

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE**  
**LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**



**“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, DEL  
DISTRITO SANTA CRUZ – CAJAMARCA - 2016”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTOR:  
ISABEL CAYAO TORRES**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fortaleza para seguir adelante y mostrarme el camino para lograr mis objetivos.

A mi familia quienes han sido un ejemplo a seguir, mi fuerza, mi fortaleza, ejemplo de abnegación y superación, que con sus sabios consejos han sabido guiarme por el camino del bien.

A todos mis maestros por regalarme parte de su conocimiento y dejar una huella imborrable.

A mis amigos por su amistad y cariño en todo momento. Y a todas aquellas personas importantes que compartieron conmigo esta increíble experiencia.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todos aquellas personas que me ayudaron en la realización de la presente investigación. En primer lugar a Dios, a mi hija y a toda familia por ser el apoyo incondicional en todo mi trayecto universitario. También deseo destacar el apoyo recibido de todos mis docentes y a la Universidad Alas Peruanas.

## RESUMEN

Los docentes continuamente deben responder a las necesidades de los educandos, padres de familia, compañeros de trabajo, autoridades educativas, por lo que el bienestar físico, emocional y mental del mismo es importante, el docente sin ello puede llegar a frustrarse, agotarse, hasta llegar a padecer signos y síntomas del síndrome de burnout, que es conocido como el quemarse por el trabajo, padeciéndolo los sujetos que tienen alta demanda en las relaciones laborales con otras personas, como son los docentes. El objetivo de la investigación es caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016. La población está conformada por 32 docentes entre hombres y mujeres que laboran en las instituciones educativas del distrito Santa Cruz, cuya muestra es equivalente a la cantidad de la población en estudio, es decir, 32 docentes que fluctúan entre los 28 y 62 años de edad, de los cuales 20 son mujeres y 12 son hombres. El primer instrumento en aplicar fue la prueba psicométrica Inventory Maslach Burnout (MBI), que específicamente mide el nivel de síndrome de burnout en las tres sub-escalas. Luego, se utilizó el cuestionario de Desempeño Laboral.

Finalmente, para el análisis de los datos, se procedió a la tabulación de los resultados obtenidos de cada cuestionario y de la evaluación del desempeño, se realizó gráficos para obtener una visualización de los resultados, luego se elaboró la fórmula del Chi Cuadrado ( $X^2$ ) para comprobación de hipótesis, se procedió al análisis e interpretación de datos y finalmente conclusiones y recomendaciones.

## **ABSTRACT**

Teachers must continually respond to the needs of students, parents, colleagues, educational authorities, so that the physical, emotional and mental well-being of it is important, the teacher without it can become frustrated, exhausted, to be suffering signs and symptoms of burnout syndrome, which is known as burning for work, suffering it subjects who have high demand in labor relations with others, such as teachers. The objective of the research is to characterize the influence of the burnout syndrome on the work performance of the teachers of the educational institutions of the district Santa Cruz - Cajamarca, 2016. The population is made up of 32 teachers between men and women who work in the educational institutions in the district Santa Cruz, which sample is equivalent to the amount of the population is study, that is, 32 teachers who fluctuate between 28 and 62 years of age, of whom 20 are women and 12 are men. The first instrument was the psychometric test applied Maslach Burnout Inventory (MBI), which specifically measures the level of burnout syndrome in the three sub-scales. Then Work Performance Questionnaire was used. Finally, for data analysis, we proceeded to the tabulation of the results of each questionnaire and performance evaluation, graphics was performed to obtain a visualization of the results, then the formula for the Chi Square ( $X^2$ ) was developed for hypothesis testing, analysis and interpretation of data and conclusions and recommendations finally proceeded.

## INTRODUCCIÓN

Al evolucionar la actividad laboral nos ha traído una mejora en la calidad de vida de los trabajadores pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos.

Actualmente los maestros se ven inmersos en un mundo de alta exigencia en el ámbito educativo, al encontrarse con las diversas necesidades que tienen los alumnos dentro del aula, esto no solo es un compromiso para él, sino también hacia los padres de familia, volviéndose así una mayor responsabilidad por el contenido, asimismo velar por el bienestar mental y emocional de los mismos, y a la vez, el profesional debe de manejar sus emociones para enfrentarse armónicamente a diferentes situaciones dentro del trabajo, en la actualidad se observa que muchos docentes tienen a su cargo a más de treinta alumnos en el aula, con programas educativos implementados, como la gratuidad. Muchas veces no hay material a disposición del profesional, y a todo esto se suman los años de servicio que tiene en la labor educativa, por ello, puede llegar a sobrecargarse moralmente, llegar a la insatisfacción personal, estrés, malestar personal y familiar, agotamiento físico, mental y emocional, poca realización personal y laboral.

Estos factores son indicadores del síndrome de burnout, que se le conoce en el medio como sentirse quemado, agotado por todo el trabajo, sin metas, objetivos, acomodamiento y estancamiento, que lleva a la frustración personal; el síndrome de burnout se genera a causa de la relación con personas, los profesionales que se ven más afectados por el síndrome son los docentes y más aun los que pasan muchos

años al servicio de los alumnos, porque se acomodan en el rol y en el puesto, por lo que esta investigación ayudará a identificar el nivel de cansancio y agotamiento que sufre esta población y a la vez analizar en qué áreas es que el docente está más afectado.

En este estudio se abordarán a los docentes que laboran en las Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Región Cajamarca de los niveles: Inicial, Primaria y Secundaria.

Estas situaciones hacen que los docentes padezcan del Síndrome de Burnout el cual repercute en el desempeño laboral, es por esto que mi investigación tiene como objetivo caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016. Ya que actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización.

## INDICE

<b>Portada – Carátula</b>	<b>1</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>2</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>3</b>
<b>Resumen / Abstract</b>	<b>4-5</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>INDICE</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema.	11
1.3 Objetivos de la investigación	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 Justificación de la investigación	12
1.4.1 Importancia de la investigación	12
1.4.2 Viabilidad de la investigación	12
1.5 Limitaciones del estudio	12
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>13</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	13
2.2 Bases Teóricas	17
2.3 Definición en términos básicos	42

<b>CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION</b>	<b>44</b>
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas (si las hubiera)	44
3.2 Variables: definición conceptual y operacional	44
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	<b>47</b>
4.1 Diseño metodológico	47
4.2 Diseño muestral, matriz de consistencia	47
4.3 Técnicas e Instrument.derecolec.de datos, validez y confiabilidad.50	
4.4 Técnicas del procesamiento de la información	53
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	53
4.6 Aspectos Éticos contemplados	54
<b>CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSION</b>	<b>56</b>
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, tablas, etc.	56
5.2 Análisis inferencias; pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas de correlación, de regresión u otras.	61
5.3 Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas.	62
5.4 Discusión	64
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1 Descripción de la realidad problemática.

Las personas que tienen constante contacto con usuarios, clientes, pacientes, alumnos al parecer son más vulnerables a padecer del Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout, en los docentes es un problema que se viene desde los años 1980, pero que en la actualidad se ve de forma más enfática, muchos educadores llegan desmotivados, cansados, sin metas, con baja realización personal, despersonalización, agotamiento emocional, incluso no cumplen el horario de trabajo y todo lo que exige la labor de un docente lo sienten como una carga, entonces al evaluarlo resulta que el experto simplemente se siente quemado por el trabajo.

El distrito Santa Cruz, ofrece muy pocas estrategias en donde el docente se supere día a día, al contrario hace que el docente se acomode en la labor, esto se observa en aquellos que llevan más de diez años de servicio con una plaza presupuestada, porque las metas que se tenían a largo o corto plazo, se han quedado sin vida, esto hace que el docente se acomode, no se supere de manera personal, a ello se suma el mal clima laboral dentro de muchas instituciones educativas, estas circunstancias hace que el educador se desmotive, estos últimos años hay una planificación dentro del Ministerio de Educación, para realizar constantes estrategias que mejoren los aprendizajes. Se observa a muchos educadores pesimistas que viven descontentos y critican constantemente la labor que realizan dentro de la Institución Educativa, entre ellos está el rechazo a

estudiar o profesionalizarse y hacer frente a este gran reto que exige este nuevo milenio.

Es muy importante determinar el nivel de incidencia del estrés agudo o burnout que manejan los docentes que laboran en los niveles: Inicial, primaria y secundaria, principalmente de los que están dentro del área urbana del distrito Santa Cruz, para así apoyar con algunas propuestas para mejorar la calidad y salud mental en el trabajo del docente.

## 1.2 Formulación del problema.

¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Caracterizar el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.

### 1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.

Analizar el nivel de influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.

## 1.4 Justificación de la investigación

### 1.4.1 Importancia de la investigación

La investigación es de gran importancia, ya que nos permite conocer si el Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral de los docentes de las Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Región Cajamarca debido a que éste se ha evidenciado en los últimos años como poco satisfactorio convirtiéndose en un problema de gran interés como objeto de estudio. Una vez obtenidos los resultados, se visualizará el problema y se informará a los directivos de las Instituciones Educativas que se está evidenciando en el desempeño de los docentes para lograr un cambio. Estableciendo de esta forma soluciones para resolver la problemática diseñando o implementando alternativas de acción para mejorar el desempeño en los docentes. Esta investigación también servirá como punto de partida para futuras investigaciones en otras instituciones y para conocer qué otros factores influyen en el desempeño de sus trabajadores.

Radica también la importancia de esta investigación, para el campo de la psicología, ya que este es un tema nuevo que se debe de estudiar y dar a conocer, así mismo para la Universidad Alas Peruanas como generadora de educación es primordial conocer el cansancio que se genera en los educadores.

### 1.4.2 Viabilidad de la investigación

Se contó con los recursos financieros, humano, material, tecnológico y tiempo disponible para la realización de la presente investigación.

## 1.5 Limitaciones del estudio

La presente investigación permitirá conocer las limitaciones con las que se verá enfrentado el presente estudio, a fin de que se pueda saber los límites o fronteras hasta donde llegan las aspiraciones de la investigación, siempre referente a los objetivos.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Internacionales

Correa-Correa, Zamanda (2012) realizó la investigación sobre el Síndrome de Burnout en Profesores Universitarios de los Sectores Público y Privado en la Universidad del Cauca, Popayán, Colombia, tiene los objetivos: Analizar la relación entre burnout y una serie de variables socio demográficas, causas y consecuencias del síndrome, en profesores universitarios de los sectores público y privado de la ciudad de Popayán. Métodos: La población pertenece a los sectores público y privado, tanto de sexo masculino como femenino, con edades entre los 20 y los 60 años. Se evaluaron con el Cuestionario Breve de Burnout, validado para Latinoamérica y para profesores. Es un estudio cuantitativo transversal; para analizar los datos se utilizan estadísticas descriptivas y la prueba de chi cuadrado, se aceptaron niveles de significación estadística de  $p < 0.05$ . El análisis es univariado y bivariado. Resultados: Los resultados indican una baja presencia del síndrome de burnout en esta población. Se encuentra una frecuencia del 9% de alta despersonalización en el sector privado y del 12% en el sector público, es decir que estos docentes han desarrollado insensibilidad hacia los receptores de sus servicios, y frecuencias del 16% y del 10% de altas consecuencias físicas y del 9% y 10% de altas consecuencias sociales, en los sectores privado y público, respectivamente. El análisis bivariado demuestra la asociación significativa

de diversos factores. Conclusión: Existe una baja presencia de síndrome de burnout en esta población. Las variables que están altamente asociadas con la dimensión despersonalización y las consecuencias físicas y sociales, tanto en el sector público como el privado son: número de horas que se labora en la semana y tiempo que se lleva en la universidad y en el mismo cargo. Sólo en el sector público, en un mínimo porcentaje, los profesores presentaron antecedentes del síndrome y consecuencias psicológicas.

Según Guarín, F. y Ramírez, N. (diciembre 2011), “Impacto Del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones”. Describe el concepto del Burnout, sus causas y consecuencias, a nivel social, emocional, cultural y productivo, a través de una revisión de la literatura a fin de ofrecer sugerencias fundamentales de intervención, a nivel empresarial. Describe también un concepto claro del Burnout dentro del contexto laboral, de cómo este alto nivel de estrés puede afectar a los trabajadores. Concluyendo que los resultados mostraron que la mayor concentración de personas se encuentra en los niveles medio/alto, principalmente en los ejes de Agotamiento Emocional y Autorrealización, lo que indica que de los 3 ejes que componen al síndrome, dos tercios se encuentran en nivel alto/medio, que puede considerarse como un cantidad representativa de personas que se encuentran en esos niveles de Burnout, son esos niveles de Burnout los que está manejando la Gerencia.

Martínez, M. (2009), “Estudio sobre el Síndrome de Burnout en Profesionales de Cuidados Paliativos del País Vasco”, se llevó a cabo con el fin de estudiar

los niveles y la prevalencia de burnout en profesionales de enfermería de Cuidados Paliativos, y detectar aspectos que determinen el riesgo de burnout. Se concluye que: Los niveles de burnout de las enfermeras estudiadas han resultado ser similares en los dos grupos y superiores a los controles de población española. La experiencia se comporta como un factor protector ante el agotamiento emocional. Las profesionales perciben falta de formación específica adecuada y falta de entrenamiento en habilidades de comunicación. Convendría estudiar los procesos de selección y formación de las enfermeras para prevenir el desgaste profesional.

#### 2.1.2 Nacionales

Torres, M. Lajo R. (2008) Perú, estudiaron las variables psicológicas implicadas en el Desempeño Laboral Docente de 5 facultades de Medicina de Lima Metropolitana. Su muestra estuvo constituida por 150 médicos docentes, cuyo objetivo fue determinar la influencia que tiene la personalidad tipo A, el afrontamiento al estrés docente de las Facultades de Medicina de Lima, Perú. Los resultados muestran que la personalidad tipo A, el afrontamiento al estrés, y el síndrome de burnout, influyen sobre el desempeño laboral de los médicos docentes. Los niveles de burnout que presentan los médicos docentes de las facultades de Medicina de Lima es del 44% en el nivel alto y 10% en el nivel medio. El análisis de las áreas del MBI de Maslach indica que existen diferencias estadísticas significativas en la Despersonalización, notándose que los hombres ( $M = 1,02$ ,  $DE: 1,59$ )  $1,86$  D.E. =  $1,87$ ).

García (2008) en su investigación que tuvo como objetivo demostrar el grado de relación que existe entre la ejecución curricular y el desempeño docente según los estudiantes. La metodología empleada fue de tipo básico y el diseño no experimental, descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 200 alumnos de la facultad de Educación de la Universidad Federico Villarreal. Las principales conclusiones a las que arribo es que a nivel global la ejecución curricular se relaciona significativamente con el desempeño de los docentes, teniendo una correlación de nivel medio. Asimismo cuando más eficiente es la aplicación de la ejecución curricular se percibe un mejor desempeño de los docentes.

Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya, Huertas (2005) Perú, estudiaron el síndrome del “Quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios, con una muestra de 274 docentes de la UNMSM, en cuyo resultado explica que el 54.5% de la varianza total corrobora la presencia del síndrome de Burnout. La conclusión principal es que los docentes de la UNMSM presentan evidencias del síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial. El análisis cualitativo permite apreciar diferencias en la presencia del Burnout según áreas de especialidad. No existen diferencias en las etapas del Burnout en relación a las variables sexo, estado civil y práctica de deporte. Existen diferencias significativas en las etapas del “Burnout” en relación a las variables: problemas de salud, condición del docente. A mayor tiempo de servicio y a mayor tiempo en la profesión, se detecta: menor cansancio emocional, menor despersonalización y mayor realización personal

y viceversa. Los docentes que tienen problemas de salud infieren mayor cansancio emocional y mayor despersonalización.

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1. Síndrome de Burnout

#### 2.2.1.1. Definición

El término burnout se define como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre conoedores que trabajan en contacto directo con clientes, pacientes, alumnos, entre otros.

La primera definición apareció en 1974 por Herbert Freudentberg quien dice que el síndrome de burnout es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador.

Dentro de este síndrome las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral, ya que se encuentran inmersos en el desánimo, que van acompañados de expectativas defraudadas y de ideales destrozados, que se revelan en las actitudes negativas hacia los clientes y hacia las organizaciones.

Fernández (2008), dice que el síndrome de burnout progresa, el sujeto que lo padece, con el tiempo, se da cuenta de las situaciones que han cambiado dentro del entorno laboral y personal, no encuentra ahora

satisfacción en lo que hace, el trabajo le pesa cada vez más, cuando existían circunstancias negativas sabía afrontarlas con alegría, con sana resignación, a lo que ahora se hace un esfuerzo inabordable; al finalizar la jornada laboral termina agotado y vacío, al no querer saber nada de nadie, con los pacientes, alumnos, usuarios o clientes ya no se comporta de la misma manera, y observa que con el paso del tiempo se le hace más difícil soportarlos y enfrentarse a ellos, además siente que está desgastado y que está perdiendo el control de la vida.

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, es un tipo de estrés que se podría definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyo resultado es considerando ineficaz e insuficiente, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción, cuando el sujeto está al borde de este síndrome se siente que ya no da más que está a punto de fundir los motores, que está a punto de venirse abajo y de tocar fondo.

#### 2.2.1.2. Historia

Bosqued (2008), indica que el síndrome de burnout es un nuevo nombre, para un viejo problema, este término se refiere a un cuadro de desgaste profesional, que fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberg, quien asistía en una clínica de toxicómanos de New York y allí observó entre el personal que existía un desgaste laboral, principalmente que las

personas perdían energías y motivaciones en el trabajo, que afectaba el comportamiento general del trabajador, esto les ocurría a los expertos en un término de un año de trabajo. Luego el término se utilizó por Graham Green en una publicación en 1961, en donde describe la historia de un arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar la profesión y retirarse en la selva africana; pasado el tiempo en 1976 Cristina Maslach dió a conocer oficialmente el término burnout en el congreso anual de la asociación de psicología APA, en donde refirió que quienes más lo padecen son los sujetos que tienen relación con personas, y que después de meses o años, los colaboradores resultaban quemados por el trabajo y es allí donde el término comenzó a conocerse dentro diferentes áreas laborales, a partir de ello se le ha dado diferentes denominaciones, alguna de ellas son: quemarse por el trabajo, quemazón profesional, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial, síndrome del desgaste profesional, estar quemado profesionalmente y desgaste psíquico, entre otras. El término burnout a partir de 1982 ha sido aceptado dentro de la comunidad científica, en ese mismo año se creó el inventario de burnout por Maslach, que mide el burnout en individuos que tienen trabajan con el recurso humano.

#### 2.2.1.3 Síntomas del Síndrome de Burnout

Bosqued (2005), ha estudiado los síntomas del síndrome en diferentes áreas del ser humano, que van desde lo mental hasta la conducta.

- Cognitivos o mentales:

Sentimientos de fracaso, impotencia, desamparo, frustración e inadecuación profesional, con una percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los aciertos del éxito, la persona tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias que realiza, a la vez la autoestima se ve afectada en el individuo ya que a través de los pensamientos negativos llega a sentirse impotente. La ansiedad, irritabilidad, repentinos cambios de humor, incluso en ocasiones llegan a presentar un cuadro depresivo, que causa bajo rendimiento laboral, actitudes pesimistas hacia el trabajo, con falta de ilusión o motivación por lo que realiza diariamente, invadiéndolo sentimientos de vacío, estando expuesto a no cumplir las metas deseadas y que ello lo lleve a tener baja tolerancia a la frustración.

- Fisiológicos:

La persona se siente con cansancio y fatiga crónicos que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puentes y vacaciones, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que reaparezcan y en ocasiones con mayor intensidad que antes, constantemente le cuesta conciliar el sueño por lo que cae en el problema del padecimiento de insomnio, también el padecimiento de cefaleas, dolores músculo-esqueléticos (lumbalgias y cervicalgias), taquicardias, Alteraciones gastrointestinales, como gastritis, estreñimiento o diarreas, aumento de la presión arterial,

entre otras, que causa el deterioro físico del educador que se vuelven constantemente barreras para que se desarrolle adecuadamente dentro del trabajo.

- Comportamentales:

El comportamiento también se ve afectado a través del descenso del rendimiento laboral y de la calidad del trabajo realizado, lo que realizaba antes con tantas energías ya no lo realiza, o simplemente no realiza el rol que le corresponde, muchas personas pueden llegar a las adicciones o aumentar el consumo de tabaco, café, fármacos u otras drogas que perjudican el comportamiento del mismo.

- Emocionales:

López (2011), agrega los síntomas emocionales dentro del síndrome de burnout, de los cuales destaca la baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, muestran distanciamiento respecto a las personas que demandan los servicios, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean. La persona cada día más disminuye la capacidad para memorizar datos, para realizar razonamientos abstractos, juicios, entre otros.

- Imagen personal:

Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como; bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillarse, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y por lo tanto que imagen proyecta con ello,

muchas personas quizás no le ponen importancia a este aspecto, pero es una alerta para las personas que rodean al profesional.

#### 2.2.1.4. Características Fundamentales del Síndrome de Burnout

Cada problema tiene sus características, Bosqued (2008), menciona las fundamentales cuando la persona llega a padecer el síndrome de burnout dentro del ámbito laboral, entre ellas: agotamiento emocional, despersonalización, baja realización profesional.

- Agotamiento emocional:

Esta característica surge a consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse a todos los retos que la labor le plantea, concretándose en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, el sujeto se muestra constantemente con un descontento, pesimismo ante las situaciones que tiene que resolver en el trabajo, no encuentran un sentido a lo que hace dentro de la labor, no dan más de sí aunque así se requiera, sino simplemente cumple de manera insatisfecha los roles que le correspondan.

- Despersonalización:

Esto está tomado como un mecanismo de defensa del individuo, cuando se da cuenta que luego de haber respondido de manera efectiva al trabajo se vino abajo y dejó de realizar las cosas de

manera productiva, los recursos emocionales no pueden volver a realizar las cosas con la misma intensidad que lo hacía antes. Así el especialista toma la decisión de poner una barrera con las personas a las que atiende, para el sentirse protegido y no atacado, es como decir sino se implica, no se sufre.

- **Baja realización personal:**

Esta característica nace a causa de los dos anteriores, en ello entra lo que se conoce como reconocimiento a lo negativo donde el proyecta a las demás personas, simplemente se siente frustrado de realizar a medias el trabajo y de sentirse con muchas inestabilidades personales dentro del ámbito laboral, en este proceso el sujeto se da cuenta de que los resultados no son los esperados, y esto lo llega a frustrar más y llega a sentir insuficiencia profesional, teniendo como consecuencia también la baja autoestima, se comienza a sentir inútil para el mismo como para los demás, no se siente realizado ni con visiones o metas para seguir laborando, hasta llegar a querer retirarse definitivamente de todas las actividades para no seguir sufriendo o frustrándose.

#### 2.2.1.5. Fases del Síndrome de Burnout

El burnout no se instala en el conoedor de la noche a la mañana, este se contempla como un proceso continuo que evoluciona con el tiempo y va de manera paulatina, que pasa por diferentes fases que se convierten en un ciclo, aquí se toma en cuenta que los síntomas y el

desarrollo no es igual ni para todos los seres humanos, de manera que las personas que entran en el ciclo del burnout no pasan de la misma forma el curso evolutivo, se dice que varios individuos aprenden con el tiempo a vivir con burnout, porque saben llevar cada etapa, aunque no la superen, al contrario de otras menos afortunadas que caen en picado en cada etapa o fase del síndrome que llegan rápidamente a la fase más grave, donde nada ni nadie lo detiene. Bosqued (2008), identifica el desarrollo del burnout en cuatro fases del desarrollo del mismo las cuales son.

- Entusiasmo o luna de miel:

Esta es la fase del apasionamiento, en donde el individuo busca cada día dar más de sí mismo, espera lo mejor de él y para los sujetos a los cuales les transfiere los conocimientos o ayuda. El trabajo en este momento está en la mejor fase, se pueden dar diferentes situaciones difíciles y el ser humano se siente preparado para ellas, porque está estupendamente bien en todo los aspectos, está cargado de energías, tiene muchas ideas en su mente para hacer mejor el trabajo a cada momento.

- Estancamiento, el despertar:

Como lo es en la vida cotidiana la luna de miel no dura para toda la vida, esta experiencia no se vuelve a repetir como la primera vez, y esto le pasa con el tiempo al profesional, en esta fase se da cuenta que lo que se había planteado al inicio no responde exactamente a la

realidad, comienza a ver los defectos del trabajo que realiza, piensa a cada instante en las recompensas personales que se obtienen a través del trabajo que hace, y no solo esto, sino a la misma vez se da cuenta que lo profesional y lo material, que quizá puede ser la retribución económica o la vocación, no es lo que en realidad él pensaba que era.

- Frustración:

Esta fase se reconoce por la falta de energía y entusiasmo del ser, ya no existen estos dos aspectos, ellos quedaron muy lejos de su rol, y se han convertido en una fatiga crónica e irritabilidad. Dentro del desempeño laboral el colaborador se vuelve demasiado indeciso, no puede tomar buenas decisiones y esto por consiguiente le afecta en la productividad del trabajo, ya que éste se ve afectado de una manera muy visible, no solo por el profesional sino también por los demás seres que muchas veces se callan al observar el trabajo que el realiza, afectan por lo tanto la cantidad y calidad de la fusión.

#### 2.2.1.6. Causas Laborales del Síndrome de Burnout

Bosqued (2005), hace mención de las causas laborales que inciden en que el ser humano padezca del desgaste profesional y son las siguientes:

- Falta de medios para realizar las tareas encomendadas:

Dentro de la empresa puede ser que el emprendedor no cuente con los medios necesarios para realizar las tareas de manera adecuada

que le corresponden y así poder conseguir los objetivos que se quieren alcanzar, por lo que esto causa desborde, frustración, insatisfacción con el papel que lleva a cabo, teniendo así la sensación que no hace nada y no llega a nada.

- Falta de definición del rol profesional:

Cuando el cumplidor no tiene claro cuál es el cometido, la función o lo que se espera de él, que muchas veces es debido a la falta de definición de funciones dentro del lugar donde se labora, produce incertidumbre e inseguridad que genera con el tiempo estrés. Dentro de las profesiones que están más expuestas a padecer el síndrome de burnout, ocurre un cambio en el rol psico-profesional, se exige más al maestro y al médico por parte de la sociedad en conjunto.

- Falta de control sobre el propio trabajo:

En esto está incluido el control que el diligente ejerce sobre el rol que desempeña, las exigencias y demandas que la labor requiere, y todo ello viene determinado por la autonomía, iniciativa y responsabilidad, aquí entra las posibilidades que el individuo tiene para planificar el cometido y determinar los procedimientos para desarrollarlo.

- Falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones:

En el medio se observa que muchas empresas o instituciones los jefes son los que toman las decisiones por todo el personal que

labora en ella, cuando en realidad muchas de esas decisiones deberían de involucrar a los laboriosos que son los que viven mejor la realidad de la misma. Esta circunstancia produce en el colaborador falta de motivación, incentivación y compromiso hacia las decisiones a las que se han llegado, porque se ve como algo impuesto y obligado.

#### 2.2.1.7. Causas Personales del Síndrome de Burnout

Bosqued (2005) habla sobre algunas causas del síndrome de burnout que pueden llegar a padecer las personas y que las hacen más susceptibles al mismo, entre ellas se encuentran:

- Fuerte idealismo y altruismo:

La persona dentro de la profesión se entrega por completo a ella, da mucho más a los demás, comienza a tener fuego, hasta llegar a quemarse, están tan dispuestas a entregarse en cuerpo y alma a la misión, que después terminan estresados, gastados y desesperados.

- Mayor sensibilidad hacia las necesidades de los demás:

El docente se involucra mucho en los problemas o diferentes situaciones de sus estudiantes, es difícil para el profesional cuando no puede llegar a solucionar esas dificultades, y comienza a tener la sensación de impotencia y fracaso profesional.

- Elevado nivel de autoexigencia:

Los expertos se demandan y se exigen mucho a sí mismos, se juzgan y se evalúan de manera constante, para poder conseguir una opinión

aceptable con ellos mismos, sin ello los individuos sufren de baja autoestima, desvalorización y alcanzan una autoimagen con la que se sienten fracasados, y aunque lo den todo les parece no suficiente lo que hacen por los alumnos, cambian la idea que no son tan buenos profesionalmente como deberían.

- Excesiva autocrítica:

La autoexigencia va de la mano con la autocrítica, ya que los conoedores se ven como que han cometido demasiados errores en la carrera laboral, aunque estos sean pequeños, consideran cada uno de ellos como graves e imperdonables, piensan que si no lo hacen todo bien son un fracaso, los mismos individuos se acusan y se critican de cada detalle que realizan.

- Falta de habilidad para afrontar situaciones conflictivas:

Dentro de cada trabajo se encuentran situaciones conflictivas y estresantes, muchas de ellas pueden ser graves o leves, de las cuales el docente debe de aprender a solucionar con las herramientas necesarias, y tomar decisiones que conlleven muchas veces problemas dentro de la institución, dentro del trabajo docente se puede encontrar el profesional con conflictos con la familia del alumno, como también mala relación entre docente-alumno que muchas veces resultan insolentes y violentos, por lo que a estas situaciones presentadas el maestro debe de saber manejar las destrezas y habilidades sociales, como la asertividad o la capacidad para autocontrolar el estrés.

- Situaciones estresantes en la vida personal:

Cuando al ser humano se le han presentado diferentes dificultades en la vida personal como muerte de algún familiar, enfermedad propia o de algún ser querido, divorcio, nacimiento de un hijo y dificultades económicas, entre otras, se produce estrés, y la persona hace que tras una presión se sume otra, toma así una posición de desventaja a la hora de afrontar tensiones o problemas cotidianos del trabajo.

- Situaciones de acuerdo a la personalidad de cada ser humano:

López (2011), considera también que los rasgos de la personalidad de cada sujeto influyen en la aparición del síndrome de burnout, por lo que pone de manifiesto:

Las personas con personalidad resistente, esto se pone de manifiesto en la relación con el grado de compromiso que tiene un individuo en diferentes situaciones, a mayor compromiso menos riesgo de sufrir el síndrome.

El sentido de coherencia que se refiere a los sentidos o significados que tiene para un individuo los retos de la vida cotidiana. A mayor sentido de coherencia, es más fácil encontrarle sentido y significado a las situaciones cotidianas existentes, el sujeto esta menos propenso a desarrollar el burnout.

#### 2.2.1.8. Técnicas preventivas del Estrés en la Psicología

Charles (2005) comenta que muchos expertos en la psicología han creado técnicas para prevenir el estrés como para manejarlo, para evitar que las personas lleguen a presentar síntomas crónicos del mismo, y así lograr tener una vida saludable.

Una de las formas de las cuales las personas pueden prevenir el estrés que proviene por diferentes situaciones es el ejercicio, ya que está demostrado que las personas que realizan ejercicio tienden a tener una buena autoestima, sufren menos dolores, enfermedades y tienen menor probabilidad de sentirse ansiosos, la buena salud física trae buena salud mental.

El entrenamiento de relajación previene y elimina el estrés, muchas personas desconocen del tema o tienen ideas erróneas del mismo, pero varios estudios indican que esto mejora el afrontamiento y previene reacciones negativas que generen el estrés, la relajación no es acostarse y ver televisión, la relajación consta en tensar y relajar todos los músculos voluntarios del cuerpo (de la cabeza a los dedos de los pies) para que se aprenda a relajar el cuerpo, los ejercicios de respiración van de la mano con esta técnica ya que estos tienen el mismo efecto que la relajación.

Las buenas relaciones interpersonales, el apoyo emocional, apoyo de pertenencia, la escucha y la comunicación efectiva ayudan a prevenir el estrés, el preocuparse por los demás tiende a sacar de la mente los problemas personales y fomenta el sentimiento de que la persona está inmersa en los problemas más grandes, otras de las formas de prevenir

el estrés es el participar en organizaciones de autoayuda, el tener inteligencia emocional, es decir expresar las emociones y sentimientos en el momento adecuado, evitará que la persona se estrese y se salga de control.

Para prevenir el estrés es importante el afrontamiento proactivo, esto significa el estar preparado, cambiar la forma de pensar acerca de las cosas, tener una revalorización positiva, encontrarle un nuevo significado a las cosas, una perspectiva o insight a las situaciones que se hayan pasado por alto durante la vida o las decisiones presentes, como lo indican los psicólogos de la salud evitar las conductas de alto riesgo, tomar decisiones seguras en la vida cotidiana, a la vez es importante mantener el buen humor ya que crea un estado de ánimo en que las otras emociones positivas se pongan a trabajar, el reírse no solo relaja los músculos sino también la mente.

## 2.2.2. Desempeño laboral

### 2.2.2.1. Definición

Hablar de desempeño laboral debemos tener claro la definición de desempeño, según la Real Academia Española desempeñar es cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. En pocas palabras es actuar, trabajar, ejercer. Existen diferentes teorías de la evaluación del desempeño:

Para Harold Koontz y Cyril O'Donnell (1983), señala que:

*“Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que están llevando a cabo planes y alcanzar los objetivos fijados para la alta gerencia”.*

Para Harper y Lynch (1992), plantean que:

*“Es un técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Y que debe ser considerada como una revisión y contraste de opiniones encaminadas a fomentar la comunicación vertical u horizontal en la organización. Esta evaluación se realiza en base a objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales”.*

Sikul (1994), señala:

*“Existen varias razones por las cuales debe evaluarse a un empleado. En algunos casos la intención principal es beneficiar al trabajador, en otros, el principal beneficiario es la organización. En otros casos más, los datos de la evaluación pueden satisfacer múltiples necesidades tanto del individuo como de la empresa”.*

De acuerdo con Milkovich y Boudreau (1994):

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

*de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados”.*

Puchol (1994), considera:

*“La evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios”.*

Para Idalberto Chiavenato (1995) el desempeño laboral es:

*“Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona”.*

Además plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Según Byars y Rue (1996), la evaluación de desempeño es:

*“Un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y elaborar planes de mejora”.*

Cuesta (2005), plantea:

*“La evaluación del desempeño es el proceso o actividad clave de la Gestión de Recursos Humanos, consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. Este se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y las características personales”.*

#### 2.2.2.2. Desempeño docente

Es el cumplimiento de funciones en forma eficaz y eficiente. Esto implica decir, las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en aula de clases con sus alumnos para el logro de desarrollo integral de los estudiantes; así mismo implica todo el trabajo previo que el docente debe desarrollar para evitar el pragmatismo, y la improvisación durante su gestión dentro del aula.

Y la participación activa en eventos de carácter institucional, como actividades deportivas, apoyo en la solución de problemas institucionales ya sea de infraestructura y equipamiento académico, disciplina y propuesta de innovación pedagógicas.

Según Valdés (2004) manifiesta que el desempeño docente es el quehacer educativo referido a la práctica de los conocimientos adquiridos en su formación profesional, en donde las competencias del docente son el dominio del conocimiento teórico y práctico acerca del

aprendizaje y de la conducta humana, actitudes que promuevan el aprendizaje y las relaciones humanas, dominio de la materia a desarrollar y Conocimiento de los métodos, procedimientos y técnicas de enseñanza que faciliten el aprendizaje.

Asimismo, Valdés (2009), señala que: La evaluación del desempeño profesional de los docentes, se entiende como el conjunto de principios, supuestos, conceptos, así como de métodos, procedimientos e instrumentos que ponen en marcha los directivos, los alumnos, sus padres y los profesores, los que, ordenadamente, relacionados entre sí, contribuyen a recoger y sistematizar la información que previamente se ha considerado relevante a los efectos de alcanzar juicios justificados de valor sobre la calidad del desempeño profesional de estos últimos. Tales juicios de valor deben tomarse en cuenta a efectos de cualquier decisión que se adopte sobre la situación laboral de los docentes y su plan de capacitación profesional.

Según Montenegro (2003) menciona que “el desempeño docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno”.

De la misma manera, Montenegro (2003) se refiere sobre el desempeño docente como: El proceso del desempeño laboral del docente está centrado en una tarea basada en la investigación continua de su propia actuación, de esta manera irá tomando conciencia de las situaciones que se le presentan lo cual se determina con su propia evaluación, así como

también la evaluación del desempeño llevada a cabo por el director y el supervisor considerándose como una estrategia de motivación.

Asimismo, Fernández (2008) afirma al “desempeño docente como la autovaloración que el maestro realiza de la calidad y efectividad del conjunto de acciones que lleva a cabo en el marco de sus actividades laborales”.

Es importante señalar que el desempeño docente abarca no sólo la tarea dentro del aula, sino la tarea que se realiza dentro de las instituciones educativas, aquí se incluyen aspectos como: la emocionalidad del docente, responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales, relaciones interpersonales con la comunidad educativa. Podemos concluir diciendo que el desempeño docente abarca dos aspectos, dentro del aula y dentro de la institución educativa, considerada ésta como una organización.

#### 2.2.2.3. Evaluación del desempeño docente.

El concepto de evaluación del desempeño docente es algo que varía en la forma, pero no en la base o fondo de las diferentes teorías. Asimismo, la evaluación del desempeño docente es tan importante y necesaria como la evaluación del alumno. En la medida que la evaluación arroje resultados con mínimo margen de error, es posible que la toma de decisiones, sobre la base de estos resultados, contribuyan a mejorar la calidad de la enseñanza y, consecuentemente, del aprendizaje.

Según Mateo (2005) indica que “la evaluación del profesor juega un papel importante en la mejora, de hecho las comunicaciones educativas no pueden sustraerse y es evidente que existe la convicción de que detrás de cualquier mejora significativa en la escuela subyace la actividad del profesorado”.

Del mismo modo continúa diciendo “que hay una conexión nacional entre los vértices del triángulo, evaluación de la docencia - mejora y desarrollo profesional del profesorado - mejora de la calidad de la institución educativa, es fundamental para introducir acciones sustantivas de gestión de calidad”.

Por otro lado, Valdés (2009) en su manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño profesional de los docentes, menciona “es un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con el objetivo de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales de la comunidad educativa”.

En esa línea se interpreta el aporte de Valdés (2004), en la medida que busca construir una cultura que permita ver a la evaluación como una herramienta que lleva a la reflexión sobre la acción realizada y los resultados obtenidos, con el fin de diseñar planes de mejoramiento institucional encaminados a superar de manera sistemática las dificultades en el alcance de los objetivos.

Esto se explica por varias razones, algunas de las cuales se relacionan directamente con la necesidad de mejorar los resultados de aprendizaje del sistema educativo y el supuesto que los maestros tienen un rol decisivo en el logro de los resultados. Se ha aceptado por demasiado tiempo que los docentes sean autónomos en su gestión de aula, situación que debería empezar a cambiar, en cuanto a rendir cuentas respecto a la calidad de sus actividades y que la evaluación de su desempeño es una forma de asegurar que esto ocurra.

Finalmente, podemos decir que la evaluación del desempeño docente significa evaluar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, así como el rendimiento y los logros obtenidos de acuerdo con el cargo que tiene, en un tiempo determinado y conforme a los resultados que se esperan en la institución.

#### 2.2.2.4. Funciones de la evaluación del desempeño docente.

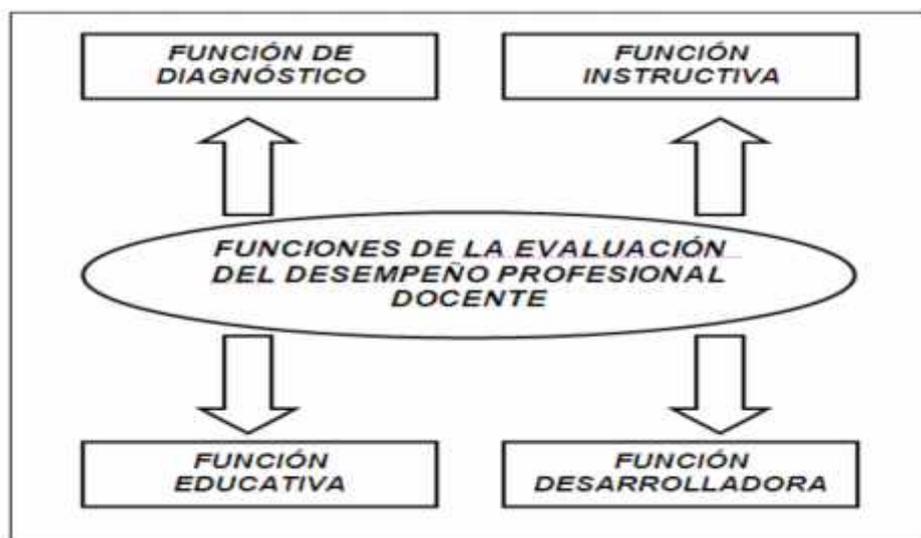
En los últimos años se está incrementando el desarrollo del sistema de evaluación del desempeño docente, como un instrumento para impulsar una mejora formativa para todos los implicados en las acciones evaluadoras. Por ello, es importante analizar, debatir en conjunto todas las evidencias que salgan durante el proceso de evaluación, razón por la cual se debe precisar las funciones que debería cumplir la evaluación del desempeño docente.

En este sentido Valdez (2004) establece las siguientes: La función de diagnóstico, principales aciertos y desaciertos del maestro en un periodo de tiempo, y esto servirá de guía para el director, jefe de área o al propio docente para que se capacite y mejore.

*La función instructiva*, produce una síntesis de indicadores de desempeño del maestro a fin de favorecer una experiencia de aprendizaje laboral.

*Función educativa*, permite al docente conocer como es percibido su trabajo y erradicar las insuficiencias.

*La función desarrolladora*, permite que el docente madure y sea consciente de sus aciertos y errores laborales, orientándose de manera constante hacia la autoevaluación crítica.



*Funciones de la evaluación del desempeño profesional del docente*

#### 2.2.2.5. Fines de la evaluación de desempeño docente.

El principal objetivo de la evaluación docente es determinar las cualidades profesionales, la preparación y el rendimiento del profesor.

Por ello, se ha identificado los fines de la evaluación como; el mejoramiento de la escuela y de la enseñanza en el aula, este fin tiene un crecimiento educativo continuo a través del cual la persona puede mejorar, y así cambiar las evaluaciones sumativas por formativas. La mayor eficacia se logra cuando hay una buena integración de desarrollo personal, evaluación de docentes y mejora de la escuela.

Para Mateo (2000): Las diversas experiencias de evaluación del desempeño docente nos demuestran que las finalidades o las razones por las que se puede implementar un sistema de evaluación del desempeño docente son varias, y estas mismas experiencias nos demuestran que no se trata de alternativas excluyentes ya que todas ellas contribuirían, unas más y otras menos, a mejorar la calidad de la docencia y con ello la calidad de los procesos educativos y de la educación en general.

Según Valdés (2004) manifiesta que las iniciativas de mejora de las escuelas que suelen tener éxito son los esfuerzos basados en la escuela que centra su atención en un número realista de objetivos prioritarios que abordan las necesidades del alumno y motivan a su personal. Estos objetivos prioritarios proporcionan al centro de atención para las actividades de mejora, que se pueden integrar en el proceso de evaluación.

Otro fin de la evaluación del desempeño docente es la responsabilidad y desarrollo profesional, podemos ver que los mayores defensores de este

punto vista son los maestros, porque tienen una fuerte visión de la enseñanza como profesión con sus propios estándares, ética e incentivos Íntimos para el docente.

#### 2.2.2.6. Dimensiones del desempeño docente.

El desempeño docente presenta muchas dimensiones de las cuales se ha considerado sólo algunas para la investigación por ser consideradas las que determinan importante evaluar en la institución educativa.

Según Valdés (2004) “menciona que los indicadores tienen la virtud, entre otras, de objetivar el debate educativo en las sociedades democráticas, proporcionando una información relevante, significativa y fácilmente comprensible, incluso para los ciudadanos no especialistas en educación”. Es importante mencionar que los indicadores deben apoyarse en las teorías o modelos de procesos educativos. Estos nos sirven para medir y proporcionar información que es fácil de comprender.

Según Sánchez (2008) “las áreas de desempeño docente tienen que ver con las siguientes dimensiones: Dominio tecnológico, dominio científico, responsabilidad en el desempeño de sus funciones, relaciones interpersonales y formación en valores éticos”.

Valdés (2004) define las siguientes dimensiones en el desempeño docente: capacidades pedagógicas, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales.

Podemos concluir diciendo que el desempeño docente abarca no sólo la tarea dentro del aula, sino la tarea que se realiza dentro de las instituciones educativas, aquí se incluyen aspectos como: capacidades

pedagógicas, la emocionalidad del docente, responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales, relaciones interpersonales con la comunidad educativa.

### 2.3 Definición en términos básicos

- Síndrome de Burnout: Es un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre conocedores que trabajan en contacto directo con clientes, pacientes, alumnos, entre otros.
- Agotamiento emocional: Disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse a todos los retos que la labor le plantea, concretándose en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional.
- Despersonalización: Esto está tomado como un mecanismo de defensa del individuo, cuando se da cuenta que luego de haber respondido de manera efectiva al trabajo se vino abajo y dejó de realizar las cosas de manera productiva, los recursos emocionales no pueden volver a realizar las cosas con la misma intensidad que lo hacía antes.
- Baja realización personal: En este proceso el sujeto se da cuenta de que los resultados no son los esperados, y esto lo llega a frustrar más y llega a sentir insuficiencia profesional, teniendo como consecuencia también la baja autoestima, se comienza a sentir inútil para el mismo como para los demás, no se

siente realizado ni con visiones o metas para seguir laborando, hasta llegar a querer retirarse definitivamente de todas las actividades para no seguir sufriendo o frustrándose.

- Desempeño: La medida de que tan eficiente y eficaz es cualquier individuo para realizar las labores que le corresponden. Que tan bien logran los objetivos pertinentes.
- Desempeño laboral: Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.
- Docente: Persona que se dedica profesionalmente a la enseñanza, bien con carácter general, bien especializado en una determinada área de conocimiento, asignatura, disciplina académica ciencia o arte. Además de la transmisión de valores, técnicas y conocimientos generales o específicos de la materia que enseña.
- Motivación laboral: Un motivo es un conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y en consecuencia a actuar de una determinada manera para lograr lo que ansía o pretende.

- **Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo e el trabajo.

### **CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION**

#### 3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas (si las hubiera)

**Hi:** El Síndrome de Burnout influye en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.

**Ho:** El Síndrome de Burnout no influye en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.

#### 3.2 Variables: definición conceptual y operacional

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
SÍNDROME DE BURNOUT	Bosqued (2008), indica que el síndrome de burnout es tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre conocedores que trabajan en contacto directo con clientes, pacientes, alumnos, entre otros.	Considera las tres características del mismo: agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio, Agobio, Fatiga física, Debilidad, Sensación de no poder dar de sí mismo hacia los demás	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Constituido por 22 preguntas.
			Despersonalización	Insensibilidad, Actitud distante y fría, Endurecimiento emocional	5, 10, 11, 15 y 22.	
			Realización personal	Baja autoestima, Incapacidad de soportar presión, Desilusión, Sentimientos de decepción y Abandono del trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.	

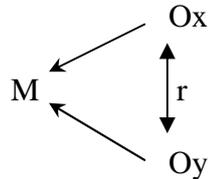
### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPT.	DEFINICIÓN OPERAC.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño docente es una labor profesional que requiere de un saber adquirido en forma sistemática y continua para brindar un servicio relevante a la sociedad y su prestigio está determinado por la significancia social de lo educativo. Valdez H. (2000) <i>Evaluación del desempeño Docente</i>	El desempeño docente comprende un desarrollo adecuado de capacidades pedagógicas, que pone a prueba su orientación hacia los resultados, calidad, de la mano con las relaciones interpersonales, su iniciativa, trabajo en equipo y su nivel de organización.	Orientación a resultados	Termina su trabajo oportunamente. Cumple con las tareas que se le encomienda. Realiza un volumen adecuado de su trabajo.	1 - 3	Cuestionario de Evaluación de desempeño docente
			Calidad	No comete errores en el trabajo. Hace uso racional de sus recursos. No requiere de supervisión frecuente. Se muestra profesional en el trabajo. Se muestra respetuoso y amable en el trato.	4- 8	
			Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con los docentes. Brinda una adecuada orientación a los padres de familia. Evita los conflictos dentro del equipo.	9 - 11	
			Iniciativa	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos. Se muestra asequible al cambio. Se anticipa a las dificultades. Tiene gran capacidad para resolver problemas.	12 - 15	
			Trabajo en equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo. Se identifica con los objetivos del equipo.	16 - 17	
			Organización	Planifica sus actividades. Hace uso de indicadores. Se preocupa por alcanzar las metas.	18 - 20	

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño metodológico

El diseño de metodológico que se seleccionó es el Correlacional, que se representa de la siguiente manera:



En donde:

M = Representa a la **muestra de estudio**.

Ox = Observación realizada a la variable

**X: Síndrome de Burnout**

Oy = Observación realizada a la variable

**Y: Desempeño Labora**

r = **Coefficiente de correlación**

### 4.2 Diseño muestral, matriz de consistencia

Según Sánchez y Reyes (2006), en el presente estudio se tomó una muestra de **tipo no probabilística de tipo intencional**. El muestreo no probabilístico es aquel en que se desconoce la posibilidad de cada elemento de la población de poder ser seleccionado en una muestra. El tipo intencionado, intencional o criterial tiene por fin seleccionar la muestra buscando que sea representativa a la población de donde es extraída. La Población estuvo conformada por 32 docentes de ambos géneros que laboran en las instituciones educativas del distrito Santa Cruz, y cuyas edades entre los 28 y 62 años de edad, de los cuales 20 son mujeres y 12 son hombres. No hay muestra, ya que se trabajó con toda la población.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TÍTULO: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, DEL DISTRITO SANTA CRUZ – CAJAMARCA - 2016”</b>						
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	
¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016?	Caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.	<b>Hi:</b> El Síndrome de Burnout influye en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.	<b>Variable Independiente</b>  Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Cansancio, Agobio, Fatiga física, Debilidad, Sensación de no poder dar de sí mismo hacia los demás	
				Despersonalización	Insensibilidad, Actitud distante y fría y Endurecimiento emocional	
				Realización personal	Baja autoestima, Incapacidad de soportar presión, Desilusión, Sentimientos de decepción y Abandono del trabajo	
		<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS NULA</b>		Orientación a resultados	Termina su trabajo oportunamente, Cumple con las tareas que se le encomienda y Realiza un volumen adecuado de su trabajo.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los docentes de las</li> </ul>	<b>Ho:</b> El Síndrome de Burnout no influye en el Desempeño Laboral de los docentes de la	<b>Variable Dependiente</b>	Calidad	No comete errores en el trabajo. Hace uso racional de sus recursos. No requiere de supervisión frecuente. Se muestra profesional en el trabajo. Se muestra respetuoso y amable en el trato.

	<p>Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el nivel de influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.</li> </ul>	<p>Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Se muestra cortés con los docentes. Brinda una adecuada orientación a los padres de familia. Evita los conflictos dentro del equipo.</p>
				<p>Iniciativa</p>	<p>Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos. Se muestra asequible al cambio. Se anticipa a las dificultades. Tiene gran capacidad para resolver problemas.</p>
				<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Muestra aptitud para integrarse al equipo. Se identifica con los objetivos del equipo.</p>
				<p>Organización</p>	<p>Planifica sus actividades. Hace uso de indicadores. Se preocupa por alcanzar las metas.</p>

### **4.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Para la recolección de datos en los docentes se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento los cuestionarios.

#### **1. MaslachBurnoutInventory (MBI).**

El primer instrumento en aplicarse fue el MaslachBurnoutInventory (MBI). Este cuestionario fue validado por Maslach y Jackson apareciendo su versión definitiva en 1986. Se trata de un cuestionario en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo. El instrumento está constituido por 22 preguntas en una escala de tipo Likert, el sujeto valora mediante un rango de 6 adjetivos (nunca, alguna vez al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez a la semana, varias veces a la semana y diariamente) con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones.

Evalúa las tres dimensiones:

- a) Agotamiento emocional: Se compone de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.
  
- b) Despersonalización: Compuesta por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad, aislamiento o distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y

cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

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

Se tomó en consideración para la presente investigación los percentiles para cada dimensión y para cada nivel de Síndrome de Burnout

<b>Dimensión</b>	<b>Percentiles</b>		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 36	37 a 54
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a 30
Realización personal	0 a 16	17 a 32	33 a 48

<b>Nivel Síndrome de Burnout</b>		
Bajo	Medio	Alto
0 a 33	34 a 66	67 a 99

## 2. Cuestionario de Evaluación de Desempeño

Luego, se utilizó el cuestionario de Evaluación de Desempeño. Para medir el desempeño docente se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento fue el cuestionario tipo likert de 20 Ítems. El instrumento utilizado es tomado y adaptado de Astocasa, José F. (2004), que utilizó en su investigación; Desempeño profesional de los docentes de Tecnología, titulados en la UNE el año 2000, que laboran en los colegios con variantes industrial de Lima Metropolitana” Perú.

Los parámetros de medición son 6: Orientación de Resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo, y Organización. Los rangos de evaluación son: Muy Bajo (Inferior), Bajo (Inferior al promedio), Moderado (Promedio), Alto (Superior al promedio), Muy Alto (Superior).

<b>Rangos de Evaluación de Desempeño Laboral</b>				
Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
0.5 a <1.5	1.5 a <2.5	2.5 a <3.5	3.5 a <4.5	4.5 a <5.5

### Validez y confiabilidad del instrumento en nuestro país

El test del síndrome de Burnout fue sometido a validez de contenido a través del juicio de expertos conformado por 8 profesionales expertos (Médicos docentes, enfermeros docentes, psicólogo, epidemiólogo) que laboran en la Universidad Nacional del Callao, y la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicándose la tabla de concordancia a través de la prueba binomial, obteniéndose una valoración  $P = 0.002$ . Se realizó la validez a pesar de ser un

instrumento validado que su aplicación es en diferentes realidades con características propias.

Posteriormente se realizó la confiabilidad del instrumento a través del estudio piloto en una población similar a la del estudio Escuela de Enfermeras de la Marina, los resultados fueron sometidos a la prueba estadística Alpha de Crombach, obteniendo como resultado 0.68.

Similares procedimientos metodológicos y estadísticos fueron desarrollados para la validez de contenido del instrumento de desempeño docente dando como resultado  $P = 0.002$  y una confiabilidad de Alpha de Crombach, obteniéndose como resultado 0.97, significando que los instrumentos tiene una consistencia interna.

#### **4.4 Técnicas del procesamiento de la información**

El procesamiento de los resultados fue tratado con el uso de programas estadísticos disponibles y hoja de cálculo (Excel).

Los criterios de puntuación de los ítems (Síndrome de Burnout) toman valores de 0 (nunca), 1 (pocas veces al año), 2 (una vez al mes), 3 (algunas veces al mes), 4 (una vez a la semana), 5 (todo los días).

Los criterios de puntuación de los ítems (Desempeño Docente) toman valores de 1 (muy bajo), 2 (bajo), 3 (moderado), 4 (alto), 5 (muy alto).

El análisis de datos fue de tipo descriptivo, analítico y explicativo utilizándose: La estadística descriptiva, la tabla de la Prueba "t" ( ver tabla anexo N° 6), y la Prueba del Chi cuadrado  $X^2$ .

#### **4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información**

El análisis de datos fue de tipo descriptivo, analítico y explicativo utilizándose: La estadística descriptiva (las medidas de tendencia central: Media, mediana, moda), medidas de dispersión (desviación estándar y varianza), la prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus promedios (Prueba “t”), y la prueba no paramétrica: Prueba del Chi cuadrado  $X^2$ .

Para el análisis de los datos, se procedió a la tabulación de los resultados obtenidos de cada cuestionario y de la evaluación del desempeño, se realizó gráficos para obtener una visualización de los resultados, luego se elaboró la fórmula del Chi Cuadrado ( $X^2$ ) para comprobación de hipótesis, se procedió al análisis e interpretación de datos y finalmente conclusiones y recomendaciones.

#### **4.6 Aspectos éticos**

Para la recolección de los datos primero se obtuvo el permiso de los docentes de los diferentes Centros educativos, previa a la ejecución de la investigación obteniéndose la aceptación, siendo autorizada oficialmente para ejecutar el trabajo de investigación.

Se solicitó el consentimiento informado a los 30 docentes que participaron en el estudio dándose a conocer los objetivos, beneficios y riesgos de la investigación a fin de conseguir la participación informada de los docentes seleccionados. Consentimiento informado (Ver formato anexo N° 5). Para la protección de la confidencialidad de la información, la información solo fue accesible para el investigador, el tratamiento estadístico trabajado no fue revelado el anonimato

de los informantes por seguridad, así se desarrolló la tesis manteniendo en todo momento los principios éticos de:

Autonomía: Los participantes del estudio tuvieron el derecho de decidir si participan o no de la investigación, dando su consentimiento informado. Previamente la investigadora informó de manera clara y precisa como se realizaría el estudio y su finalidad.

Beneficencia: Una vez concluida la investigación se hará entrega de los resultados a las autoridades para que tomen las estrategias y medidas de acciones favorables como capacitaciones para en el reforzamiento del desempeño docente y el manejo del estrés crónico (Burnout), asegurando así su integridad física, mental y social.

Justicia: Todos los participantes del estudio tuvieron los mismos derechos en la participación de la investigación, sin discriminación de ningún tipo, la selección de los participantes se realizó de forma equitativa y no por selección ni razón propia de la investigadora. Se actuó correctamente manteniendo la legalidad y legitimidad de los datos proporcionados por la población de estudio durante su participación en el estudio.

## CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSION

### **5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc.**

A continuación se presentan los resultados de la prueba aplicada a los docentes de las diferentes Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz, durante el periodo 2016.

Para obtener los resultados estadísticos se tomó en cuenta el criterio del Inventario Maslach de Burnout (MBI), en donde se especifica que la sub-escala de agotamiento emocional (AE) puntuaciones de 37 o superiores son iniciativas de un alto nivel de burnout, el intervalo de 19 a 26 corresponden a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicadores de niveles bajos de burnout. En la sub-escala de despersonalización (D) puntuaciones superiores a 21 será un nivel alto, de 11 a 20 medio y de 10 bajo grado de despersonalización, y en la sub-escala de realización personal (RP), funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 16 puntos indicará baja realización personal, de 17 a 32 intermedia y superior a 33 sensación de logro, a continuación se presentan cada uno de los resultados obtenidos en cada uno de las escalas.

**Tabla 1 Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas de Distrito de Santa Cruz**

ID	P																						AE		DESP		RP		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22							
1	0	4	2	3	4	3	4	2	3	1	4	3	2	3	3	5	5	3	4	2	5	2	23	MEDIO	14	MEDIO	30	MEDIO	
2	4	6	2	4	4	0	1	4	5	1	0	3	0	3	0	2	4	5	3	5	6	4	26	MEDIO	9	BAJO	31	MEDIO	
3	2	4	5	2	3	1	5	4	3	3	4	2	5	2	3	4	4	3	3	5	5	5	32	BAJO	18	MEDIO	27	MEDIO	
4	1	4	4	4	1	4	1	5	5	1	5	5	2	3	2	3	4	4	4	5	6	6	31	MEDIO	15	MEDIO	33	ALTO	
5	5	5	5	4	2	3	5	3	4	2	3	5	1	3	4	4	6	3	2	4	5	1	33	MEDIO	12	MEDIO	34	ALTO	
6	4	6	1	5	1	1	5	5	3	4	2	5	1	5	3	3	4	3	4	3	6	1	29	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO	
7	3	2	3	4	3	5	5	4	6	1	1	5	0	3	1	1	4	5	5	2	5	2	23	MEDIO	8	BAJO	39	ALTO	
8	3	5	4	2	2	3	4	4	4	5	2	3	2	5	3	1	3	2	4	5	5	1	32	MEDIO	13	MEDIO	27	MEDIO	
9	3	5	1	5	1	3	4	3	5	3	1	4	1	5	1	1	5	4	5	3	3	1	25	MEDIO	7	BAJO	35	ALTO	
10	5	5	5	5	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	0	4	2	1	4	2	31	MEDIO	14	MEDIO	22	MEDIO	
11	5	5	5	5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	28	MEDIO	11	MEDIO	22	MEDIO	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	27	MEDIO	15	MEDIO	32	MEDIO	
13	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	11	BAJO	7	BAJO	18	MEDIO	
14	5	5	5	5	3	6	5	6	5	5	5	6	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	45	ALTO	19	MEDIO	33	ALTO	
15	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	5	5	3	3	0	0	3	BAJO	0	BAJO	30	MEDIO	
16	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	26	MEDIO	16	MEDIO	28	MEDIO	
17	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	9	BAJO	2	BAJO	4	BAJO	
18	0	5	5	0	0	3	3	3	0	3	3	4	3	4	0	3	3	0	0	0	3	3	26	MEDIO	9	BAJO	13	BAJO	
19	5	3	3	5	5	3	5	5	1	6	5	3	1	5	3	1	3	3	3	5	6	0	31	MEDIO	19	MEDIO	29	MEDIO	
20	1	3	3	6	0	1	5	1	5	3	3	2	4	4	0	1	1	0	0	1	1	1	19	MEDIO	7	BAJO	20	MEDIO	
21	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	1	3	1	1	1	1	26	MEDIO	12	MEDIO	21	MEDIO	
22	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	21	MEDIO	9	BAJO	14	BAJO	
23	5	5	3	6	0	0	6	0	6	3	0	5	0	3	0	0	1	1	1	1	1	0	17	BAJO	3	BAJO	27	MEDIO	
24	1	1	0	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	17	BAJO	16	MEDIO	21	MEDIO	
25	0	0	0	5	0	0	4	0	3	3	3	5	3	3	0	3	5	5	3	3	3	3	12	BAJO	9	BAJO	33	ALTO	
26	3	1	0	5	0	1	1	5	1	1	5	1	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	16	BAJO	8	BAJO	12	BAJO	
27	3	1	0	5	0	3	4	1	3	0	0	3	1	1	0	1	3	3	3	1	1	0	12	BAJO	0	BAJO	25	MEDIO	
28	0	0	0	6	0	0	4	0	4	0	0	3	0	0	0	0	4	4	4	4	3	0	4	BAJO	0	BAJO	32	MEDIO	
29	4	0	0	6	0	0	6	4	4	3	3	4	4	4	0	3	3	4	4	3	4	0	22	MEDIO	6	BAJO	35	ALTO	
30	0	3	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	3	1	4	4	3	0	0	3	3	1	17	BAJO	7	BAJO	8	BAJO	
31	3	5	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	5	1	2	1	2	1	1	1	20	MEDIO	11	MEDIO	12	BAJO	
32	1	3	0	5	0	0	5	0	0	5	0	3	0	1	0	0	5	5	5	5	4	0	10	BAJO	5	BAJO	32	MEDIO	
																							704			312		814	

N = 32

X =

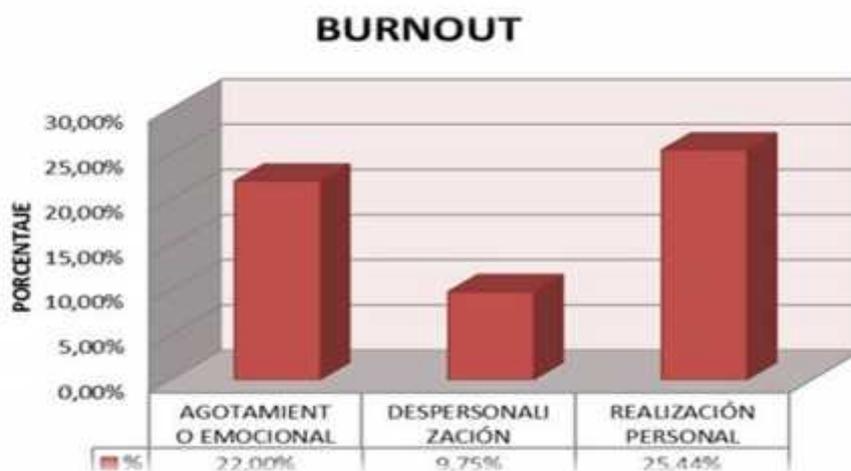
22.00

9.75

25.44

En la tabla 1 sobre Síndrome de Burnout se muestra que la dimensión Agotamiento Emocional es de 22% encontrándose en un nivel medio de 9.5% en el nivel bajo de Despersonalización y en un 25.44% en el nivel medio de Realización Personal.

**GRAFICO 1: Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz**

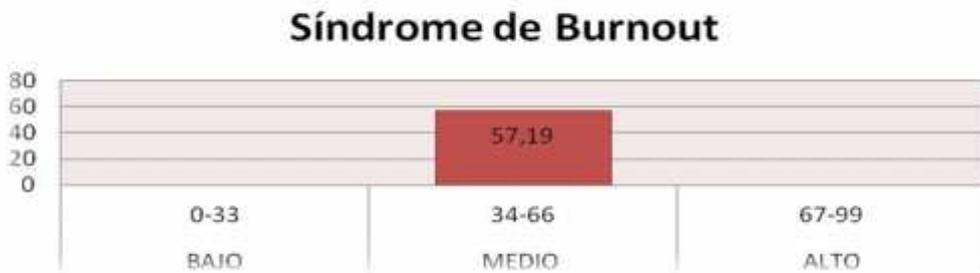


Los resultados obtenidos del instrumento MBI, en sus tres dimensiones son las siguientes: la dimensión de Agotamiento Emocional está en un 22%, es decir en un nivel medio; Despersonalización en un 9.75%, nivel bajo y en la dimensión de Realización Personal en 25.44%, nivel medio. Estos tres resultados demuestran que los docentes del distrito Santa Cruz, de la región Cajamarca, tienen un nivel medio del Síndrome de Burnout. La herramienta utilizada evidencia que los docentes se encuentran con cansancio y con agotamiento por las jornadas laborales, teniendo así una actitud fría hacia los estudiantes como en el saludo o en la despedida, el cargo se vuelve monótono sin embargo no hay indicios de insultos o maltratos hacia los estudiantes y por último los docentes tienen actitudes positivas hacia su trabajo y lo valoran, por lo que no ha existido un abandono de trabajo por parte de los docentes, aunque no tienen una satisfacción total de logro en sus puestos de trabajo porque no existe un plan de carrera en instituciones educativas.

**TABLA 2 Niveles de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz**

N°	BURNOUT		DESEMPEÑO LABORAL	
1	67	ALTO	ALTO	4.00
2	66	MEDIO	ALTO	4.30
3	77	ALTO	ALTO	3.75
4	79	ALTO	MODERADO	2.80
5	79	ALTO	BAJO	2.45
6	75	ALTO	MUY ALTO	4.55
7	70	ALTO	MODERADO	2.50
8	72	ALTO	BAJO	2.30
9	67	ALTO	ALTO	3.70
10	67	ALTO	BAJO	2.00
11	61	MEDIO	MODERADO	3.00
12	74	ALTO	MUY ALTO	4.55
13	36	MEDIO	ALTO	3.55
14	97	ALTO	ALTO	3.75
15	33	BAJO	MODERADO	3.40
16	70	ALTO	MODERADO	2.90
17	15	BAJO	BAJO	2.20
18	48	MEDIO	MODERADO	2.50
19	79	ALTO	MUY BAJO	1.00
20	46	MEDIO	MODERADO	2.70
21	59	MEDIO	MODERADO	3.30
22	44	MEDIO	BAJO	2.40
23	47	MEDIO	BAJO	2.30
24	54	MEDIO	BAJO	2.40
25	54	MEDIO	BAJO	2.45
26	36	MEDIO	MUY ALTO	4.65
27	37	MEDIO	MODERADO	3.25
28	36	MEDIO	ALTO	4.00
29	63	MEDIO	BAJO	2.45
30	32	BAJO	MODERADO	2.50
31	43	MEDIO	MODERADO	3.00
32	47	MEDIO	MODERADO	2.80
	<b>1830</b>			<b>97.40</b>
	<b>57.19</b>	<b>MEDIO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>3.04</b>

**GRAFICO 2: Niveles de Síndrome de Burnout de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz**



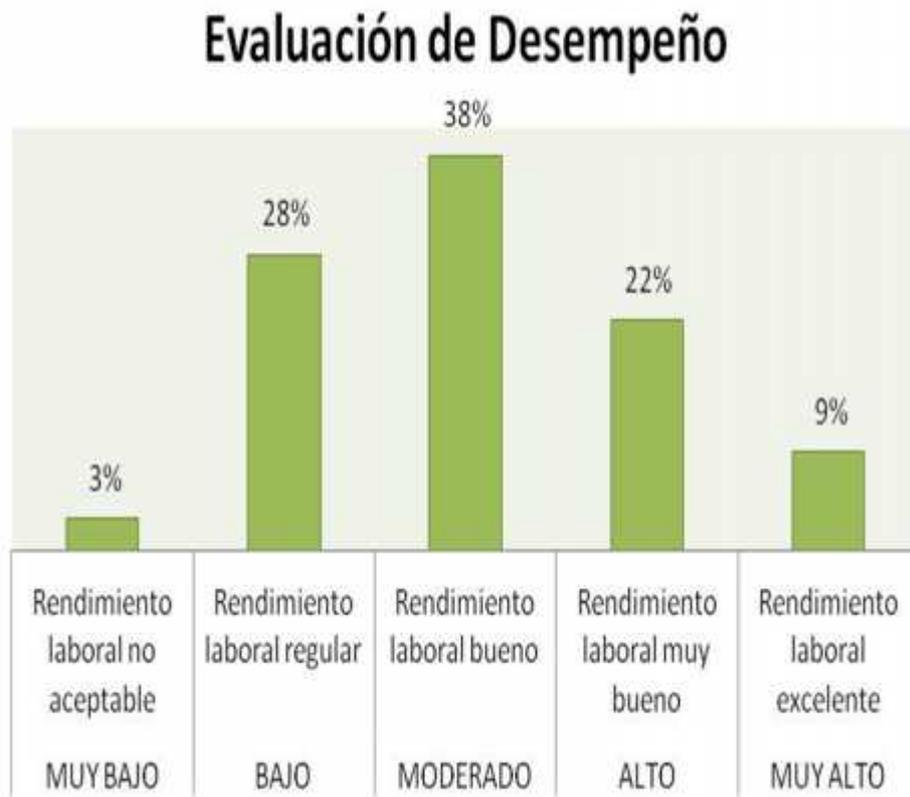
En el gráfico 2 se muestra que el Síndrome de Burnout con 57.19% encontrándose en un nivel medio.

**GRAFICO 3: Niveles de Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz**



En la tabla de evaluación de desempeño indica que 12 docentes tienen un rendimiento laboral bueno o moderado, 9 tienen bajo rendimiento, un rendimiento laboral alto 7, muy alto 3 y 1 de rendimiento laboral no aceptable (muy bajo).

**GRAFICO 4: Evaluación de Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz**



En el Grafico 4 sobre de evaluación de desempeño porcentualmente indica que 38% docentes tienen un rendimiento laboral bueno o moderado, 28% tienen bajo rendimiento, un rendimiento laboral alto 22%, muy alto 9% y 3% de rendimiento laboral no aceptable (muy bajo).

## 5.2 Análisis inferencias; pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas de correlación, de regresión u otras.

En el análisis de datos se utilizó la Tabla de la Prueba “T” de Student, y la Prueba del Chi cuadrado  $X^2$ . Para ello se hizo el análisis de las frecuencias observadas y esperadas.

f <sub>o</sub> - Frecuencia Observada				
TABULACION				
DESEMPEÑO LABORAL	SINDROME DE BURNOUT			TOTAL
	BAJA	MEDIA	ALTA	
MUY BAJO	-	-	1	1
BAJO	1	5	3	9
MODERADO	2	7	3	12
ALTO	-	3	4	7
MUY ALTO	-	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>32</b>

La tabla muestra las frecuencias observadas de las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

f <sub>e</sub> - Frecuencia Esperada				
TABULACION				
DESEMPEÑO LABORAL	SINDROME DE BURNOUT			TOTAL
	BAJA	MEDIA	ALTA	
MUY BAJO	0.09	0.5	0.41	1
BAJO	0.84	4.5	3.66	9
MODERADO	1.13	6	4.88	12
ALTO	0.66	3.5	2.84	7
MUY ALTO	0.28	1.5	1.22	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>32</b>

La tabla muestra las frecuencias observadas de las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

### 5.3 Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la Prueba no Paramétrica: Chi Cuadrado

$\chi^2$ .

Cálculo $\chi^2$				
O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
-	0.09	-0.09	0.01	0.09
1	0.84	0.16	0.02	0.03
2	1.13	0.88	0.77	0.68
-	0.66	-0.66	0.43	0.66
-	0.28	-0.28	0.08	0.28
-	0.50	-0.50	0.25	0.50
5	4.50	0.50	0.25	0.06
7	6.00	1.00	1.00	0.17
3	3.50	-0.50	0.25	0.07
1	1.50	-0.50	0.25	0.17
1	0.41	0.59	0.35	0.87
3	3.66	-0.66	0.43	0.12
3	4.88	-1.88	3.52	0.72
4	2.84	1.16	1.34	0.47
2	1.22	0.78	0.61	0.50
<b>TOTAL</b>				<b>5.37</b>

GL= (F-1) (C-1)  
 GL= (5-1) (3-1)  
 GL= (4) (2)  
 GL= 8

**ES SIGNIFICATIVA**  
 5,37 ES MAYOR QUE 1.8595

**Hi=** ES SIGNIFICATIVA, POR LO TANTO SE ACEPTA

**Ho=** SE RECHAZA, HAY INFLUENCIA DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO

**GRADOS DE LIBERTAD AL 0.05 ES IGUAL A 1.8595**

FORMULA DEL CHI CUADRADO

$$\chi^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

$$\chi^2 = 5.37$$

## 5.4 Discusión

El síndrome de Burnout, más conocido como el “síndrome de estar quemado” por el trabajo, resulta de la interacción del docente con los estudiantes por estar bajo determinadas condiciones psicosociales de trabajo académico y administrativo que generalmente se presenta en profesionales como docentes, médicos, enfermeras, etc. Precisamente por la excesiva demanda emocional, expresadas en forma externa e interna imposibles de satisfacer. Este, se caracteriza por el agotamiento emocional extremo, por la despersonalización en el trato con las personas y la ausencia de realización personal en el trabajo.

Es importante señalar que la presencia del agotamiento emocional se caracteriza por una progresiva disminución y pérdida de los recursos emocionales y de las energías vitales, por lo que en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Asimismo en la fase de despersonalización se presenta sentimientos de impotencia y desesperanza personal. Tercera fase del proceso el abandono de la realización personal, surge cuando se verifica que las demandas que se hacen, exceden las capacidades para atenderlas de forma competente, se tiende a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Se muestra como una desilusión y fracaso en dar valor personal al trabajo, experimentando sentimientos de insatisfacción, pérdida de motivación, insuficiente vocación, frustración de expectativas y manifestación de estrés.

La importancia es cada vez mayor que los servicios humanos adquirieran atención, a fin de proteger el bienestar individual y de la colectividad, donde las

personas que por naturaleza de su trabajo deben mantener un contacto directo con la gente, como los docentes están expuestos a este proceso de desgaste, señalan algunos autores que es la relación intensa con otras personas lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome de Burnout, así como es producto de una interacción negativa en el lugar de trabajo, los estudiantes que son las personas que reciben del docente el servicio educativo. Se observa con preocupación el gráfico de Síndrome de Bournout que nos muestra que el 57.19% de docentes presentan evidencias de síndrome de Burnout en el nivel medio, concordamos con Fernández (2006) cuando afirma que el síndrome de Burnout se produce como consecuencia del estrés crónico y se caracteriza por “cansancio emocional”, “despersonalización” y disminución del sentimiento de “realización profesional”, características identificadas en las docentes.

Esta tesis también guarda concordancia con el estudio realizado por Torres, M. Lajo, R (2008) en 5 facultades de Medicina de Lima Metropolitana, quienes refieren que los médicos docentes presentan un nivel alto de burnout en un 44% y 10% en el nivel medio y que influyen en el desempeño laboral de los médicos docentes. Así mismo afirman que existen diferencias estadísticas significativas en la despersonalización notándose que los hombres alcanzan puntajes más elevados que las mujeres.

La docencia como práctica social de un colectivo, considera que la docencia es una actividad que se desarrolla en el aula por un profesor con un grupo de estudiantes y como tal trasciende los límites de lo individual, como toda profesión, se desarrolla y ejerce por un colectivo (Rueda, Díaz (2000) citado por Osés et al 2007). Congruentes con el ejercicio de la docencia como práctica social uno de los aspectos esenciales en esta práctica son las relaciones

interpersonales que se establece entre docentes y estudiante, así se resalta que el buen docente debe saber relacionarse con la gente, controlar sus emociones al tratar al estudiante, transmitir confianza y seguridad, hacer sentir bien al otro, fomentar un clima de confianza, tener buenas relaciones interpersonales con estudiantes y docentes; que sea fácil acceder a él/ella, que haya un aporte mutuo. Indican que el docente no debe ser restrictivo y que debe procurar no descalificar en público. Manifiestan que los docentes, deben ver lo emocional del ser humano, tener la capacidad de ponerse en otra posición, ser asertivo y empático; además, indican que debe entender a las personas, y ser consciente de que está capacitando a otra persona.

El desempeño profesional está asociado con la actividad que realiza una persona, demostrando sus capacidades y conocimientos; asimismo, el desempeño docente hace referencia a las acciones ejecutadas, en el que despliega sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, su responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales, así como la creación de ambientes para la generación de aprendizajes significativos y pertinentes con efecto educativo en la formación de sus estudiantes. Como se puede observar en la tabla de evaluación de desempeño laboral los docentes presentan un desempeño moderado con un 38%, seguido del 28% con un desempeño regular, el 22% desempeño laboral muy bueno, 9% excelente y el 3% con un desempeño no aceptable.

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

## CONCLUSIONES

Se concluye lo siguiente:

- La influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz, región Cajamarca, periodo 2016, se caracteriza por existir un agotamiento, fatiga y cansancio en los docentes debido a la carga laboral que tienen; no existen buenas relaciones con compañeros y no se identifican los objetivos del equipo por ende no cumplen de manera cabal con los procedimientos del cargo y además los docentes se encuentran con irritabilidad, nerviosismo y ansiedad. Esto se da porque no hay una gestión de procesos en las Instituciones Educativas.
- Según las tres dimensiones se cumplen los aspectos condicionales del Síndrome de Burnout en un nivel medio, ya que existe un porcentaje global del 57.19% del mismo. El porcentaje de la esfera de Agotamiento Emocional es de 22%, Despersonalización, 9.75% y Realización personal, un 25.44%. La mayoría de los docentes se sienten cansados al finalizar su jornada laboral, sienten que están trabajando demasiado, el contacto con los estudiantes los está cansando y por ende desgastando, se encuentran fríos, insensibles y endureciendo emocionalmente, no se sienten enérgicos, no tienen una sensación total de logro en su puesto de trabajo sin embargo pueden entender fácilmente lo que los estudiantes y padres de familia desean y llegan a conseguir muchas cosas valiosas en su trabajo.

- De acuerdo a la fórmula del Chi Cuadrado, la hipótesis de investigación es aceptada, ya que el nivel medio del Síndrome de Burnout en los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz, región Cajamarca, periodo 2016, sí influye en el desempeño laboral. Este nivel de influencia es de 57.19% con tendencia alta, ya que pasa la media estándar que es del 50% con una diferencia del 7.19%, en donde se evidencia que los docentes tienen bajos resultados en su desempeño laboral en orientación a resultados, no son organizados y no existe un trabajo en equipo. Por lo tanto se puede decir que esta influencia hace que el desempeño laboral no esté dentro de las expectativas del Ministerio de Educación.

## RECOMENDACIONES

- Realizar actividades o acciones que permitan reducir la tensión como reuniones de grupo en las que compartan situaciones que han experimentado con los estudiantes, así como talleres para manejar el estrés y/o estrategias de trabajo tales como: Los denominados Círculos de Interaprendizajes Educativos (CIE).
- Ejecutar capacitaciones sobre técnicas de enseñanza - aprendizaje y trabajo en equipo con el objetivo de motivar a los docentes y que no tenga la percepción de que es un docente más sino que por el simple hecho de pertenecer a la Institución Educativa ya es importante para nosotros. Así como también capacitaciones a los Directivos sobre liderazgo y manejo de personal. Y promover charlas junto con los especialistas de la Unidad de Gestión Educativa (UGEL) Santa Cruz, sobre el Síndrome de Burnout, síntomas y consecuencias.
- Realizar periódicamente estudios sobre el Burnout para evidenciar si ha aumentado o disminuido el Síndrome y que ésta investigación sirva como plan piloto para poder realizar otros estudios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill, 5ta edición.
- CORREA-CORREA, ZAMANDA.(2012) *El Síndrome de Burnout en Profesores Universitarios de los Sectores Público y Privado.Colombia [Online] Epidemiología y salud, 1, 2 p. 19-24.*  
[http://www.siicsalud.com/pdf/eyes\\_1\\_2\\_128890\\_51613.pdf](http://www.siicsalud.com/pdf/eyes_1_2_128890_51613.pdf)
- FERNÁNDEZ B, ROLDÁN LM, GUERRA A, ROLDÁN T, GUTIÉRREZ A, DE LAS MULAS M. (2006).*Prevalencia del síndrome de burnout en los anestesiólogos del Hospital Universitario. Virgen Macarena de Sevilla. Revista Española Anestesiología Reanim.*
- FREUDENBERGER, H. J. (1974), *Staff Burn-Out. Journal of Social Issues*, Vol. 30, 1, pp. 159 -165.
- GARCÍA, C. J. (2008). *Relación entre la Ejecución Curricular y el Desempeño docente en estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Tesis no publicada Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- GUARÍN, F. Y RAMÍREZ, N. (diciembre 2011). “*Impacto Del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones*”.

- HERNÁNDEZ SAMPIERI R., FERNÁNDEZ C., BAPTISTA P. (2006). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. 4ta edición, Iztapalapa. México. [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1631/PSIN\\_11.pdf?sequence=](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1631/PSIN_11.pdf?sequence=)
- ICE. Universidad de Oviedo (2008), *Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales*. *Aula abierta*2008, Vol. 36, núm s. 1, 2, pp. 79-88.
- ITURRALDE, J. (2011). “*Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010*”. Trabajo de graduación. Ambato.
- MARCO DE BUEN DESEMPEÑO DOCENTE (2012), *Ministerio de Educación*. Tomado de [http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco\\_buen\\_desempeno\\_docente.pdf](http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_docente.pdf).
- MARTÍNEZ, M. (2009). “*Estudio sobre el Síndrome de Bournout en Profesionales de Cuidados Paliativos del País Vasco*”.
- PARRA, M. (2000). *La evaluación de desempeño y la gestión de RRHH*. Artículo: [www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=28](http://www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=28)
- PERLMAN, B. Y HARTMAN, E. (1982). *Burnout: Summary and future research*. *Human Relations*. 35, 283-385.

- PONCE, BULNES, ALIAGA ATALAYA, HUERTAS (005), *El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Revista IIPSI. Volumen 8-N°2-2005. Facultad de Psicología, UNMSM, Perú.
- RINCÓN, J. (2005). *Relación entre estilo de liderazgo del director y desempeño de docentes del valle del Chumbao de la provincia de Andahuaylas*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- SEISDEDOS, N. (1997). *MBI. Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del Quemado por estrés laboral asistencial*. Manual. Madrid: TEA.
- TORRES, M. LAJO, R (2008). *Variables Psicológicas implicadas en el Desempeño Laboral Docente*, Revista ITPS UNMSM, Facultad de Psicología UNMSM Vol.11 – N°2.
- TRAVERS, C. J. & COOPER, L. (1997). *El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente*. Barcelona: Paidós.

## **ANEXOS**

ANEXO N° 01



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN – DUED

**INSTRUMENTO: SÍNDROME DE BURNOUT**

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

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

SEXO: (F) (M)

EDAD: \_\_\_\_\_

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. AE Me siento Emocionalmente defraudado en mí trabajo.							
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. AE Cuando me levanto por la							

mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13. AE Me siento frustrado por el trabajo.							
14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							

16.AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18.RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22.D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Gracias por su colaboración  
Isabel Cayao Torres

ANEXO N° 02



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN – DUED

**INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL**

INSTRUCCIONES: Debe ser honesto en sus respuestas, ellas permitirán obtener un diagnóstico importante. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta. 1. Muy bajo 2. Bajo 3. Moderado 4. Alto 5. Muy alto

SEXO: (F) (M)

EDAD: \_\_\_\_\_

	ÁREA DEL DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
	<b>CALIDAD</b>					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					

8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
9	Se muestra cortés con los estudiantes y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a los estudiantes					
11	Evita los conflictos dentro del equipo					
	<b>INICIATIVA</b>					
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de enseñanza - aprendizaje					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
18	Planifica sus actividades					
19	Hace uso de indicadores y competencias					
20	Se preocupa por alcanzar las metas					

Gracias por su colaboración  
Isabel Cayao Torres

### ANEXO N° 3

#### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO - ESTUDIO PILOTO PRUEBA ALFA DE CRONBACH PARA LA CONFIABILIDAD SINDROME DE BURNOUT

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En donde:

$K$ : El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

: Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Remplazando:**

$S_i$ : 9.30469

$S_T^2$ : 27.1094

**: 0.700557**

La confiabilidad es mayor que 0.6, por lo cual la confiabilidad del instrumento es **Acceptable**, tomando en cuenta todos los ítems de cada dimensión.

## ANEXO N° 4

### PRUEBA ALFA DE CRONBACH PARA LA CONFIABILIDAD

#### DESEMPEÑO DOCENTE

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

En donde:

$K$ : El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_r^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

#### REEMPLAZANDO

$S_i$ : 10

$S_r^2$ : 52

$\alpha$ : **0.95**

La confiabilidad es mayor que 0.6, por lo cual la confiabilidad del instrumento es **Aceptable**, tomando en cuenta todos los ítems de cada dimensión.

## ANEXO N°5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO – DOCENTE

Estimado Sr(a):

Soy, Isabel Cayao Torres, bachiller de Psicología Humana de la facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud – UAP responsable del trabajo de investigación titulado

**“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz – Cajamarca - 2016”.**

La presente investigación es para invitarle a participar del presente estudio, el cual tiene como objetivo: Caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los docentes de la Instituciones Educativas del distrito Santa Cruz – Cajamarca, 2016. Para poder participar del estudio la investigadora le realizará algunas preguntas que contiene los cuestionario que es de carácter **Anónimo**, el primer test cuenta con 22 preguntas con 6 alternativas de respuesta referente al Síndrome de Burnout, y el test de Desempeño Laboral que consta de 20 preguntas con 5 alternativas de respuestas y para ello necesitara un tiempo promedio de 35 min.

La información que Ud. brinde al estudio será de uso exclusivo de la investigadora y se mantendrá la debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo, sin que esto afecte de alguna manera su trabajo o tenga alguna repercusión en la evaluación que recibe dentro de su Institución Educativa.

Por participar del estudio Ud. no recibirá ningún beneficio o remuneración Económica, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación y con el desarrollo Institucional.

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos: 996221045.

Yo, .....dejo constancia que se me ha explicado en qué consiste el estudio titulado: **“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas, del distrito Santa Cruz – Cajamarca - 2016”**, realizado por la Bach. Isabel Cayao Torres.

He tenido el tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema., las cuales fueron respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejen confidencialmente y que en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

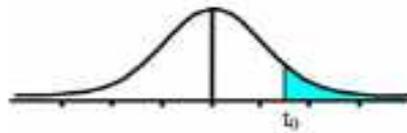
Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

\_\_\_\_\_  
FIRMA del EVALUADO

\_\_\_\_\_  
FECHA

## ANEXO N°6

Tabla t-Student



Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7648	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3849	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9766
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982
18	0.6884	1.3304	1.7341	2.1009	2.5524	2.8784
19	0.6876	1.3277	1.7291	2.0930	2.5395	2.8609
20	0.6870	1.3253	1.7247	2.0860	2.5280	2.8453
21	0.6864	1.3232	1.7207	2.0796	2.5178	2.8314
22	0.6858	1.3212	1.7171	2.0739	2.5083	2.8188
23	0.6853	1.3195	1.7139	2.0687	2.4999	2.8073
24	0.6848	1.3178	1.7109	2.0639	2.4922	2.7970
25	0.6844	1.3163	1.7081	2.0595	2.4851	2.7874
26	0.6840	1.3150	1.7056	2.0555	2.4786	2.7787
27	0.6837	1.3137	1.7033	2.0518	2.4727	2.7707
28	0.6834	1.3125	1.7011	2.0484	2.4671	2.7633
29	0.6830	1.3114	1.6991	2.0452	2.4620	2.7564
30	0.6828	1.3104	1.6973	2.0423	2.4573	2.7500