.

- Pontecorvo, C. (1999). "Análisis del proceso dinámico". *Questioni di tecnologia didactica*, 143 - 147.
- Ramirez Cordillo , M., & Pandilla Gonzales , L. (2008). *El Síndrome del desgaste profesional en Académicos*. Aguascalientes : Universidas Autonom de Aguascalientes .
- Rémon, B. (2011). Consecuencias del Burnout. En I. N. (INSHT), *Detección de riesgos psicosociales en la Pyme* (págs. 146 -172). Aragon: Cepyme.
- Rhiner, V. (2013). La depresión . *Artículos de Psicología*.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación* . Mexico: Mc GRAWLL - HILL/ interamericana Editores S.A. de C.V.
- Sanchez, O. (12 de Junio de 2014). *Laboral y recursos humanos*. Obtenido de <http://laboralyrecursoshumanos.blogspot.pe/2014/diferencias-entre-estres-y-el-burnout>
- .
- Sandoval, G. (2013). "Diagnóstico y lineamientos de intervención psicológica para reducir los efectos del síndrome de burnout en los voluntarios de más de tres años de antigüedad que pertenecen al Programa de Gestión de Riesgos de Cruz Roja Ecuatoriana de la ciudad de Quito". Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR .

- Santander. (30 de Marzo de 2011). *Concepto - Burnout-Sindrome Quemado*.
Obtenido de Concepto - Burnout-Sindrome Quemado:
<http://C:/User/Pc/Desktop/Maestria/burnoutsantander.htm>
- Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*.
Madrid: Pearson Educacion S.A.
- Serrano, M. d. (2008). Agotamiento Emocional en el trabajo. *Revista cubana de salud y trabajo*, 16 - 26.
- SINEACE. (24 de Marzo de 2016). *Sistema Nacional de Evaluacion, Acreditacion y Certificacion de la Calidad Educativa* . Obtenido de <http://www.sineace.gob.per/acreditacionuniversidades/>
- Soto, R. C. (2012). *"Niveles del Sindrome e Burnout en profesoras de educacion inicial sector Callao"*. Lima: Univesidad San Ignacion de Loyola.
- Trujillo, M. A. (2010). La ansiedad laboral, responsabilidad compartida empresa - trabajador. *Filosofia*.
- Viera, A. O. (2013). *"Estres laboral y sindorme de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria"*. Cuba: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores .
- Yanada, G., Castro , J., & Rivera , M. (2012). Educacion superior en el Perú. *Sistema nacionale de evaluacion, acreditacion y certificacion de la calidad educativa*.



ANEXO



ANEXO N° 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Facultad De Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Administración
“Cuestionario para evaluar el Síndrome de quemarse por el trabajo - Burnout”
(CESQT)



Maslach Burnout Inventory (MBI)

A continuación encontrara una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. En este cuestionario no existe respuesta mejor o peor, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas, su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones laborales.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia que tienen sentimientos de la siguiente forma.

¿Cuál es su condición laboral?

- a. Docente contratado ()
- b. Docente nombrado ()

- 0 =** Nunca
- 1 =** Pocas veces al año
- 2 =** Una vez al mes
- 3 =** Unas pocas veces al mes
- 4 =** Una vez a la semana
- 5 =** Pocas veces a la semana
- 6 =** Todos los días

CRITERIO		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otras jornada de mi trabajo me siento agotado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							

CRITERIO		0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13	Me siento defraudado por el trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18	Me siento entusiasmado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas							

Fuente: Maslach Burnout Inventory – Maslach y Jackson (1981)

Anexo N° 02

Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL
P.G. ¿Existe diferencia en el nivel del síndrome de Burnout según la condición laboral de los docentes en la escuela profesional de administración UNA – PUNO periodo 2016-2017?	O.G. Analizar comparativamente el nivel del síndrome de Burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA – PUNO 2016-2017	H.G. El síndrome de Burnout es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016-2017	Síndrome Burnout	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sentimiento de defraudado ✓ Nivel de Agotamiento ✓ Nivel de Cansancio emocional ✓ Nivel de interacción con otras personas ✓ Desgaste en el trabajo ✓ Tiempo en el trabajo ✓ Límite de posibilidades 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo ✓ Medio ✓ Alto
P.E.1. ¿Existe diferencia en el nivel de agotamiento emocional según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA – PUNO 2016- 2017?	O.E.1. Comparar el nivel de agotamiento emocional según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA – PUNO 2016-2017	H.E.1. El agotamiento emocional es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 - 2017		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Endurecimiento emocional ✓ Sentimiento de preocupación ✓ Desinterés de las personas ✓ Sentimiento de culpa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo ✓ Medio ✓ Alto
P.E.2 ¿Existe diferencia en el nivel de despersonalización según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA – PUNO 2016-2017?	O.E.2. Comparar el nivel de despersonalización según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA – PUNO 2016-2017	H.E.2. La despersonalización es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 - 2017		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilidad para entender a las personas ✓ Efectividad en los problemas ✓ Influencia positiva en las personas ✓ Nivel de energías en el trabajo ✓ Crear un clima agradable ✓ Nivel de entusiasmo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo ✓ Medio ✓ Alto

<p>P.E.3 ¿Existe diferencia en el nivel de realización personal según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA - PUNO 2016 - 2017?</p>	<p>O.E.3 Comparar el nivel de realización personal según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA - PUNO 2016-2017</p>	<p>H.E.3. La realización personal es diferente entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración UNA - PUNO 2016-2017</p>			<p>✓ Bajo ✓ Medio ✓ Alto</p>
--	--	--	--	--	--------------------------------------

ANEXO N° 03

BASE DE DATOS

N°	CONTRATADOS 2016																						Agot Emocio AE	Desperson D	Realiz Pers RP	Síndrome burnout SB
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
1	1	2	2	6	0	1	2	3	5	3	3	6	2	3	3	1	6	5	6	4	1	1	19	10	37	66
2	4	2	2	4	0	0	1	0	3	0	0	2	1	0	5	0	5	6	6	0	5	0	9	5	32	46
3	1	3	3	5	0	3	3	5	3	3	5	3	4	1	2	5	5	5	1	5	1	23	8	38	69	
5	1	3	0	6	0	0	6	1	6	2	4	6	0	0	0	6	6	6	5	5	2	10	8	47	65	
6	0	1	0	6	0	1	6	1	5	0	0	1	0	1	0	0	6	1	6	0	3	4	1	34	39	
7	4	5	0	6	1	1	6	6	6	1	1	1	1	1	0	5	6	6	0	1	1	13	15	42	70	
8	2	5	5	6	5	5	4	5	5	0	5	0	0	0	0	5	6	5	0	0	0	21	10	37	68	
9	1	5	0	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	1	6	1	8	1	48	57	
10	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	5	5	0	5	0	47	52	
11	4	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	1	1	0	6	6	6	1	6	0	9	0	48	57	
12	1	5	0	6	4	1	6	1	6	0	1	6	0	3	2	0	6	4	6	1	5	12	8	45	65	
13	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	1	6	6	5	5	0	6	0	47	53	
14	4	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	1	1	0	6	6	6	1	6	0	9	0	48	57	
15	4	2	2	4	0	4	1	0	3	0	0	6	1	0	5	0	5	6	3	0	5	13	5	33	51	

N°	NOMBRADOS 2016																						Agot Emocio	Desperson	Realiz Pers	síndrome burnout
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	AE	D	RP	SB
1	0	1	1	6	1	1	6	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	6	6	1	1	1	8	5	42	55
2	2	3	1	6	0	1	6	1	0	6	1	2	4	1	1	1	6	1	0	2	0	12	5	34	51	
3	3	3	0	6	0	1	0	6	0	0	0	0	1	0	6	1	6	1	6	0	6	6	6	1	32	39
4	2	0	2	6	6	6	1	1	0	6	2	0	1	1	1	6	6	1	2	2	0	16	7	34	57	
5	0	1	0	1	1	0	6	4	0	2	6	6	0	2	1	3	0	0	0	1	2	14	7	21	42	
6	1	2	5	6	0	4	3	1	0	3	1	3	1	0	4	5	5	6	0	6	0	21	4	34	59	
7	0	2	3	3	5	6	1	3	1	2	6	2	3	0	1	6	5	6	0	5	0	18	8	40	66	
8	0	1	1	6	1	1	6	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	6	1	1	1	8	5	42	55	
9	2	3	1	6	0	1	6	1	0	6	1	2	6	1	1	1	6	1	0	5	2	12	9	37	58	
10	3	3	0	6	0	1	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	4	6	0	6	0	6	1	41	48	

N°	CONTRATADOS 2017																					Agot Emocio	Desperson	Realiz Pers	síndrome burnout	
	1	2	AE	D	RP	SB	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21					
1	0	3	2	6	0	3	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	2	0	0	6		8	0	32	40	
2	0	1	2	6	0	0	6	0	6	0	1	6	0	1	0	0	6	6	6	5	6		9	1	48	58
3	1	5	3	6	0	1	4	1	6	1	0	5	0	3	0	1	6	6	6	0	1		15	1	40	56
4	1	4	1	6	0	1	6	1	6	1	5	1	2	3	1	1	6	6	5	0	6		14	10	42	66
5	1	0	1	6	0	1	6	1	6	6	6	1	1	0	0	6	6	6	6	1	1		7	13	43	63
6	5	5	4	6	4	5	6	4	6	3	2	6	1	6	5	3	4	6	6	2	5		35	17	45	97
7	0	2	1	6	0	2	5	1	5	1	0	5	0	5	0	1	6	6	5	1	5		13	1	43	57
8	1	5	1	6	1	0	5	1	5	5	1	6	0	0	1	0	5	5	5	2	2		13	9	39	61
9	1	5	0	6	2	0	6	2	6	2	4	6	0	6	0	6	6	6	6	0	6		14	10	48	72
10	1	3	4	5	0	3	3	3	5	2	3	6	1	2	0	2	4	5	6	2	3		21	6	37	64
11	3	1	1	6	0	1	6	1	6	4	2	6	3	1	1	1	6	2	6	2	6		14	8	44	66
12	0	1	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	0	0	6	6	6	6	0	6		1	1	48	50
13	0	1	1	5	0	0	6	5	6	2	2	6	2	2	1	0	6	6	6	5	5		16	5	46	67
14	4	5	2	6	2	2	5	4	5	6	3	4	3	1	1	1	4	4	3	1	2		23	15	33	71
15	0	0	0	6	0	0	2	0	6	0	0	6	0	1	6	0	6	6	6	0	0		1	6	38	45

N°	NOMBRADOS 2017																				Agot Emocio	Desperson	Realiz Pers	síndrome burnout	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	AE	D	RP	SB
1	1	3	0	4	0	2	4	0	6	3	0	6	0	0	1	0	4	2	3	2	5	8	4	34	46
2	0	2	1	6	1	4	5	3	6	5	0	5	3	1	1	1	6	6	5	3	1	18	8	40	66
3	0	1	1	5	1	2	5	1	6	5	0	5	0	1	1	1	6	4	5	0	1	7	7	37	51
4	0	1	0	5	3	1	6	3	6	0	0	6	0	1	4	0	6	6	6	2	6	8	7	47	62
5	1	2	1	1	0	1	6	0	6	0	0	5	0	1	0	1	6	6	1	1	0	8	0	31	39
6	3	2	3	6	4	3	6	2	6	0	0	0	3	0	1	2	3	6	6	1	2	19	6	35	60
7	0	1	1	6	0	0	1	1	1	1	0	6	0	1	1	0	6	6	6	0	3	4	2	35	41
8	6	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	7	0	42	49
9	0	1	1	5	1	2	5	1	6	4	0	5	0	1	0	1	6	4	5	0	1	7	5	37	49
10	1	2	0	1	0	1	6	0	6	0	0	5	1	1	0	0	6	4	1	0	5	6	1	34	41

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



ARTÍCULO CIENTÍFICO

**EL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LA CONDICION LABORAL DE LOS
DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

UNA – PUNO 2016 - 2017

The syndrome of burnout according to the labor condition of the teachers of the
Vocational school of Administration UNA-PUNO 2016 - 2017

PRESENTADO POR:
GISELE QUISPE MAMANI

DIRECTOR DE TESIS

:
M.Sc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

**COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN**

:
Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE

PUNO – PERÚ

2017

EL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LA CONSICIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN UNA – PUNO 2016 - 2017

The syndrome of burnout according to the labor condition of the teachers of the
Vocational school of Administration UNA-PUNO 2016 - 2017

Gisele Quispe Mamani

ESCUELA PROFESIONAL: Administración

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA-PUNO 2016 – 2017”. Es un síndrome que viene despertando interés por su estudio, puesto que está relacionado con el ámbito laboral y el estilo de vida que llevan los trabajadores en las organizaciones, la padecen los profesionales que cuya labor es tener una relación directa con personas. **Objetivo:** Este trabajo tiene por objetivo analizar comparativamente el nivel de síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración 2016–2017, así mismo el nivel de sus dimensiones del síndrome de burnout comparar según su condición laboral. Para garantizar la valides de la investigación se utilizó el cuestionario para evaluar el síndrome de quemarse por el trabajo - burnout. El cual fue aplicado a 25 docentes entre contratados y nombrados, que fue seleccionado a través de una muestra por conveniencia. **Método:** La investigación es de tipo descriptiva y/o comparativa, con un diseño no experimental y un método deductivo. **Resultados:** los resultados obtenidos indican que para el año 2016 en caso de docentes contratados el 20% tiene un nivel medio de agotamiento, el 20% tiene un nivel medio de despersonalización y el 53% tiene un nivel alto de realización personal. Para docentes nombrados el 20% tiene un nivel medio de agotamiento, un 27% tiene un nivel alto de despersonalización y el 50% tiene un nivel alto de realización personal; entonces el 80% de docentes contratados y el 100% de docentes nombrados tiene un nivel medio de burnout. Para el año 2017 en caso de docentes contratados el 13% tiene un nivel medio de agotamiento, el 33% tiene un nivel medio de despersonalización y el 67% tiene un nivel alto de realización personal. Para docentes nombrados el 20% tiene un nivel medio de agotamiento, el 40% tiene un nivel medio de despersonalización y el 67% tiene un nivel alto de realización personal; entonces el 73% de docentes contratados y el 100% de docentes nombrados tiene un nivel medio de burnout. **Conclusión:** por lo que llegamos a la conclusión que no existe diferencias en el nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración, puesto que tanto docentes contratados y nombrados tienen un nivel medio de síndrome de burnout, sin embargo los docentes contratados tienen tendencia a incrementar su nivel de síndrome de burnout esto debido a que ellos presentan sentimiento de cansancio, agobio, actitudes negativas y distantes, además que empiezan de desvalorar su trabajo.

Palabras Claves:

Síndrome de burnout, condición laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

ABSTRACT

The present work of investigation titled “The syndrome of burnout according to the labor condition of the teachers of the Vocational school of Administration UNA-PUNO 2016 - 2017 ". It is a syndrome that comes waking interest up for his study, since it is related to the labor area and the way of life that the workers take in the organizations,

her the professionals suffer that whose labor is to have a direct relation with persons. This work the level of syndrome tries to analyze comparatively of burnout according to the labor condition of the teachers of the Vocational school of Administration 2016-2017, likewise the level of his dimensions of the syndrome of burnout to compare according to his labor condition. To guarantee her validate of the investigation the questionnaire it was in use for evaluating the syndrome of burning for the work - burnout. Which was applied to 25 teachers between contracted and named, that was selected across a sample by convenience. The investigation is of type descriptive and / or comparative, with a not experimental design and a deductive method. The obtained results indicate that for the year 2016 for in case of contracted teachers 20 % has an average level of depletion, 20 % has an average level of depersonalization and 53 % has a high personal accomplishment. For renowned teachers 20 % has an average level of depletion, 27 % has a high level of depersonalization and 50 % has a high personal accomplishment; then 80 % of contracted teachers and 100 % of renowned teachers have an average level of burnout. For the year 2017 in case of contracted teachers 13 % has an average level of depletion, 33 % has an average level of depersonalization and 67 % has a high personal accomplishment. For renowned teachers 20 % has an average level of depletion, 40 % has an average level of depersonalization and 67 % has a high personal accomplishment; then 73 % of contracted teachers and 100 % of renowned teachers have an average level of burnout. For what we come to the conclusion that does not exist you differ in the level of syndrome of burnout between the teachers contracted and named of the Vocational school of Administration, nevertheless the contracted teachers it has a trend to increase his level of syndrome due to the fact that they weariness, burden, negative and distant attitudes, besides the fact that they begin of devaluating his work. From these results one raises preventive strategies that help to diminish the level of the syndrome in the teachers of the Vocational school of Administration

KEY WORDS:

Syndrome of burnout, labor condition, emotional depletion, depersonalization, personal accomplishment.

INTRODUCCIÓN**SINDROME DE BURNOUT**

Según Santander (2011) El término de burnout, fue utilizados por primera vez por el psiquiatra estadounidense Herbert Freudemberger en los años 70 quien en uno de sus trabajos observó a algunos trabajadores presentaba pérdida de energía, síntomas de ansiedad y depresión, así como también agresividad por sus clientes y desmotivación en su trabajo, que resulta de una sobrecarga por exigencia de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajo.

Según Carbajal (2009) en su trabajo de investigación cita a Chistiana Maslach y Susan Jackson, Jackson(1981) consideran al burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, Maslach estableció la conceptualización del burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en aquellas profesionales de servicios, caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia.

Según Gil (2005) en sus inicios se atendía como un estado, actualmente se construye conceptualmente como un proceso en el que se incluye tres dimensiones; agotamiento emocional, depersonalización baja realización personal en el trabajo; que se puede desarrollar en aquellas personas cuyo objeto es trabajar con personas en cualquier tipo de actividad que ellos realicen. Además que el término burnout ha ido evolucionando a través de los años, conociéndolo también como: síndrome de

quemarse por el trabajo, síndrome de estar quemado en el trabajo, síndrome de quemarse en el trabajo, síndrome de estar quemado, síndrome del quemado, otro grupo lo considera denominar a este término como el desgaste psicológico por el trabajo, desgaste ocupacional, desgaste profesional, agotamiento profesional, síndrome del cansancio emocional. Existe un tercer grupo que lo denomina como un sinónimo de estrés laboral, considerando las siguientes denominaciones: estrés crónico laboral asistencial, estrés laboral asistencial, estrés profesional, estrés laboral.

DIMENSIONES DEL SINDROME DE BURNOUT

Según Carrillo Vaca & Nieves Conde (2010) en su investigación conceptualizan las tres dimensiones:

- Agotamiento emocional: se refiere a la pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas y el trabajo; disminución del interés y satisfacción laboral. además, hay sentimientos de fracaso e indefinición por haber intentado modificar su situación sin resultados.
- Despersonalización: es un tipo de conducta caracterizado por falta de interés, objetividad burda y somera de los problemas, pérdida de empatía e incluso sentimientos de culpa por la situación vivida. Esta característica se constituye en el núcleo del burnout y en un mecanismo de defensa como consecuencia del cambio realizado en la fase anterior.
- Realización personal: sentimiento de competencia y éxito en el trabajo del profesional, que conlleva a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento consigo mismo y satisfecho con sus resultados laborales.

Según Carbajal (2009) En su investigación titulada: "La Presencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Ángeles - Chile" Esta investigación permite señalar que los docentes de la ciudad de los ángeles presentan bajos niveles de síndrome de quemarse por el trabajo. De igual forma se concluye que dichos profesionales se encuentran sometidos a importantes grados de desgaste psíquicos ocasionados por estresores particulares presentes en el medio laboral en el cual se desenvuelven, que afectan su salud mental, repercutiendo en la calidad del servicio docente.

Según Viera (2013) En su investigación titulada: "Estrés laboral y Síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria - Cuba". Revelo la presencia de estrés laboral en 88,24% de los sujetos estudiados y del Burnout en 67,5%. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada con predominio de valores no deseable en el 64,4% y relación expresado en la triada del desgaste, es congruente con la comprensión del burnout como un proceso que se integra al del estrés laboral como resultado de un ciclo de pérdida de recursos, dado por la existencia de condiciones de trabajo que imponen al docentes a demandas superiores a los recursos que posee para afrontarla.

Según Soto (2012) En su investigación titulada: "Niveles de síndrome de burnout en profesoras de educación inicial del sector Callao - Lima" El propósito de esta investigación fue conocer el nivel del síndrome de burnout en las profesoras de educación inicial sector callao, en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El síndrome de burnout se encuentra en un nivel bajo en las profesoras de educación inicial del sector Callao. Las profesoras de mayor edad no muestran indicios alto del síndrome de burnout en sus dimensiones de agotamiento emocional, y en las dimensiones de despersonalización y baja realización emocional no muestra mayores diferencias.

Según Flores (2006) En su investigación titulada: "Síndrome de burnout en docentes del área de Biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno - 2006" El objetivo de esta investigación es determinar la existencia del Síndrome de burnout en

docentes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno -2006. Los resultados el 77,8% de los docentes presentan tendencias a padecer burnout y el 8,9% está afectado con el síndrome y sin él solo 13,3%. Al evaluar las dimensiones encontramos que el 11,1% muestra despersonalización, el 8,9% agotamiento emocional y solo el 2,2% baja realización personal.

MÉTODOS Y MATERIALES

MÉTODOS

El tipo de investigación realizada es Descriptiva, ya que es aquella que busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir que únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refiere la investigación Sampieri (2010). Además de ser una investigación descriptiva es una investigación comparativa puesto que es aquella cuyo diagnóstico es de dos poblaciones u objetos de estudio similar o parecido para identificar sus diferencias o similitudes, este tipo de investigación también corresponde a la función descriptiva de la ciencia. Charaja (2009).

La investigación tuvo un método deductivo; metodológicamente según el enfoque cuantitativo, este método debe partir de un marco teórico determinado, del cual debe deducirse las hipótesis y, luego, según la naturaleza de las hipótesis, deducirse el diseño metodológico. Es por esta razón se considera deductivo. Es decir, la hipótesis, se basa en una teoría que asumimos, se contrasta en la realidad deductivamente y al comprobarse positivamente se convierte en tesis. Charaja (2009)

El diseño utilizado en nuestra investigación fue el No experimental porque este diseño se realizó sin la manipulación deliberada de variables y que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural. Además se utilizó un diseño longitudinal, en donde se recolectó los datos a través del tiempo en puntos o periodos, Así mismo de tener un diseño panel, ya que son los mismos participante son participes de evaluación en todo momento. Sampieri (2010).

La población de estudio fueron los docentes pertenecientes a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

Según la oficina de la coordinación académica, que es la encargada del registro de docentes de la Escuela Profesional de Administración, el total de docentes registrados para el año 2017 es un total de 30 docentes entre nombrados y contratados, y para el año 2016 se registra un total de 30 docentes, sin embargo para esta investigación se tomó solo el 83% de docentes excluyendo al 17% de docentes entre contratados y nombrados, por lo que se tomó en cuenta un total de 25 entre docentes contratados y nombrados en el 2016 y 2017. El cual fue recurso primordial para la realización de esta investigación.

El tipo de muestreo aplicado en la investigación fue por conveniencia, porque no se considera al total de docentes registrados en la coordinación académica, solo el 83% puesto que el 17% de docentes registrados en caso de docentes contratados ya no laboral actualmente en la carrera profesional de Administración y en caso de los docentes nombrados se les excluye por motivos de licencia en el año 2016 y 2017. Es por esta razón que solo se aplicó solo al 83% de docentes el cual vienen a representar un total de 25 docentes, esto para mayor confiabilidad de resultados.

Para la realización de la investigación se recogieron los datos a través de un cuestionario, el cual se basa en preguntas cerradas, y utiliza una escala de Likert, el cual es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones el cual ayudó a medir la reacción del sujeto Sampieri (2010).

El instrumento de recolección es denominado “Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo - CESQT”. El cual consta de 22 ítems con escala tipo Likert en forma de afirmaciones referidas a las actitudes, emociones y

sentimientos que el profesional muestra hacia el trabajo y sus clientes, este instrumento es construido para valorar los tres aspectos fundamentales del síndrome: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo. Es un instrumento ya validado por investigadores

RESULTADOS

- I. Comparar el nivel de Agotamiento Emocional según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017

Tabla 2 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2016

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	12	80%	9	90%
Medio	3	20%	1	10%
Alto	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

La tabla 2 nos muestra, que para el año 2016 en el nivel bajo, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados se sienten agotados al terminar su jornada laboral y sienten que trabajar todos los días con sus alumnos es cansado; en caso de docentes nombrados, se sienten emocionalmente defraudados de su trabajo y siente que su trabajo los desgasta. En el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados, se sienten desgastados por el trabajo que realizan; en caso de docentes nombrados se sienten defraudados de su trabajo; la frecuencia de estos sentimientos hace que se eleve el nivel de agotamiento.

Tabla 3 Nivel de agotamiento emocional en los docentes contratados y nombrados 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	12	80%	8	80%
Medio	2	13%	2	20%
Alto	1	7%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT –2017

La tabla 3 muestra que para el año 2017 en el nivel bajo, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados se sienten agotados al terminar su jornada laboral, en caso de docentes nombrados se sienten desgastados por su trabajo. En el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados sienten que trabajar todo el día con los alumnos es cansado, en docentes nombrados se sienten defraudados de su trabajo. Finalmente en el nivel alto, los resultados en este nivel el docente se siente defraudados emocionalmente y que trabajar todo el día con los alumnos les cansa, siente a que pasan demasiado tiempo en su trabajo esto hace de que el nivel de agotamiento se eleve aún más.

- II. Comparar el nivel de despersonalización según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA –PUNO 2016-2017

Tabla 4 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2016

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	8	53%	6	60%
Medio	3	20%	4	40%
Alto	4	27%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

La tabla 4 muestra que para el año 2016 en el nivel bajo, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados, sintieron que trataron a sus alumnos como objetos impersonales; en caso de docentes nombrados sintieron que trataron a sus alumnos como objetos impersonales. En el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que en caso de los docentes contratados, sienten que se hicieron duros con la gente, en caso de docentes nombrados sienten que endurecieron emocionalmente. Finalmente en el nivel alto, los resultados obtenidos en este nivel nos indican sienten que se hicieron duros con la gente, sienten que endurecieron emocionalmente.

Tabla 5 Nivel de despersonalización en los docentes contratados y nombrados 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	6	40%	6	60%
Medio	4	27%	4	40%
Alto	5	33%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT- 2017

La tabla 5 muestra que para el año 2017 en el nivel bajo, los resultados obtenidos en este nivel nos indican los docentes contratados, sintieron que tratan como objetos impersonales a sus alumnos; en caso de docentes nombrados sienten que sus alumnos los cumplan de algunos de sus problemas. En el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados sienten que se volvieron duros con sus alumnos; en caso de docentes nombrados sintieron que no les importa lo que suceda con sus alumnos. Finalmente en el nivel alto hace que el docente pierda seguridad sobre sí mismo y su trabajo.

- III. Comparar el nivel de realización personal según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA –PUNO 2016-2017

Tabla 6 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados 2016

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	3	20%	2	20%
Medio	4	27%	3	30%
Alto	8	53%	5	50%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

La tabla 6 muestra que para el 2016 en el nivel alto, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados sienten que pueden entender fácilmente a sus alumnos; en caso de docentes nombrados sienten que tratan con mucha efectividad a sus alumnos. En el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados sienten que crean fácilmente un clima agradable en su trabajo; en caso de docentes nombrados se sienten entusiasmados después de haber trabajado arduamente. Finalmente en el nivel bajo, los resultados obtenidos en este nivel el docente califica de forma negativa su labor, ellos no pueden crear fácilmente un clima agradable, lo que conduce a la desvalorización de su persona y trabajo, a no tener expectativas laborales y una sensación generalizada de insatisfacción.

Tabla 7 Nivel de realización personal en los docentes contratados y nombrados - 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	2	13%	1	10%
Medio	3	20%	3	30%
Alto	10	67%	6	60%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2017

En la tabla 7 muestra que para el año 2017 en el nivel alto, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados sienten entender fácilmente a sus alumnos; en caso de docentes nombrados sienten influir positivamente sobre sus alumnos. En el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados sienten influir positivamente sobre sus alumnos; en caso de docentes nombrados pueden crear fácilmente un clima agradable, se sienten entusiasmados al trabajar con sus alumnos. Finalmente en el nivel bajo, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados pocas veces sienten que pueden entender fácilmente a sus alumnos; en caso de docentes nombrados pocas veces pueden crear un clima agradable. Los docentes que se encuentran en este nivel de realización personal experimentan sentimientos de incapacidad, dan respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima, depresión con tendencia a huir.

- IV. Analizar comparativamente el nivel del Síndrome de burnout según la condición labora de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

Tabla 8 Nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados 2016

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	0	0%	0	0%
Medio	12	80%	10	100%
Alto	3	20%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2016

La tabla 8 muestra que para el año 2016 en el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que los docentes contratados frecuentemente no desarrollan conductas negativas hacia su trabajo y hacia las demás personas, sin embargo sus relaciones interpersonales se encuentran alteradas, en ocasiones también manifiestan alteraciones físicas como fatiga, agotamiento y molestias. En docentes nombrados se encuentra en un nivel medio de burnout estos docentes no presentan frecuentemente sentimiento de cansancio y tampoco actitudes negativas, por otro lado ellos no tienen mucha presión ni carga laboral a diferencia de un contratado. Por otro en el nivel alto los docentes contratados, estos docentes tienen sentimiento de cansancio, agobio, muestran actitudes negativas, frías y distantes hacia sus alumnos y compañeros de trabajo, además ellos sienten que ya no pueden dar más de sí mismo se les hace más difícil poder llegar a sus alumnos, ya presentan mayores síntomas y hace que el nivel se eleve aún más. Esto afecta negativamente a la organización.

Tabla 9 Nivel de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados 2017

Nivel	CONTRATADOS		NOMBRADOS	
	N°	%	N°	%
Bajo	0	0%	0	0%
Medio	11	73%	10	100%
Alto	4	27%	0	0%
TOTAL	15	100	10	100

Fuente: Cuestionario CESQT – 2017

En la tabla 9 muestra que para el año 2017 en el nivel medio, los resultados obtenidos en este nivel nos indican los docentes contratados no presentan sentimiento de cansancio, fatiga y agobio, sin embargo presenta actitudes frías y distantes con sus alumnos y compañeros de trabajo, y si se siente satisfecho con la labor que realiza lo que hace de que no incremente el nivel de burnout. En docentes nombrados tiene un nivel medio de Burnout, aquí los docentes muestran frecuentemente actitudes frías, distante hacia su trabajo y presentan un nivel medio de realización personal. Finalmente los docentes contratados con un nivel alto de burnout, los resultados obtenidos en este nivel nos indican que sienten cansados, agotados, desgastados, defraudados y frustrados de la labor que realizan, presentan sentimiento negativo hacia las personas, ya no se les hace fácil llegar a sus alumnos, presentan el endurecimiento emocional y finalmente ellos se sienten satisfechos con el trabajo diario que realizan lo que hace que ayude a reducir el nivel de burnout.

DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue analizar comparativamente el nivel de síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA – PUNO 2016 – 2017.

El respectivo análisis de resultados indica que tanto para el año 2016 y 2017 la prevalencia es de nivel medio de síndrome de burnout en docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración, el cual se puede observar en las tablas 8 y 9. Además cabe resaltar que según Flores (2006) en su investigación también realizada a los docentes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano resulto que el 77,8% de docentes presentan tendencias a padecer burnout y el 8,9% está afectado con el síndrome y sin él solo el 13,3%. Por otro lado Soto (2012) en su investigación realizada en profesoras de educación inicial del sector Callao - Lima. Resulto que el síndrome de burnout se encuentra en un nivel bajo en las profesoras de educación inicial. A todo esto dice que el síndrome de burnout se encuentra en los docentes en sus diferentes puesto que se encuentra en contacto directo con sus alumnos lo que conlleva a que ellos padezcan este síndrome.

Por otro lado en nuestra investigación se hace la comparación de los niveles de sus dimensiones tales como son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración. Los resultados del agotamiento emocional nos indican que tanto para el año 2016 y 2017, los docentes contratados y nombrados se encuentran en un nivel bajo de agotamiento emocional, puesto que ellos no presentan síntomas de cansancio, agobio y frustración por la labor que realizan. Además Soto (2012) en su investigación realizada a los docentes de educación inicial del sector Callao – Lima indica que el 73,9% de docentes tiene un bajo nivel de agotamiento emocional puesto que las profesoras de mayor edad no muestran síntomas de cansancio y agobio. Sin embargo Viera (2013) en su investigación realizada a los docentes cubanos de enseñanza primaria, resulto que el agotamiento emocional fue la dimensión más afectada con predominio de valores no deseables en el 64,4%. Como se observa el nivel de agotamiento emocional varía entre docentes de los diferentes niveles. Los resultados de la despersonalización nos indican que tanto para el año 2016 y 2017, los docentes contratados y nombrados se encuentran en un nivel bajo de despersonalización, puesto que ellos no presentan actitudes frías y distantes, tal como se ve en las tablas 4 y 5. Además que Carbajal (2009) en su investigación realizada a los docentes de enseñanza básica de la ciudad de los Ángeles - Chile, indica que ellos manifiestan actitudes cínica indolencia en un 7,4%. Por otro lado Soto (2012) en su investigación indica que los docentes del Callao el 83% tienen un nivel bajo de despersonalización. Finalmente los resultados de la realización personal para el año 2016 y 2017, los docentes contratados y nombrados se encuentran en un nivel alto de realización personal, puesto que aquí el docente se siente realizado y satisfecho con la labor diaria que realiza, lo cual ayuda a reducir los niveles altos de síndrome de burnout. Además que Flores (2006) en la su investigación realizada a los docentes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano, indican que el 2,2% tiene una baja realización personal, aquí el docentes no se siente satisfecho con su labor y desvalora su trabajo. Por otro Soto (2012) en su investigación realizada a los docentes del Callao indica que el 11,1% de docentes tiene un nivel bajo de realización personal y un 60,8% presenta un nivel alto de realización personal. Por lo que se dice que el nivel alto de realización personal en los docentes ayuda a reducir los niveles altos de síndrome de burnout.

Según los resultados obtenidos podemos llegar a las siguientes conclusiones:

En la dimensión de agotamiento emocional se concluye que no existen diferencias significativas en el nivel de agotamiento emocional entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Puesto que los resultados indican que el nivel de agotamiento emocional para el año 2016 en docentes contratados y nombrados es de 80% y 90% respectivamente tienen un nivel bajo de

agotamiento emocional y para el 2017 en los docentes contratados y nombrados el 80% para ambos tiene un nivel bajo de agotamiento emocional, los docentes que se encuentran en este nivel no afectan en el desempeño que realizan dentro de la Escuela Profesional de Administración.

En la dimensión de despersonalización se concluye que no existen diferencias significativas en el nivel de despersonalización entre docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Puesto que los resultados indican que para el año 2016 en docentes contratados y nombrados es de 53% y 60% respectivamente, y para el año 2017 en los docentes contratados y nombrados tiene un 40% y 60% respectivamente tienen un nivel bajo de despersonalización, ya que los docentes que se encuentran en este nivel muestran actitudes positivas frente al trabajo que realizan en la Escuela Profesional de Administración.

En la dimensión de la realización personal se concluye que no existen diferencias significativas entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Puesto que los resultados indican que para el año 2016 en docentes contratados y nombrados el 53% y 50% respectivamente, y para el año 2017 en los docentes contratados y nombrados tienen un 67% y 60% respectivamente tienen un nivel alto de realización personal, ya que los docentes se sienten satisfechos con su trabajo, tienen una tendencia a evaluar positivamente los propios logros y la habilidad en la realización del trabajo y por consiguiente a la calidad del servicio que se ofrece en la Escuela Profesional de Administración.

A nivel general se concluye que no existen diferencias en los niveles de síndrome de burnout entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración, El nivel de síndrome de burnout en los docentes contratados y nombrados para el año 2016 es del 80% y 100% respectivamente y para el año 2017 los docentes contratados y nombrados tienen un 73% y 100% respectivamente tienen un nivel medio de síndrome de burnout, lo que significa que se encuentran en una situación de riesgo para los docentes de la Escuela Profesional de Administración, además que en el año 2016 un 20% y el año 2017 un 27% de docentes contratados llegaron a estar en un nivel alto de síndrome de burnout, puesto que ellos presentan síntomas como cansancio emocional, despersonalización, no sintiéndose satisfechos en su trabajo, lo que afecta de manera negativa al servicio educativo que brinda la Escuela Profesional de Administración.

Referencia bibliográfica

- Carbajal, J. (2009). *"La presencia de síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Ángeles - Chile"*. Chile: Universidad Arturo Prat - Chile.
- Carrillo Vaca, L., & Nieves Conde, P. (2010). *Síndrome de burnout en médicos generales de consulta externa de UNA IPS en Bogotá*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Charaja, F. (2009). *Mapic en la metodología de la investigación*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Flores, S. L. (2006). *"Síndrome de Burnout en docentes del área de Biomedicas de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno - 2006"*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

- Gil Monte, P. (2002). El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. En *El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* (págs. 145 - 150). Madrid: Editorial Piramide .
- Gil, M. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo Burnout. *Revista de Investigación*.
- Jackson, M. C. (1981). Maslach Burnput Inventory. *Manual Palo Alto, University of California, Consulting Psychologists Press*.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación* . Mexico: Mc GRAWLL HILL/ interamericana Editores S.A. de C.V.
- Santander. (30 de Marzo de 2011). *Concepto - Burnout-Síndrome Quemado*. Obtenido de Concepto - Burnout-Síndrome Quemado: <http://C:/User/Pc/Desktop/Maestria/burnoutsantander.htm>
- Soto, R. C. (2012). *"Niveles del Síndrome e Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao"*. Lima: Univesidad San Ignacion de Loyola.
- Viera, A. O. (2013). *"Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria"*. Cuba: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores .

Correo electrónico: Quispegisel@gmail.com