



**VICERECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL
EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE MEDICINA
HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD DE LA
UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS”,
FILIAL CUSCO, 2015.**

**PRESENTADO POR
BACH. YNDIRA LAJO CHAVEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA**

CUSCO – PERU

2015

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi Dios por ser la luz bendita que guía mi sendero y la fuente de mi inspiración.

Dedico también este esfuerzo a una mujer excepcional por su constante motivación, pero sobre todo por ser mi ejemplo de fortaleza, perseverancia, lucha, coraje por enseñarme a enfrentar las dificultades y las vicisitudes de la vida sin perder nunca el honor y la dignidad, gracias mamá Yrma.

A mi esposo Julio César por estar ahí siempre, por ser mi respaldo, mi fuerza, mi alegría, mi felicidad, mi compañía.

A mis hijos: a Franzel por ser la persona maravillosa que eres, buen hijo, buen hermano, buen amigo; a Gerald porque iluminas nuestros días, nuestro hogar, por ser tan especial.

A mis hermanas: a Roxana, mi segunda madre y compañera de toda la vida. A Teresa gracias por regalarnos tu serenidad, tu paciencia y nobleza.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Alas Peruanas por abrirme las puertas y hacer que en ella alcance este propósito y aspiración profesional.

A los docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de esta casa superior de estudios, mi agradecimiento y consideración, por su colaboración en esta investigación.

A todos mis amigos que apoyaron este proyecto en sus diferentes etapas, con mucho cariño y respeto.

RECONOCIMIENTO

Quiero expresar mi profundo reconocimiento a mi asesor metodológico Dr. Hugo Sierra Valdivia por su valioso apoyo para la realización de esta tesis, que con su experiencia en el campo de la investigación me ha brindado la orientación necesaria, con paciencia, dedicación y absoluta disposición a lo largo de todo este proceso, actor importante en la consecución de este objetivo.

También extiendo mi reconocimiento a mi maestro y amigo Dr. Jorge Silva Sierra como asesor de especialidad, por transmitirme sus enseñanzas entre ellas la rigurosidad científica para investigar quien en su largo caminar como estudioso del conocimiento y filósofo de la ciencia ha compartido sus saberes con quienes tienen interés por la investigación y especialmente con sus alumnos.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1. Delimitación Espacial.....	15
1.2.2. Delimitación Social.....	15
1.2.3. Delimitación Temporal.....	15
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	15
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Problema principal.....	15
1.3.2. Problemas secundarios.....	16
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos.....	16
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1. Hipótesis General.....	17
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	17
1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL).....	17
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
CAPÍTULO II.....	37

MARCO TEÓRICO.....	37
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	37
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	40
2.2. BASES TEÓRICAS.....	42
2.2.1. El Síndrome de Burnout	42
2.2.2. Comportamiento organizacional y Satisfacción laboral.....	52
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	56
2.3.1. Agotamiento emocional:	56
2.3.2. Comunicación:.....	56
2.3.3. Condiciones de trabajo:	56
2.3.4. Despersonalización:	56
2.3.5. Promoción y capacitación:.....	56
2.3.6. Puesto de trabajo:	56
2.3.7. Realización personal:	56
2.3.8. Relaciones Humanas:.....	56
2.3.9. Remuneraciones y beneficios laborales	57
2.3.10. Satisfacción Laboral:	57
2.3.11. Síndrome de Burnout:.....	57
2.3.12. Supervisión:.....	57
CAPÍTULO III	58
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	58
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRAFICOS	58
3.1.1. Análisis de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov	58
3.1.2. Resultados del Síndrome de Burnout por dimensiones y a nivel general en docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.....	59
3.1.3 Resultados de la Satisfacción laboral por factores y a nivel general en docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.....	63
3.1.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS.....	85

RESUMEN

El Síndrome de Burnout, al cual también se le denomina síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste emocional, hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Los trabajadores que pueden ser susceptibles de Burnout, se encuentran con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones en las que se presta una atención constante y directa de ayuda a personas; es el caso de las profesiones sanitarias educativas y sociales y son algunos de estos trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos cada vez más negativos hacia los pacientes, usuarios o alumnos.

Objetivo: Determinar el grado de relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad A las Peruanas Cusco.

Metodología: La investigación fue Descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 docentes de las EAP de Estomatología Psicología y Tecnología Médica, la técnica utilizada fue la encuesta, El instrumento para medir el Burnout es el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI – Ed) y para medir la satisfacción Laboral se utilizó La Escala de Satisfacción Laboral SL - ARG.

Resultados: Los resultados muestran en cuanto a las dimensiones de Burnout que en la dimensión Agotamiento emocional el 91.7% presenta bajo agotamiento emocional, seguido de un 5% que presenta un nivel medio, en relación a Despersonalización el 80% muestra bajo nivel el 16.7% presenta un nivel medio y el 3.3% un nivel alto; .respecto a Realización Personal el 51% presenta alta realización, el 26.7% presenta un nivel medio y presentan nivel bajo el 21.7%. en cuanto a la variable Satisfacción Laboral se puede observar que en los factores: Condiciones de Trabajo así como Remuneraciones y Beneficios Laborales existe alta insatisfacción laboral con un 46.7% y 73.3% respectivamente, en torno a los factores Promoción y Capacitación como en Comunicación se evidenció que los docentes se encuentran parcialmente insatisfechos, en los factores Supervisión, Relaciones Humanas como en

Puesto de Trabajo los docentes se encuentran regularmente satisfechos alcanzando un 45% , 36.7% y 31.7% respectivamente.

Conclusión: Se concluye que el 93.4% de los docentes presenta un nivel medio de Burnout, en general en cuanto a Satisfacción Laboral el 48.2% se encuentran parcialmente insatisfechos en la facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, otro resultado importante es que la dimensión Agotamiento Emocional presenta mayor relación con la Satisfacción Laboral del Docente, otro hallazgo es el que permite afirmar que el Síndrome de Burnout presenta relación inversa y significativa con la Satisfacción Laboral.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de Burnout, Satisfacción laboral, Docencia universitaria.

ABSTRACT

Burnout Syndrome, which is also called occupational burnout syndrome, emotional exhaustion syndrome, refers to a phenomenon of professional burnout observed in professionals who work directly with people. Workers who may be susceptible to Burnout are most often found among occupations where constant and direct attention is given to people; Is the case of the educational and social health professions and some of these workers can develop increasingly negative feelings towards patients, users or students.

Objective: To determine the degree of relationship between Burnout syndrome and Worker Satisfaction of the Faculty of Human Medicine and Health Sciences at the University of Peruvian Cusco.

Methodology: The research was Descriptive correlational cross-sectional, the sample was made up of 60 teachers from the WPS of Stomatology Psychology and Medical Technology, the technique used was the survey, The instrument to measure Burnout is the Maslach Burnout Questionnaire for Teachers (MBI - Ed) and to measure the Labor satisfaction was used The Scale of Satisfaction Labor SL - ARG.

Results: The results showed that in the Dimension of emotional exhaustion, 91.7% presented emotional exhaustion, followed by 5% with an average level, in relation to Depersonalization, 80% showed a low level of 16.7 % Presents an average level and 3.3% a high level; As far as Personal Realization is concerned, 51% have a high performance, 26.7% have an average level and have a low level of 21.7%. In terms of Labor Satisfaction variable, it can be observed that in the factors: Working Conditions as well as Remunerations and Labor Benefits there is high labor dissatisfaction with 46.7% and 73.3% respectively, around the factors of Promotion and Training as in Communication was evidenced That teachers are partially dissatisfied, in Factors Supervision, Human Relationships and in the Workplace teachers are regularly satisfied reaching 45%, 36.7% and 31.7% respectively.

Conclusion: It is concluded that 93.4% of teachers present an average level of Burnout, in general in terms of Work Satisfaction, 48.2% are partially dissatisfied in the Faculty of Human Medicine and Health Sciences,

another important result is that the dimension Emotional Exhaustion is more related to the Worker's Satisfaction, another finding is the one that allows to affirm that the Burnout Syndrome presents an inverse and significant relation with the Work Satisfaction.

KEYWORDS: Burnout Syndrome, Work Satisfaction, University Teaching.

INTRODUCCIÓN

El término Burnout, cuya traducción al castellano significa “estar quemado”, ha sido utilizado en inglés dentro del lenguaje deportivo con este término se pretendía describir aquella situación en la que un deportista a pesar de su esfuerzo en su entrenamiento, éste no lograba conseguir los resultados que esperaba.

Fuera del contexto deportivo, Freudenberger (1974) utilizó por primera vez el vocablo Burnout para referirse a los problemas de los servicios sociales en cuyo trabajo existía contacto directo con las personas a las que se les prestaba servicios; no obstante; Maslach & Jackson, (1986, pág. 35), manifestó que este podría desarrollarse en individuos cuyo trabajo no exigiera dicho contacto. Actualmente se considera que el Burnout puede ocurrir en cualquier profesión, pero que es un problema especial en las labores que demandan dar ayuda emocional, entre ellas la enfermería la docencia, el trabajo social, el cuidado de niños, etc. Sin embargo, cabe resaltar que la mayoría de los estudios realizados sobre el síndrome de Burnout evidencian de nuevo que son los profesionales de la salud y los docentes quienes integran las poblaciones más vulnerables a la enfermedad, dado el estrés al que están expuestos constantemente.

Considerando de gran importancia la labor del estamento docente en la educación en general, y teniendo en cuenta que el sector educativo es uno de los sectores más expuestos a las enfermedades de origen psicosocial, resulta imprescindible estudiar sus condiciones en el trabajo.

Debemos indicar que existen varias investigaciones en las cuales se han encontrado distintos grados de Burnout en docentes generándoles dificultades no solo en el aspecto personal, familiar, profesional sino también en lo laboral y social, situación que pone en riesgo la salud y las condiciones de vida de los mismos docentes, además que afectaría obviamente de la calidad de la educación, en la universidad.

Por otro lado la Satisfacción Laboral, entendida como la actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un

buen indicador del funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones

Con la presente investigación se planteó establecer la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Alas Peruanas Cusco , con la finalidad de proporcionar información resultante del estudio a las autoridades y áreas pertinentes de la Universidad a fin de que se diseñen e implementen estrategias orientadas a preservar la calidad de vida en la institución señalada y que debe formar parte de las políticas y planes institucionales.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel mundial se observan nuevas tendencias dentro de la educación universitaria y en nuestro país las universidades se plantean nuevos retos, nos encontramos dentro del contexto de una Nueva Ley Universitaria en el Perú la Ley 30220 (El Congreso de la República del Perú, 2014) publicada el 09 de julio del mismo año, la misma que entró en vigencia el 10 de julio, la cual ha generado que las universidades se propongan alcanzar prioritariamente algunos objetivos, primeramente adaptarse a los nuevos cambios, superar los graves problemas que presentan y satisfacer los objetivos de un desarrollo humano sostenible y equitativo en un marco democrático.

El Art. 79 de esta ley menciona que los docentes universitarios tienen como funciones la investigación, el mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, la proyección social y la gestión universitaria en los ámbitos que le corresponde.

La ley igualmente determina entre otros aspectos, las categorías, los requisitos, la admisión y promoción de la carrera docente. Resalta el rol del docente investigador; igualmente el régimen de dedicación, deberes, derechos y las sanciones que pueden recibir por las faltas cometidas; y el aspecto remunerativo del docente de la universidad pública (Arts. 79 al 96).

Estos cambios en el sistema universitario están siendo implementados con celeridad en todos los aspectos que la norma dispone, entre ellos todo lo concerniente a los docentes al cual está dedicado el capítulo VIII. Es posible que a su vez todo ello genere una fuente de estrés en el sector docente, ya que siendo este último una pieza clave en todo el engranaje de este sistema, se exige de él entre otras cosas, su nivel de compromiso, motivación, dedicación, capacitación así como

un perfil profesional con desarrollo de determinadas competencias, todas sumado a otros factores y situaciones que todavía enfrenta en su diaria labor el docente, como poco reconocimiento del docente universitario dentro de la opinión pública, bajos salarios en la mayoría de universidades, inestabilidad laboral, incremento de la población de estudiantes, etc.

Por otro lado se considera que el profesional dedicado a la enseñanza en el ejercicio cotidiano de su labor puede llegar a desarrollar respuestas de estrés crónico denominado síndrome de Burnout o síndrome de “quemarse por el trabajo”, el cual afecta a su calidad de vida y se refleja en una tendencia a estar insatisfecho con su trabajo, en relación a esto último se entiende que la satisfacción laboral es una consecuencia de la experiencia en el desempeño de una tarea, empleo o función, asimismo, es una respuesta que experimenta el individuo, tanto hacia el trabajo, como hacia cada uno de los aspectos específicos, facetas o aspectos que lo determinan.

En tal sentido, por la importancia del rol que cumple el estamento docente en el proceso de cambio de la universidad peruana que coadyuva al desarrollo del país, es necesario orientar investigaciones hacia el estudio del bienestar de los docentes, tomando en cuenta su salud física, psicológica y social ya que el costo de un deterioro a este nivel repercutiría en la calidad de la educación, sin dejar de mencionar el costo en salud, como en el aspecto económico y demás. Considerando que son pocas las investigaciones sobre este tema en nuestro medio, la presente investigación se planteó indagar sobre el grado de relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud

de la Universidad Alas Peruanas Cusco, buscando contribuir modestamente a partir de los hallazgos a comprender esta realidad problemática, responder a las interrogantes de estudio y dar pie a futuras investigaciones en este campo.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

El estudio se realizó en la Universidad Alas Peruanas de la ciudad del Cusco,

1.2.2. Delimitación Social

EL grupo social objeto de estudio son los Docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.

1.2.3. Delimitación Temporal

La investigación estuvo comprendida entre los meses de enero y diciembre del 2015.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La investigación está centrada en el estudio del síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral, al Síndrome de Burnout se le suele llamar también Síndrome de quemarse por el trabajo, Síndrome de desgaste profesional y Síndrome de desgaste emocional, para fines de esta investigación se usó el término Síndrome de Burnout ya que es mayormente conocido de esta forma.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es el grado de relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco, año 2015?

1.3.2. Problemas secundarios

- a) ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en el docente de la facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la universidad “Alas Peruanas”, Cusco, año 2015?
- b) ¿En qué nivel se encuentra la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco, año 2015?
- c) ¿Qué dimensiones del síndrome de Burnout presentan mayor relación con la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco, año 2015?.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar el nivel de síndrome de Burnout del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco.
- 2) Determinar el nivel de satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco.
- 3) Determinar qué dimensiones del síndrome de Burnout presentan mayor relación con la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

Existe un grado de relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los docentes de la de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- Existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout en el docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco.
- La Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas” Cusco es significativa.
- La dimensión realización personal presenta una mayor relación significativa con la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad “Alas Peruanas”, Cusco.

1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

1.5.3.1. Variable Independiente X

SINDROME DE BURNOUT

Dimensiones/sub escalas:

X1 Agotamiento emocional

X2 Despersonalización

X3 Realización personal

1.5.3.2. Variable Dependiente Y

SATISFACCION LABORAL

Dimensiones:

Y1 Condiciones de trabajo

Y2 Remuneración y beneficios laborales

Y3 Supervisión

Y4 Relaciones humanas

Y5 Promoción y capacitación

Y6 Comunicación

Y7 Puesto de trabajo

1.5.3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES/ FACTORES	INDICADORES
<p>SÍNDROME DE BURNOUT</p> <p>Respuesta al estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. (Malach & Jackson, 1981).</p>	<p>Dimensión 1:</p> <p><u>Agotamiento emocional</u></p> <p>Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.</p>	<p>1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.</p> <p>2. Al final de la jornada me siento agotado.</p> <p>3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</p> <p>6. Trabajar con los alumnos todos los días es una tensión para mí.</p> <p>8. Me siento quemado por el trabajo.</p> <p>13. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>14 Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</p> <p>16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.</p> <p>20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.</p>
	<p>Dimensión 2:</p> <p><u>Despersonalización</u></p> <p>Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.</p>	<p>5. Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.</p> <p>10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</p> <p>11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos.</p> <p>22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.</p>

	<p>Dimensión 3: <u>Realización personal</u></p> <p>Sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. (Maslach C. &.)</p>	<p>4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos. 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos. 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. 12. Me encuentro con mucha vitalidad. 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases. 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos. 19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo. 21. Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</p>
--	--	---

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES/FACTORES	INDICADORES
<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>Satisfacción laboral es la disposición o tendencia</p>	<p>Factor 1: <u>Condiciones de trabajo</u></p> <p>Es el grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario</p>	<p>1. Mi ambiente de trabajo cuenta con una adecuada iluminación y ventilación. 8. La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo. 15. Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo. 22. Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.</p>

<p>relativamente estable hacia el trabajo, basadas en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 2005)</p> <p>La Satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del</p>	<p>y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo. (Ruiz Gomez & Zavaleta Flores, 2013)</p>	<p>29. La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>36. La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.</p> <p>41. Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.</p>
	<p>Factor 2: <u>Remuneraciones y beneficios laborales</u></p> <p>Viene a ser el grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo. (Ruiz Gomez & Zavaleta Flores, 2013).</p>	<p>2. Lo que gano aquí me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.</p> <p>9. La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.</p> <p>16. El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.</p> <p>23. La organización me paga puntualmente las remuneraciones.</p> <p>30. Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.</p> <p>42. Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.</p>
	<p>Factor 3: <u>Supervisión</u></p> <p>Se define como el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario. (Ruiz Gomez &</p>	<p>3. Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.</p> <p>10. Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.</p> <p>17. Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.</p> <p>24. Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.</p> <p>31. Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco cómo realizar alguna</p>

trabajo o experiencia laboral de una persona. (Locke, 1968).	Zavaleta Flores, 2013).	actividad en el trabajo. 37. Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.
	<p>Factor 4: <u>Relaciones humanas</u> Es el grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores. (Ruiz Gomez & Zavaleta Flores, 2013).</p>	<p>4. Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo. 11. Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores. 18. Tengo confianza en mis compañeros de trabajo. 25. Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros. 32. Me agrada trabajar con mis compañeros de labores. 38. Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.</p>
	<p>Factor 5: <u>Promoción y capacitación</u> Es el Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente. (Ruiz Gomez & Zavaleta Flores, 2013).</p>	<p>5. Aquí tengo oportunidades para ascender. 12. Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores. 19. El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización. 26. El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa. 33. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo. 39. Cuando se implantan nuevas políticas y procedimientos en la organización recibo la capacitación suficiente. 43. La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.</p>

	<p>Factor 6: <u>Comunicación</u> Significa el grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo. (Ruiz Gomez & Zavaleta Flores, 2013).</p>	<p>6. Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores. 13. Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo. 20. Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo. 27. para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memoramdums, etc. 34. En la organización la información que se recibe a cerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna. 40. La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.</p>
	<p>Factor 7: <u>Puesto de trabajo</u> Es la valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización. (Ruiz Gomez & Zavaleta Flores, 2013).</p>	<p>7. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades. 14. El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades. 21. El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí. 28. En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato. 35. En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por lo tanto se lo que se espera de mí.</p>

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- a). El tipo de investigación es descriptivo correlacional
- b). El nivel de investigación es aplicada.

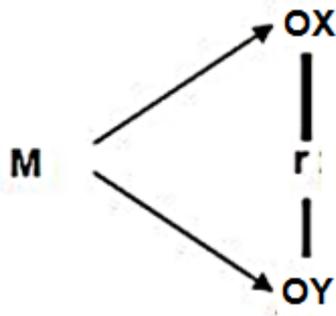
1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

a). Método de investigación

El método es no experimental.

Tiene enfoque cuantitativo (estadística descriptiva).

b). Diseño de investigación



M= Muestra poblacional

OX = Observación de la 1ra variable
Síndrome de Burnout

r = Niveles de relación que se da
entre las variables concurrentes

OY = Observación de la 2da variable
satisfacción laboral

1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

a). Población

Dada la accesibilidad a los docentes de las escuelas académico profesionales de Psicología Humana, Tecnología Médica y Estomatología que en forma global alcanzan a un número de 60, se consideró a todo este colectivo como población de estudio.

La población de estudio, está conformada de la siguiente manera:

Tabla A
Distribución de la población de estudio

Escuela Profesional	N° de docentes
Estomatología	24
Psicología	23
Tecnología	13
Total	60

Fuente: Coordinación de EAPs Psicología, Tecnología Médica y Estomatología

b). Muestra

No probabilística, intencionada, carácter causal.

Conformada por 60 docentes de las EAP de Estomatología, Psicología y Tecnología médica de la Universidad Alas Peruanas Cusco

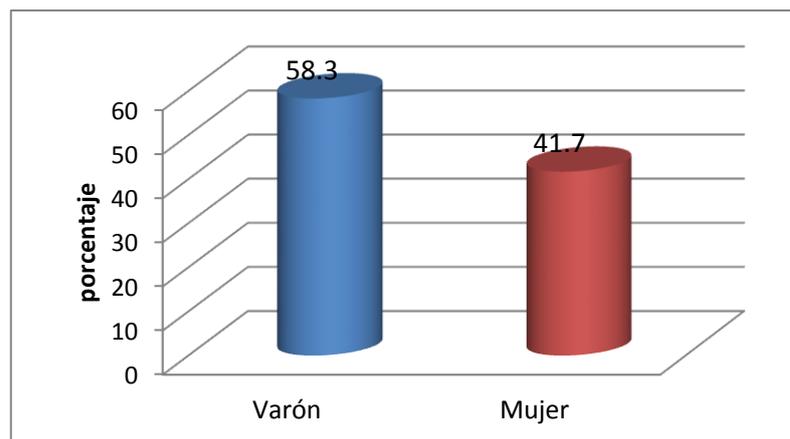
4.2.2.1 Características de la muestra

A continuación se presenta las características de la muestra por género, profesión, escuela profesional en la que realizan su labor y tiempo de servicio.

Tabla B: Género de los Docentes

Genero	N	%
Varón	35	58.3
Mujer	25	41.7
Total	60	100.0

Figura b : Género de los Docentes

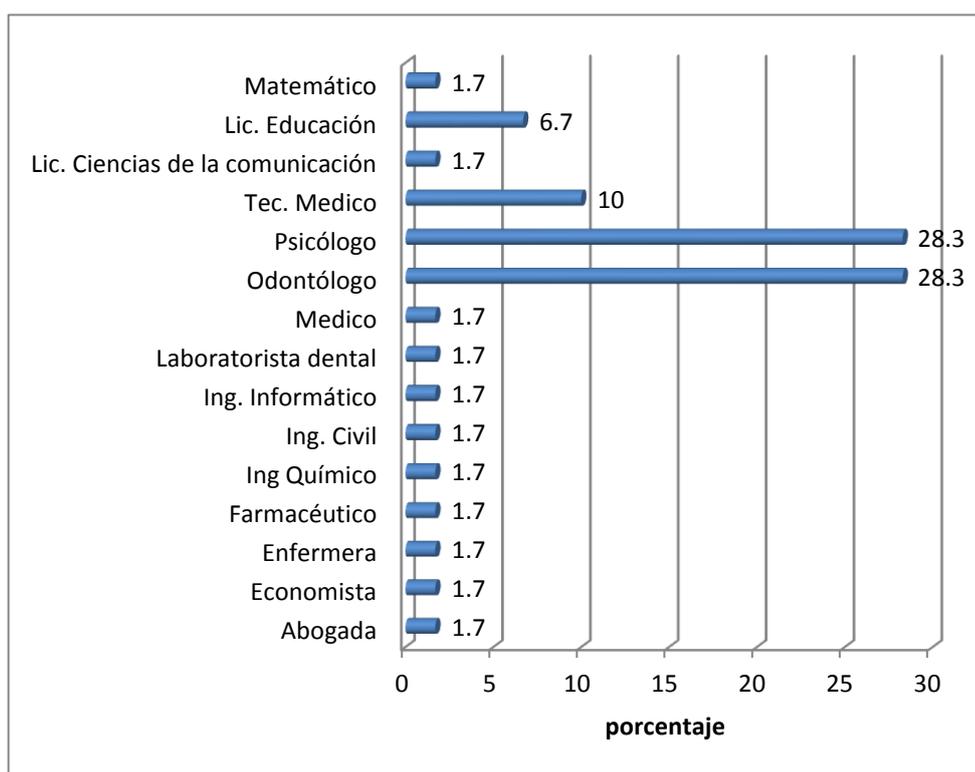


El 58.3% de los docentes encuestados de la Facultad de Medicina Humana son varones y el 41.7% son mujeres.

Tabla C: Profesión de los Docentes.

	N	%
Abogada	1	1.7
Economista	1	1.7
Enfermera	1	1.7
Farmacéutico	1	1.7
Ing Químico	4	1.7
Ing. Civil	2	1.7
Ing. Informático	1	1.7
Laboratorista dental	1	1.7
Medico	1	1.7
Odontólogo	17	28.3
Psicólogo	18	28.3
Tec. Medico	6	10.0
Lic. Ciencias de la comunicación	1	1.7
Lic. Educación	4	6.7
Matemático	1	1.7
Total	60	100.0

Figura c : Profesión de los Docentes.

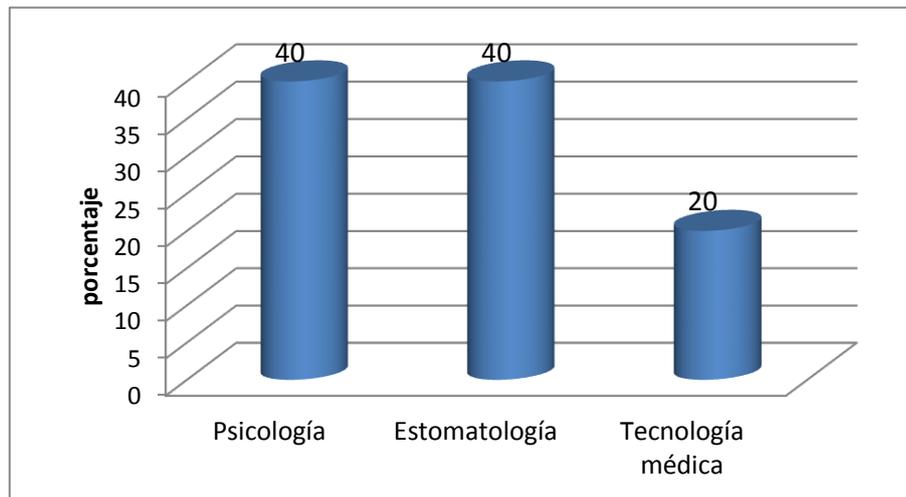


La gran mayoría el 28.3% de los docentes de la Facultad de Medicina Humana son Odontólogos o Psicólogos, el 10% son tecnólogos médicos y las demás profesiones en menor cuantía.

Tabla D : Escuela profesional en la que realizan su labor los Docentes.

	N	%
Psicología	24	40.0
Estomatología	24	40.0
Tecnología médica	12	20.0
Total	60	100.0

Figura d : Escuela profesional en la que realizan su labor los Docentes.

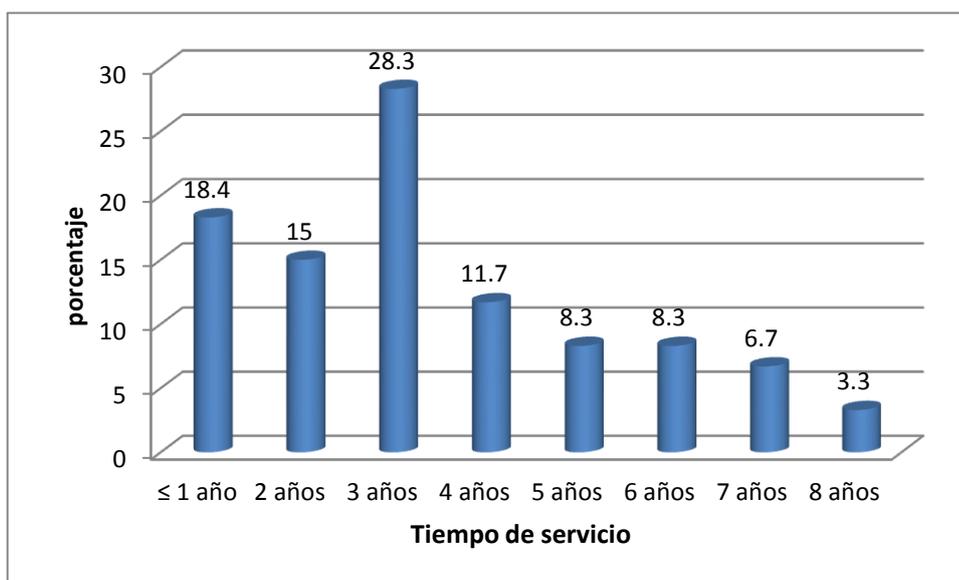


El 40% de los docentes encuestados laboran en Psicología o Estomatología y el 20% en la escuela profesional de tecnología médica.

Tabla E : Tiempo de servicio de los Docentes.

	N	%
≤ 1 año	11	18.4
2 años	9	15.0
3 años	17	28.3
4 años	7	11.7
5 años	5	8.3
6 años	5	8.3
7 años	4	6.7
8 años	2	3.3
Total	60	100.0

Figura e : Tiempo de servicio de los Docentes



El tiempo de servicio en el 28.3% de los docentes de esta Facultad, es de 3 años, en el 18.4% es menor a un año y en el 11.7% es de 4 años.

1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a). Técnicas

- ✓ Encuesta

b). Instrumentos

- 1). La Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG
- 2). El Inventario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI – ED).

1). Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG.

La Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un “totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “totalmente de acuerdo” (5 puntos). Está constituida por 43 items, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de trabajo.

Los Factores que componen la Escala de Satisfacción Laboral se describen a continuación:

Factor I: Condiciones de trabajo (7 items)

Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

Factor II: Remuneración y beneficios laborales (6 items)

Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

Factor III Supervisión (6 items)

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

Factor IV: Relaciones Humanas (6 items)

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

Factor V: Promoción y capacitación (7 items)

Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

Factor VI: Comunicación (6 items)

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

Factor VII: Puesto de Trabajo (5 items).

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

Calificación.

Para obtener el puntaje total, se procede con la suma de las puntuaciones correspondientes a los 43 items; el puntaje a alcanzar puede variar de 43 a 215 puntos

Para obtener la categoría según Factores se suman las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems que conforman cada factor y luego se ubica la categoría que le corresponde en la tabla respectiva.

Tabla F : Factores e ítems de la Escala SL-ARG

Factores	Ítems
Factor I: Condiciones de trabajo	1,8,15,22,29,36,41
Factor II: Remuneraciones y beneficios laborales	2,9,16,23,30,42
Factor III: Supervisión	3,10,17,24,31,37
Factor IV: Relaciones Humanas	4,11,18,25,32,38
Factor V: Promoción y capacitación	5,12,19,26,33,39,43
Factor VI: Comunicación	6,13,20,27,34,40
Factor VII: Puesto de trabajo	7,14,21,28,35

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

Tabla G : Categorías Diagnósticas Escala de Satisfacción Laboral SL- ARG

Percentil	Factores								Total	Significación							
	I	II	III	IV	V	VI	VII										
90 – 99	34 a +	29 a +	29 a +	29 a +	33 a +	29 a +	24 a +	197 a +	Alta satisfacción laboral								
75 – 89	31 a 33	27 a 28	27 a 28	27 a 28	31 a 32	27 a 28	22 a 23	176 a 196	Parcial satisfacción laboral								
26 – 74	26 a 30	23 a 26	23 a 26	24 a 26	26 a 30	24 a 26	19 a 21	154 a 175	Regular								
11 – 25	22 a 25	20 a 22	19 a 22	21 a 23	22 a 25	21 a 23	17 a 18	128 a 153	Parcial Insatisfacción Laboral								
1 _ 10	21 a -	19 a -	18 a -	20 a -	21 a -	20 a -	16 a -	127 a -	Alta Insatisfacción Laboral								

Fuentes: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG, (Almanza, 2016)

2). Inventario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI – ED)

La versión original es el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1981, 1986), a partir de este material se han creado nuevas versiones, entre ellas el Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI – Ed), y su versión castellana para educadores Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (MBI – Ed. TEA Ediciones seisdedos 1997) el cual fue elegido para la presente investigación.

El cuestionario consta de 22 ítems en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender. El tiempo para su desarrollo es de 10 a 15 minutos, el cual mide los tres aspectos del Burnout.

1. Subescala de agotamiento emocional: esta compuesta por 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Está constituida por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Conformada por 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La subescala cansancio emocional esta conformada por los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16, 20, despersonalización lo conforman los ítems 5,10,11,15,22; realización personal los ítems 4,7,9,12,17,18,19, 21.

Los ítems se valoran con una escala tipo Likert y se consideran los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos.

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

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

Tabla H : Valoración por subescalas del Cuestionario de Burnout Maslach (MBI – Ed)

Sub escalas	Valoración	Criterios
Sub escala Cansancio emocional	≥ 27 Alto 19 – 26 Medio < 19 Bajo	Sumando puntuación de los ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16,y 20
Sub escala Despersonalización	≥ 10 Alto 6 – 9 Medio < 6 Bajo	Sumando puntuación de los ítems: 5,10, 11,15 y 22 del cuestionario
Sub escala Realización personal	≥ 40 Alto 34 – 30 Medio < 33 Bajo	Sumando puntuación de los ítems: 4,7,9,12,17,18,19 y 21

Fuente: Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI – Ed)1997

1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

a). Justificación

Las ventajas con que cuenta este proyecto especialmente es que el problema a investigar y los resultados a obtenerse son de interés para la autoridad universitaria, docentes, administrativos y población estudiantil, tomando en cuenta que es necesario brindarle la importancia debida tanto a la salud mental y satisfacción laboral del docente lo cual redundará su mejor desenvolvimiento y sumados todos estos a otros factores contribuirán a lograr estándares de calidad educativa.

Por otro lado este proyecto también pretende establecer las bases para futuras investigaciones en este campo.

b). Importancia

El presente estudio cobra importancia porque centra su atención en estudiar aspectos vinculados a la salud física psicológica y social del docente ya que revisar cómo se presentan las dos variables tanto el síndrome de Burnout como la satisfacción laboral en estos docentes nos permitirá estimar también la calidad de la educación que brindan.

Considerando que el docente universitario es uno de los pilares más importantes y fundamentales dentro del sistema universitario, es necesario reparar en su hábitat laboral si se sienten satisfechos o hay variables que pueden afectar su desempeño laboral-docente alterando directamente o indirectamente los postulados asumidos en cuanto a la visión y misión de la institución.

Se estima que la investigación tiene relevancia científica y social, porque permitirá tener datos objetivos para sustentar programas preventivos promocionales en cuanto a la salud mental - psicológica, en el ámbito de nuestra competencia universitaria.

c). Limitaciones

Una de las limitaciones fue la disposición de tiempo de los docentes quienes por sus ocupaciones laborales dentro y fuera de la institución no se podía reunirlos para fines de administración de los instrumentos de recojo de información por lo cual se buscaron estrategias como las reuniones de docentes por escuelas profesionales.

Por otro lado el componente subjetivo pudo afectar la fidelidad y veracidad al momento de responder a los instrumentos de investigación en cada docente, ante esta posibilidad en el momento de brindar las consignas para ambos instrumentos se les recalco que era importante la disposición, la sinceridad y cooperación para obtener resultados adecuados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente tesis se revisaron otros estudios relacionados con el tema de investigación, realizados en el Perú, Latinoamérica y en el mundo los estudios más relevantes son los siguientes:

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Eloísa Guerrero Barona (2003). Con su trabajo de investigación titulado: *“Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario”*, Departamento de Psicología y Sociología de la Educación. Facultad de Educación. Universidad de Extremadura, España.

- En este estudio realizado por Guerrero, se contrastan las variables grados de Burnout y modos de afrontamiento. Siendo su objetivo detectar si es posible establecer diferencias estadísticamente significativas entre cada una de las dimensiones de Burnout y las diferentes estrategias de afrontamiento empleadas por los docentes que sufren diferentes grados de Burnout para ello emplearon el Inventario de Maslach o MBI y la escala de evaluación de técnicas de afrontamiento COPE (Carvaer Sheier y Weintraub, 1989).

- Algunos de los resultados pusieron de manifiesto que el profesorado que sufre un alto grado de agotamiento emocional emplean las estrategias desahogarse, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación (estrategias pasivas). Por el contrario, los docentes que presentan un alto grado de logro personal utilizan afrontamiento activo, planificación, búsqueda de apoyo instrumental, búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento (estrategias activas).

Maylén Rojas, Johana Zapata y Hugo Grisales (2008). Con el trabajo de investigación titulado: “*Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008*”. Universidad de Antioquia Colombia

- Esta investigación tuvo como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, su relación con diversas variables demográficas y laborales y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública, durante el segundo semestre del 2008, siendo el estudio de corte transversal en tres muestras independientes, aleatorias y representativas según el tipo de vinculación del profesor con la universidad.
- En total fueron encuestados 89 docentes. Para medir la prevalencia del Burnout se tomó como referencia el Maslach Burnout Inventory (MBI) y para Satisfacción Laboral la escala de satisfacción laboral docente de Duran, los resultados del estudio evidenciaron que la prevalencia de los casos probables de burnout fue de 19.1% (18); Se resalta además que 49,4% (39) adicional estaba en posible riesgo de sufrirlo. Según la vinculación entre los profesores de planta se presentó la prevalencia más alta (25%). El promedio general de satisfacción laboral en los docentes fue de 123 puntos (puntaje posible: 22 – 154). Se concluyó que los profesores reportaron bajos niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal (este último es un indicador negativo). Por otro lado no se encontraron diferencias en los puntajes de satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación.

Cecilia Quass Fernandois (2006). Con su trabajo de investigación titulado: "Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores Universitarios de La Quinta Región de Chile" Facultad de Filosofía y Educación. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile.

- Al realizar esta investigación, tuvo como objetivo diagnosticar el síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la quinta región del país de Chile, así como identificar las técnicas de afrontamiento más utilizadas por ese colectivo.
- Se utilizó una metodología cuantitativa con una perspectiva descriptiva relacional. La población aceptante a participar en el estudio alcanzó a 615 sujetos de una población de 880, siendo finalmente la población productora de datos útiles 576 sujetos.
- Se administró un cuestionario sociodemográfico motivacional para caracterizar a la población y determinar aquellos factores que pudiesen estar asociados al síndrome, el Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar la presencia – ausencia de Burnout y la escala de Carver (COPE), para identificar las técnicas de afrontamiento más utilizadas por los docentes universitarios.
- Por su parte, los resultados del M. B. I permitieron determinar que el 72% del colectivo no presenta Burnout, mientras que del 28% restante, el 16.1% presenta un nivel reducido de Burnout, un 10.2% presenta Burnout moderado y solo el 1.5% está en los niveles altos de Burnout.
- En relación a los resultados del COPE se identificaron como técnicas de afrontamiento más utilizadas, la planificación, la reinterpretación positiva, el afrontamiento activo y la búsqueda de apoyo social instrumental. En tanto, entre las técnicas menos utilizadas, figuran el consumo de drogas, la negación y la desconexión conductual.
- Finalmente se pudo establecer que las personas que padecían algún grado de Burnout, utilizaban con mayor frecuencia la negación como estrategia de

afrontamiento al estrés, diferenciándose de los sujetos que no presentaban el síndrome, quienes se caracterizaban por utilizar la reinterpretación positiva.

- Se concluyó que la población universitaria jornada completa de la V región del país, sería una población sana desde el punto de vista del Burnout y con una utilización de técnicas de afrontamiento al estrés adecuadas. Se caracteriza por elevado logro personal y bajo nivel de despersonalización. Siendo el agotamiento emocional la única dimensión que aparece descendida en algunos casos (principalmente en las mujeres).

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Angélica Díaz Tinoco (2013). Con su trabajo de investigación titulado: *“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 – 2013”*. TESIS Para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias de la Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad De Medicina Humana. Lima - Perú.

- La investigación fue correlacional de corte transversal, la población muestral estuvo constituida por 50 profesores y 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento: Test de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educator Survey MBI – ES). Los resultados que arrojó la investigación fueron que el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16% presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, en la dimensión Despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16% un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal.
- El estudio concluyó en cuanto a la variable síndrome de Burnout que el 64% de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan

evidencias del síndrome de Burnout o síndrome del quemado en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout en el nivel alto; En la variable desempeño docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opinan que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo.

David Marcial Álvarez Flórez (2007). Con su trabajo de investigación titulado: "*Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*". Tesis para optar el Grado Académico de Doctor. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Escuela De Post Grado Facultad De Psicología Unidad De Post Grado. Lima - Perú.

- El objetivo de esta investigación realizada por Álvarez fue analizar la relación entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana esta investigación de tipo correlacional tuvo una muestra conformada por 506 docentes, se obtuvo por un muestreo probabilístico polietápico por conglomerados.
- Se concluyó que las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. La satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales difieren de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana. Asimismo, los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral. Se encuentran diferencias en las fuentes de presión laboral en la variable estado civil. (Orosco, 2016)

Helmuth Elias Poma Villafuerte (2013). Con su trabajo de investigación titulado: "Prevalencia del síndrome de Burnout en docentes odontólogos de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el

año 2013”. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad De Odontología. Lima - Perú.

- Este estudio realizado orientó su objetivo a determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los odontólogos docentes de la Facultad de Odontología de la UNMS en el año 2013, según factores demográficos, sociales y laborales, siendo un estudio de tipo descriptivo, transversal y retrospectivo.
- La muestra estuvo constituida por la totalidad de docentes odontólogos de la Facultad de Odontología de la UNMSM en el año 2013, de ambos géneros y con edades entre 25 y 75 años. Se aplicó dos encuestas la primera donde se recopiló los datos personales concernientes a los aspectos demográficos, sociales y laborales; y la segunda encuesta, proporcionándoles el IBM (Inventario de Maslach y Jackson); donde se observó una prevalencia baja (5.1%) del síndrome de Burnout en los odontólogos docentes esta Facultad. Con respecto a la prevalencia de las subescalas del Síndrome de Burnout en los odontólogos docentes arroja los siguientes resultados en las dimensiones Cansancio Emocional y Despersonalización un nivel bajo en su mayoría (67.9% y 65.4% respectivamente). Sin embargo con respecto a la dimensión Realización Personal, un nivel alto (73.1%).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. El Síndrome de Burnout

Freudenberger, (1974) definió por primera vez el término burnout como: *“estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida, que no produce la suficiente gratificación o esfuerzo”*, sin embargo más adelante, el término burnout fue conceptualizado por (Maslach & Jackson, 1986), como una respuesta al

estrés crónico formada por tres factores fundamentales: *cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal*. (Burnout)

Desde una perspectiva psicosocial el síndrome de quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo que desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. (Gil-Monte & Peiró, 1999). Estos síntomas han sido denominados respectivamente por (Maslach & Jackson, 1986), baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización, y se integran como dimensiones el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), empleado ampliamente para medir el síndrome. En un inicio El Burnout fue atribuido específicamente a aquellos profesionales de servicios sociales que dentro del trabajo que realizan tienen contacto directo con las personas a las que destinan esos servicios, pero es importante mencionar que existe una nueva versión del MBI elaborado por Shaufeli, Leiter, Maslach & Jackson (1996, pág. 261), esta versión que es más genérica, sin exclusividad para profesionales cuyo trabajo tiene que ver con el contacto directo con personas, tiene como variables el agotamiento, el cinismo así como también la baja eficiencia profesional.

2.2.1.1. Discriminación del concepto de Burnout con otros constructos

En relación a la discriminación con otros constructos, el concepto de Burnout ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos, enfocándonos estrictamente en las diferencias del Burnout con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se puede ver que son claras dichas diferencias entre este síndrome y el Estrés General, Fatiga Física, Depresión, tedio o aburrimiento y Acontecimientos Vitales y Crisis de la Edad Media de la Vida; aun

cuando hay síntomas o procesos de evolución parecidos que se comparten. (Síndrome de Burnout)

Diferencias:

1. Estrés general.

El Síndrome de Burnout genera efectos negativos para el individuo y su entorno, en cambio en el estrés general sus efectos pueden ser positivos y negativos.

2. Fatiga Física

Al establecer la diferencia entre Burnout y fatiga física se puede observar que esta radica en el proceso de recuperación, en el primer caso este proceso es lento y en el segundo este es más rápido y suele estar acompañado tanto de sentimientos de realización personal como de éxito.

3. Depresión

En este caso no se ha demostrado que exista un solapamiento entre Depresión y Burnout ya que los patrones de desarrollo y etiología son distintos, aunque los dos fenómenos pueden compartir algunas sintomatologías.

4. Tedio o Aburrimiento

La diferencia se encuentra en que las repetidas presiones de tipo emocional van a generar el síndrome y en el caso del tedio o aburrimiento es la consecuencia de distintas presiones o ausencia de motivación o cambios innovadores en el entorno laboral de la persona.

5. Acontecimientos vitales y crisis de la edad media de la vida.

La diferencia entre el burnout y la crisis de la edad media de la vida es que dicha crisis se presenta en un momento en que el profesional realiza un balance negativo de su posición y desarrollo laboral, en el caso del Burnout este se presenta generalmente en profesionales jóvenes que recientemente ingresan a un empleo; porque estos no suelen estar

preparados para afrontar los conflictos emocionales que se les presentan desde el exterior. (2010, pág. 7)

2.2.1.2. Causas o desencadenantes del Síndrome de Burnout

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien, como es lógico, dependiendo de algunas variables de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal, pueden darse evoluciones diferentes en el desarrollo.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y en concreto, a variables como carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad – recursos – autonomía, etc., cuando se produce en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en un daño para la salud del trabajador. (Fidalgo Vega, 2005) .

Estas condiciones previas susceptibles de provocar este daño existen en muchos sectores de actividad y colectivos de trabajadores.

El estrés es una respuesta que es producto de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. A menudo este síndrome se desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especialidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol,

falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc.

2.2.1.3. Clasificación de los grupos de riesgo para el Síndrome de Burnout

2.2.1.3.1. Factores de riesgo a nivel de Organización:

- Estructura de la Organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
- Exceso de burocracia
- Falta de participación de los trabajadores
- Falta de coordinación entre las unidades
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
- Falta de refuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

2.2.1.3.2. Factores de riesgo relativos al diseño del Puesto de Trabajo

- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención del usuario
- Disfunciones del rol: conflicto - ambigüedad – sobre carga de rol
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Falta de apoyo social
- Tareas inacabadas que no tienen fin

- Poca autonomía decisional
- Estresores económicos

2.2.1.3.3. Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con clientes
- Negativa dinámica de trabajo
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del síndrome de burnout
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

2.2.1.4. Modelos Psicosociales del síndrome de Burnout

Para explicar el síndrome de Burnout han surgido diversos modelos teóricos, los cuales agrupan una serie de variables consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, que discuten los procesos que influyen para que los individuos se sientan quemados. Estos modelos, enmarcados en una perspectiva psicosocial, se clasifican según estos autores en tres grupos:

- A.** El primer grupo comprende los modelos desarrollados desde la teoría sociocognoscitiva (Bandura, 1987), básicamente consideran que:

a) Las cogniciones de los individuos influyen en aquello que estos perciben y hacen y su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

b) La creencia o el grado de seguridad de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que éste pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción.

B. El segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de (Buunk & Schaufeli, 1993, pág. 53) o de la teoría de la conservación de recursos (Hobfoll & Freedy, 1993, pág. 115), proponen que el “*síndrome de quemarse por el trabajo*” tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. (Principios de la Teoría de la Equidad, 2016)

Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

C. Por último el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional.

Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral. Se incluyen en este grupo el modelo de Golembieski (1983) y el modelo de Winnubst (1993).

El primero de ellos destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobre carga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, el modelo de (Cox, 1993) destaca la importancia de la salud de la organización y el modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional. (1999, pág. 262)

2.2.1.5. Tipología del Burnout

En términos generales, se ha señalado que hay personalidades más susceptibles ante el Burnout como son las personalidades emotivas, la de aquellos que tienen mas

desarrollada la sensibilidad para los temas relacionados con el trato humano, los llamados activistas sociales que ofrecen ayuda a los demás y que son calificados de visionarios porque toman su labor más como una cruzada que como una tarea para ganarse la vida; además suelen ser personas autoexigentes, perfeccionistas y con baja tolerancia al fracaso. Pero existe una gran disparidad de características de personalidad del trabajador predispuesto al burnout, ya que unos han planteado la empatía, sensibilidad, delicadeza, idealismo y orientación hacia los demás; y otros sin embargo, han señalado características tales como ansiedad, ideación obsesiva, entusiasmo y susceptibilidad a identificarse con otros, lo que pone de relieve la dificultad para identificar un patron tipo del trabajador con burnout, también se ha afirmado que trabajadores con sentido del humor resisten al burnout. (Mansilla Izquierdo, 2010) .

2.2.1.6. Consecuencias del Burnout

2.2.1.6.1. Consecuencias para el trabajador

Se observa que la salud del trabajador se va afectando progresivamente, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables , aún cuando el sujeto trata de hacer frente a esta situación con los recursos personales que posee. Se produce un deterioro general: conductual, emocional, cognitivo y físico.

En relación a los síntomas del síndrome, estos se clasifican en emocionales, conductuales y físicos.

- a) Síntomas físicos: Molestias a nivel general, problemas para dormir, cansancio, cefaleas, patologías

cardiacas, problemas gastrointestinales, asma, alergias, disminución en el peso, dolores a nivel de espalda y cuello, alteraciones del ciclo menstrual en las mujeres incluso hasta llegar a la ausencia total.

b) Síntomas emocionales: falta de capacidad para concentrarse, disforia, presenta distanciamiento en el aspecto afectivo como forma de autoprotegerse, desorientación, irritación, frustración aburrimiento, recelo, conducta ansiosa, experiencia relacionada a baja realización personal, baja autoestima, soledad, sentimientos de culpa, y también depresivos, impotencia. El agotamiento emocional pasa a ser predominante, influyendo en el deseo de querer abandonar el trabajo y a ideas de auto eliminación

c) Síntomas conductuales: Se presenta una conducta despersonalizada en la relación con el cliente, ausentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios repentinos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, dificultad para concentrarse, superficialidad en el contacto con los demás , incremento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducta suicida, juegos de azar peligrosos).

Los síntomas señalados, generan consecuencias negativas, que va en desmedro de la calidad de vida de la persona así como en el ámbito familiar y la red social extralaboral del sujeto ya que las relaciones se vuelven

tensas, surgen dificultades en la comunicación y se tiende a estar aislado o apartado.

2.2.1.6.2. Consecuencias para la organización

Las consecuencias laborales negativas del Burnout se evidencian en una organización y ambiente de trabajo afectados, así como en un deterioro de la comunicación y relaciones interpersonales de manera progresiva (indiferencia o frialdad); La productividad y la calidad del trabajo se ven disminuidas, por consiguiente el rendimiento, lo que influye en los servicios brindados. Sentimientos que van desde la indiferencia hasta la desesperación frente al trabajo hacen su aparición; se observa también como consecuencia un marcado ausentismo, con una mayor desmotivación y aumento del deseo de cambiar de trabajo por otro, baja moral, pudiendo llegar hasta abandonar la profesión. Es importante mencionar que si la organización no posibilita el requerido ajuste entre los fines que persigue la institución y las necesidades de sus trabajadores esto desencadenará una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de ello, siendo la expresión de una desilusión. (Mansilla Izquierdo, 2010)

2.2.2. Comportamiento organizacional y Satisfacción laboral

2.2.2.1. Comportamiento organizacional

Se entiende por comportamiento organizacional a la *“comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones”* así es definido por Luthans (2008). El comportamiento organizacional se interrelaciona con disciplinas afines como: 1) La teoría de la organización, 2) el desarrollo de la organización, y 3) la administración de recursos humanos; lo que es de gran

importancia ya que estas se enfocan en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal dentro de las organizaciones (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012).

2.2.2.2. Actitudes hacia el trabajo

Estas son consideradas como variables de importancia orientadas cognitivamente dentro del estudio del comportamiento organizacional. La tendencia constante a sentir y comportarse de cierta manera hacia algún objeto se denomina actitud la que a su vez es un proceso cognitivo que presenta las siguientes características: a). persiste a menos que se haga algo para cambiarla, b). varía a lo largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable, y c). se orienta hacia un objeto por el que un individuo tiene sentimientos y creencias. Los componentes elementales de las actitudes son: (1) Emocional, sentimientos o afectos del individuo dirigidos a un objeto; (2) Informativo, creencias e información que un sujeto tiene sobre el objeto; y (3) Comportamiento, es la tendencia de un sujeto a comportarse de una forma específica hacia un objeto. Entender las funciones de las actitudes y la forma en que pueden cambiarse es fundamental en el estudio del comportamiento de las organizaciones. (Luthans, 2008)

2.2.2.3. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

2.2.2.4. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

2.2.2.4.1. Teoría de Higiene – Motivacional: Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con

la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

2.2.2.4.2. Teoría del ajuste en el trabajo: Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

2.2.2.4.3. Teoría de la discrepancia: Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laborales el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La

satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor – percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. (Salancik, G. y Pfeffer, J., 1978)

2.2.2.4.4. Teoría de la satisfacción por facetas: Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

2.2.2.4.5. Teoría de los eventos situacionales: En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que

los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Agotamiento emocional: Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo

2.3.2. Comunicación: Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

2.3.3. Condiciones de trabajo: Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo (Ruíz Gómez & Zavaleta Flóres, 2013).

2.3.4. Despersonalización: Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento

2.3.5. Promoción y capacitación: Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

2.3.6. Puesto de trabajo: Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

2.3.7. Realización personal: Sentimiento de autosuficiencia y realización personal en el trabajo.

2.3.8. Relaciones Humanas: Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

2.3.9. Remuneraciones y beneficios laborales: Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

2.3.10. Satisfacción Laboral: Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia u ocupación (Palma, 2005)

La Satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

2.3.11. Síndrome de Burnout: Estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach & Jackson, 1981)

2.3.12. Supervisión: Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRAFICOS

3.1.1. Análisis de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov – Smirnov

Los resultados del análisis de bondad de ajuste de la curva normal realizados a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov para las dos variables de estudio resultaron ser distribuciones normales ($p > 0.05$) por lo cual se utilizó la Correlación de Pearson (prueba paramétrica), para medir el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los docentes de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Alas Peruanas Cusco.

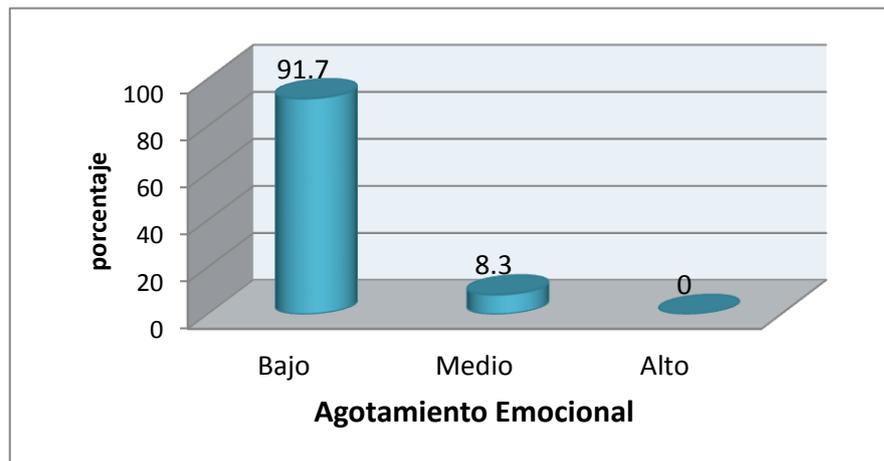
Tratamiento	N	Kolmogorov - Smirnov	p
Síndrome de Burnout	60	0.808	0.532
Satisfacción Laboral	60	0.536	0.936

3.1.2. Resultados del Síndrome de Burnout por dimensiones y a nivel general en docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.

Tabla I : Agotamiento Emocional.

Agotamiento Emocional	N	%
Bajo	55	91.7
Medio	5	8.3
Alto	0	0.0
Total	60	100

Figura i : Agotamiento Emocional.

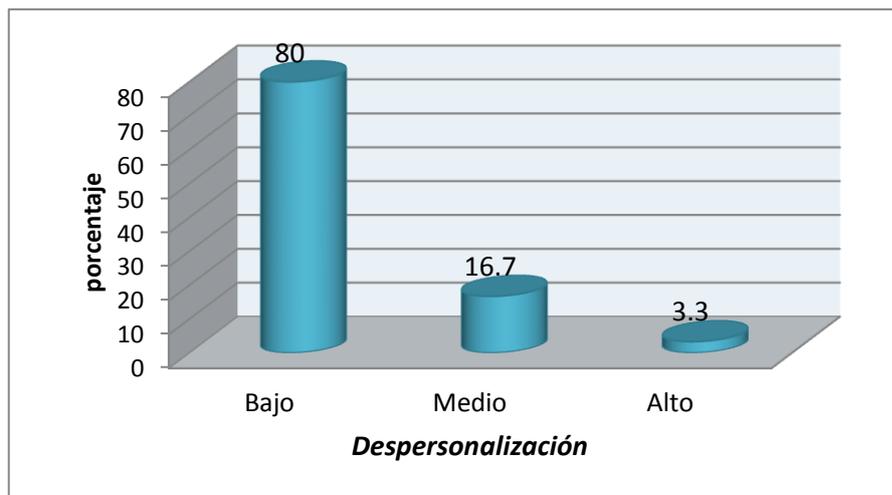


Casi la totalidad de los docentes el 91.7% presenta un bajo agotamiento emocional, el 8.3.% presenta un nivel medio respecto a la vivencia de estar exhausto emocionalmente con las demandas del trabajo, lo que significa que en estos sujetos se observa una progresiva pérdida de energía vital y una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado; por otro lado ningún docente presento alto agotamiento emocional en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Alas peruanas filial Cusco.

Tabla J : Despersonalización.

Despersonalización	N	%
Bajo	48	80.0
Medio	10	16.7
Alto	2	3.3
Total	60	100

Figura j : Despersonalización.

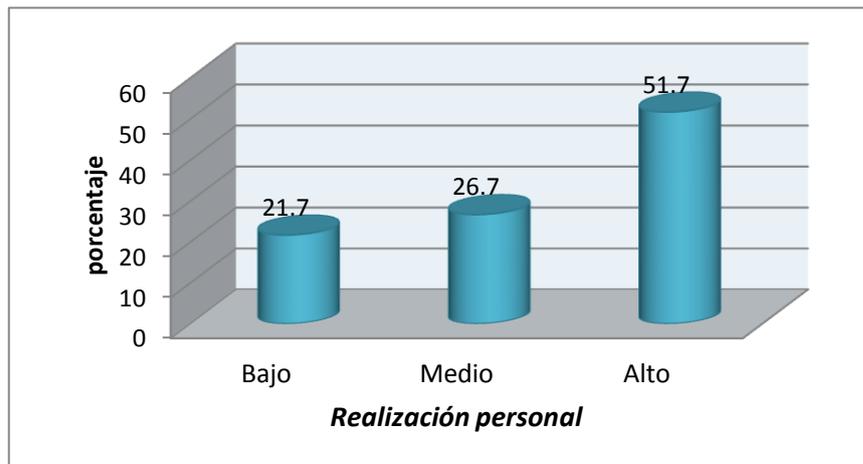


El 80% de docentes, presenta una baja despersonalización, el 16.7% presenta un nivel medio y el 3.3% presentó un nivel alto de despersonalización, en relación a la tabla y figura de la dimensión anterior, aquí se observa que un promedio de 10 sujetos muestran una mediana despersonalización y 2 de ellos evidencian una alta despersonalización esto describe en estos docentes respuestas negativas, frías, insensibles o excesivamente apáticas frente a los receptores de los servicios y diversos aspectos del trabajo.

Tabla K : Realización Personal.

Realización personal	N	%
Bajo	13	21.7
Medio	16	26.7
Alto	31	51.7
Total	60	100

Figura k: Realización Personal.

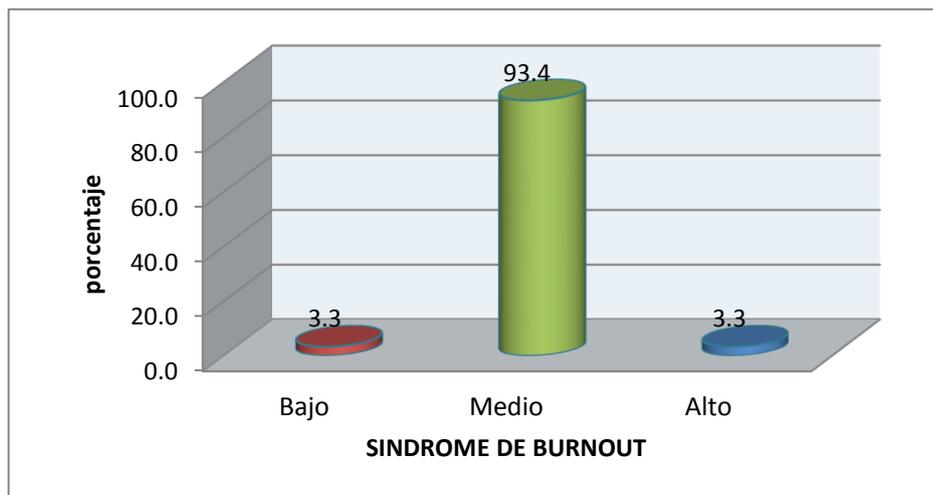


Un poco más de la mitad de los docentes equivalente a 51.7% presenta una alta realización personal, respecto a sus sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo; sin embargo el 26.7% presenta un nivel medio y el 21.7% un nivel bajo equivalente este último a 13 docentes cuya tendencia es a evaluarse negativamente y tener una pérdida de ideales, sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor.

Tabla L : Síndrome de Burnout (en general)

Burnout	N	%
Bajo	2	3.3
Medio	56	93.4
Alto	2	3.3
Total	60	100

Figura I : Síndrome de Burnout (en general)



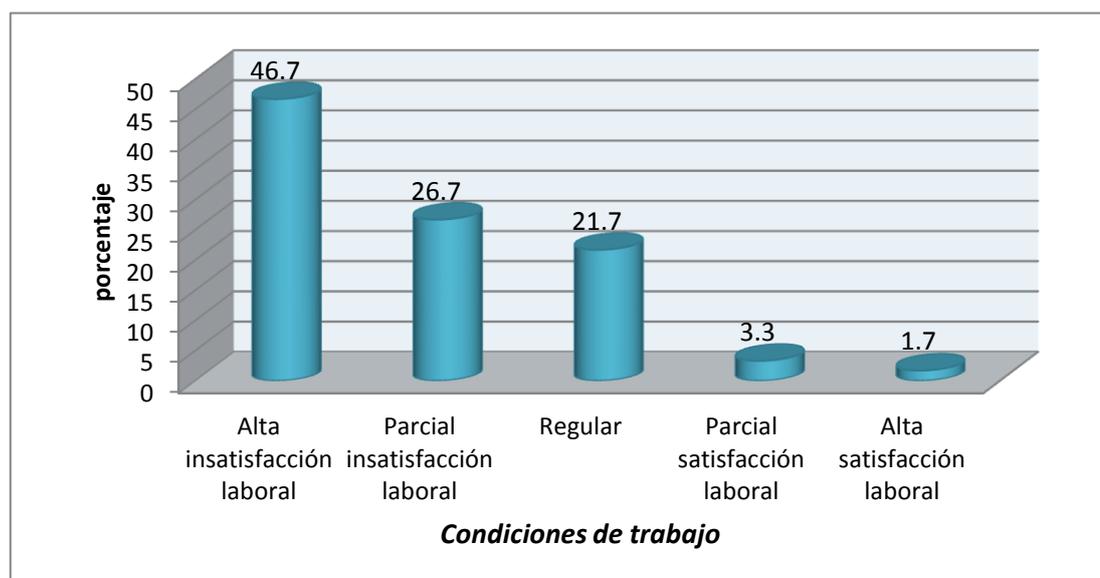
Se aprecia que el 93.4% de los docentes de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco presentan un nivel medio de Burnout, dos docentes presentaron alto Burnout con un 3.3%, y otros 2 docentes presentaron bajo nivel de Burnout. Con un porcentaje de 3.3%.

3.1.3 Resultados de la Satisfacción laboral por factores y a nivel general en docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco

Tabla LL : Satisfacción laboral respecto a las Condiciones de trabajo.

Condiciones de trabajo	N	%
Alta insatisfacción laboral	28	46.7
Parcial insatisfacción laboral	16	26.7
Regular	13	21.7
Parcial satisfacción laboral	2	3.3
Alta satisfacción laboral	1	1.7
Total	60	100

Figura II: Satisfacción laboral respecto a las Condiciones de trabajo.

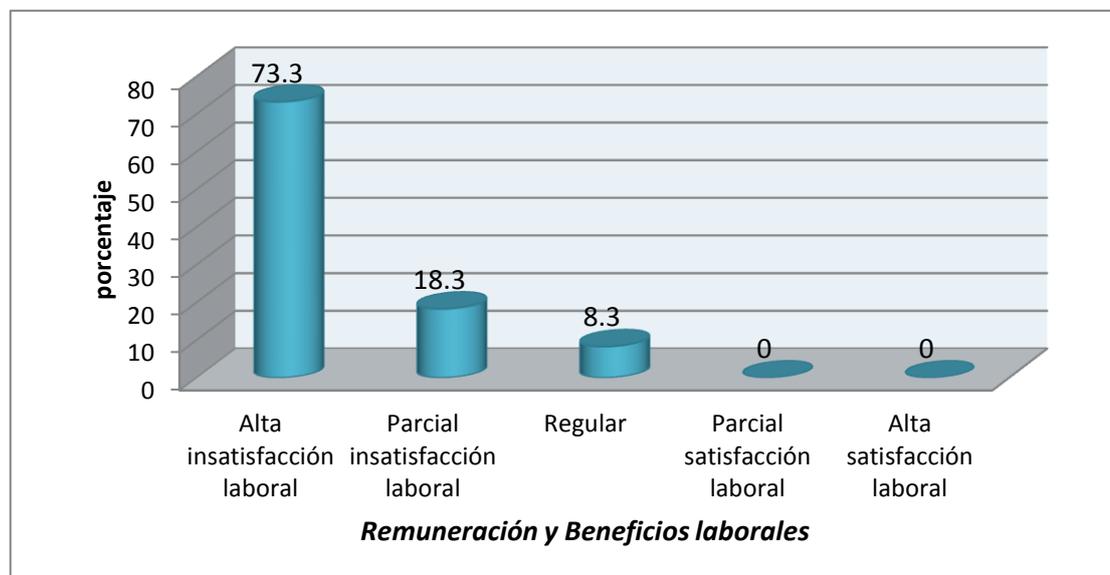


La gran mayoría de docentes el 46.7% se encuentran altamente insatisfechos laboralmente con las condiciones de trabajo en la facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, el 26.7% se encuentra parcialmente insatisfecho el 21.7% regularmente satisfecho, 3.3% muestra parcial satisfacción y solo un docente presenta alta satisfacción laboral respecto a sus condiciones de trabajo en esta facultad

Tabla M : Satisfacción laboral respecto a las Remuneraciones y beneficios laborales.

Remuneraciones y beneficios	N	%
Alta insatisfacción laboral	44	73.3
Parcial insatisfacción laboral	11	18.3
Regular	5	8.3
Parcial satisfacción laboral	0	0
Alta satisfacción laboral	0	0
Total	60	100

Figura m : Satisfacción laboral respecto a las Remuneraciones y beneficios laborales.

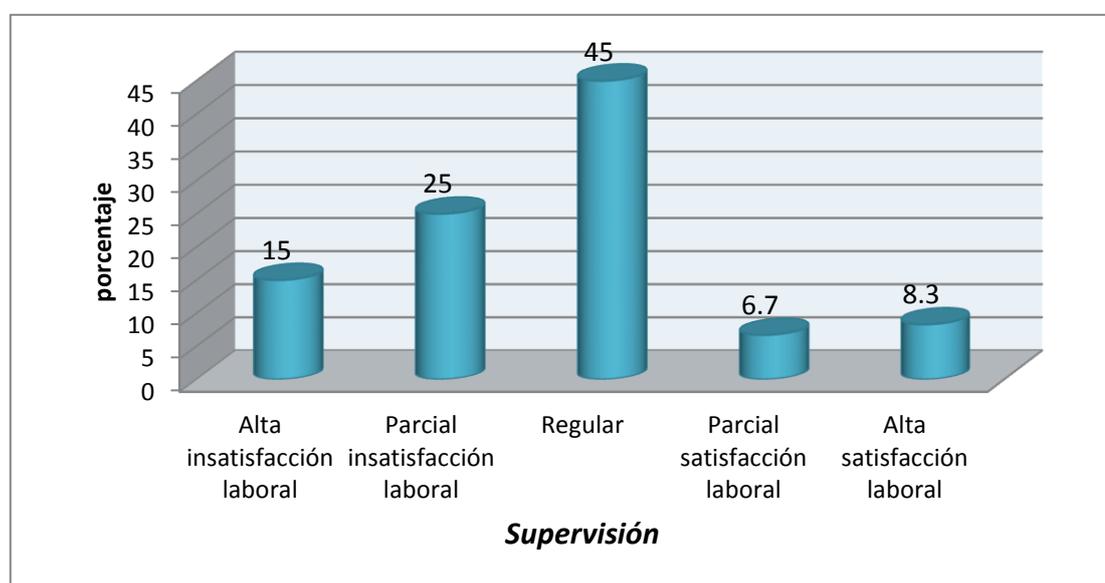


En relación a este factor se observa que un gran porcentaje de docentes el cual se refleja en un 73.3% se encuentran altamente insatisfechos laboralmente con las Remuneraciones y beneficios laborales en dicha facultad, el 18.3% se encuentra parcialmente insatisfecho, el 8.3% regularmente satisfecho y ningún docentes presenta parcial o alta satisfacción laboral respecto a la remuneración y beneficios laborales.

Tabla N : Satisfacción laboral respecto a la Supervisión.

Supervisión	N	%
Alta insatisfacción laboral	9	15.0
Parcial insatisfacción laboral	15	25.0
Regular	27	45.0
Parcial satisfacción laboral	4	6.7
Alta satisfacción laboral	5	8.3
Total	60	100

Figura n : Satisfacción laboral respecto a la Supervisión.

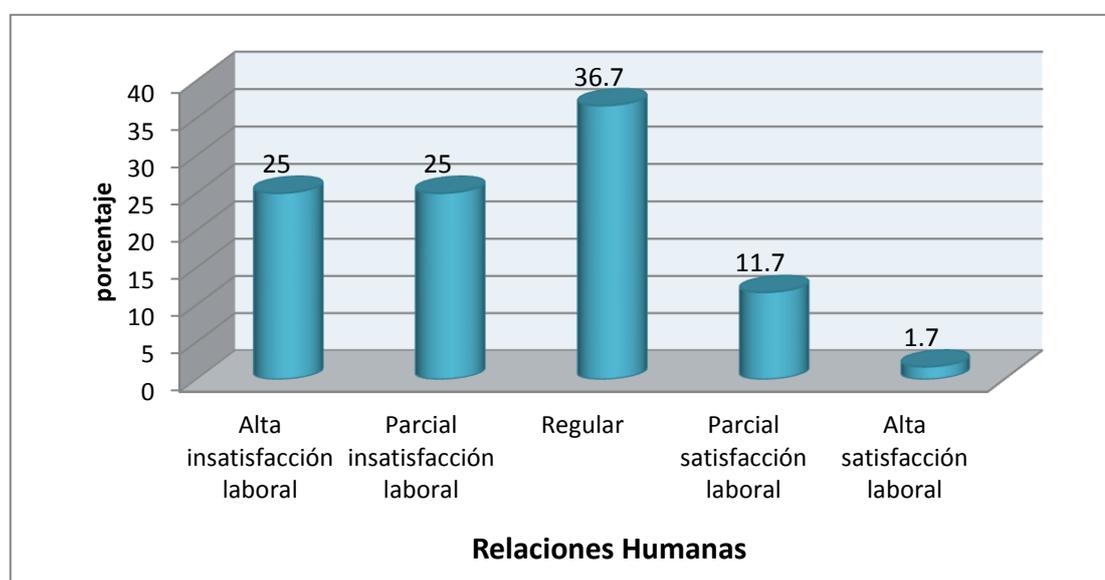


El 45% de docentes se encuentran regularmente satisfechos con la supervisión, la misma que es el grado en que los superiores, apoyan orientan y motivan a sus subordinados, el 25% se encuentra parcialmente insatisfecho, el 15% altamente insatisfecho y solo 5 docentes presentan alta satisfacción laboral al respecto.

Tabla Ñ : Satisfacción laboral respecto a las Relaciones Humanas.

Relaciones Humanas	N	%
Alta insatisfacción laboral	15	25.0
Parcial insatisfacción laboral	15	25.0
Regular	22	36.7
Parcial satisfacción laboral	7	11.7
Alta satisfacción laboral	1	1.7
Total	60	100

Figura ñ : Satisfacción laboral respecto a las Relaciones Humanas.

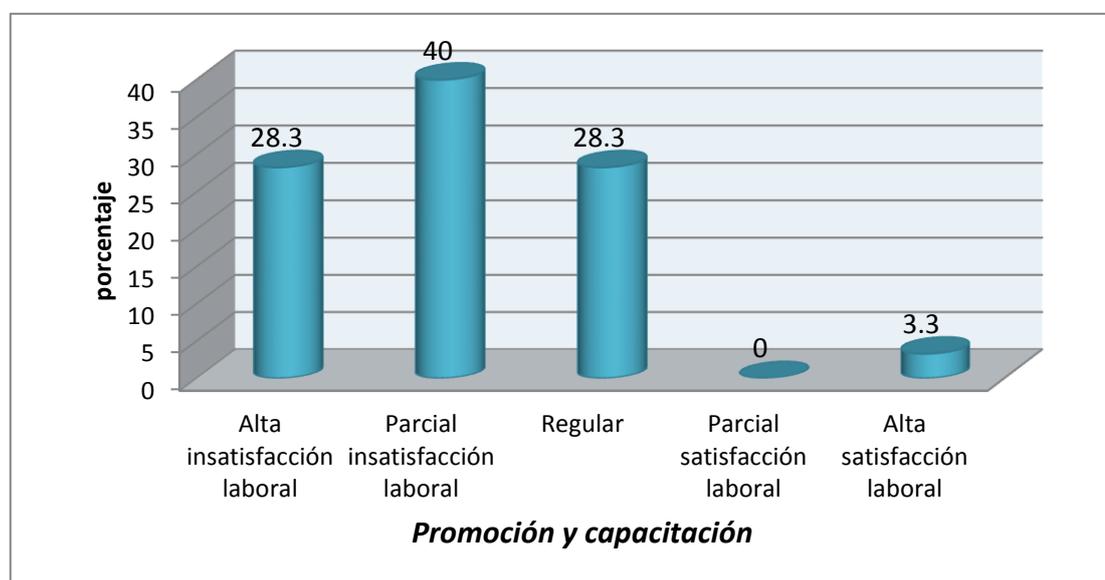


En cuanto a este factor, tenemos que un 36.7% se encuentran regularmente satisfechos con las relaciones humanas, el 25% se encuentra parcialmente insatisfecho, el 25% altamente insatisfecho y solo un docente presenta alta satisfacción laboral; de esta forma se percibe el fomento de las buenas relaciones y vínculos de amistad y confianza entre colaboradores

Tabla O : Satisfacción laboral respecto a la Promoción y Capacitación.

Promoción y Capacitación	N	%
Alta insatisfacción laboral	17	28.3
Parcial insatisfacción laboral	24	40
Regular	17	28.3
Parcial satisfacción laboral	0	0
Alta satisfacción laboral	2	3.3
Total	60	100

Figura o: Satisfacción laboral respecto a la Promoción y Capacitación.

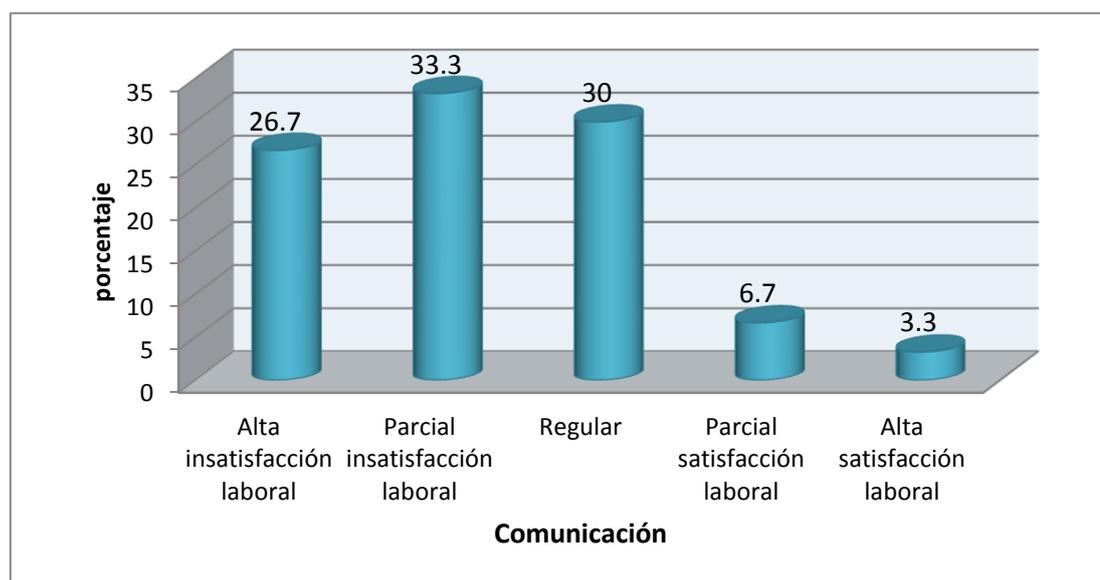


Un número de 24 docentes que representan el 40% del total, se encuentran parcialmente insatisfechos con la promoción y capacitación, el 28.3% presenta alta o regular insatisfacción, y el solo 2 docentes manifiestan alta satisfacción laboral en dicha facultad. Es decir que el mayor porcentaje de docentes no percibe de manera positiva el grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

Tabla P : Satisfacción laboral respecto a la Comunicación.

Comunicación	N	%
Alta insatisfacción laboral	16	26.7
Parcial insatisfacción laboral	20	33.3
Regular	18	30.0
Parcial satisfacción laboral	4	6.7
Alta satisfacción laboral	2	3.3
Total	60	100

Figura p : Satisfacción laboral respecto a la Comunicación.

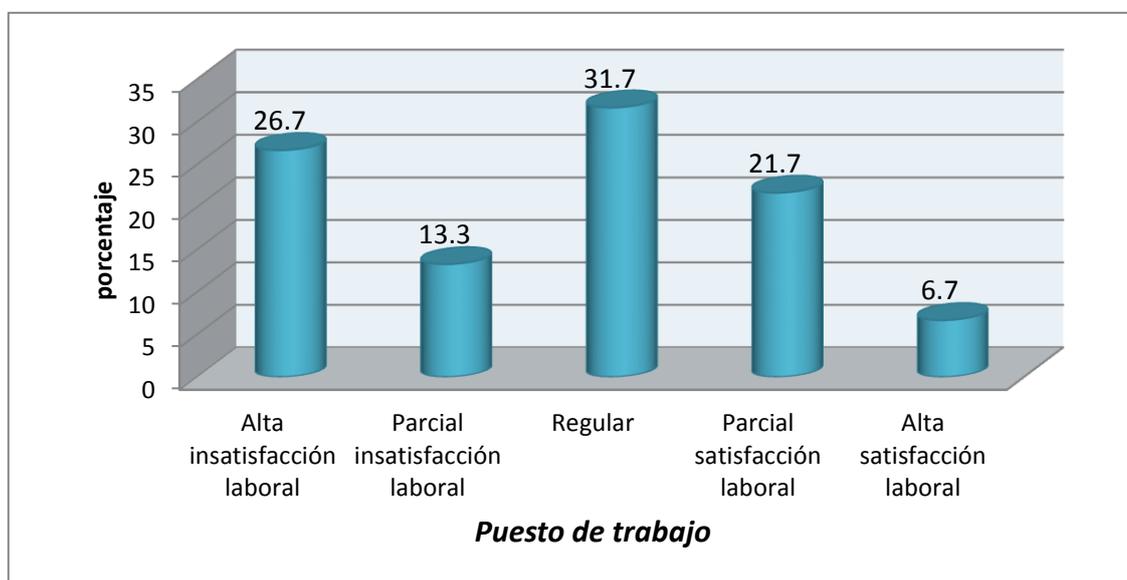


De acuerdo a estos resultados, el 33.3% de docentes que representa el porcentaje más alto, se encuentran parcialmente insatisfecho con el grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre los colaboradores de la organización, seguida del 30% que se encuentra regularmente satisfecho, el 16% que está altamente insatisfecho y un 3.3% presenta alta satisfacción laboral.

Tabla Q : Satisfacción laboral respecto al Puesto de trabajo.

Puesto de trabajo	N	%
Alta insatisfacción laboral	16	26.7
Parcial insatisfacción laboral	8	13.3
Regular	19	31.7
Parcial satisfacción laboral	13	21.7
Alta satisfacción laboral	4	6.7
Total	60	100

Figura q : Satisfacción laboral respecto a puesto de trabajo.

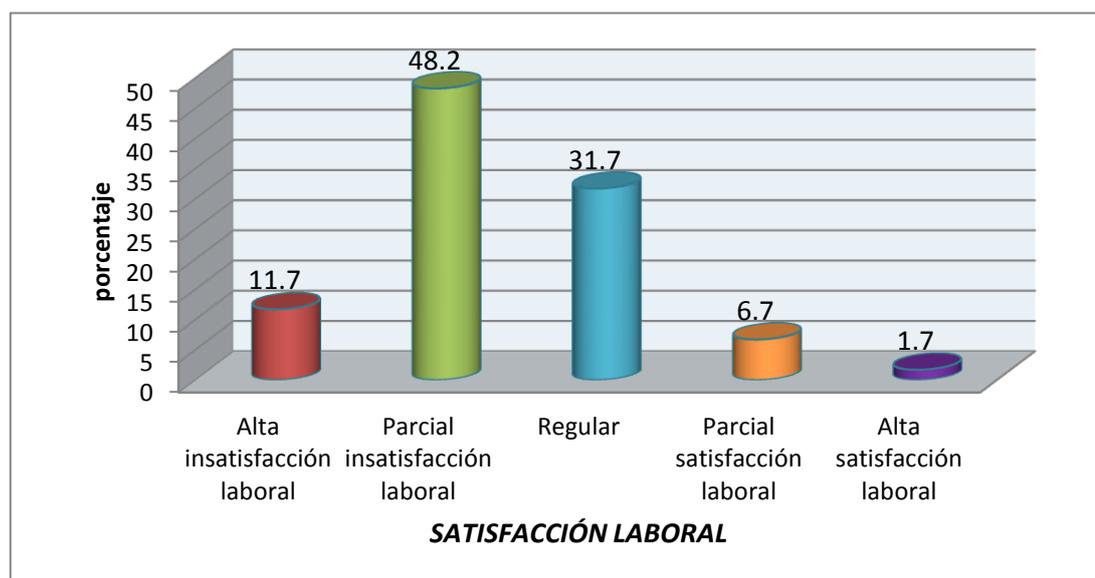


El 31.7% que representa la mayoría se encuentran regularmente satisfechos con su Puesto de trabajo, seguido del 26.7% que se encuentran altamente insatisfechos, por otro lado el 13.3% manifiestan estar parcialmente insatisfechos y 4 docentes presenta alta satisfacción laboral respecto a su puesto de trabajo. Siendo esta la forma en que se percibe la valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

Tabla R : Satisfacción laboral (en general)

Satisfacción laboral	N	%
Alta insatisfacción laboral	7	11.7
Parcial insatisfacción laboral	29	48.2
Regular	19	31.7
Parcial satisfacción laboral	4	6.7
Alta satisfacción laboral	1	1.7
Total	60	100

Figura r : Satisfacción laboral (en general)



En relación a la Satisfacción laboral en general se puede apreciar que el 48.2% se encuentran parcialmente insatisfechos en la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, el 31.7% se encuentran regularmente satisfechos, el 11.7% altamente insatisfecho y solo un docente presenta alta satisfacción laboral en esta facultad. Estos resultados nos muestran que en la mayoría de docentes, la actitud frente al trabajo definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, no se estaría presentando de esta manera.

Tabla S : Matriz correlacional entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los factores de la Satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco

Satisfacción Laboral	Síndrome de Burnout					
	Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Correlación de Pearson	p	Correlación de Pearson	p	Correlación de Pearson	p
Condiciones de trabajo	-.089	.497	-.056	.669	-.215	.099
Remuneración y beneficios laborales	-.157	.231	-.059	.653	-.177	.177
Supervisión	-,258*	.047	-.080	.541	,324*	.011
Relaciones humanas	-,367**	.004	-,335**	.009	.247	.057
Promoción y capacitación	-.178	.174	-.161	.218	-.095	.468
Comunicación	-,334**	.009	-.239	.066	.072	.585
Puesto de trabajo	-,288*	.025	-.104	.430	.228	.080

n = 60

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

* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Al 95% de confiabilidad mediante la correlación de Pearson podemos observar en la tabla que la satisfacción laboral respecto a la Supervisión presenta correlación negativa significativa a 25.8% con el agotamiento emocional; es decir a mayor supervisión menor agotamiento emocional; también la supervisión presenta relación positiva significativa con la realización personal al 32.4% es decir que a mayor supervisión mayor realización personal de los docentes. Las Relaciones humanas presentan correlación negativa significativa con el agotamiento emocional al 36.7% y con la despersonalización al 33.5%, lo cual indicaría que a mayores o mejores relaciones humanas menor agotamiento emocional y también menor despersonalización. La comunicación solo presenta relación negativa significativa con el agotamiento Emocional al 33.4% por lo que a mayor comunicación habría menor agotamiento emocional; así mismo el puesto de trabajo también presenta correlación negativa significativa al 28.8% con el agotamiento emocional; es decir a mayores o mejores puestos de trabajo habría menor agotamiento emocional en los docentes de la Facultad de Medicina Humanad de la Universidad Alas Peruanas Cusco. ($p < 0.05$)

Tabla T : Relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral	
	Correlación de Pearson	P
Agotamiento Emocional	-.320*	.013
Despersonalización	-.193	.139
Realización Personal	.036	.782

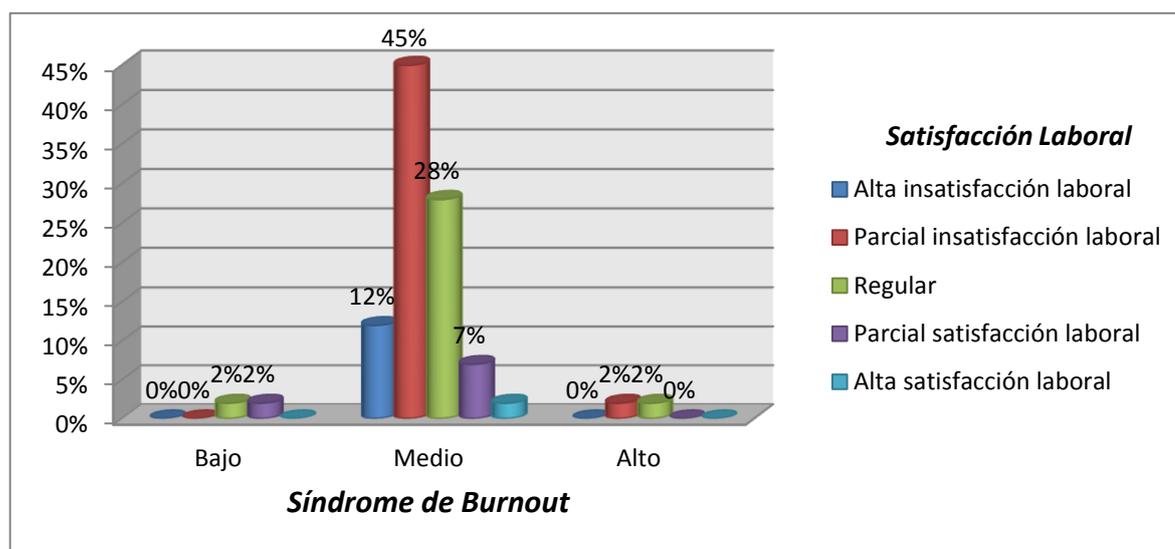
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Al 95% de confiabilidad determinado con la Correlación de Pearson, solo la dimensión del Síndrome de Burnout referido al Agotamiento Emocional presenta relación significativa y negativa al 32% con la Satisfacción Laboral; es decir que a menor Agotamiento Emocional mayor será la Satisfacción laboral en los docentes de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Alas peruanas Cusco; $p < 0.05$.

Tabla U : Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco

Satisfacción Laboral	Síndrome de Burnout						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Alta insatisfacción laboral	0	0%	7	12%	0	0%	7	12%
Parcial insatisfacción laboral	0	0%	28	45%	1	2%	29	48%
Regular	1	2%	17	28%	1	2%	19	32%
Parcial satisfacción laboral	1	2%	3	7%	0	0%	4	7%
Alta satisfacción laboral	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
Total	2	4%	56	93%	2	4%	60	100%

Figura u : Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral.



De la tabla podemos observar que cuando el Síndrome de Burnout es bajo se registra a dos docentes que presentan satisfacción laboral regular o parcial satisfacción laboral, cuando el síndrome de Burnout es medio una gran proporción de los docentes el 45% presentan una parcial insatisfacción laboral y cuando el síndrome de Burnout es alto donde solo se registraron dos casos existe parcial insatisfacción laboral o regular satisfacción laboral en los docentes de la facultad de medicina Humana de la Universidad Alas Peruanas Cusco.

Tabla V : Relación entre el síndrome de Burnout y Satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco (p. hipótesis)

	Satisfacción Laboral	
	Correlación de Pearson	p
Síndrome de Burnout	-,298*	.021

n = 60

Al 95% de confiabilidad mediante la Correlación de Pearson se determinó que el síndrome de burnout presenta relación negativa significativa al 29.8% con la satisfacción laboral, es decir que a menor síndrome de burnout de los docentes mayor será la satisfacción laboral en ellos; $p < 0.05$.

3.1.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de la presentación de los resultados pasamos a analizar los hallazgos del estudio.

En el presente estudio encontramos que en el 93.4% de los docentes se evidencia presencia de Burnout en un nivel medio y un 3.3% de docentes presenta nivel alto de Burnout y otro 3.3% de este colectivo presentan Burnout en un nivel bajo.

Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Diaz Tinoco 2013, quien investigó sobre la influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, en la que encuentra que el 64% de docentes de la E.P de enfermería presentan evidencia del Síndrome de Burnout en el nivel medio y un 18% presentan Síndrome de Burnout alto. Ambos resultados encontrados en el mismo grupo poblacional nos permiten analizar que aquellos docentes que presentan el síndrome de Burnout que es la respuesta al estrés crónico, se pueden ver afectados poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables. Comienza a producirse un deterioro general: Cognitivo, emocional, conductual y físico, esto a nivel individual en el trabajador; pero las consecuencias también se ven a nivel laboral las mismas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo manifestándose en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales, disminuye la productividad y la calidad en el trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan y que en muchos casos si se agrava el problema puede llegar al abandono de la profesión. (Mansilla Izquierdo, 2010)

En cuanto a los Factores de Satisfacción Laboral esta investigación determinó que, En el Factor I referente a Condiciones de Trabajo el 46.7% de docentes se encuentran altamente insatisfechos lo cual llama la atención ya que estaría demostrando este nivel de insatisfacción frente al grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para de las actividades diarias en

el trabajo. En cuanto al Factor II de Satisfacción Laboral referente a Remuneraciones y Beneficios Laborales se encontró que el 73.3% de docentes se encuentra altamente insatisfecho lo cual nos grafica que la mayoría de docentes no experimenta el grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por el trabajo realizado. En los Factores V y VI relativos a Promoción y capacitación y Factor Comunicación respectivamente; se halló que en ambos los docentes se encuentran parcialmente insatisfechos; para el caso de Promoción y capacitación el 40% expresan esta insatisfacción con el grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente; el 33.3% de docentes manifiestan esta insatisfacción en torno a comunicación referido al grado en que se trasmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores de la organización.

Algunos de los resultados señalados anteriormente concuerdan con lo encontrado por Rojas et al 2008 en su estudio sobre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín en el que encontró el factor salario dentro de los ítems con menores puntuaciones, lo que ganan los trabajadores de la Facultad de acuerdo con su labor y los reconocimientos que obtienen por su trabajo, Al respecto de acuerdo a la revisión realizada sobre el tema en están investigación sobre los modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo, , la teoría de la satisfacción por facetas sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. (Lawler 1973), de acuerdo a esta teoría puede darse 3 situaciones:

a). $QDR = QER$ _ Hay satisfacción

Cuando lo que debería recibir es igual a lo que en realidad recibe hay satisfacción.

b). QDR es mayor a QER _ Hay insatisfacción

Cuando lo que debería recibir es mayor a lo que en realidad recibe hay insatisfacción

c). QDR es menor a QER _ Hay sentimiento de culpa.

Cuando lo que debería recibir es menor a lo en realidad recibe entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

Esta teoría explica la forma como los docentes perciben el grado de satisfacción laboral respecto a este factor tal como también se explica en la investigación de Rojas et al, coincidiendo plenamente en torno a esta interpretación.

Del mismo modo otro resultado hallado en ambos estudios y que presentan similitud es la relación que existe entre la variable síndrome de Burnout y la variable satisfacción laboral ya que la investigación de Medellín muestra que al construir un modelo de regresión logística encontraron que las variables que mejor explicaban la variabilidad en los puntajes de satisfacción laboral eran el gusto al enseñar, el máximo grado de escolaridad alcanzado, y el Burnout los mismos que explicaban la variabilidad en 32% es decir que la presencia de Burnout podría ser un factor que incide en los puntajes de satisfacción laboral docente. En este sentido la presente investigación muestra una relación negativa significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral es decir a menor síndrome de burnout mayor será la satisfacción laboral.

El estudio realizado por Álvarez 2007 en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima metropolitana al igual que esta investigación analizó las relaciones entre variables en el caso del trabajo de Álvarez se analizaron las variables fuentes de presión laboral y satisfacción laboral encontrando que las dos se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. Así mismo sus resultados determinaron que los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral; este mismo análisis en este estudio de igual forma demostró que entre nuestras variables síndrome de burnout y satisfacción laboral existe una relación inversa.

Finalmente en cuanto a las tres dimensiones del síndrome de burnout estudiadas se desprende como otro resultado importante de este estudio que la dimensión agotamiento emocional es la que tiene mayor relación con la satisfacción laboral, aquí es importante mencionar que existen otros estudios que encontraron el mismo resultado en cuanto a esta dimensión del Burnout como en estudios realizados por Gil monte y Peiró en los que se evidencian relaciones significativas entre las dimensiones del síndrome de burnout y satisfacción laboral, aunque una de las relaciones más resaltantes se da con el agotamiento emocional , los valores r de Pearson para dicha relación han oscilado entre $r=-0,34$ y $r=-0,63$, de igual modo en el estudio realizado por Michinov N. 2005 encontró que sólo el componente agotamiento emocional se relacionó con la satisfacción laboral Por lo tanto, los resultados indican que las experiencias emocionales y actitudinales del trabajador influyen en sus niveles de satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede afirmar que el Síndrome de Burnout presenta un grado de relación negativa significativa con la Satisfacción Laboral del docente al 29.8%, es decir que a menor síndrome de Burnout en los docentes mayor será la satisfacción laboral en ellos, siendo $p < 0,05$.
2. Los docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco presentan Síndrome de Burnout en un nivel medio, evidenciándose este resultado en el 93.4% de este colectivo,
3. En relación a la Satisfacción Laboral se tiene que el 48.2% que representa a la mayoría de docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, muestra un nivel parcial de insatisfacción laboral, el 31.7% muestra un nivel regular de satisfacción laboral, por otro lado existe un 11.7% de docentes que muestran un nivel de alta insatisfacción laboral, porcentaje que también llama la atención; el 6.7% presenta parcial satisfacción laboral y solo un docente con el 1.7% presenta alto nivel de satisfacción.
4. La Dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout presenta mayor relación con la Satisfacción Laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.

RECOMENDACIONES

1. Las Autoridades de la Universidad y la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud a través de sus coordinaciones deben considerar los resultados de este estudio sobre el nivel medio de Síndrome de Burnout evidenciado en la investigación y establecer medidas referentes a labores de prevención, promoción y abordaje del mismo.
2. Diseñar estrategias encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción laboral en general en los docentes y con especial énfasis en aquellos factores referidos a Condiciones de trabajo, Remuneraciones y Beneficios Laborales, Comunicación así como en Promoción y capacitación ya que la Satisfacción Laboral es un indicador positivo del funcionamiento organizacional convirtiéndose en referente de los estándares de calidad de vida de los mismos.
3. Desarrollar programas de intervención para la prevención y control del Burnout a nivel individual, como adiestramiento en técnicas de autorregulación, control de gestión del tiempo, entrenamiento en habilidades sociales, técnicas de relajación; a nivel de la organización mejorar las redes de comunicación tanto a nivel horizontal como vertical, mejorar el clima organizacional, promover el trabajo en equipo, aumentar las recompensas a los trabajadores, fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo, facilitar formación e información, promover práctica de valores institucionales como solidaridad, empatía, cooperación, respeto a las diferencias y apoyo social.
4. Replicar el estudio a otras Facultades de la universidad para hacer posible la contratación de resultados.
5. Ampliar el estudio con otras universidades de la región a fin de que los resultados sean generalizables.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R. y cols (Julio de 2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. *Tesis*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. CENTRUM.
- Almanza, P. (24 de Julio de 2016). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana. *Tesis Investigación Administrativa*. Abancay DUED, Perú.
- Álvarez, D. (2007). Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana. *Tesis*. Lima, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Bandura, A. (1987). *TEORIA DEL APRENDIZAJE SOCIAL*. Madrid: S.L.U. ESPASA LIBROS.
- Burnout. (s.f.). <http://docplayer.es>. Recuperado el 04 de Marzo de 2016, de <http://docplayer.es/1368576-sindrome-de-burnout-en-personal-medico-y-de-enfermeria-de-una-unidad-medica-familiar-en-tabasco-mexico.html>
- Buunk, B., & Schaufeli, W. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. (T. & Francis, Ed.) London: En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.).
- Congreso de la República del Perú. (26 de Julio de 2011). *Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 05 de Junio de 2016, de www.inabif.gob.pe/portalweb/portal/sst/.../ReglamentoLey29783.pdf: <http://www.inabif.gob.pe/portalweb/portal/sst/normativa/ReglamentoLey29783.pdf>
- Cox, T. (1993). *Cultural Diversity in Organizations: Theory, Research & Practice*. Michigan: Universidad de Michigan.
- Dawes, R. (1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*. Palo Alto, California, Estados Unidos: CPP Books.

- Díaz, A. (2013). 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 – 2013. *Tesis*. Lima, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- El Congreso de la República del Perú. (07 de Julio de 2014). *Nueva Ley Universitaria en el Perú la Ley 30220*. Recuperado el 04 de Agosto de 2016, de Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014 | SUNEDU: <http://www.sunedu.gob.pe/nueva-ley-universitaria-30220-2014/>
- Fidalgo Vega, M. (2005). Síndrome de estar quemado por el trabajo "burnout" (I): definición y proceso de generación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 4 - 6.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*. New York: Journal of Social Issues.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Anales de Psicología.
- Golembiewski, R. T. (1983). Phases of Progressive Burnout and Work site covariants: Critical Issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461 – 481.
- Guerrero, E. (Junio de 2003). *Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario* (Vol. 19). Murcia: Copyright 2003: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Hernández, R. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación* (Reimpresión ed.). Lima, Perú: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). *One More Time: How do you Motivate Employees?* Boston: Harvard Business Review.
- Hobfoll, S., & Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. (T. & Francis, Ed.) London: En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.).
- Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Leiter, M., & Schaufeli, W. (1996). *Consistency of the burnout construct across occupations*. *Anxiety, Stress and Coping*.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco*,

California. Recuperado el 20 de febrero de 2016, de [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true &_ERICEERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICEERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138):
<http://documents.mx/documents/wwwericedgov-ericwebportal-search-detailminijsp-nfp0.html>

- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Palo Alto: Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (Segunda ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Mansilla, F. (2010). El Síndrome de Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo . *Psicología online*, 1-3.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. La Rioja, España: Universidad de La Rioja.
- Orosco, L. (2016). Investigación Administrativa. Cusco DUED, Perú.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Poma Villafuerte, H. (2013). Prevalencia del síndrome de Burnout en docentes odontólogos de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2013. *Tesis*. Lima , Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Principios de la Teoría de la Equidad. (2016). *scielo.org.ve*. Obtenido de [scielo.org.ve: http://scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000200002&script=sci_arttext](http://scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000200002&script=sci_arttext)
- Quaas, C. (2006). Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores Universitarios de la Quinta Región de Chile. *Tesis*, V. Valparaíso, Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction. Human Relations*. Virginia: College of Business and Public Administration.
- Rojas, M., Zapata, J., & Grisales, H. (17 de Marzo de 2009). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de

educación superior, Medellín, 2008. *Tesis*, 27(2). Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Ruiz, A., & Zavaleta Flores, M. (2013). *Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG*. Chimbote: s.e.

Salancik, G. y Pfeffer, J. (1978). *www.monografias.com*. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de [www.monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml](http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml)

Shaufeli, W. et al (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual*. Palo Alto: JACKSON & M.P LEITER (EDS).

Síndrome de Burnout. (s.f.). <https://es.scribd.com>. Recuperado el 10 de 02 de 2016, de [https://es.scribd.com: https://es.scribd.com/doc/155173273/Sindrome-de-Burnout](https://es.scribd.com/https://es.scribd.com/doc/155173273/Sindrome-de-Burnout)

Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. (T. & Francis, Ed.) London: En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.).

ANEXOS

CUADRO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS”, FILIAL CUSCO, 2015.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el grado de relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco?</p> <p>SUB PROBLEMAS: 1) ¿Cuál es el nivel de Síndrome Burnout en el docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco?.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1). Determinar el nivel de síndrome de Burnout en el docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe un grado de relación, inverso y significativo entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: 1). Existe un nivel bajo de Síndrome Burnout en el docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.</p>	<p>VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Agotamiento emocional •Despersonalización •Realización personal <p>(Malach & Jackson, 1981).</p> <p>VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo Correlacional, de corte transversal y de enfoque cuantitativo.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: OX= Síndrome de Burnout M r = Niveles de relación OY= Satisfacción laboral</p> <p>POBLACIÓN: Docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco</p>

<p>2) ¿En qué nivel se encuentra la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco?</p> <p>3) ¿Qué dimensiones del síndrome de Burnout presentan mayor relación con la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco?</p>	<p>2). Determinar el nivel de satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.</p> <p>3). Determinar que dimensiones del síndrome de Burnout presentan mayor relación con la Satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.</p>	<p>2). La satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco es alta.</p> <p>3). La dimensión realización personal presenta mayor relación significativa con la satisfacción laboral del docente de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Cusco.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Condiciones de trabajo •Remuneración y beneficios laborales •Supervisión •Relaciones humanas •Promoción y capacitación •Comunicación •Puesto de trabajo. <p>(Ruiz Gomez & Zavaleta Flores, 2013)</p>	<p>MUESTRA:</p> <p>No probabilístico intencionado (Hernández Sampieri, 2007)</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO</p> <p>Encuesta</p> <p>Escala de satisfacción laboral SL – ARG</p> <p>Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (MBI –ED)</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS</p> <p>Estadística descriptiva</p>
--	---	---	--	---

