



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“FACTORES SOCIO CULTURALES Y
ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES
DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL
AYACUCHO, AÑO 2018”**

PRESENTADO POR

Bach. CARMEN ROSARIO MIRANDA BUSTÍOS

**“PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA”**

AYACUCHO – PERÚ

2019



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**“FACTORES SOCIO CULTURALES Y
ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES
DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL
AYACUCHO, AÑO 2018”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DESARROLLO DE UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD
CONECTADA AL EMPLEO Y EL SERVICIO A LA
SOCIEDAD**

**ASESOR
DR. ARTURO DUEÑAS VALLEJO**

DEDICATORIA

A mi hija Dayana por confiar y ser la principal promotora de mis sueños .

A mi esposo Moisés quien con su apoyo alcancé de mejor manera mis metas, a través de sus consejos, de su amor y paciencia me ayudo a concluir esta meta.

A mi madre Basilisa quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo, me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por bendecir cada día de vida, por guiar mis pasos por el pilar principal en mi existencia .

A la Universidad Alas Peruanas, alma mater en la cual tuve la oportunidad de superarme.

RECONOCIMIENTO

Al asesor de tesis quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo.

A los miembros del jurado por su esmero de la revisión de la tesis, lo cual otorga mejor consistencia en la investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar los factores Socioculturales y Económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018. El enfoque de investigación fue cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo explicativo, diseño no experimental. La muestra conformada por 80 docentes, a quienes se les aplicó el cuestionario sociocultural y económico (elaboración propia), además el Inventario de Burnout de Maslach debidamente validados y fiables. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo Tau_b de Kendall, lo que permitió concluir que existe influencia de los factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018. Resultados que se contrastaron con el coeficiente de correlación es 0.586, que implica la existencia de relación directa moderada.

Palabras clave: sociocultural y económico, síndrome de Burnout.

ABSTRACT

The aim of of this research was to determine the influence of the Sociocultural and Economic factors to Burnout Syndrome of the Teachers of the Alas Peruanas University in Ayacucho location, 2018. The research approach was quantitative, basic type, explanatory/descriptive study and non-experimental design. A valid and reliable sociocultural and economic questionnaire (own elaboration) and the Maslach Burnout Inventory – Survey were given to the sample of 80 teachers. The Kendall's Tau_b was used for the hypothesis test, which concluded the influence of socio-cultural and economic factors to Burnout Syndrome of Teachers of the Alas Peruanas University, Ayacucho location, 2018. Outcomes that were contrasted with the correlation coefficient is 0.586, which implies the existence of a moderate direct relationship.

Keywords: sociocultural and economic, Burnout syndrome

INTRODUCCIÓN

En el trabajo de investigación utilizaremos el término agotamiento o desgaste profesional, llamado también Síndrome de Burnout, este término fue acuñado por el psicólogo Herbert Freudenberg en el año 1974, “para definir el desgaste extremo de un empleado. Sin duda, en las últimas décadas, algunos estudiosos le denominaron como **quemado, extenuado, fundido, desmotivado** y también como **chamuscado, oxidado o destruido** a estados de salud similares; aunque otros estudiosos encuentran diferencias entre ellos, no están muy lejos de la realidad”.

En la Actualidad es este síndrome una de las causas más importantes de incapacidad laboral en profesionales de la Educación; no obstante, el estrés se puede presentar en cualquier tipo de trabajo y debe entenderse como reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo sobrepasan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés ocasionado por el trabajo puede llevar hasta quebrantar la salud y deteriorar la misma si los estresores permanecen en el tiempo.

Las condiciones del trabajo, las exigencias excesivas del mismo, las expectativas del empleador, el clima organizacional y las propias características del profesional y su capacidad de ajuste a las situaciones estresantes, han contribuido a que el síndrome de burnout afecte cada vez a un mayor número de profesionales. Si a esta situación se le añade las presiones de los estudiantes, de la familia y del ambiente social, político y económico, se tendrá mayores condicionantes que afecten a los profesionales.

Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001: p. 397), el “síndrome de burnout es una respuesta prolongada ante estresores emotivos e interpersonales crónicos en el trabajo, y es definido por tres dimensiones: postración, despersonalización e ineficacia. La primera dimensión constituye el síntoma central más obvio y está relacionado con el estrés, se refiere al sentimiento de haber agotado los recursos emocionales y físicos personales”; la segunda se entiende “como una respuesta negativa, endurecida o indiferente en extremo ante varias facetas del trabajo, con referencia especial a las relaciones

interpersonales, implica una deshumanización; la tercera dimensión (evaluadora respecto al trabajo), significa un sentimiento de incompetencia y una falta de logros y productividad en las labores” (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001: 398). “Se piensa que las dos primeras facetas conducen a la tercera. Puede verse, entonces, la complejidad del síndrome del agotamiento o desgaste profesional”.

“Uno de los Factores con mayor incidencia sobre la producción del estrés es la imposibilidad de tener control sobre los sucesos y, más específicamente, sobre los acontecimientos e incidentes sobre la propia persona” (Theorell y Karasek, 1996).

El desarrollo de la presente investigación está estructura en capítulos, que se detalla a continuación:

- Capítulo I: Planteamiento del problema, donde se describe casos similares a la investigación partiendo del ámbito internacional, luego nacional, y el contexto regional o local donde caracteriza la problemática de los docentes universitarios con respecto de Síndrome de Burnout. Seguidamente justificación con el sentido de la importancia de la tesis desde un enfoque teórico, social, práctico y metodológico, también considerando las limitaciones de la misma.
- “Capítulo II: Marco teórico conceptual, se parte con los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional regional y local, los cuales permitirán contrastar con los resultados finales”. A continuación, se desarrolla las bases teóricas conformadas desde un enfoque epistemológico, filosófico, y teorías que profundizan las variables de estudio, y se finaliza con los conceptos o definiciones.
- Capítulo III: Hipótesis y variables, son resultados tentativos a los que pretenden llegar la investigadora orientándose con la relación de variables a partir de la organización con la matriz de operacionalización donde se muestra los componentes o dimensiones, indicadores y formas de medición.

- Capítulo IV: Metodología, es donde el investigador se ciñe al camino que debe proseguir a partir del autor metodólogo que define el tipo y nivel de la tesis, además de establecer la población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos.

- Capítulo V: Resultados y discusión, donde se demuestra los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación, los que conllevan la discusión para contrastar con los antecedentes.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I.....	18
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</i>	<i>18</i>
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Delimitación de la investigación	20
1.2.1. Delimitación espacial.....	20
1.2.2. Delimitación social	21
1.2.3. Delimitación temporal	21
1.2.4. Delimitación conceptual.....	21
1.3. Formulación del problema.....	21
1.3.1. Problema general	21

1.3.2.	Problemas específicos.....	21
1.4.	Objetivos de la Investigación.....	22
1.4.1.	Objetivo General.....	22
1.4.2.	Objetivos específicos.....	22
1.5.	Justificación e Importancia de la investigación.....	22
1.5.1.	Justificación social.....	22
1.5.2.	Justificación teórica.....	22
1.5.3.	Justificación práctica.....	23
1.5.4.	Justificación metodológica.....	23
1.6.	Factibilidad de la investigación.....	23
1.7.	Limitaciones de la investigación.....	23
CAPÍTULO II.....		24
<i>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</i>		24
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1.	Internacionales.....	24
2.1.2.	Nivel nacional.....	27
2.2.	Bases Teóricas.....	29
2.2.1.	Síndrome de Burnout.....	29

2.2.1.1.	<i>Concepto</i>	29
2.2.1.2.	<i>Síndrome de Burnout o cansancio profesional</i>	31
2.2.1.3.	<i>Historia</i>	32
2.2.1.4.	<i>Características fundamentales.</i>	37
2.2.1.5.	<i>Fases.</i>	39
2.2.2.	Causas Laborales del Síndrome de Burnout.	42
2.2.2.1.	<i>Causas generales.</i>	42
2.2.2.2.	<i>Causas personales.</i>	45
2.2.2.3.	<i>Factores que disminuyen el síndrome de burnout.</i>	49
2.2.3.	Definición de términos básicos	51
CAPÍTULO III.....		54
<i>HIPOTESIS Y VARIABLES</i>		54
3.1.	Hipótesis	54
3.1.1.	Hipótesis general	54
3.1.2.	Hipótesis específicas	54
3.2.	Definición conceptual y operacional de variables	55
3.2.1.	Definición conceptual.....	55
3.2.2.	Definición operacional.....	56

CAPÍTULO IV	57
<i>METODOLOGÍA</i>	57
4.1. Enfoque, tipo y nivel de la investigación.....	57
4.1.1. Enfoque	57
4.1.2. Tipo.....	57
4.1.3. Nivel.....	57
4.2. Método y diseño de la investigación	58
4.2.1. Método general.....	58
4.2.2. Método específico.....	58
4.2.3. Diseño	58
4.3. Población, muestreo y muestra de la investigación	59
4.3.1. Población.....	59
4.3.2. Muestreo.....	59
4.3.3. Muestra.....	60
4.4. Técnicas y recolección de datos	61
4.4.1. Técnicas.	61
4.4.2. Instrumentos.....	62
4.4.3. Encuesta.....	62

4.4.4.	Cuestionario.....	62
4.4.5.	Validación y confiabilidad de instrumentos.	62
4.4.6.	Procesamiento y análisis de datos.	63
4.4.7.	Ética en la investigación	63
CAPÍTULO V		64
<i>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i>		64
5.1.	Nivel descriptivo.....	65
5.2.	Nivel Inferencial	72
5.3.	Discusión de resultados	75
Conclusiones:		77
Recomendaciones:		78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		79
ANEXOS.....		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel sociocultural y económico en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018	65
Tabla 2. Nivel sociocultural en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018...	66
Tabla 3. Nivel económico en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018	67
Tabla 4. Nivel de Síndrome de Burnout e en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018	68
Tabla 5. Nivel de agotamiento emocional en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018	69
Tabla 6. Nivel de despersonalización e en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.....	70
Tabla 7. Nivel de baja realización personal en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018	71
Tabla 8. Factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018	72
Tabla 9. Factores Socioculturales y el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018	73
Tabla 10. Factores Económicos y el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel sociocultural y económico en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018 Fuente: Tabla 1	65
Figura 2: Nivel sociocultural en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018 Fuente: Tabla 2.....	66
Figura 3: Nivel económico e en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018. Fuente: Tabla 3.....	67
Figura 4: Nivel de Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018. Fuente: Tabla 4	68
Figura 5: Nivel de agotamiento emocional en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018. Fuente: Tabla 5	69
Figura 6: Nivel de despersonalización e en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018. Fuente: Tabla 6	70
Figura 7: Nivel de baja realización personal e en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018. Fuente: Tabla 7	71

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, “el burnout se ha estudiado ampliamente en la labor de la enseñanza, a veces por interés en los docentes y otras por constituir un escenario idóneo para la investigación” (Boyle y Borg, 1995; Kyriacou, 2003; Rodríguez Guzmán, 2007; Travers y Cooper, 1997). “La profesión de docente es, entre las de servicios, una de las más vulnerables al impacto de las rápidas transformaciones del contexto económico, tecnológico, político, social y cultural, característico de la era actual, lo cual actúa sinérgicamente con las demandas físicas, mentales, relacionales y emocionales, inherentes a su desempeño. Esto se refleja en los 16 perfiles de morbilidad en dicho sector. Tradicionalmente, la disfonía se ha considerado como una enfermedad derivada de esta labor y causa principal de incapacidad laboral, sin embargo, los trastornos psiquiátricos como la ansiedad y la depresión tienen una elevada prevalencia y se revelan como causas de jubilación temprana” (Lodolo, Bulgarini, Bonomi, Della Torre, Fasano, Gianmella et al., 2009; San Martín, 2009; Weber, Weltle y Lederer, 2005).

La instrucción educativa superior en los diferentes países es el reflejo de su

comunidad y por ella queda expuesta a los problemas que surgen de ésta. En México las instituciones educativas superiores presentan efectos que influyen en el desarrollo de las personas que se desenvuelven adecuadamente en la sociedad. Existen factores que afectan negativamente generando baja autoestima, insatisfacción, fatiga física, falta de compromiso y por ende deseos de abandonar el trabajo. El estrés se ha convertido en una enfermedad que se presenta cada vez con mayor frecuencia.

“Una encuesta hecha por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) dio a conocer que México ocupa el primer lugar con más porcentaje de estrés relacionado al trabajo a nivel mundial. Esta situación ocasiona pérdidas que van desde 5,000 a 40,000 millones de dólares al año” (OMS, 2009).

Los estudios realizados en la ciudad de Arequipa dan a saber que, en primer lugar, se considera la personalidad del profesor, ya que el optimismo es una característica que funciona, junto con la fortaleza como un recurso resistente en el choque con los eventos estresantes. En otras palabras, los profesores con estas cualidades se enfrentan de forma activa y optimista con los estresores” (Moreno, Arcenillas, Morante y Garrosa, 2005). En función de ello, se diferencia el burnout activo, asociado a la hostilidad y la irritabilidad, del burnout pasivo, que se relaciona con la evitación y la apatía (Ponce et al., 2005). Asimismo, el autocontrol y la autoeficacia son factores protectores del síndrome, mientras que la baja autoestima se relaciona con el agotamiento (Moriani y Herruzo, 2004). Dado que la profesión docente es una profesión que requiere de entrega, idealismo y servicio a los demás, se ha propuesto que los profesores que se comprometen más con su trabajo tienen mayor riesgo de padecer el síndrome, debido a la frustración que sienten por no conseguir los logros esperados en sus estudiantes, a pesar de sus esfuerzos” (Alderete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003). De hecho, se distinguen cuatro fases en el desarrollo del síndrome de burnout: entusiasmo, estancamiento, frustración y burnout propiamente dicho.

En la ciudad de Ayacucho, se encuentra funcionando la Universidad Alas Peruanas – filial Ayacucho, albergando en sus aulas adolescentes y jóvenes

provenientes de un estrato económico medio, bajo, muchos de ellos no cuentan con el apoyo de sus padres, presentan problemas de violencia, otros se auto educan, etc. Estos son factores que día a día son perceptibles en esta Institución de Educación Superior; siendo así que muchos de los docentes interiorizan los conflictos de los estudiantes haciéndolos suyos, todos estos factores, aunados a los problemas personales desencadenan una serie de trastornos psicológicos, siendo una de ellas, el Síndrome de burnout (Síndrome del cansancio profesional o Quemado). Estas tienen implicancias directas en la vida del profesional docente, afecta su comportamiento, su carácter, etc.; por todas estas razones se plantea el presente trabajo de investigación, para contribuir con información primaria sobre este problema.

Así mismo, dentro del proyecto se mencionan las características del burnout en las personas que las padecen; siendo de importancia para el entendimiento del problema que se plantea.

Algunas variables que parecen contribuir a que este síndrome se desencadene son, la modificación del rol tradicional del educador (memorístico), falta de material para el dictado de la asignatura, condiciones de infraestructura, de modo que se pretende responsabilizar de funciones para las que no ha sido debidamente preparado, los conflictos a la hora de compaginar los distintos roles y la baja consideración en el contexto social, la edad del docente, el sexo, la experiencia profesional, los años de servicio.

Así mismo, el síndrome de burnout puede traer consecuencias irreversibles tanto para los docentes como para la Institución. Por ello se hace necesario detectar la presencia del mismo, y el modo de afrontar sus consecuencias.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial.

La investigación se desarrolló en la filial de la Universidad Alas Peruanas de la ciudad de Ayacucho, ubicado en la Región de Ayacucho, provincia de Huamanga distrito de Ayacucho.

1.2.2. Delimitación social.

Esta tesis está circunscrito a los aspectos socioeconómicos y culturales de los docentes de las diferentes Escuelas Profesionales de la Universidad Alas Peruanas filial Ayacucho.

1.2.3. Delimitación temporal.

La investigación se desarrolló durante los meses de enero a diciembre del año 2018.

1.2.4. Delimitación conceptual.

El síndrome de Burnout o conocido como “quemado por el trabajo”, asumiéndose el concepto, como el estrés laboral ocasionado en atención a terceros. Factores socio cultural, se considerarán los aspectos de la ubicación de la vivienda, tipos de familia, número de hijos, edad y sexo, grado de formación del docente.

Factor socio cultural y económico. El factor socio cultural está referido a las costumbres y hábitos de interrelación de una persona en su entorno, y lo económico se considerará los montos del salario debido a la relación de la retribución económica en función al esfuerzo que demanda la labor docente.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Cómo son los factores Socioculturales y Económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018?

1.3.2. Problemas específicos.

¿En qué medida los factores Socioculturales influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018?

¿En qué medida los factores económicos influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar los factores Socioculturales y Económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos.

Identificar los factores Socioculturales que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.

Identificar los factores económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.

1.5. Justificación e Importancia de la investigación

La presente investigación titulada “influencia de factores socio culturales y económicos en el síndrome de burnout en docentes de la universidad alas peruanas”, tiene la siguiente justificación.

1.5.1. Justificación social.

La investigación tiene la relevancia de detectar cuáles son los factores socio-culturales y económicos que influyen en el Síndrome del quemado (burnout) en docentes del nivel superior del distrito de Ayacucho.

1.5.2. Justificación teórica.

En vista que se necesita una investigación profunda sobre la influencia de factores socio cultural y económico en el “síndrome de BURNOUT en

docentes de la Universidad Alas Peruanas”, para que la nueva información obtenida se pueda incorporar en el conocimiento científico.

1.5.3. Justificación práctica.

Con la presente investigación se busca resolver el problema del síndrome de BURNOUT en docentes de la Universidad Alas Peruanas.

1.5.4. Justificación metodológica.

Las técnicas e instrumentos, utilizados en la presente investigación tienen validez y confiabilidad, en vista que han sido empleados en otros trabajos de investigación.

1.6. Factibilidad de la investigación

El desarrollo de la investigación fue factible, en vista que se contó con los recursos humanos, como los docentes de la universidad y de la misma forma asistentes y personal encargado de llevar a cabo la investigación, financieros ya que mi persona labora y percibe una remuneración que pueda garantizar la investigación, materiales y de cualquier otra índole que serán necesarios para desarrollar la tesis.

1.7. Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones son el factor: tiempo ya que mi persona trabaja a tiempo completo y que requiere de tiempo exclusivo para desarrollar la investigación y lo más importante el acceso a la información que puedan brindar los docentes involucrados en la investigación ya que se corre el riesgo de no obtener datos reales por el mismo hecho que los docentes no quieran reconocer ciertos comportamientos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

De los temas relacionados con el problema de investigación tenemos los siguientes trabajos de investigación:

2.1.1. Internacionales.

Guerrero (2000) “desarrolló una investigación durante cinco años, en la Universidad de Extremadura (España) sobre la Incidencia del síndrome de burnout y del afrontamiento del estrés laboral en el profesorado universitario; hallando las siguientes conclusiones: en cuanto al análisis por patrones habiéndose categorizado en cinco niveles de burnout (nada, poco, medio, bastante y extremo), constatamos que un 23% del profesorado de la muestra se sitúa en el nivel máximo de burnout y un 21% en el mínimo. En general, los resultados indican que el 41% aproximadamente del profesorado de la muestra está casi exento de burnout, el 42% presentan niveles preocupantes ya que superan la media y un 17% presenta un grado moderado. Concluye que en el síndrome de burnout están implicados factores que van desde los personales, el contexto de trabajo y la organización, pasando seguramente por aquellos que están relacionados con la formación profesional”.

Viloria et al. (2002) refiere que el “Síndrome de burnout, también conocido como Síndrome de estrés crónico laboral, síndrome de desgaste profesional, síndrome del quemado o síndrome del estrés laboral asistencial, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional. En la Universidad Los Andes de Venezuela de 800 docentes en estudio, en su conjunto presentan un grado medio de burnout, caracterizado por niveles medios de Despersonalización, niveles medios de Agotamiento Emocional y niveles medios de Autoestima Profesional. Asimismo, halló que algunos factores socio demográficos explorados (estado civil, tener o no tener hijos y conyugue con o sin trabajo) no están relacionados con el grado de burnout. Sin embargo, otros como el sexo y la edad sí. El sexo se relaciona con la Despersonalización y de esta forma con el grado de burnout. En cuanto a la edad, comprobamos que se relaciona con la Autoestima Profesional; de manera que, al aumentar la edad, aumenta y se consolida la autoestima o por el contrario disminuyen sus niveles”.

Orama, (2013) investigó “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, llegando a las siguientes conclusiones: los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo. El síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal. Las relaciones diferentes de las variables temporales con el estrés laboral y con el burnout no permite considerar de forma lineal y aislada el impacto del tiempo mediado por la participación de variables internas, lo que se expresa en la diferencia cuantitativa entre sexos con respecto al estrés laboral y cualitativa para el burnout, confirmándose además el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por provincias y

escuelas. La relación expresada en la tríada del desgaste es congruente con la comprensión del burnout como un proceso que se integra al del estrés laboral como resultado de un ciclo de pérdida de recursos, dado por la existencia de condiciones de trabajo que imponen al docente demandas superiores a los recursos que posee para afrontarlas”.

Echeverría. (2013) en Guatemala se investigó “Síndrome de burnout en maestros de educación primaria, llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de maestros de educación primaria del área urbana del municipio de Quetzaltenango, que pertenecen al renglón presupuestario 011 y que llevan más de diez años de servicio docente presentan algunos signos y síntomas del síndrome de burnout. Existe un porcentaje importante de docentes de la muestra tomada en la investigación que ya padecen específicamente el síndrome de burnout, muchos de ellos en la actualidad se sienten frustrados, quemados y estancados en el rol que desempeñan con las personas que lo rodean y con ellos mismos. Los maestros de educación primaria muestran prevalencia baja en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización, esto viene a ser un factor de alerta para los que se encuentran dentro de estas escalas, ya que con facilidad pueden llegar a caer en otros síntomas que complementarían cuadros de burnout, la realización personal en los docentes es baja, lo cual indica que la mayoría no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, sintiéndose estancados, sin metas, sin expectativas personales y laborales. En la actualidad la población de maestros del nivel primario que está afectado por el síndrome de burnout es significativo e importante, y si estos casos presentados en los resultados de la investigación no se tratan a tiempo pueden llegar a elevar los índices de maestros que padezcan el síndrome de burnout. El maestro actualmente necesita ser motivado, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout, esto se puede hacer a través de programas específicos de capacitación, ser incluido en actividades o talleres de crecimiento personal, ya que actualmente se manifiestan dentro de un proceso rutinario y monótono que limita su realización”.

Jaramillo. (2006) en Chile investigó “Síndrome de Burnout en docentes de la región metropolitana llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados del presente estudio demuestra que en la actualidad la práctica docente, se desenvuelve en un clima laboral de lata exigencia, en una situación laboral carente de incentivos, con bajos salarios y bajo rendimiento social, aspectos que indudablemente han incidido y siguen incidiendo notablemente en su desempeño laboral”.

2.1.2. Nivel nacional.

Farfán. (2009) en Lima investigó, “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares donde llegó a las siguientes conclusiones: En el clima laboral en la muestra total de estudio se observa niveles bajos de presión laboral (48.5%), niveles altos en cuanto a la percepción de planificación y realización de tareas (40.6%) y un nivel relativamente bajo de autonomía (37.9%). En cuanto al síndrome de burnout se encuentra un 35.7% de profesores con niveles bajos en cansancio emocional y un 34.1% con niveles altos. En despersonalización (35.1%) y realización personal (35.7%) los participantes adquieren niveles bajos respectivamente. En cuanto a los colegios estatales y particulares referente al clima laboral se observa que los profesores perciben en un nivel alto la organización en ambos centros educativos, también coinciden en tener niveles bajos de percepción en lo que se refiere a presión laboral. En cuanto a la autonomía, el 38.3% de profesores alcanzan un nivel alto y un nivel bajo un 33.3% en los colegios estatales. En los colegios particulares en cambio el 40.7% de maestros están en los niveles bajos y un 33.6% en los niveles altos”. En la correlación del “clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, se observa que el grado de estimulación a la autonomía en los centros educativos tiene una correlación positiva estadísticamente significativa pero baja, con la dimensión cansancio emocional en los profesores de educación secundaria”.

Pando et al. (2006) realizó el estudio de 144 docentes universitarios con el objetivo de “determinar la prevalencia específica de burnout y establecer cuáles son los Factores Psicosociales Negativos (FPN) del trabajo que se asocian con él. El 18.3% de los sujetos resultaron estar expuestos a la presencia de Factores Psicosociales Negativos y un 52.7% califica con Síndrome de burnout, siendo las tasas más altas en mujeres (64.2%) y los solteros (as) con 61.7%. Los Factores Psicosociales Negativos propios de la tarea califican como factor de riesgo para el Agotamiento Emocional y la Despersonalización, mientras que los Factores Psicosociales Negativos del Sistema de Trabajo lo son sólo para el Agotamiento Emocional. Los Factores Psicosociales Negativos de manera global se presentan como factor de riesgo para el Agotamiento Emocional, la Despersonalización” y para la presencia o no del Síndrome de Burnout.

Pari (2016) investigó “Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015” llegó a las siguientes conclusiones: Primero. - A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca, es decir, a mayor nivel de clima laboral menor nivel de síndrome de burnout. Segundo. - Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión de relación en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015. Tercero. - Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, no existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en su dimensión autorrealización en los docentes del colegio Túpac Amaru Juliaca. Cuarto. - Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el síndrome de burnout y clima laboral en su dimensión estabilidad en los docentes del colegio Túpac Amaru”, Juliaca.

Cumpa (2015) en su tesis “síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del Distrito de Chiclayo. Agosto, 2015”, llegó a las siguientes conclusiones: “Con respecto al Síndrome de Burnout, se interpreta que la mayoría de la población docente (126 profesionales que equivale a 93%), no presenta el Síndrome, sin embargo, se resalta que 10 sujetos (7 %) de los profesionales sí lo presentan. El 55 % de los profesionales presentan un alto nivel de agotamiento emocional; esto indica la presencia de fatiga crónica y por ende falta de entusiasmo para poder tratar cada día con los demás. El 20 % de la población docente presenta un nivel alto en despersonalización, lo que genera actitudes negativas frente a sus alumnos conllevando a generar falta de empatía y confianza consigo mismo y con los demás. El 98% de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal; lo que se interpreta a que se evalúen negativamente, así también como sentirse insatisfechos consigo mismo y con su labor, por creerse ineficaz e incapaz”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout.

2.2.1.1. Concepto.

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

La Definición apareció en el año 1974 de la mano del psicólogo Herbert Freudenthal quien acota: “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”.

Cumpa (2015) “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”.

Este síndrome “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. Síndrome de Burnout o cansancio profesional.

Castillo R. (2001), refiere que:

El término burnout tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al castellano significa estar quemado. Fuera de este ámbito, la primera vez que se utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios sociosanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.). Sin embargo, se ha constatado que todos los profesionales, sea cual sea su ocupación, son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por el trabajo”.

El término “burnout fue introducido para referirse a la situación que experimentaban aquellos profesionales que trabajan en algún tipo de Institución cuyo objeto de trabajo son personas, señaló que estos profesionales alcanzan a un momento en que fallan, se agotan o se quedan exhaustos emocionalmente debido a que se implican excesivamente en su trabajo, llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales. Son sujetos que muestran una actitud de desilusión por el trabajo, que se irritan rápidamente y experimentan sentimientos de frustración frecuentemente, se enfadan y desarrollan actitudes suspicaces rayando incluso la paranoia. Los sujetos se vuelven rígidos, tercos e inflexibles. Estas manifestaciones conductuales y actitudinales se acompañan de un conjunto de síntomas de carácter psicossomático que es experimentado por los sujetos afectados de burnout con mayor frecuencia e intensidad que los sujetos que no lo están, los síntomas suelen ser mayor cansancio y fatiga, dolores de cabeza frecuentes, constipados crónicos, insomnio, dificultades respiratorias,

problemas gastrointestinales, etc.

Cumpa (2015,p.55) “El burnout ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso”.

El “burnout se manifiesta por tres: síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del “burnout” que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan y el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima”. Cumpa (2015,p.88)

2.2.1.3. Historia.

A pesar de que el “Síndrome de burnout está estrechamente relacionado con el stress laboral, constituyendo una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian cualitativamente de un stress laboral agravado”. Cumpa (2015,p.88)

Recién en la década del 70 comenzaron a construirse modelos teóricos e instrumentos capaces de registrar este sentimiento crónico de desánimo, de apatía, de despersonalización. La primera constatación: se trata de un problema, un síndrome que afecta principalmente a los trabajadores encargados de cuidar: burnout” fue el nombre escogido.

“...A pesar de que es un concepto nuevo (década del 70), en cierto sentido el estudio del burnout tiene la edad de la Psicología. Por ejemplo, Pavlov, al inicio del siglo, forzó a perros a la distinción entre un círculo y una elipse; después, al tornarse la diferencia paulatinamente cada vez menor, provocaba una ruptura en el comportamiento que acreditó tratarse de una "neurosis experimental". El can, forzado por la escuela y al mismo tiempo imposibilitado de realizarla, sería un modelo para el desarrollo de las neurosis humanas. Contemporáneamente, Freud desarrollaba su psicoanálisis, y con él el concepto de frustración (Versagung), "la satisfacción efectiva de su deseo que el sujeto se niega a sí mismo". Así, paradójicamente, el sujeto se enferma justamente en el momento en que obtiene éxito.

Álvarez E. y Fernández, L. (1991), en su publicación hacen un recuento histórico desde el inicio sobre el síndrome de burnout.

- *La defensa de la salud como un derecho fundamental de los trabajadores, cualquiera que sea la empresa o el sector en el que se presten los servicios a cambio de un salario es un objetivo prioritario del sindicato. Aun hoy esta prioridad nos exige, lamentablemente, una intensa labor de lucha contra la “siniestralidad laboral, viéndonos obligados a concentrar nuestros esfuerzos y recursos en evitar que los trabajadores pierdan la salud física o la vida en su actividad laboral. Sin embargo, no podemos en modo alguno hacer caso omiso a las indicaciones y compromisos que nos llegan de organismos internacionales más prestigiosas en materia de salud laboral. Estas instituciones insisten en adoptar nuevos enfoques en materia de prevención de riesgos profesionales y atender riesgos psicosociales, concepto que engloba una pluralidad de situaciones.*

- *Entre estas situaciones de riesgo psicosocial se incluye el síndrome del quemado o desgaste profesional o burnout en inglés, el cual no es nada nuevo; en muchos estados europeos fue descubierto ya desde hace unos 20 años, pero en España es un descubrimiento reciente y un problema laboral. Se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que al año de trabajar la mayoría de los voluntarios sufrían una pérdida progresiva de energía hasta llegar al agotamiento, depresiones y ansiedades: así como desmotivación en el trabajo y agresividad con sus clientes.*

- El primero en usar este término fue “Graham Greens” en una publicación de 1961 “A burnout case. El término burnout o agotamiento profesional ha pasado de una época de ferviente interés a partir de los trabajos de C. Maslach desde 1976 quien dio a conocer esa palabra de forma pública en el Congreso Anual de la Asociación de Psicología APA refiriéndose a una situación cada vez más frecuente en los trabajadores de servicios humanos, y era el hecho de que después de meses o años estos trabajadores terminaban quemándose”.

- Ardila (2007) cita a Dale (1979) “quien es otro de los primeros que utilizan este término el cual lo describía como un estrés laboral”.

- Del mismo modo Ardila (2007) cita a Leiter, “quien refiere que hay dos formas de distinguir el burnout. La primera es el Burnout Activo, que se caracteriza por el mantenimiento de la conducta asertiva y se relaciona con elementos externos a la profesión. La segunda forma es el Burnout Pasivo, donde se destaca la apatía, afecta la productividad del trabajador, en cuestiones profesionales de sanidad y enseñanza”.

También Ardila (2007) cita a Mondelo indica:

El problema empieza cuando se dan cuenta de que la tabla de horarios no les permite solucionar todo lo que quieren o que

el trabajo no se corresponde como lo habían fantaseado sobre la profesión.

- *Este concepto que se traduce “síndrome del quemado ha evolucionado con el tiempo, en un comienzo, se utilizaba solo para aquellos profesionales que se desempeñaban en ambientes altamente demandantes emocionalmente, como servicios de salud mental, centros educativos, hogares de menores o cárceles, más tarde se amplió a las empresas”. Hoy día es considerado como una enfermedad y un virus que se extiende antes de que pueda ser reconocido y tomar medidas de precaución.*

Este síndrome afecta a los cargos que requieren de alto nivel de desempeño, lo cual tiene que ver con los profesores ya que se requiere de un intercambio emocional. Por lo general las personas que tienen este síndrome sienten que ya no pueden dar más ya que se sienten muy estresados.

Estamos ante una nueva modalidad de estrés laboral que requiere atención en el ámbito de las políticas de prevención de riesgos laborales, así como en las de apoyo a las personas que lo padece para salir de esa situación desmoralizante. Enseguida se enuncian algunas definiciones sobre este síndrome de diversas personalidades desde su descubrimiento a lo largo de algunos años.

Farfán (2009) cita a Mc. Grath (1970), “en una de las definiciones más clásicas del término: El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.

Herbert Freudemberg (1974): “síndrome como un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o

de relación que no produce en esperado refuerzo”.

Cristina Maslach (1976): “la psicología social estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas. Eligió también el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés clínico entre sus compañeros de trabajo. Maslach decidió emplear esta misma expresión por su gran aceptación social: los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo”.

Chemis (1980) “fue el primero en proponer que se trata de un desarrollo continuo y fluctuante en el tiempo: es un proceso en el cual las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral”.

Farfán (2009) cita a Brill (1974), propuso una definición de burnout menos conocida y más precisa: Es un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el cual ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente.

Maslach y Jackson (1986) es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas. Agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Por último, la falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado

los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

Echeverría (2013) cita a Pines y Aronson (1988)

quienes proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. El agotamiento físico se caracteriza por la baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas. El agotamiento emocional se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas. El agotamiento emocional incluye sentimientos de incapacidad, desesperanza y de alienación con el trabajo. El desarrollo del burnout puede llevar a dejar el trabajo o cambiar de profesión para evitar el contacto con personas. Por último, agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y a la vida misma.

De la misma forma Echeverría (2013) cita “Nagy y Nagy (1992) quienes señalan, por otra parte, que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral, señalando que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo”.

2.2.1.4. Características fundamentales.

Cada problema tiene sus características, Marsollier & Aparicio (2012) citan a Bosqued (2008), “quien 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”.

221.41. 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.

221.42. 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. Todo ello dentro de lo laboral se establece como mermar en la eficacia del trabajo, donde la persona se convierte en menos humana, donde muchas veces el profesional proyecta cinismo hacia las personas receptoras de su servicio”.

221.43. 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.

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”.

2.2.1.5.1. 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 todos los aspectos, está cargado de energías, tiene muchas ideas en su mente para hacer mejor el trabajo a cada momento. El colaborador en esta fase piensa que el trabajo satisfará todas las necesidades que tenga, y solucionará todos los problemas, es como la mayor ilusión y en lo único que piensa, está enamorado del trabajo y le apasiona cada parte de él, tanto*

los compañeros de trabajo, como la empresa para la que labora, en esta fase siente amor al trabajo, se tiene mucha energía, llega temprano al trabajo, presentable, con una buena cara y esto lo infunde a los receptores que lo rodean, haciendo así que el trabajo sea más fácil.

22.1.52. 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.*

Todo comienza a verse de otro color, y desde otro punto de vista del sujeto, en esta fase empiezan a ponerse los peros dentro de las responsabilidades laborales, dentro de las relaciones humanas también existe un gran deterioro, porque comienza a ver que los compañeros de trabajo no son tan buenos como él lo pensaba, al igual que al jefe, comienza a juzgarlo y a pensar que es una persona que exige demasiado, que nunca se puede quedar bien con él en lo que se hace dentro de la institución, o que recarga mucho de trabajo, y llega a pensar que a las personas a las que atiende son un fastidio y que no reconocen en la función que el mismo realiza para ellos. Se puede decir que es una fase muy realista en comparación de la anterior, es muy común y hasta ciertas circunstancias es normal que se llegue a esta fase en todo ámbito laboral durante la vida ocupacional, pero no se

considera entre los rangos normales que la persona se deje llevar por todos estos pensamientos negativos y se arrastre así hasta el desgaste profesional, es decir que si esta fase no es superada por ellos es muy probable que pasen a la siguiente y lleguen a quemarse por el trabajo.

22.1.53. Frustración o el tostamiento. *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.*

El ser humano que llega a este nivel comienza a padecer los síntomas psicofisiológicos; donde los patrones de sueño y alimentación varían y es posible que se comience a refugiar en conductas adictivas como la bebida, las drogas, el sexo o las compras.

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. Si el tostamiento prosigue, avanza a la siguiente fase, entonces el diligente se siente más frustrado e irritado, siente que se tiene que esforzar más por el rol que antes sentía demasiado fácil, mostrándose cínico, distanciado y demasiado crítico tanto con los compañeros con los que comparte, como con el jefe y a las personas a las que atiende. Al hablar de los problemas que acarrea esta fase en el profesional se pueden mencionar: la depresión, enfermedades físicas, drogas, alcohol, cigarrillo, entre otros.

2.2.2. Causas Laborales del Síndrome de Burnout.

Bosqued (2005) “ menciona las causas laborales que inciden en que el ser humano padezca del desgaste profesional y son las siguientes”:

2.2.2.1. Causas generales.

2221.1. 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. Bosqued (2005)

2221.2 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. Bosqued (2005)

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”. Bosqued (2005)

Cambios sociales y tecnológicos continuos a los que hay que adaptarse rápidamente. “Cuando existen cambios demasiado drásticos en lo social y en lo tecnológico el profesional fácilmente obtiene como resultado una sobrecarga laboral. Al pensar en las profesiones que están más propensos a padecer el síndrome de burnout se destacan situaciones como: cambio del tipo de paciente, modificaciones en la actitud de los alumnos, disminución del respeto hacia el profesor, actuaciones agresivas, entre otras”. Bosqued (2005)

Trabajo por turnos. “La función más estresante en esta época es cuando se labora de manera nocturna, como también los cambios constantes de turno, máximo cuando este trabajo se prolonga por años, todo ello conlleva a diferentes trastornos como: trastornos del sueño, horarios irregulares de alimentación, desajustes en los biorritmos, disminución cualitativa y cuantitativa en el rendimiento laboral, dificultades para compatibilizar la vida social y familiar con el trabajo”. Bosqued (2005)

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”. Bosqued (2005)

En esta situación la persona difícilmente puede llegar a pensar de manera positiva, al contrario, tiene la sensación que no es nadie, no se siente parte de la empresa o institución, sino simplemente es alguien que cumple ordenes ajenas.

Clima socio laboral existente en la empresa. “Cada empresa o institución tiene su forma de contagiar al diligente, donde va a influir de manera positiva o negativa en la conducta de él, dentro del medio existen empresas que estimulan al ser humano a laborar en equipo o por el contrario en forma de competencia para poder aumentar el rendimiento y la eficacia, al igual que la comunicación dentro de los trabajadores. Un clima socio laboral desagradable es un elemento que claramente lleva a favorecer a que las personas padezcan de burnout”. Bosqued (2005)

Estilo directivo. “Muchas de las empresas e instituciones no toman en cuenta al trabajador, sino lo ve como un contratista que tiene que hacer lo que se le indique, y que no tiene mayor papel dentro de la misma, particularmente son peligrosos los directivos dogmáticos, personas que no escuchan a sus colaboradores, y les demandan tareas por encima de las posibilidades reales, generando en ellos sobrecarga laboral, que hace que los profesionales padezcan más fácilmente del síndrome de burnout”. Bosqued (2005)

Carencia de apoyo y reconocimiento. “Cuando un emprendedor no se siente respaldado por la empresa y siente que no se le brinda la información adecuada dentro de la misma y que a la vez no se le remunera de manera económica o de felicitación por el buen trabajo que se realiza dentro de la institución, produce en él sentimiento de indefensión. Estas son empresas donde fácilmente sus colaboradores pueden padecer de burnout, porque no existe lo que se le conoce como retribución emocional”. Bosqued (2005)

Falta de retroalimentación. “Cuando el profesional no recibe información de los resultados del trabajo que está haciendo, ya sea bueno o malo, genera en él desgaste profesional, creando también en el individuo un mecanismo de defensa donde piensa que no importa como realice el trabajo porque de todas maneras no lo felicitan ni lo penalizan o llaman la atención, que no causa solo esto

sino a la vez incertidumbre y confusión en el desarrollo laboral”.
Bosqued (2005)

2.2.2.2. Causas personales.

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”.

22221. 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”. Bosqued (2005)

22222. Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás.

“El diligente se involucra mucho en los malestares, problemas o diferentes situaciones de los demás a los que brinda atención, se logran identificar teniendo la necesidad de ayudarlos hasta lograr que estos se solucionen, es decir, comienza a cargar dolores y penas ajenas, que no logra pensar hasta cierto tiempo en él mismo, es difícil para el profesional cuando no puede llegar a solucionar esas dificultades, y comienza a tener la sensación de impotencia y fracaso profesional”.
Bosqued (2005)

22223. 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”. Bosqued (2005)

22224 Elevado nivel de auto exigencia.

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 pacientes, alumnos o los clientes, cambian la idea que no son tan buenos profesionalmente como deberían. Bosqued (2005)

22225 Excesiva autocrítica.

La auto exigencia va de la mano con la autocrítica, ya que los conocedores 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”. Bosqued (2005)

22226 Falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas.

Dentro de cada trabajo se encuentran situaciones conflictivas y estresantes, muchas de ellas pueden ser graves o leves, de las cuales el experto debe de aprender a solucionar con las herramientas necesarias, y tomar decisiones que conlleven muchas veces problemas dentro de la empresa o 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 auto controlar el estrés. Bosqued (2005)

22227 **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. Bosqued (2005)*

22228 **Situaciones de acuerdo a la personalidad de cada ser humano.** León (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 encontrar el sentido y significado a las situaciones cotidianas existentes, el sujeto esta menos propenso a desarrollar el burnout. Se habla también del locus de control (interno-externo) en donde se ubican las fuentes del control personal, se asocia significativamente con el síndrome y apunta a la creencia del individuo en cuanto a si las situaciones de la vida son controladas por las propias decisiones (locus interno), o más bien por las fuerzas externas (locus externo), un ejemplo de locus de control interno se encuentra en aquella persona convencida de que los resultados del trabajo dependen

básicamente de la propia capacidad, responsabilidad y dinamismo, en cuyo caso la persona confía en las fuerzas internas y no depende de fuerzas externas para la propia realización.

Los sujetos que tienen locus de control externo son más vulnerables para desarrollar el síndrome de burnout, pues consideran que el éxito y el buen desempeño dependen de otras personas o situaciones.

Existe el modelo de los big five, el cual se denomina como el de los cinco grandes, se especifica a las cinco dimensiones de personalidad que establecen diferencias significativas entre unos sujetos y otros, y que se constituyen en posibles predictores ante la vulnerabilidad de síndrome. Estos cinco factores de la personalidad son la extroversión, la amabilidad o el grado de trato con los demás, la inestabilidad emocional, la tenacidad y la apertura a nuevas experiencias.

Si bien todas las características mencionadas anteriormente son positivas, es importante considerar que vuelven más susceptibles a los profesionales, a llegar a aborrecer a las personas a quienes sirve, llegan a perder de esa forma el equilibrio de la labor profesional que desarrolla, por ejemplo, un maestro que demande todas estas características a diario, en algún momento se cansa de mantener esa relación con sus alumnos, porque se vuelve una monotonía y ya no le siente placer al realizarlo.

Existen personas con el patrón conductual tipo A, las cuales tienen a ser demasiado individualistas, que se dejan presionar por las diferentes situaciones, más aún cuando saben que tiene responsabilidades en la profesión que desempeñan, llegan hasta el punto de dejar acciones personales de autocuidado, como tomar vacaciones, tener horas de descanso o almuerzo, hacer ejercicio, compartir con la familia, entre otros, prefieren el trabajo que todo esto, y

cuando llegan hasta el ya no poder más, se dan cuenta que su vida personal y profesional está a la deriva.

Se comenta también de las personas con afectividad negativa, las que tienen esta característica de personalidad ven al mundo que la rodea de manera negativa, es decir de manera pesimista, desesperanzada, como víctimas de todo lo que les sucede en la vida, y esto los expone mucho más a padecer el síndrome de burnout.

Hay también individuos que pasan todo el tiempo pensando, ideando y practicando estrategias contra el estrés, actuando de manera natural, centradas en causas de fondo productoras de la situación de estrés, por lo que estas resultan ser menos propensas, al contrario de las que emplean estrategias centradas solo en las propias emociones”.

En conclusión, “las desencadenantes del síndrome de burnout pueden ser muchas y provienen de diferentes fuentes, varias de ellas están centradas en la personalidad del sujeto, la situación social y laboral, así mismo en la propia disposición y características personales de cada quien en cuanto a distintos rasgos que se han ya mencionado”.

2.2.2.3 Factores que disminuyen el síndrome de burnout.

2.2.2.3.1 La edad y los años de experiencia profesional.

Este es un papel moderador del desarrollo del desgaste profesional, ya que esto le da más seguridad en las tareas que desempeña, y por consecuencia le resta la probabilidad de padecer en algún momento el desgaste laboral y el estrés en general, además, es en los primeros años de ejercicio profesional cuando se produce el choque entre las altas expectativas e idealismo y la distinta realidad cotidiana del día

a día laboral. Una persona que tiene poco tiempo en el trabajo se comprueba que no se cansa ni se acomoda en lo que hace, al contrario de las personas que trabajan por más de cinco años en un mismo puesto, máximo aquellas que son de avanzada edad.

2.2.2.3.2 Posesión de estrategias adecuadas para manejar más eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas.

“Cuando se adquieren buenas habilidades para afrontar el estrés hace que disminuya las posibilidades de llegar a padecer un síndrome de burnout porque supone una mayor probabilidad de afrontar las situaciones difíciles y adversas de una manera acertada y con el menor coste personal en términos de estrés, cuando el experto tiene control de cada una de estas áreas dentro y fuera del trabajo encuentra la solución para resolver esas situaciones conflictivas que en lugar de convertirse en estrés se convierten en experiencia profesional”.

2.2.2.3.3 Capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantean en el desempeño profesional, en lugar de negarlos.

Cuando un conocedor es capaz de ver y asumir los problemas que se tienen el trabajo, por lo general intenta darle una solución, mientras que cuando se niega permanecen ocultos y lo que es peor sin resolver de manera que continúan el estrés, malestar y motivos para quemarse profesionalmente.

Un trabajador por naturaleza también cometerá errores, por lo que es importante que se reconozcan en el momento para que así no entre la negación y la introyección, que lo único que hacen dentro del conocedor es cargarlo más de la cuenta y cada vez se hace más pesada la carga.

2.2.2.3.4 Tolerancia a la frustración.

“Dentro del plano laboral existe un grado de frustración, en el sentido que no se puede conseguir todo aquello que se desea y espera. Esto es especialmente cierto para aquellas personas que afrontan el trabajo desde el idealismo y la sensación de omnipotencia, precisamente las más propensas a sufrir desgaste profesional”.

Es aquí donde juega un papel importante la mayor o menor coste personal, convirtiéndose así en una variable moderadora o potenciadora del burnout, cuando el profesional está consciente que la frustración puede llegar en el trabajo es menos probable que se padezca el estar quemado.

2.2.3 Definición de términos básicos

Afectividad Humana. “Proceso psicológico que resulta de la correspondencia entre la necesidad del sujeto y su entorno”. (León, 2011)

Actitud. “Tendencia a actuar o pensar de determinada manera respecto a un fenómeno, situación o estímulo concreto, derivada de la experiencia o la transmisión de puntos de vista concretos respecto a dicha realidad”. (Castillero, 2018)

Agotamiento laboral. “Cansancio referido a la extenuación de la sobrecarga de actividades de carácter profesional”. (León, 2011)

Autoestima. “Es la evaluación que tiene el individuo con respecto a sí mismos, es decir en la forma habitual de pensar, amar, sentir, trabajar, estudiar y comportarse”. (Morris, 2005)

Ansiedad. “Estado de malestar o sufrimiento emocional ante la anticipación de una posible estimulación aversiva en el futuro, que genera reacciones

cognitivas, fisiológicas y conductuales”. (Castillero, 2018)

Aptitud. “Capacidad de realizar de manera efectiva y con destreza un determinado tipo de acción”. (Castillero, 2018)

Autoestima. “Es un término que se usa en psicología para designar la consideración y estima que cada individuo profesa hacia su propia persona”. (Castillero, 2018)

Comportamiento. “Manera de actuar frente a determinada situación. Frecuentemente se emplea como sinónimo de conducta”. (Castillero, 2018)

Emoción. “Se refiere a la experiencia de sentimientos como el temor, la alegría, la sorpresa y el enojo”.

Estado de ánimo. “Rasgo de personalidad que actúa como el fondo de nuestras acciones”. (Morris, 2005)

Estrés. “Estado agudo de tensión o cansancio, físico o psíquico”. (Gil-Monte, 2005)

Fatiga. “Sensación penosa, que se experimenta después de un excesivo trabajo físico o mental”. (Gil-Monte, 2005)

Habilidades sociales. “Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación”. (Ardila, 2007)

Profesionales de Educación Superior. “Docentes dedicados a brindar formación a jóvenes con proyectos de vida”. (Ardila, 2007)

Método. “Es el camino adecuado para llegar a un fin propuesto”. (Lazo, 2013)

Motivación. “Fuerza que impulsa a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los

objetivos planteados”. (Morris, 2005)

Neurona. “Tipo de célula que forma la unidad básica del sistema nervioso, cuya interconexión permite la transmisión de impulsos electroquímicos a través del organismo con el fin de poder gestionar los diferentes sistemas que lo configuran”. (Castillero, 2018)

Salud mental. “Es el estado de bienestar en el cual la persona es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida puede trabajar de manera fructífera y productiva y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. (Caballo, 2007)

Síntoma. “Señal o indicio de carácter subjetivo de un estado anómalo o patológico. Deber ser referido por el propio sujeto para ser detectado, al no ser directamente observable Social”. (Castillero, 2018)

Sentimientos. “Procesos afectivos relativamente estables, adquiridos en el proceso de socialización”. (Morris, 2005)

Síndrome del Quemado. “Se refiere a la situación ocasionada por el Trabajo es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral”. (Gil-Monte, 2005)

Trastorno psicológico. “Síndrome caracterizado por una alteración clínicamente demostrativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental” (Morris, 2005)

Voluntad. “Actividad Humana que posibilita la regulación consciente de la conducta, el control de los impulsos y la previsión de una cadena de acciones destinadas al cumplimiento de un fin”. (Castillero, 2018)

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

Los factores socio-culturales y económicos influyen significativamente en el surgimiento del síndrome del quemado (burnout) en docentes de la Universidad Alas Peruanas.

3.1.2. Hipótesis específicas.

H1: Los factores sociales influyen significativamente en la aparición del burnout del docente de UAP filial Ayacucho.

H2: Los factores culturales influyen significativamente en la aparición del burnout del docente de UAP filial Ayacucho.

H3: Los factores económicos influyen significativamente en la aparición del burnout del docente de UAP filial Ayacucho.

3.2. Definición conceptual y operacional de variables

3.2.1. Definición conceptual.

Identificación de la Variable.

Síndrome de Burnout, factores socio culturales (edad cronológica, tiempo de servicio, procedencia, tipo de familia y conflictos familiares), factores económicos (ingreso económico mensual, número de hijos, tipo de vivienda).

3.2.1.1. Variable independiente X.

- Factores socioculturales: edad cronológica, tiempo de servicio, procedencia, lugar donde vive, tipo de familia y conflictos familiares.
- Factores económicos: ingreso económico mensual, tipo de vivienda.

3.2.1.2. Variable dependiente Y.

- Síndrome de Burnout o cansancio profesional (alto, mediano y bajo).

3.2.2. Definición operacional.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable independiente (x): Factores socioculturales y económicos	Socioculturales	- Interrelaciones - Clima laboral - Actividades de interacción - Compañerismo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	Ordinal
	Económicos	- Sueldo - Incentivos - Ingresos extras - Satisfacción - Gastos	15, 16, 17,18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	
Variable dependiente (Y): Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Propios del instrumento	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal
	Despersonalización	Propios del instrumento	5, 10, 11, 15, 22	
	Baja realización personal	Propios del instrumento	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Enfoque, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Enfoque.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, según Hernández (2014) “define este enfoque porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

4.1.2. Tipo.

“El tipo de investigación fue Básica, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables, debido a que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos “(Hernández, Fernández y Baptista 2014: p.152).

4.1.3. Nivel.

“Es de nivel descriptiva – explicativa, debido a que el investigador describe y plica las características de las variables de estudio con respecto a la población” (Hernández 2014).

“No se provoca, no se simula, no se condiciona. La realidad, materia de investigación, es estudiada tal y como se presenta en el mismo espacio y momento en que se produce el fenómeno. Analiza situaciones y propiedades de grupos de personas, describiendo características fundamentales afectadas por el síndrome de burnout, propiciando el conocimiento de la realidad tal como se presenta en los docentes de la Universidad Alas Peruanas – Filial Ayacucho”.

4.2. Método y diseño de la investigación

4.2.1. Método general.

“Es aquel que utiliza cada ciencia o disciplina, su finalidad es construir un conocimiento que sea precientífico o científico, pero no coloquial” (Muñoz, 1998). “Para este trabajo de investigación se empleó lo hipotético – deductivo”.

4.2.1.1. Hipotético. “Se planteó hipótesis general y específicas que vienen a ser conjeturas supuestas a obtener en la tesis”.

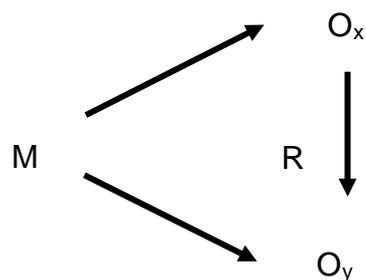
4.2.1.2. Deductivo. “Se empleó para realizar comparaciones generales de toda la población”.

4.2.2. Método específico.

“Fue el proceso de análisis de datos mediante el uso de la estadística descriptiva para interpretar las características de la población, además de la estadística inferencial para estimar resultados de las hipótesis planteadas”.

4.2.3. Diseño.

Se asume el diseño No experimental – transversal, porque según Hernández (2014) dice: “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un con texto en particular” (p.93). Por lo tanto, ha de responder al siguiente esquema:



Dónde:

M = La muestra estuvo conformada por 80 docentes diferentes Facultades

Ox = Observación de la variable independiente (factores socioculturales y económicos)

Oy = Observación de la variable dependiente (síndrome de burnout)

r = Observación de la correlación de variables

4.3. Población, muestreo y muestra de la investigación

4.3.1. Población.

“Es un conjunto de individuos que pertenecen a la misma clase y está limitada por el estudio; que en palabras de Tamayo (2011) se puede definir como: La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

“Para el presente trabajo la población estuvo conformada por 180 docentes de la Universidad Alas Peruanas – Filial – Ayacucho”.

4.3.2. Muestreo.

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo de tipo probabilístico, que según Hernández (2014), es cuando la elección de los elementos depende de la probabilidad y fue determinada por la siguiente

fórmula estadística.

$$n = \frac{4 \times N \times p \times q}{E (N-1) + 4 \times p \times q}$$

$$n = \frac{4 \times 180 \times 50 \times 50}{5 (180 - 1) + 4 \times 50 \times 50}$$

$$n = 80$$

n = Tamaño de Muestra

N= Población de Docentes

p= 50.0 % Docentes con Síndrome del Quemado.

q= 50.0% docentes sin el síndrome del Quemado.

E= 5% error permitido, 95% nivel de confianza.

4= constante

Cargo u oficio	Población	Tamaño muestra
Docentes de la Universidad Alas Peruanas – Filial - Ayacucho.	180	80
TOTAL:	180	80

4.3.3. Muestra.

La muestra proyecta “las características principales de la población de donde se obtuvo. La cual es representativa. Cuya validez para la generalización está dada por el tamaño y validez de la muestra”. A su vez la muestra según Tamayo (2011): “es un subconjunto de la población”, la cual es seleccionada para indagar el cómo es su particularidad o característica de la población en general, considerando que sea distintiva y que refleje sus características. La muestra estuvo constituida por 80 Docentes de la Universidad Alas Peruanas Filial – Ayacucho.

4.4. Técnicas y recolección de datos

4.4.1. Técnicas.

Las técnicas de investigación Rojas (2011) “son apreciadas como una serie de recursos, procedimientos y reglas que encaminan la creación, el forjamiento y la dirección de los instrumentos de recojo de información y posterior análisis de estos”.

4.4.1.1. Evaluación psicométrica.

Consiste en la administración de instrumentos psicológicos para medir aspectos de la conducta humana.

Muñoz (1998) señala que el trabajo psicométrico tiene como propósito diseñar y/o utilizar adecuadamente los instrumentos psicológicos (test y escalas), de tal modo que se garantice su fiabilidad, validez y aplicación.

4.4.1.2. Observación.

Es el registro de información sensorial acerca de la manifestación de una variable.

“Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia. Es un método

que permite obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos”.

4.4.2. Instrumentos.

- Encuesta estructurada (anexo).
- Test o Escala de Burnout (anexo).

4.4.3. Encuesta

“Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar”. (Rojas, 211)

4.4.4. Cuestionario

“El Cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa, pero también puede ser considerada en algunos casos para el enfoque cuantitativo”. (Rojas, 211)

4.4.5. Validación y confiabilidad de instrumentos.

4.4.5.1. Validez.

La validación de los instrumentos fue a través de la técnica denominada “juicio de expertos”, para lo cual se solicitó la colaboración de tres maestros que conocen el tema del estudio, quién gentilmente realizaron esta actividad.

4.4.5.2. Confiabilidad.

Para la estandarización del presente instrumento se usó el tipo de

confiabilidad por criterio de estabilidad, el cual evalúa que tan estable y consistente en el tiempo es una prueba o instrumento de investigación.

En nuestro caso se aplicó el instrumento a las mismas personas en dos oportunidades habiendo obtenido los mismos resultados. La muestra usada para este estudio fue de 10 docentes de la Universidad Alas Peruanas – Filial - Ayacucho.

4.4.6. Procesamiento y análisis de datos.

Para el análisis de datos que nos “permitió obtener resultados acerca de la influencia de factores socio culturales y económicos en el síndrome de burnout en docentes, se hará uso del software estadístico SPSS en su versión 23. SPSS es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado. El nombre originario correspondía al acrónimo de Statistical Package for the social Sciences (SPSS), reflejando la orientación a su mercado original (ciencias sociales), aunque este programa es también muy utilizado en otros campos como la mercadotecnia. Sin embargo, en la actualidad la parte SPSS del nombre completo del software (IBM SPSS)” no es acrónimo de nada.

4.4.7. Ética en la investigación.

Por cuestiones éticas no se mencionaron los nombres de los docentes de la Universidad Alas Peruanas, que han conformado las unidades de análisis de la investigación. “ El investigador está sujeto a lineamientos éticos básicos de objetividad, honestidad, respeto de los derechos de terceros, relaciones de igualdad, así como a evidenciar un análisis crítico” (Universidad de Celaya, 2011). Es decir, “que ha asumido compromisos éticos durante todo el proceso de investigación; para cumplir el principio de reserva, el respeto a la dignidad humana y el derecho a la intimidad”.

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Nivel descriptivo

Tabla 1. Nivel sociocultural y económico en los docentes de la Universidad Alas Peruanas, filial Ayacucho, 2018.

Nivel Sociocultural y Económico	Número de docentes	Porcentaje de docentes
Bajo	4	5%
Medio	63	79%
Alto	13	16%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

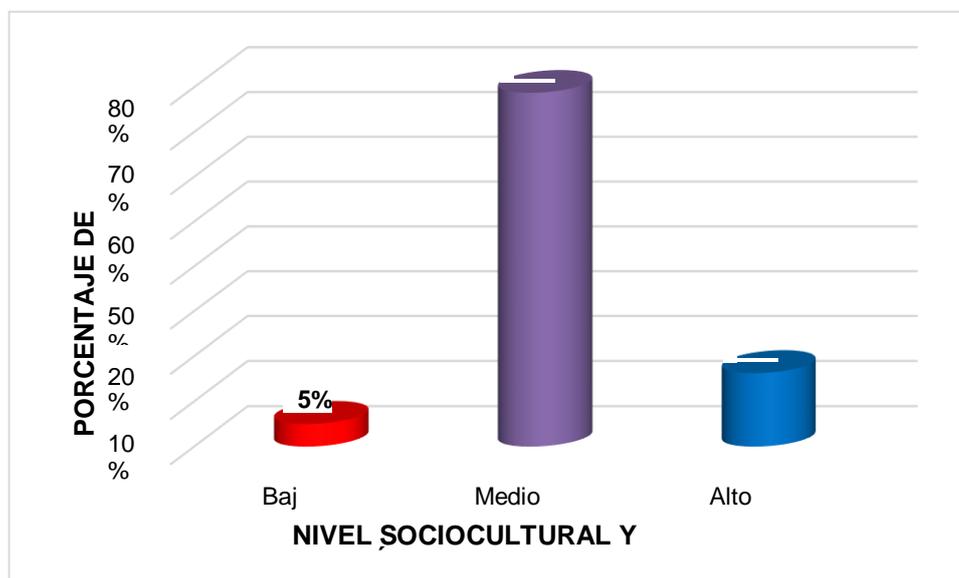


Figura 1: Nivel sociocultural y económico en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Interpretación: “Según la Tabla 1 y el Gráfico 1, de 80 docentes que representan el 100% de la Universidad Alas Peruanas, filial Ayacucho, evaluados sobre el nivel

sociocultural y económico, el 5% equivalente a 4 docentes presentan el nivel bajo, el 79% equivalente a 63 docentes presentan el nivel medio, mientras que el 16% equivalente a 13 docentes presentan el nivel alto, Ayacucho 2019”.

Tabla 2. Nivel sociocultural en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.

Nivel Sociocultural	Número de docentes	Porcentaje de docentes
Bajo	0	0%
Medio	72	90%
Alto	8	10%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

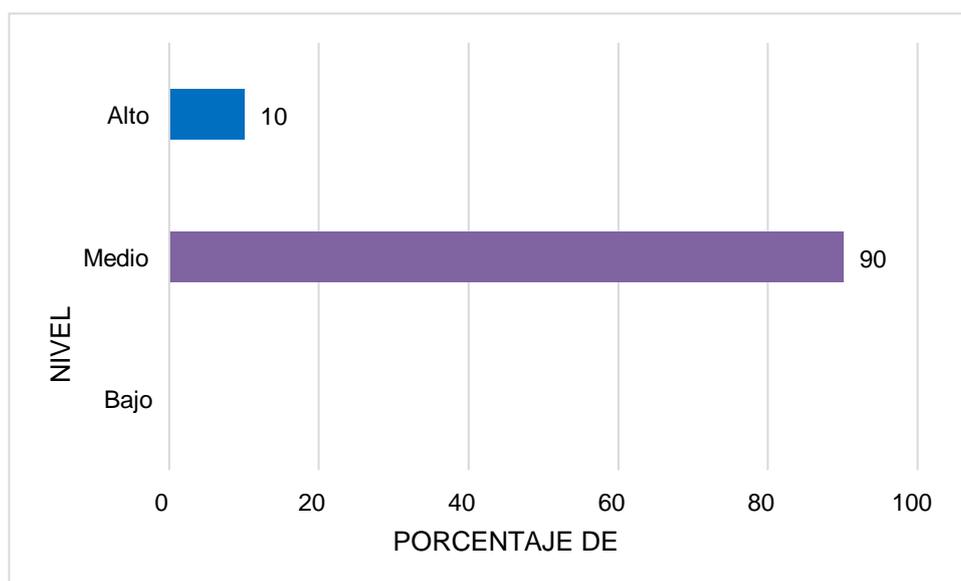


Figura 2: Nivel sociocultural en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Interpretación: “Según la Tabla 2 y el Gráfico 2, de 80 docentes que representan el 100% de la UAP filial Ayacucho., evaluados sobre el nivel sociocultural, el 0% equivalente a 0 docentes presentan el nivel bajo, el 90% equivalente a 72 docentes presentan el nivel medio, mientras que el 10% equivalente a 8 docentes presentan el

nivel alto, Ayacucho 2019”.

Tabla 3. Nivel económico en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.

Nivel Económico	Número de docentes	Porcentaje de docentes
Bajo	8	10%
Medio	55	69%
Alto	17	21%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia).

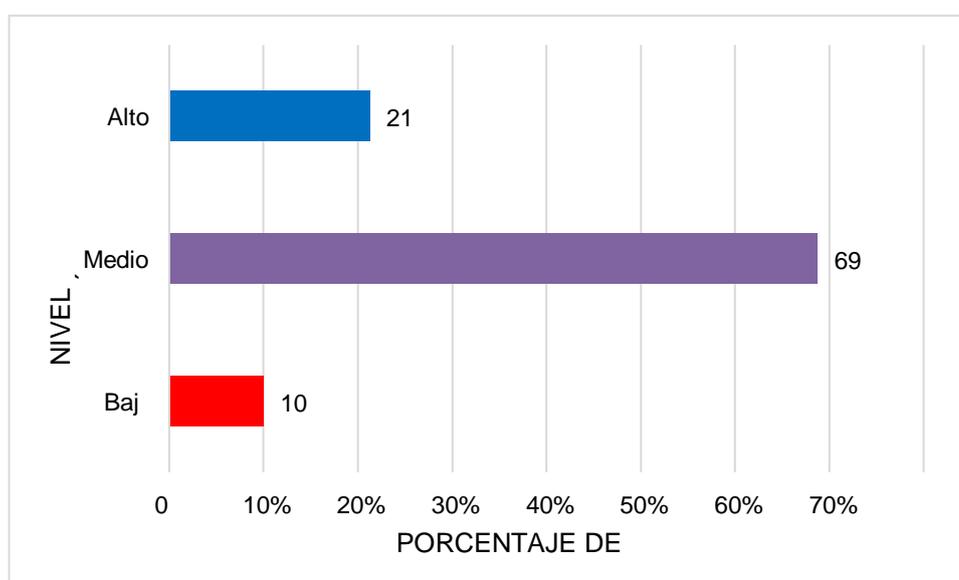


Figura 3: Nivel económico en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Interpretación: Según la Tabla 3 y el Gráfico 3, de 80 docentes que representan el 100% de la Universidad Alas Peruanas, filial Ayacucho, evaluados sobre el nivel económico, el 10% equivalente a 8 docentes presentan el nivel bajo, el 69% equivalente a 55 docentes presentan el nivel medio, mientras que el 21% equivalente a 17 docentes presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

Tabla 4. Nivel de Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.

Nivel de Síndrome de Burnout	Número de docentes	Porcentaje de docentes
Bajo	19	24%
Medio	35	44%
Alto	26	33%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

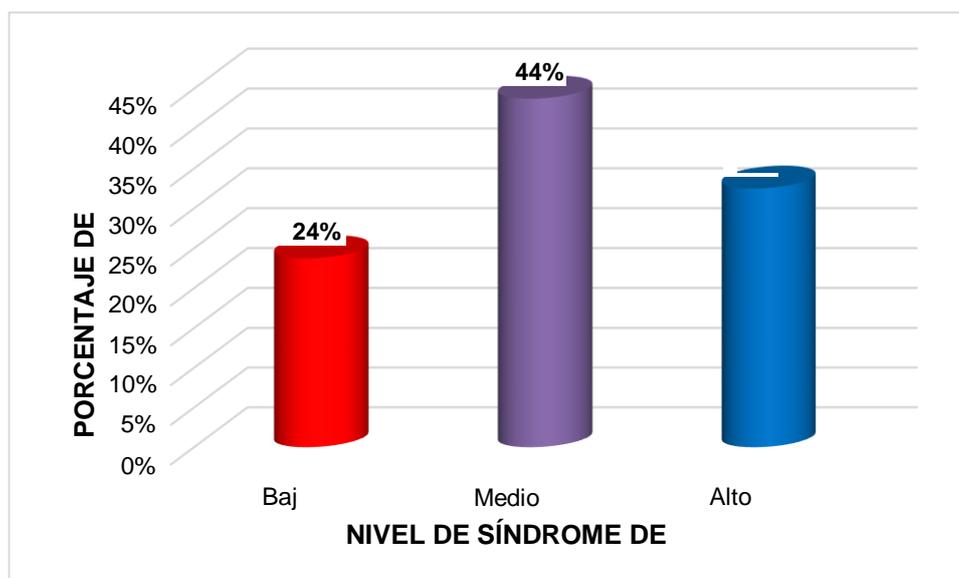


Figura 4: Nivel de Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Interpretación: Según la Tabla 4 y el Gráfico 4, de 80 docentes que representan el 100% de la Universidad Alas Peruanas, filial Ayacucho, evaluados sobre el nivel de Síndrome de Burnout, el 24% equivalente a 19 docentes presentan el nivel bajo, el 44% equivalente a 35 docentes presentan el nivel medio, mientras que el 33% equivalente a 26 docentes presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

Tabla 5. Nivel de agotamiento emocional en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.

Nivel de agotamiento emocional	Número de docentes	Porcentaje de docentes
Bajo	18	23%
Medio	42	53%
Alto	20	25%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

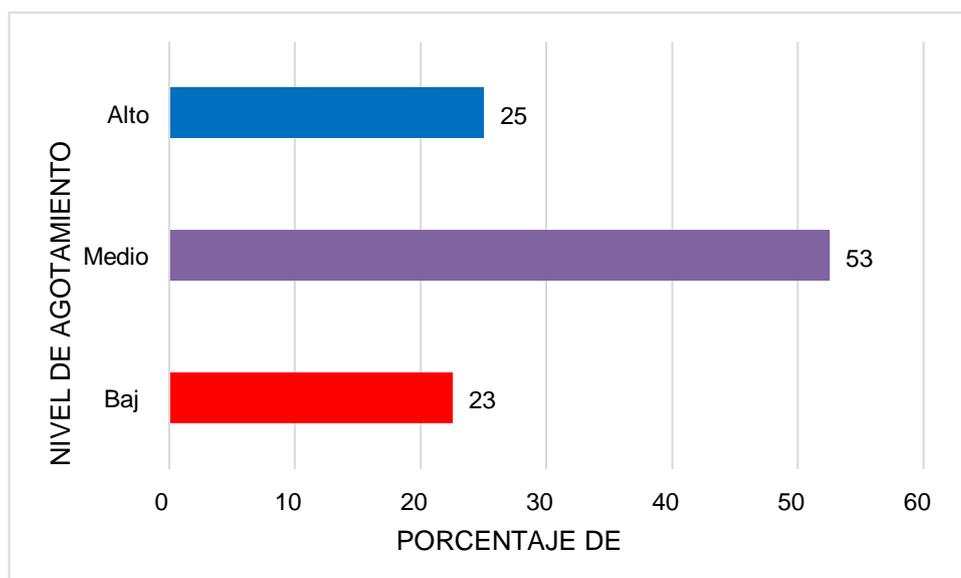


Figura 5: Nivel de agotamiento emocional en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Interpretación: Según la Tabla 5 y el Gráfico 5, de 80 docentes que representan el 100% de la Universidad Alas Peruanas, filial Ayacucho, evaluados sobre el nivel de agotamiento emocional, el 23% equivalente a 18 docentes presentan el nivel bajo, el 53% equivalente a 42 docentes presentan el nivel medio, mientras que el 25%

equivalente a 20 docentes presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

Tabla 6. Nivel de despersonalización en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.

Nivel de despersonalización	Número de docentes	Porcentaje de docentes
Bajo	16	20%
Medio	49	61%
Alto	15	19%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

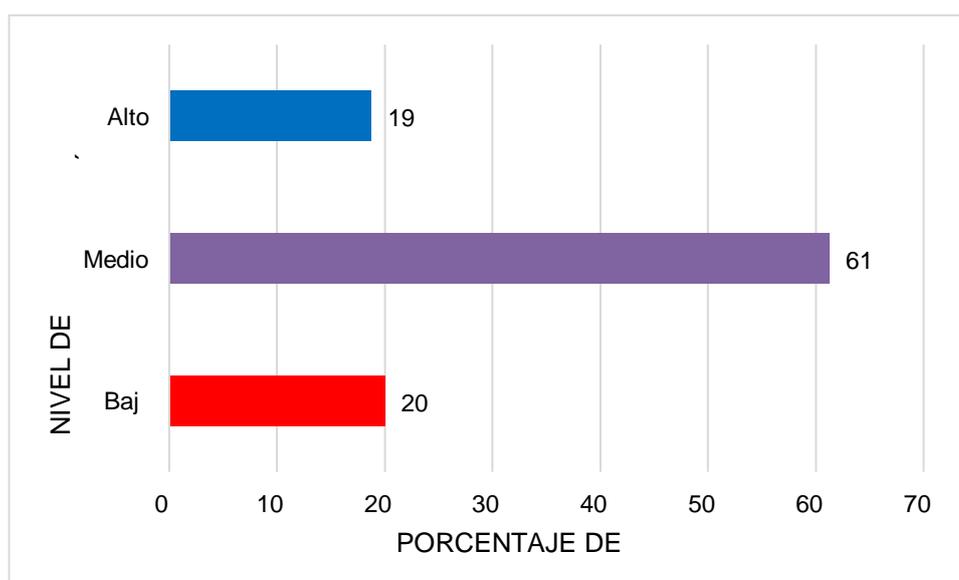


Figura 6: Nivel de despersonalización en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Interpretación: Según la Tabla 6 y el Gráfico 6, de 80 docentes que representan el 100% de la UAP filial Ayacucho, evaluados sobre el nivel de despersonalización, el 20% equivalente a 16 docentes presentan el nivel bajo, el 61% equivalente a 49 docentes presentan el nivel medio, mientras que el 19% equivalente a 15 docentes presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

Tabla 7. Nivel de baja realización personal en los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.

Nivel de baja realización personal	Número de docentes	Porcentaje de docentes
Bajo	14	18%
Medio	39	49%
Alto	27	34%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

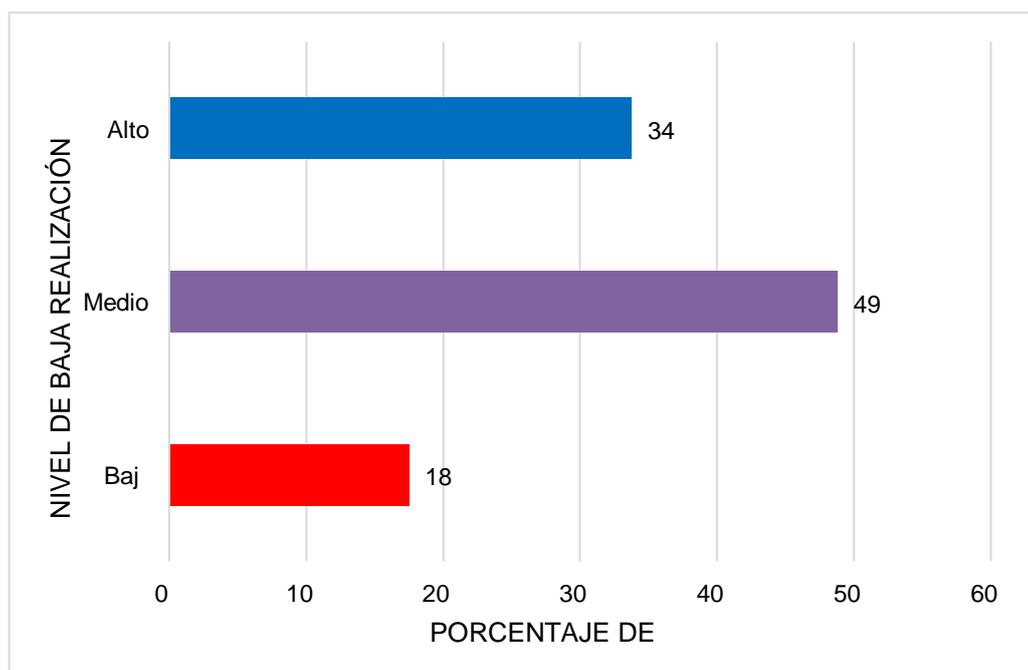


Figura 7: Nivel de baja realización personal en los los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Interpretación: Según la Tabla 7 y el Gráfico 7, de 80 docentes que representan el 100% de la Universidad Alas Peruanas, filial Ayacucho, evaluados sobre el nivel de baja realización personal, el 18% equivalente a 14 docentes presentan el nivel bajo,

el 49% equivalente a 39 docentes presentan el nivel medio, mientras que el 34% equivalente a 27 docentes presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

5.2. Nivel Inferencial

5.2.1. Hipótesis general.

Ha: Existe influencia de los factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Ho: No existe influencia de los factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Tabla 8. Factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

			Nivel Sociocultural y Económico	Nivel de Síndrome de Burnout
Tau_b de Kendall	Nivel Sociocultural y Económico	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Nivel de Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia). Escala del Síndrome del Quemado.

Interpretación: Según la tabla 8, “el coeficiente de correlación es 0.586, por lo que existe relación directa moderada, con el valor p (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%; lo que concluye que existe influencia de los factores

Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018”.

5.2.2. Hipótesis específica 1.

Ha: Existe influencia de los factores Socioculturales en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Ho: No existe influencia de los factores Socioculturales en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Tabla 9. Factores Socioculturales y el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

		Nivel Sociocultural	Nivel Sociocultural y Económico
Tau_b de Kendall	Nivel Sociocultural	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Nivel Sociocultural y Económico	Coefficiente de correlación	,666**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia). Escala del Síndrome del Quemado.

Interpretación: Según la tabla 9, “el coeficiente de correlación es 0.666, por lo que existe relación directa significativa, con el valor p (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%; lo que concluye que existe influencia de los factores Socioculturales en el Síndrome de Burnout” en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.

5.2.3. Hipótesis específica 2.

Ha: Existe influencia de los factores económicos en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Ho: No existe influencia de los factores económicos en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

Tabla 10. Factores Económicos y el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho.

			Nivel Económico	Nivel Sociocultural y Económico
Tau_b de Kendall	Nivel Económico	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Nivel Sociocultural y Económico	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Encuesta – cuestionario (elaboración propia). Escala del Síndrome del Quemado.

Interpretación: Según la tabla 10, “el coeficiente de correlación es 0.810, por lo que existe relación directa altamente significativa, con el valor p (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%; lo que concluye que existe influencia de los factores Económicos en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018”.

5.3. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general, a través de la prueba de hipótesis se demostró que existe influencia de los factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018. Demostrándose mediante el coeficiente de correlación es 0.586, por lo que existe relación directa moderada. Ello significa que los docentes manifiestan conductas de desánimo, expectativas laborales poco claras.

Estos resultados se contrastan con la tesis de Guerrero (2000) en su tesis “Incidencia del síndrome de burnout y del afrontamiento del estrés laboral en el profesorado universitario quien concluye que en el síndrome de burnout están implicados factores que van desde los personales, el contexto de trabajo y la organización, pasando seguramente por aquellos que están relacionados con la formación profesional”.

De acuerdo al objetivo específico 1, a través de la prueba de hipótesis se demostró que existe influencia de los factores Socioculturales en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018. Demostrándose mediante el coeficiente de correlación es 0.666, por lo que existe relación directa significativa. Ello significa que los docentes manifiestan cierta inestabilidad entre la vida laboral, familiar y social. Estos resultados se contrastan con la tesis de Pari (2016) titulada “Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015”, llegando a concluir “que un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca, es decir, a mayor nivel de clima laboral menor nivel de síndrome de burnout”.

De acuerdo al objetivo específico 2, a través de la prueba de hipótesis se demostró que existe influencia de los factores “Económicos en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018. Demostrándose mediante el coeficiente de correlación es 0.810, por lo que existe relación directa altamente significativa. Ello significa que los docentes manifiestan ciertas conductas de ansiedad modificando así sus expectativas laborales”.

CONCLUSIONES:

De la presente investigación se concluye en lo siguiente:

- Existe influencia de los factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los docentes de la UAP filial Ayacucho. Resultados que se contrastaron con el coeficiente de correlación es 0.586, que implica la existencia de relación directa moderada.
- Existe influencia de los factores Socioculturales en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018.. Resultados que se contrastaron con el coeficiente de correlación es 0.666, que implica la existencia de relación directa significativa.
- Existe influencia de los factores Económicos en el Síndrome de Burnout los docentes de la UAP filial Ayacucho 2018. Resultados que se contrastaron con el coeficiente de correlación es 0.810, que implica la existencia de relación directa altamente significativamente.

RECOMENDACIONES:

Individual:

- Realizar ejercicios físicos para la reducción del estrés generado durante la jornada laboral.
- Los profesionales de la Psicología de la Universidad Alas Peruanas deben generar espacios y aplicar técnicas de relajación de Jacobson usada para el control del estrés y ansiedad permitiendo la relajación física y mental.
- Crear espacios de trabajo animando a los Docentes a identificar sus fortalezas personales, ellos llegaran a conocerse mejor a sí mismos disfrutando de aquellos aspectos en los que destacan, por ejemplo practicar yoga o meditación, que ayuda a alcanzar estados de relajación interna.

Institución:

- El Vicerrectorado Académico debe impulsar talleres fomentando las habilidades intrapersonales e interpersonales.
- Mayor implicación de las opiniones de los Docentes en la toma de decisiones de la Universidad.
- Fomentar el compañerismo entre los profesionales de la Universidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alderete R. et. Al (2003). *Síndrome de Burnout, en maestros de educación Básica, nivel primario de Guadalajara*. Investigación en Salud, abril, año/Vol. número 001 Universidad de Guadalajara, México.
- Álvarez E. y Fernández, L. (1991). *El Síndrome de Burnout o el Desgaste profesional*. Revisión de estudios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. VI ((39): 257 -265. 1991.
- Ardila, E. (2007). *Síndrome de Burnout y la depresión del médico de hoy* (Tesis maestría). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
- Bosqued, M. (2005), *Que no te pese el trabajo*. Gestión. España.
- Castillero, O. (2018). *Diccionario de psicología. 200 conceptos fundamentales*.
- Carmona G. ET. AL. (2007). *Síndrome del Quemado "Burnout en docentes"*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Psicología. España.
- Castillo, R. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. Costa Rica: Print versión
- Cumpa, F. Chávez, P. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. Agosto, 2015. Chiclayo - Perú.
- Echeverría, H. (2013). *Síndrome de burnout en maestros de educación primaria* (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Farfán, A. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares* (Tesis maestría). Universidad Nacional Mayor de San

Marcos. Lima, Perú.

Freudenberg, H. (1974). *El síndrome de desgaste (burnout) en el área de la salud*. México: Rev Hematol Mex 2016.

Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. Díaz Santos. España.

Graham, G. (1961). *El síndrome de Burnout o de desgaste profesional. ¿Pueden quemarse los dentistas?*. Inglaterra: Higman.

Guerrero, E. (2000). *Incidencia del síndrome de burnout y del afrontamiento del estrés laboral en el profesorado universitario* (Tesis pregrado). Universidad de Extremadura. España.

Hernández, F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V

Mena Miranda, Luis (2010). Recuperado de

<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5531/1/18732434.pdf> - el desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo.

Bosquez Baltazar Beatriz, García San Juan Monserrat, (2008). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/306125665/Sindrome-De-Burnout-En-Docentes-Universitarios>

García Sánchez Claudia y Sotelo Zamora Soraya (2016). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/341813932/Tesis-de-Maestria-Sindrome-de-Burnout-en-Uneh>

Díaz Tinoco Angélica (2014). Recuperado de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_ta.pdf - Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los Profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao

- Jaramillo, F. (2006). *Síndrome de burnout en docentes de la región metropolitana*. Santiago de Chile.
- León, A. (2011). *El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*. Colombia.
- Marrau, C. (2004). *Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*. Universidad Nacional de San Luis. Año V – N° 2 (10/2004)53/68 pp. Argentina
- Moriana E, et al. (2004). *Estrés y Burnout en Profesiones International Journal of Clinical and Health Psychology*. septiembre, año/Vol. 4. Número 003. Asociación Española de Psicología Conductual (APEC). Granada, España. Pp. 597-621.
- Marsollier, R. & Aparicio, M. (2012). *Las autopercepciones laborales y su influencia en el desgaste profesional*. Argentina: Perspectivas en psicología.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. La Habana, Cuba.
- Pari, J. (2016). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015*. Villa Chullunquiani.
- Pando, M. (2006). *Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud* (Tesis maestría). Universidad de Piura. Perú.
- Rojas, M. (2011). *Manual de Redacción Científica*. Recuperado de <http://mrojas.perulactea.com/2010/09/27/manual-de-redaccion-cientifica-edicion-2010/>
- Sánchez de Gallardo, M. et. Al. (2003). *Estrés en docentes universitarios. Caso Luz, Urbe y única*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), mayo-noviembre,

año/Vol. IX, número 002. Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela.
Pp. 323-335.

Viloria M. et al. (2002). *Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes*. Educere. Abril-junio, año/Vol. 6. Número 017. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.
Pp. 29-36.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Factores Socioculturales y Económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo son los factores Socioculturales y Económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018?</p> <p>Problemas Secundarios - ¿En qué medida los factores Socioculturales influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018? - ¿En qué medida los factores económicos influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar los factores Socioculturales y Económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.</p> <p>Objetivos específicos - Identificar los factores Socioculturales que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018. - Identificar los factores económicos que influyen en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe influencia de los factores Socioculturales y Económicos en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.</p> <p>Hipótesis Secundarios - Existe influencia de los factores Socioculturales en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018. - Existe influencia de los factores económicos en el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ayacucho, 2018.</p>	<p>VARIABLE: X Factores socio culturales y económicos. Dimensiones: - Sociocultural. - Económico.</p> <p>VARIABLE: Y Síndrome de Burnout. Dimensiones: - Agotamiento emocional. - Despersonalización. - Baja realización personal.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básico. Nivel: Descriptivo explicativo. Diseño: No experimental Población: 180 docentes de la UAP Filial Ayacucho – 2018. Muestra Constituida por 80 docentes diferentes Facultades. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Encuesta – cuestionario. Instrumentos. -Cuestionario. -Escala del Síndrome del Quemado. Estadígrafo. Tau_b de Kendall.</p>

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.

ENCUESTA DE FACTORES SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

Estimado Docente:

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para un trabajo de investigación. Encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Solicito su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una X el número que corresponda a su opinión.

Nunca N (1) Casi Nunca CS (2) A Veces AV (3)
 Frecuentemente F (4) Siempre S (5)

N°	PREGUNTA	N (1)	CS (2)	AV (3)	F (4)	S (5)
DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL						
1	Considera que sus relaciones sociales interfieren con sus responsabilidades laborales					
2	Fomenta labores sociales con sus estudiantes en el ámbito local					
3	Prioriza otras actividades sociales ante su trabajo como docente					
4	En su centro de labores se distingue frente a los demás por su actitud de relevancia social					
5	Considera que en su centro de labores se fomenta el compañerismo					
6	Considera que en su centro de labores existe un favorable clima laboral					
7	Se siente usted con ánimo y energía para interrelacionarse con los demás					
8	Se siente cómodo interactuando con sus estudiantes					
9	Fomenta confianza con sus estudiantes para un mejor trato entre docente y estudiante					
10	Usted participa en los eventos sociales que promueve la Universidad					
11	Pertenece a alguna secta religiosa que impida programar clases en el fin de semana					
12	Considera que la influencia del barrio (chismes, habladurías, por parte de los vecinos) interfiere en su responsabilidad como docente					
13	Considera que en su centro de labores usted fomenta valores y principios a sus alumnos					
14	Se considera un docente puntual y responsable					
DIMENSIÓN ECONÓMICO						
15	Se siente conforme respecto a su sueldo					
16	Usted recibe algún incentivo económico en la Universidad que trabaja					
17	El pago de sus honorarios es puntual					
18	Usted cuenta con algún servicio para su atención en salud					
19	Usted cuenta con algún ingreso extra					
20	Usted genera inversión para su capacitación profesional					
21	El sueldo que recibe solventa sus necesidades materiales					
22	El sueldo que recibe solventa sus necesidades inmateriales (paseos, viajes, comida, etc.)					
23	El ingreso mensual que recibe cumple sus expectativas profesionales					
24	Actualmente la vivienda en la que habita le brinda comodidad.					
25	Estás satisfecho con los servicios con que cuenta (luz, agua, internet, teléfono, cable)					
26	Utiliza taxi cada vez que asiste a su centro de trabajo					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DE MASLACH

- Forma auto aplicada.
- Evalúa: desgaste profesional. Mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
- Tiempo: 10-15 minutos.
- Puntaciones: bajas las menores a 34.
- El cuestionario más utilizado en la escala de Maslach de 1986 Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo
- Escala de MASLACH Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala

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

MARCAR CON X LA NUMERACIÓN QUE CORRESPONDA CONFORME A LA ESCALA ANTES SEÑALADA.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.
(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

12. Me siento muy activo.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

13. Me siento frustrado en mi trabajo.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

14. Creo que estoy trabajando demasiado.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes / clientes.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

20. Me siento acabado.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

22. Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas.

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6)

Anexo 03: Ficha de validación de instrumento.

VICERRECTORADO ACADÉMICO ESCUELA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: FACTORES SOCIO CULTURALES Y ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL AYACUCHO, 2018.

1.2. Autora del Instrumento: CARMEN ROSARIO MIRANDA BUSTÍOS.

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA DE FACTORES SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																				
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas																				
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores																				
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos																				
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																				

Nombres y apellidos		DNI	
Título profesional			
Especialidad			
Grado académico			
Mención			

Lugar y fecha: _____

Firma del evaluador

	Incentivos	- Usted recibe algún incentivo económico en la Universidad que trabaja. - Usted cuenta con algún servicio para su atención en salud.											
	Ingresos extras	- Usted cuenta con algún ingreso extra. - El ingreso mensual que recibe cumple sus expectativas profesionales											
	Satisfacción	- Actualmente la vivienda en la que habita le brinda comodidad. - Estás satisfecho con los servicios con que cuenta (luz, agua, internet, teléfono, cable).											
	Gastos	- Usted genera inversión para su capacitación profesional. - Utiliza taxi cada vez que asiste a su centro de trabajo.											

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : _____

OBJETIVO : _____

DIRIGIDO A : _____

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____

VALORACIÓN

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------

VICERRECTORADO ACADÉMICO ESCUELA DE POSGRADO

1. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: FACTORES SOCIO CULTURALES Y ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL AYACUCHO, 2018.

1.2. Autora del Instrumento: CARMEN ROSARIO MIRANDA BUSTÍOS.

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA DE FACTORES SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			X		
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas																				X	
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores																	X				
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos																	X				
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X	

Nombres y apellidos	Paúl Gómez Cárdenas	DNI	40785435
Título profesional	Educación		
Especialidad	Matemática		
Grado académico	Maestro		
Mención	Gestión Pública		

Lugar y fecha: _____


 Mg. Paúl Gómez Cárdenas
ASESOR EN TESIS
 Firma del evaluador

VICERRECTORADO ACADÉMICO ESCUELA DE POSGRADO

1. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: FACTORES SOCIO CULTURALES Y ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL AYACUCHO, 2018.

1.2. Autora del Instrumento: CARMEN ROSARIO MIRANDA BUSTÍOS.

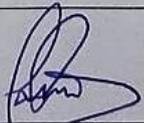
1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA DE FACTORES SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación																				X
4. ORGANIZACION	Existe un constructo lógico en los items.																				X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				X
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas																	X			
8. COHERENCIA	Entre hipótesis dimensiones e indicadores																				X
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos																				X
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X

Nombres y apellidos	ODIN LEIVA FLORES	DNI	06064288
Título profesional	LIC. EN PSICOLOGIA		
Especialidad	PSICOLOGO		
Grado académico	MAESTRO		
Mención	PSICOLOGIA DEL APRENDIZAJE		

Lugar y fecha: _____

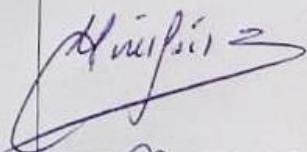
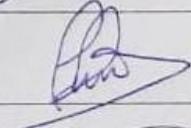
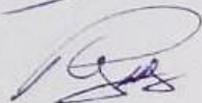

 Firma del evaluador

Anexo 05: Validación de instrumentos por el número de expertos.

Anexo 05: Validación de instrumentos por el número de expertos.

**FACTORES SOCIO CULTURALES Y ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL AYACUCHO, 2018**

Bach: Carmen Rosario MIRANDA BUSTÍOS

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO ACADEMICO	ESPECIALIDAD	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
1	PÉREZ SÁEZ, Guido Alfonso	Doctor	Ciencias de la Educación	Docente asociado adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación	Universidad Nacional "San Cristóbal de Huamanga"	
2	LEIVA FLORES, Odín	Magister	Psicología del Aprendizaje	Docente	Universidad "Alas Peruanas"	
3	GOMEZ CARDENAS, Paul	Magister	Gestión Pública	Docente	Universidad "Los Ángeles de Chimbote"	

Anexo 06: Consentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA:.....4..... MES: ..julio..... AÑO: 2019.....

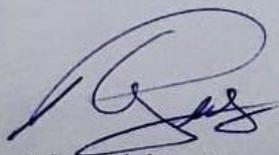
Yo.....Paúl Gómez Cárdenas.....

Identificado con D.N.I.....40395435..... y como participante de la presente investigación autorizo a la Bachiller MIRANDA BUSTÍOS, Carmen Rosario, para la realización de la aplicación de los siguientes instrumentos: Cuestionario de Maslach Burnout y el Cuestionario sociocultural y económico, necesarios para la investigación, teniendo en cuenta que he sido informado claramente sobre los objetivos de la investigación denominada **FACTORES SOCIO CULTURALES Y ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL AYACUCHO, 2018.**

Comprendo y acepto que durante el procedimiento puedan aparecer circunstancias imprevisibles o inesperada, que puedan requerir una extensión del procedimiento original o la realización de otro procedimiento.

Al firmar este documento reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. Se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria.

Comprendiendo doy consentimiento para la realización del procedimiento y firmo a continuación.



Firma del participante

Anexo 07: Declaratoria de autenticidad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DE TESIS

Ayacucho, 13 de agosto del 2019

Yo, CARMEN ROSARIO MIRANDA BUSTÍOS, identificada con documento nacional de identidad N° 06188272, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo titulado “Factores socio culturales y económicos que influyen en el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Alas Peruanas–filial Ayacucho 2018”. Es de mi plena autoría, original y no constituye plagio o copia alguna, constituyéndose en documento único, como mandan los principios de la investigación científica, de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

.....
Carmen Rosario Miranda Bustíos
D.N.I: 06188272