

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

**El síndrome de Burnout y su relación con el
desempeño laboral de los docentes de la Institución
Educativa San Alfonso de Santa Clara**

Presentada por:

Fany Silvana FIGUEROA HURTADO

Asesor:

Alfonso Gedulfo CORNEJO ZÚÑIGA

**Para optar al Grado Académico de
Doctor en Ciencias de la Educación**

Lima – Perú

2019

**El síndrome de Burnout y su relación con el
desempeño laboral de los docentes de la Institución
Educativa San Alfonso de Santa Clara**

A mi hijo Joaquín,
con todo mi amor y cariño, porque tú eres la luz de mi vida, lo que me anima a seguir,
eres el origen de mis desvelos, de mis preocupaciones y de mis ganas de ser mejor
persona. No hay día que no agradezca al cielo que te pusiera en mi vida.

Reconocimiento

A Dios, por permitirme disfrutar de la vida, gracias a mi familia por creer en mí y por su apoyo para el logro de esta meta.

A los señores docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación, por su valiosa enseñanza y permanente orientación en mis estudios de doctorado.

Al Dr. Alfonso Gedulfo Cornejo Zúñiga por su asesoramiento en la realización de la presente investigación.

A los señores Magísteres y Doctores por su invaluable apoyo en la validación de los instrumentos de recolección de datos.

Al Dr. Narciso Fernandez Saucedo por su asesoramiento en el tratamiento estadístico de la presente tesis.

Finalmente, mi reconocimiento a todas las personas que colaboraron de una u otra manera en la ejecución de la investigación.

Tabla de contenidos

Carátula	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
Capítulo I. Planteamiento del problema	1
1.1. Determinación del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.	3
1.2.2. Problemas específicos.	3
1.3. Formulación de objetivos	3
1.3.1. Objetivo general.	3
1.3.2. Objetivos específicos.	3
1.4. Importancia y alcances de la investigación	4
1.4.1. Importancia de la investigación.	4
1.4.2. Alcances de la Investigación.	5
1.5. Limitaciones de la investigación	5
Capítulo II. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes del estudio	6

2.1.1. Antecedentes nacionales.	6
2.1.2. Antecedentes internacionales.	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Síndrome de Burnout.	10
2.2.2. Desempeño laboral.	35
2.3. Definición de términos Básicos	45
Capítulo III. Hipótesis y variables	48
3.1. Hipótesis	48
3.1.1. Hipótesis general.	48
3.1.2. Hipótesis específicas.	48
3.2. Variables	49
3.2.1. Definición conceptual	49
3.2.2. Definición operacional.	50
3.3. Operacionalización de variables	51
Capítulo IV. Metodología	52
4.1. Enfoque de investigación	52
4.2. Tipo de investigación	52
4.3. Diseño de investigación	53
4.3.1. No experimental.	53
4.3.2. Transversal o transaccional.	53
4.3.3. Correlacional.	54
4.4. Población y muestra	54
4.4.1. Población.	54
4.4.2. Muestra.	55
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	56

4.5.2. Instrumentos.	56
4.6. Tratamiento estadístico	56
4.6.1. Aspectos éticos.	57
Capítulo V. Resultados	58
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos	58
5.2. Presentación y análisis de los resultados	60
5.2.1. Análisis descriptivo.	60
5.2.2. Prueba de hipótesis	66
5.3. Discusión	70
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Referencias	74
Apéndices	76
Apéndice A. Cuestionario – Burnout	77
Apéndice B. Instrumento sobre desempeño laboral	81
Apéndice C. Recolección de datos	83

Lista de tablas

Tabla 1. Muestra.	55
Tabla 2. Categorías del síndrome de Burnout.	59
Tabla 3. Categorías del desempeño laboral.	60
Tabla 4. Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso Santa Clara.	60
Tabla 5. Respuesta al agotamiento emocional en los docentes de la institución educativa San Alfonso.	62
Tabla 6. Despersonalización en los docentes de la institución educativa San Alfonso.	63
Tabla 7. Desarrollo personal en los docentes de la institución educativa San Alfonso.	64
Tabla 8. Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes.	66
Tabla 9. Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los docentes.	67
Tabla 10. Relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso.	68
Tabla 11. Relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso.	69

Lista de figuras

Figura 1. Gráfico de Barras Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso Santa Clara.	61
Figura 2. Diagrama porcentual Síndrome de Burnout y desempeño laboral.	61
Figura 3. Gráfico de barras.	62
Figura 4. Diagrama porcentual sobre Agotamiento emocional de los docentes.	62
Figura 5. Gráfico de barras de despersonalización en los docentes de la institución educativa San Alfonso.	63
Figura 6. Diagrama porcentual sobre despersonalización de los docentes.	64
Figura 7. Gráfico de Barras del desarrollo personal en los docentes de la institución educativa San Alfonso.	65
Figura 8. Diagrama porcentual Desarrollo personal de los docentes.	65

Resumen

Hoy en día es muy frecuente ver como las empresas que brindan servicios educativos se encaminan hacia el logro de mayores índices de calidad que ofertan hacia sus usuarios, así como de la competitividad en el mercado, por lo cual el control y supervisión de estas instituciones es llevado a cargo por la dirección y coordinación. El éxito o fracaso de las instituciones depende en gran medida de las fortalezas o debilidades de sus docentes ya sea desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial, por este motivo, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño de los docentes de la institución educativa San Alfonso-Santa Clara, una de las instituciones educativas más grande de la zona, la cual cuenta con un gran número de colaboradores, cuyo compromiso es ofrecer a sus clientes la mayor calidad en cuanto al sector educativo se refiere ofreciendo además un ambiente cómodo, seguro, agradable y con un servicio de primera en su plana docente. Se podrá determinar el nivel del Síndrome de Burnout, así como analizar cuál es la influencia de dicho Síndrome que padezcan los docentes y cómo afecta al desempeño. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo. El universo está conformado por los colaboradores de la institución educativa San Alfonso de Santa Clara, la cual cuenta con 70 docentes en sus tres niveles de educación básica regular. Los instrumentos a utilizar fueron el cuestionario para medir el Síndrome de Burnout, una encuesta de Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro y una evaluación de desempeño laboral de la empresa.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, desempeño de los docentes

Abstract

Nowadays it is very frequent to see how the companies that provide educational services are directed towards the achievement of higher quality indexes that offer to their users as well as competitiveness in the market, for which the control and supervision of these institutions is carried out in charge for the direction and coordination. The success or failure of institutions depends to a large extent on the strengths or weaknesses of their teachers, from the operational level to the management level, for this reason, this research aims to determine the relationship between burnout syndrome and performance of the teachers of the educational institution San Alfonso-Santa Clara, one of the largest educational institutions in the area, which has a large number of employees, whose commitment is to offer their clients the highest quality in terms of the education sector. Also offering a comfortable, safe, pleasant and with a first-class service in its teaching staff. It will be possible to determine the level of the Burnout Syndrome, as well as to analyze what is the influence of this Syndrome that teachers suffer and how it affects performance. The research design is non-experimental, transversal, quantitative and descriptive in scope. The universe is made up of the collaborators of the San Alfonso de Santa Clara educational institution, which has 70 teachers in its three levels of regular basic education. The instruments to be used were the questionnaire to measure the Burnout Syndrome, a survey of Sepom Aro Symptomatic Stress Scale and an evaluation of the company's work performance.

Keywords: Burnout syndrome, teacher performance.

Introducción

El síndrome Burnout es un nivel de agotamiento en el trabajo profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas, presión del trabajo, difíciles situaciones laborales; en el que los profesionales, docentes o de otras profesiones pueden padecer y traer inconvenientes en su diario desempeño laboral en sus centros de trabajo. Los resultados, conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, serán de mucha ayuda para la institución educativa, así como para otras, debido a que las evaluaciones de los docentes es un gran inicio a fin de alcanzar reformas en la educación. Para el desarrollo de esta investigación se revisó, evaluó y se tomó en cuenta trabajos de tesis como teorías relacionadas al tema fundamentalmente relacionadas a las variables en estudio, tomando de ellos los objetivos metodología y las conclusiones a las que llegaron.

Es así que el presente trabajo está compuesto por los siguientes capítulos: El Capítulo I, contiene el planteamiento del problema de la investigación, se describe allí a partir de la Realidad problemática, la Formulación del problema, objetivos, importancia y alcances de la investigación. El Capítulo II trata del Marco teórico, en él se presenta los antecedentes relacionados a esta investigación, vale decir se consideran tesis internacionales como nacionales que posteriormente sirvieron para la parte de la discusión de resultados, luego se desarrolló las bases teóricas y la definición de términos básicos. En el Capítulo III, se aborda lo relacionado con la formulación de Hipótesis y las variables contenidas en ellas, con su respectiva operacionalización. En Capítulo IV, se aborda la Metodología de la investigación, es decir en él se especifica el enfoque de la investigación, el tipo, el diseño, la Población y Muestra, así como se diseña la técnica, el Instrumento y la forma de su aplicación, así como el tratamiento estadístico de los datos y los procedimientos usados en la investigación. En el Capítulo V, se estudia los resultados, así

como se ve la validación y la confiabilidad del instrumento, así mismo se presentan y analiza la muestra a través de la Normalidad y la prueba de hipótesis, también se hace el contraste o discusión de los resultados encontrados en nuestra investigación con los contenidos de los antecedentes y teorías que se consideró en el Marco Teórico.

Finalmente, la presente tesis termina presentando las conclusiones, recomendaciones, las referencias y los apéndices.

Capítulo I.

Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema

La labor docente conlleva un compromiso personal, familiar y social, que compromete responsabilidad, equidad, formación, dominio de conocimientos científicos y mucha actividad académica al interactuar con individuos, caracteres y temperamentos. Es una tarea abnegada de los docentes en todos los lugares del mundo. Este conjunto de actitudes, actividades y sentimientos puede conducir hasta el llamado "síndrome de Burnout" que la perturbación y la fuga del trabajador. Esta problemática en educación, afecta el bienestar biopsicosocial del profesional docente que por una parte deben lidiar directamente con personas y por otra demostrar capacidad y eficiencia para dominar y estar actualizado con los conocimientos científicos de su especialidad y del ámbito educativo.

Así, son muchos los profesionales potencialmente afectados por el síndrome (enfermeros, médicos, trabajadores sociales, profesores, policías) y además está muy extendido dentro de cada uno de ellos, es necesario la interacción entre las respuestas individuales al estrés junto a la presión laboral en el ambiente de trabajo. Debido a este

síndrome de Burnout los docentes tienen problemas laborales que perturban su labor docente y en otros casos les conduce hasta la atención médica.

En este marco referencial el personal docente sería particularmente vulnerable al síndrome de Burnout. Así, según estudios epidemiológicos recientes realizados en el personal docente, al estar afectado por el síndrome, se identificaban con características negativas del ambiente laboral, la carga de trabajo, la ambigüedad del rol a desempeñar y la baja autoestima o valoración profesional. Por un lado, el trabajo que se desarrolla en las instituciones educativas requiere que todos los profesionales tengan la suficiente experiencia y madurez que les permita enfrentarse a la toma de decisiones difíciles, de las que se derivan frecuentemente implicaciones éticas y morales. Por otra parte, se tiene evidencias de la afectación de docentes con el síndrome de Burnout en el Perú y particularmente en Lima. La exposición crónica a los estresores laborales puede llevar del equipo de educación a sufrir un síndrome de desgaste Burnout al estar sometidas a situaciones que pudieran causar estrés, como son: la responsabilidad del trabajo, la presencia excesiva de ruidos, espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, exceso de calor, ausencia de personal de apoyo en situaciones de emergencia, falta de personal para atender adecuadamente a los estudiantes, sobre carga de trabajo, críticas constantes por parte de otros profesionales de educación, falta de comunicación entre las colegas de trabajo sobre los problemas del servicio, información insuficiente o inadecuada con respecto a los estudiantes.

Precisamente de esta casuística trata el presente proyecto de investigación que proponemos desarrollar en los docentes de la Institución Educativa “San Alfonso” de Santa Clara distrito de Ate – Vitarte” de Lima, por ser trascendente, e implicante, que involucra acciones para el bien de los estudiantes que tanto esperan de sus profesores y de toda la plana direccional de la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

PG. ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general.

OG. Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1. Precisar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016.

OE2. Precisar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016.

OE3. Precisar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación.

Hoy nos enfrentamos a un mundo globalizado de mucha competitividad que nos enfrenta a vivir sujeto por el afanoso cumplimiento de deberes, agitados, con tareas complejas, la presión la eficiencia, las metas nos las exigen y urgen sin plazo ni tregua. Por ello existen conflictos de índole personal que la mayoría de las veces nos hacen sentirnos muy débiles emocionalmente y muchas veces deprimidos sin ánimo de continuar en nuestras labores diarias llegando a entorpecer nuestro desempeño laboral, es por ellos que considero importante tener conocimiento de las consecuencias del agotamiento y si se detecta la existencia del síndrome de Burnout, tratarlo a tiempo y en forma conveniente.

Cabe mencionar además que se ha optado por estudiar el síndrome de Burnout, específicamente en la práctica laboral, porque existen evidencias sobre la frecuencia e incidencia que presenta en los docentes del colegio que pierden las ganas de disfrutar de su trabajo.

Por ello debemos desarrollar un programa de capacitación entre los docentes a fin de que conozcan qué es el síndrome de Burnout y cómo tratarlo para salir de este cuadro que en muchos casos se convierte en un tema clínico. Aquí cumple un papel importante la teoría de este síndrome, muchas veces pernicioso y hasta peligroso, ya que genera el agotamiento y en muchos casos hasta la depresión. Todo tema o problema tratado a tiempo es superable, cuando se excede es, hasta insuperable y dañino para el trabajador.

1.4.2. Alcances de la Investigación.

El presente estudio permite aportar elementos teóricos y prácticos para el desarrollo del desempeño laboral. Si bien se pretende investigar el motivo y resultado del nivel de adquisición de síndrome de Burnout. La relevancia social de la presente investigación está focalizada en el beneficio que conlleva el estudio de un síndrome que incide en los docentes del colegio. De igual forma la utilidad práctica que refleja este estudio consiste en la contribución a la solución de un conflicto propio del estudio como lo es alcanzar un alto rendimiento profesional por parte de los educadores.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente Investigación afrontó las siguientes limitaciones:

- Escasas fuentes bibliográficas actualizadas sobre el cambio de actitud de los trabajadores y mejorar la calidad del desempeño laboral.
- Desconfianza al inicio de la investigación para facilitar el acceso a la capacitación de personal, donde se realiza el trabajo de campo respectivo.
- Falta de tiempo de la investigadora para realizar una visita más minuciosa de los centros documentarios.
-

Capítulo II.

Marco teórico

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes nacionales.

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

Torres y Lajo (2008) estudiaron “Las variables psicológicas implicadas en el desempeño laboral docente de 5 facultades de medicina de Lima Metropolitana”. Su muestra de 150 médicos docentes, cumplió el objetivo de determinar la influencia que tiene la personalidad tipo A, el afrontamiento al estrés docente de las Facultades de Medicina de Lima. Concluyeron que la personalidad tipo A, el afrontamiento al estrés, y el síndrome de burnout, influyen sobre el desempeño laboral de los médicos docentes. Los niveles de burnout que presentan los médicos docentes de las facultades de Medicina de Lima son del 44% en el nivel alto y 10% en el nivel medio. El análisis de las áreas del MBI de Maslach indicó que existen diferencias estadísticas significativas en la despersonalización, notándose que los hombres ($M = 1,02$, $DE: 1,59$) alcanzan puntajes más elevados que las mujeres ($M = 1,86$, $D.E. = 1,87$).

Palacios y Correa (2016) en su investigación titulada: “Determinación de los factores asociados al Síndrome de Burnout en internos de medicina de la Universidad Ricardo Palma en el año 2016”, desarrollaron un estudio transversal analítico, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la edad, el sexo, la remuneración, la rotación quirúrgica, las horas de sueño, el tiempo de guardia y vivir solos, en origen y crecimiento del síndrome de Burnout. Esta influencia fue medida con el test de Maslach. El resultado fue que la prevalencia general del referido síndrome llegó al 83,78%, con el número de horas de guardia por semana es de 4,13 $IC95\%: 1,13-22,61$ y a vivir solos es de $OR: 4,13$ $IC95\%: 0,1-0,94$, pero no existe asociación con edad, sexo, horas de sueño por semana, rotación y remuneración. Su conclusión fue que la prevalencia general de Síndrome de Burnout en la población investigada es alta y está asociada al número de horas de guardia y a vivir solos.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Marrau (2004) en su estudio “El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente de la Universidad Nacional de San Luis, Argentina”, determinó que el constructo “Burnout” deriva del término anglosajón, cuya traducción es “estar quemado”, “exhausto”, “desgastado”, “perder la ilusión por el trabajo”. El Síndrome de Burnout es un trastorno de orden psicológico que afecta y altera la capacidad laboral de las personas y a la institución educativa, especialmente a las relaciones con los alumnos y a la calidad de la enseñanza. Desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivo - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización). Los resultados de la evaluación del síndrome de Burnout (SBS-HP) (Tabla II) muestran que la mayoría de las puntuaciones registradas en las distintas subescalas se ubican, hombres mujeres, dentro del rango promedio; vale decir que, en ambos, el síndrome no se manifiesta en forma intensa, salvo en 3 hombres y en 14 mujeres, en los que las puntuaciones sobrepasan el límite superior del rango promedio. La Tabla II muestra que las puntuaciones tienden a ser mayores en el sector femenino de la muestra, aunque las únicas diferencias significativas se registran en las subescalas Insatisfacción o tensión laboral y Enfermedad y tensión. Estos resultados podrían indicar una mayor vulnerabilidad de las mujeres frente a condiciones laborales poco favorables. En la Tabla III se observa que la Insatisfacción o tensión laboral correlaciona en forma altamente significativa con la Tensión 24 psicológica e interpersonal, aunque no afectaría las relaciones profesionales, es decir la labor docente en contacto con los alumnos. La sub escala de Sinceridad, que cumple la función de control de la validez de las respuestas de los sujetos, presenta una correlación significativa, de

signo negativo, con falta de relaciones profesionales, resultado coherente con la relación encontrada entre las sub escalas mencionadas.

Correa (2012) realizó la investigación “El síndrome de Burnout en profesores universitarios de los sectores público y privado en la Universidad del Cauca, Popayán, Colombia”. Se evaluaron con el Cuestionario Breve de Burnout, validado para Latinoamérica y para profesores. Los resultados indicaron una baja presencia del síndrome de burnout en esta población. Se encuentra una frecuencia del 9% de alta despersonalización en el sector privado y del 12% en el sector público, es decir que estos docentes han desarrollado insensibilidad hacia los receptores de sus servicios, y frecuencias del 16% y del 10% de altas consecuencias físicas y del 9% y 10% de altas consecuencias sociales, en los sectores privado y público, respectivamente. El análisis bivariado demostró la asociación significativa de diversos factores. Conclusión: Existe una baja presencia de síndrome de burnout en esta población. Las variables que están altamente asociadas con la dimensión despersonalización y las consecuencias físicas y sociales, tanto en el sector público como el privado son: número de horas que se labora en la semana y tiempo que se lleva en la universidad y en el mismo cargo. Sólo en el sector público, en un mínimo porcentaje, los profesores presentaron antecedentes del síndrome y consecuencias psicológicas.

Hermes y Paredes (2002) estudiaron el “Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de Los Andes, Colombia”. En este trabajo se estudió la incidencia del Síndrome de Burnout evaluado mediante el MBI (Maslach y Jackson, 1981) en una muestra de profesores de la 27 Universidad de los Andes. Los resultados indicaron un nivel medio de Burnout, caracterizado este por niveles medios de Despersonalización, Agotamiento Emocional y de Autoestima Profesional. Se estudió el efecto de algunas variables sobre las tres dimensiones del Burnout. Las variables

sociológicas y profesionales relacionadas con estas subescalas fueron: edad, sexo, y la categoría en el escalafón. Otras variables como: Estado Civil, tener o no Hijos, Cónyuge con o sin trabajo no están relacionadas con el grado de Burnout. Perfil docente, años de Docencia y el Grado Académico, no están relacionados con el grado de Burnout.

Oses, Duarte y Esquivel (2007) estudiaron "La calidad del desempeño docente en la Universidad Pública Autónoma de México", cuyo propósito fue establecer las diferencias de calidad del desempeño docente entre la percepción de estudiantes y supervisores de una universidad pública y la calidad de acuerdo con la antigüedad de los profesores, el tipo de contrato; en el que participaron 319 profesores, 18 supervisores y 1471 estudiantes que incluyeron indicadores de calidad de acuerdo a las funciones que realizaban los profesores: docencia-enseñanza, docencia aprendizaje, tutorías, investigación, gestión y formación académica. Encontraron una correlación moderada positiva en la percepción general de la autoevaluación del profesor. No diferencias de calidad por rangos de antigüedad, pero si por tipo de contrato, en tutorías, gestión y formación. Resultando la gestión de mejor calidad en los profesores de mayor categoría y antigüedad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout.

El estrés es definido también en términos de una reacción psicológica y fisiológica a una situación que afecta al estado de equilibrio y bienestar total del individuo. Kyriacou (2003), haciendo un análisis más específico de este problema en el ámbito educativo, define el estrés del maestro en términos de experiencias de emociones con valencia negativa, como la frustración, el enojo, la ansiedad y la depresión, producto de algunas facetas de su labor como docente, esto va acompañado, usualmente, de cambios

potencialmente dañinos a nivel fisiológico y bioquímico, que constituyen una amenaza para su autoestima y bienestar psicológico.

El estudio del estrés laboral ha pasado a ser, en los últimos años, un tema de gran interés debido al impacto que este tiene sobre la calidad de vida, el rendimiento del trabajador, sobre la productividad de las organizaciones, el bienestar físico y psicológico, entre otros (Gil Monte, 2010, Rodríguez y De Rivas, 2011).

- **Síndrome:** El término síndrome se ha utilizado para designar los trastornos caracterizados por series similares de síntomas etiológicamente no específicos. El uso del término se mantuvo razonablemente estable durante más de dos milenios, hasta mediados del siglo XX, cuando se amplió su significado para incluir también todos los estados patológicos caracterizados por una sintomatología compleja, hasta el punto que casi cualquier estado patológico puede calificarse ahora de síndrome.

Desde antes del siglo XX se ha manejado este término para denominar a los trastornos que tienen cualidades similares, es decir no muy propio de ellos. Con el trascurso del tiempo este término se fue ampliando más en conocimientos y detalles, siendo así una notoria sintomatología propia de los trastornos. Podemos concluir que los síntomas fueron ya más especializados y complejos, al punto de calificar un estado patológico como un síndrome.

- **Burnout:** es un término acuñado por el psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger en la década de 1970 para describir las consecuencias del excesivo estrés. Fuente: www.shutterstock.com. Esta palabra fue determinada por el Psiquiatra Herbert para explicar el resultado de un exceso de estrés.

Según (Herbert Freudenberger 1974), psiquiatra alude este término a lidia que sufren por situaciones que deben enfrentar. Las "victimas" suelen ser personas con actitudes de hiperresponsabilidad.

De acuerdo al autor esta palabra hace un hincapié a personas que enfrentan diferentes contextos de su vida cotidiana. Los "afectados" de estas situaciones son personas con un alto grado de responsabilidad.

El modelo opresión-demografía, propuesto por Maslach y Jackson (1981), considera que las características opresoras del trabajo, en combinación con las características sociodemográficas, son las causas principales del Burnout este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida y fue descrito por (Maslach y Jackson , 1986), reformularon como un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas. Cristina Maslach estudió las respuestas emocionales "sobrecarga emocional" los profesionales más afectados son los profesionales de salud, afirman que las mujeres son las más vulnerables ya que éstas tienen un doble rol en la tarea profesional y la familiar. El estado civil está asociado al síndrome ya que parece que las personas sin pareja estable y sin hijos son los más perjudicados, ya que los que tienen pareja e hijos tienen mayor capacidad para afrontar problemas y conflictos emocionales demás gozan el apoyo familiar.

Las cualidades de este síndrome es que se debe a un factor importante y que incluso pasa desapercibida, hace mención a un agobio en el ámbito laboral. Aquí se señala que se puede incluso dar a conocer las principios del Burnout. Que además afecta de tal manera en la calidad de vida. Otros autores como Maslach y Jackson, manifestaron que esto tiene que ver con un decaimiento, cansancio tanto profesional como personal. Otra autora nos explica que esto tiene mucho que ver con las emociones y que guarda relación

con un exceso de tareas. Se señala como principales afectadas a las mujeres, puesto que tienen un doble rol en su vida, la de trabajar y/o destacar en su profesión y la de permanecer en el ámbito del hogar. Siendo no ajena a las consecuencias que esto tiene; como la de no tener una relación estable, esto hace que sea más propensa a tener mucho más carga emocional y laboral, no dejando de lado los conflictos que le puede suceder contando o no el apoyo de sus familiares.

Pines, Aeronson y Kafry, 1981; citados por Chacón y Grau, 1997. al tener este síndrome una alta relación con los trabajos asistenciales, se describe este tipo de actividad laboral como una interacción social asimétrica en la que existe con frecuencia una relación emocional y confianza en el trabajador; y en donde el fracaso suele ser visto como un error del trabajador. En esta situación explica que este síndrome tiene una alta desproporcionalidad de interacción, ya que no existe la confianza del trabajador y no lleva una buena relación, donde solo pueden destacar su fracaso como algo natural e innato.

Jillhouse y Adler, 1991 cuando se consideran las tasas de morbilidad y mortalidad asociadas a las profesiones como indicadores de los niveles de estrés de las diferentes ocupaciones, se reportan mayores índices en las tasas de suicidio, cirrosis, alcoholismo, consumo de sustancias psicoactivas (spa), desórdenes afectivos y accidentes de tránsito.

Existe una alta proporción de personas que pueden sufrir o padecer similares enfermedades, esto está como marcado en un lugar durante el periodo de tiempo que guarda relación con la vida social de la persona como desórdenes afectivos, consumo de sustancias tóxicas que logran hacer daño al organismo, suicidio, entre otras.

Manassero, Fornés, Fernández, Vázquez Ferrer (1995) afirman que el síndrome de estrés asistencial no es algo que aparece repentinamente como una respuesta específica a

un determinante concreto, sino que es más bien un estado que emerge gradualmente en un proceso de respuesta a la experiencia laboral cotidiana y a ciertos acontecimientos.

Se asegura que el síndrome del estrés no es que aparece de la noche a la mañana, si no que suceden una serie de cambios en la vida, todo esto conlleva a un proceso de como la calidad de vida va desmejorando como respuesta al enfrentamiento de las experiencias laborales o como otros acontecimientos

Chacón y Grau (1997) proponen un modelo explicativo del síndrome de Burnout asistencial a partir de las relaciones entre variables causales y mediadoras, tomando como referencia estudios realizados con personal de enfermería de Madrid en la despersonalización se ubican las actitudes negativas hacia los pacientes, rechazo a la toma de decisiones en la solución de los problemas, y hostilidad hacia pacientes y compañeros; en el cansancio emocional se incluyen síntomas físicos como dolores musculares y falta de energía entre otros, y síntomas psicológicos como ansiedad, cambio de percepciones hacia los compañeros y pacientes, y por último, en la falta de realización personal, se encuentra un descenso en el nivel motivacional de logro, sentimientos de ineficacia y frustración.

Presentan un modelo que aclara que el síndrome de Burnout es parte de las relaciones entre variables de origen y mediadoras, toman como referencia a un grupo de enfermería de Madrid donde se dan cuenta que tienden a tener actitudes de peyorativas hacia los pacientes siendo no esta causa de su comportamiento. Malas decisiones para solucionar situaciones, hostilidad a las demás personas, rechazo a la buena actitud para sobrellevar una buena relación en el lugar de trabajo. Según su origen es por el cansancio emocional como consecuencias dolores y/o síntomas psicológicos como la ansiedad, cambio de ánimos repentinos, cambio de percepciones hacia alguien, falta de buena socialización, se encuentra como resultado a una persona con ineficacia, ética y solo logrando la frustración de este.

Síndrome de Burnout: Según Gil Monte (2000) es una patología severa que suele derivarse de stress laboral. Es un cuadro crónico en el que se experimenta agotamiento emocional físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral, falta de realización y una despersonalización.

El portal Universia advierte que el burnout suele estar relacionado con la frustración que las personas pueden llegar a sentir con sus trabajos cuando llegan a la conclusión de que sus esfuerzos no dan resultados, así como a los bajos sueldos, la falta de incentivos adecuados o la pérdida de prestigio social. Todo esto lleva a que el trabajador puede sentirse “quemado”.

El burnout no es lo mismo que la depresión, aunque muchas veces presenta síntomas similares. Es importante no autodiagnosticarse, porque esto puede llevar a tratamientos equivocados. Muchas veces, los síntomas del burnout se pueden superar simplemente tomando un descanso largo y desconectándose del trabajo. No es el caso de la depresión, que requiere terapia psicológica y muchas veces medicación. Para un paciente deprimido, tomarse vacaciones puede empeorar las cosas. Por eso, antes de “recetarse” una solución, siempre es recomendable acudir a un profesional experto en salud mental y obtener el diagnóstico preciso.

Por otro lado, resulta también interesante la propuesta realizada por Burke, quien sostiene que el burnout es un proceso que emerge de forma gradual, es decir, se asume la presencia de una secuencia causal entre las demandas laborales y las reacciones psicológicas del trabajador, esta condición es mantenida en el tiempo. (Greenglass, Fiksenbaum, Burke, 1995) En otros términos, se habla del burnout como un proceso de adaptación al estrés producido por las demandas de las tareas laborales y variables internas del sujeto.

Lo califica como una enfermedad que no tiene mucha complejidad, que tiene como origen en el ámbito laboral. Los síntomas más comunes y fáciles de reconocer son el de un agobio constante tanto físico como mental, que la persona llega a un punto donde ya no puede con nada, donde todo es difícil de solucionar quizá por la misma rutina, la costumbre, el hacer cosas repetitivas y no atreverse al cambio, una falta de superación personal, escasas de aspiración. Sobre todo, conformista. Guarda relación con la frustración es decir la persona suele pensar que al no obtener buenos resultados en lo que realiza o la falta de un incentivo esta no puede ser capaz de superarse. Se rinde sin haber intentado algo.

Es importante saber que muchas personas piensan que el estrés y la depresión son muy similares, pero no es así puesto que el primero basta con unos días de relajo y una desconcentración acerca de lo que lo agobia sin necesidad de auto medicarse, mientras que el segundo es una enfermedad ya que es muy necesario tener un seguimiento clínico, además de recibir medicamentos. Es decir, el estrés es más leve que la depresión.

2.2.1.1. Dimensiones del Burnout.

Si bien es cierto, el proceso de construcción de un único concepto de Burnout ha sido algo accidentado, parece existir un consenso en referencia a las dimensiones de este constructo. Las investigaciones e instrumentos se orientan a adoptar la definición del burnout no como un constructo unitario sino más bien desde una perspectiva multidimensional, es así que se habla de la presencia de un agotamiento que abruma al sujeto, relaciones impersonales en el trabajo, y un sentido de insuficiencia y carencia de la realización personal (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Las investigaciones señalan que el síndrome Burnout tiene como principal síntoma el tener fatiga, agotamiento, cansancio de realizar las mismas actividades, y como finalidad se obtiene la falta de realización personal.

- **Agotamiento emocional:** cuando aparece una disminución y pérdida de los recursos emocionales la persona se vuelve menos sensible con las demás personas y muy duro consigo mismo. el agotamiento o cansancio emocional; el cual constituye la primera fase del proceso y se caracteriza por la pérdida de atractivo, el tedio y el disgusto causado por las tareas que son propias del trabajo que se ha de realizar, de manera que la persona pierde el interés y cualquier sentimiento de satisfacción que pueda tener. Esta fase se caracteriza por un sentimiento de indefensión como consecuencia de un enfrentamiento activo pero inefectivo frente al estrés; aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta qué punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.

Cuando existe una carencia de ser una persona vigorosa, falta de ánimo, falta de positividad. Esto también es un indicio cuando tú no deseas o no te agrada una actividad que tienes que realizarla simplemente por el hecho de que es un trabajo y/o porque te pagan y es tú responsabilidad acabarlo. Al no tener disposición de lograr este objetivo la persona pierde el interés de solucionar aquella decisión que tanto lo agobia y no ve otras posibilidades de poder resolverlo.

- **Despersonalización:** consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia las personas la despersonalización, que es descrita como el núcleo el síndrome, se considera básicamente como la consecuencia del fracaso en la fase anterior y un mecanismo de defensa para evitar

el aumento de los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. La despersonalización se caracteriza por la falta de interés por las personas a quienes hay que atender, pérdida en la capacidad para establecer relaciones empáticas con ellas, una objetivación burda y somera de sus problemas e incluso por llegar a culpabilizar a los pacientes de su propia situación. Para Moreno y Peñacoba la despersonalización es un tipo de comportamiento que suele estar asociado con depresión y hostilidad.

Aquí surge las ideas o los pensamientos negativos acerca de tu persona, de no creer en uno mismo, esto es la principal causa del fracaso y se ve como un mecanismo de defensa para así evitar que siga en aumento los sentimientos como el de desconfianza, insuficiencia. Esto se caracteriza por una falta de interés de preocuparnos por las otras personas, autores como Moreno, Peñacoba indican como un tipo de conducta que es asociado con la depresión y hostilidad.

- **Falta de realización personal:** tendencias suele evaluarse al trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. La tercera fase es descrita como el abandono de la realización personal, y consiste en el sentimiento y la creencia de que el trabajo no vale la pena, que institucionalmente no se pueden cambiar las cosas y que no existen posibilidades de logro y mejoramiento personal. Negación: se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz. Fase irreversible: entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible, es importante la prevención el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste es muy delgada.

El proceso incluye:

- Exposición gradual al desgaste laboral
- Desgaste del idealismo
- Falta de logros

La falta de realización personal es conocida como la tercera fase del síndrome Burnout, aquí la persona tienen una baja autoestima, suele pensar que el lugar donde trabaja es como una cárcel que tienen ciertos tipos de reglas y normas y la primera es privarse de hacer actividades que le pueden satisfacer, que esto no puede cambiar y siempre seguirá así y tendrá que agotarse en tratar de solucionar problemas con ideas negativas, sin darse cuenta que puede lograr un cambio y ver que el lugar donde se encuentra no es una cárcel sino el lugar donde aprenderá a convivir con otras personas donde conocerá nuevas costumbres y estas pueden servirle de mucha ayuda. Las primeras personas al notar el cambio de actitud son sus propios compañeros que ya no pueden sobrellevarse con él y solo tendrán un trato estrictamente laboral.

2.2.1.2. Manifestaciones del síndrome de "burnout" en la práctica profesional.

En la actividad docente, puede presentar las siguientes conductas:

- Evitación del compromiso emocional: la pérdida de contacto relacional puede manifestarse en un trato distante, mal manejo de la información y falta de respuesta a las emociones del otro.
- Disociación instrumental extrema: se expresa en conductas automáticas y rígidas tales como comunicación unidireccional, exceso de pedido de estudios, repetición de discursos automatizados, uso exclusivo de lenguaje técnico e intervenciones innecesarias.

- Embotamiento y negación: la falta de conciencia del propio estado de agotamiento e irritación constantes se manifiesta en conductas interpersonales oposicionistas, actitudes descalificativas, intervenciones hipercríticas y carencia de registro de autocrítica.
- Impulsividad: la persona pasa a la acción a través de conductas reactivas de enojo, confrontaciones reiteradas con colegas, pacientes y maltrato al personal paramédico.
- Desmotivación: se asocia a la pérdida de autorrealización y a la baja autoestima, que puede traducirse en la falta de sostén de los tratamientos, falta de iniciativa y constancia en las tareas de equipo, ausencias, impuntualidad y poca participación o no inclusión en proyectos.

Estos comportamientos se han observado en la práctica profesional como, la pérdida de compromiso emocional que consiste en perder el interés o una manera de alejarse para evitar el contacto de trato cordial con otra persona. El siguiente punto a tomar en cuenta es el de Disociación instrumental extrema esta trata de explicar las conductas y comportamientos que se tiene al momento de expresar, una exigencia al momento de concentrarse en el ámbito académico, intervenciones innecesarias, lenguaje demasiado formal y técnico. La tercera llamada embotamiento y negación la cual señala que debido al cansancio e irritación muy continuas en las conductas personales suelen tener como resultado actitudes descalificativas y falta de coherencia además de carencia de registro de autocrítica.

Los síntomas observados pueden evidenciarse como:

- Físicos: fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, dolores estomacales, etc

- Emocionales: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, etc.
- Conductuales: agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc.
- Relacionados con el trabajo: absentismo, falta de rendimiento, robos, etc.
- Interpersonales: pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

Estos síntomas son muy evidentes es decir son fáciles de notar cuando una persona presenta problemas de sueño, dolores de cabeza, dolor de cuerpo, dolores estomacales. Otro síntoma notorio son los síntomas emocionales, como alta irritabilidad, ansiedad, nerviosismo, desesperación, etc., conductuales que se debe manejar porque en algunos casos suelen ser exagerarlo, aquí podemos mencionar a la agresividad, actitud altanera, cinismo, abuso de sustancias toxicas. Ahora relacionados al trabajo tenemos al conformismo, falta de interés para solucionar problemas, robos, etc. Y por último tenemos a interpersonales como falta de comunicación, aislamiento, entre otras.

Asimismo, existen tres categorías donde se presenta los síntomas principales:

1. Cansancio emocional, que se traduce por agotamiento físico y psíquico, abatimiento emocional, sentimientos de desesperanza.
2. Evitación y aislamiento, traducido en su conducta a través de absentismo laboral, inasistencia a reuniones, resistencia a enfrentarse con personal o atender al público, o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva.
3. Sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Este tercer elemento suele ser claramente observable, aunque puede en ocasiones manifestarse encubriéndose con una aparente actitud de entusiasmo y dedicación.

- Afrontamiento son: "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo".

El afrontamiento tiene dos grandes funciones:

- Centrado en el problema: intenta manejar o solucionar la situación causante del estrés.
- Centrado en la emoción: intenta regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia del estrés. Según su eficacia:
 - Adaptativas, es decir que reducen el estrés a través de (ejercicio físico, relajación, alimentación adecuada, etc.)
 - Des adaptativas, que reducen el estrés a corto plazo, pero con importante deterioro para la salud (abuso de alcohol, fumar, aislamiento social. etc.)

Todas estas selecciones de categorías donde son más recurrentes y comunes los síntomas son los siguientes: El cansancio emocional, esta se produce por cansancio físico y psíquico. Otro síntoma es el de evitación y aislamiento, la cual explica una conducta solitaria, donde evita tener algún contacto con personas que se encuentran alrededor de ella, inasistencia a lugares o reuniones, miedo a ser el centro de atención, falta de interés en el mismo. Sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional, esta consiste en el deterioro o frustración de la persona acerca de lo que puede lograr, siente que le falta la capacidad de poder resolver situaciones complicadas. Los afrontamientos, estos se desarrollan para manejar posibles soluciones.

2.2.1.3. Evolución natural de la enfermedad.

Podemos establecer 4 estadios de evolución de la enfermedad, aunque estos no siempre están bien definidos:

- **Forma leve:** los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo, los síntomas son: dificultad para levantarse por la mañana; distanciamiento; irritabilidad; cinismo; fatiga; aburrimiento; progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- **Forma moderada:** aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la auto-medicación.
- **Forma grave:** mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos; los síntomas se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas
- **Forma extrema:** aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio, los síntomas es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro de crónico, que genera baja de la autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con angustia y depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a suicidio.

En la evolución natural de la enfermedad describe 4 tipos de formas mencionando en primer lugar a la Forma Leve; aquí los síntomas son más que todo físicos (dolores, incomodidad) pereza al levantarse de cama, falta de incumplimiento con sus actividades. La segunda es Forma Moderada, aquí aparece el insomnio, falta de retención de memoria,

inatención y falta de concentración. La tercera es Forma Grave, donde se busca como medio de salida consumir sustancias tóxicas como alcohol, drogas. Abuso de medicamentos.

Y por último es la Forma Extrema, donde es muy seguido la crisis existencial donde siente que no tiene un objetivo en la vida y que solo espera que debe acabar ya por una vez su vida, falta de amor propio, aquí aparecen otras enfermedades como la depresión y el aislamiento. Sensibilidad en los sentimientos.

2.2.1.4. Causas del síndrome de Burnout.

El síndrome burnout suele deberse a múltiples causas, y se origina principalmente en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada.

Las causas de este Síndrome son múltiples, no tiene un origen específico, las más notorias son el de contacto con otras personas, falta de organización en su horario, algunas investigaciones afirman que una persona puede sufrir este síndrome si trabaja por más de ocho horas diarias, cuando por un periodo de tiempo realiza acciones que no son de su propio interés o cuando siente que su remuneración económica no es la adecuada para poder sobrevivir. Por lo general se atribuye a la rutina y el aburrimiento.

2.2.1.5. Identificación del Síndrome de Burnout.

- **Psicosomáticos:** fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, tensión muscular etc.

- **De conducta:** ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo.
- **Emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.
- **Ambientes laborales:** deterioro en la capacidad de trabajo, deterioro de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

Identificar a una persona con Síndrome de Burnout puede ser aparentemente fácil de reconocer, ya que presenta fatiga crónica, frecuentes dolores en todo el cuerpo, horas de dormir no adecuada (dormir menos de 8 horas), pérdida de peso, tensiones musculares. Abuso de drogas, incapacidad de poder convivir con otras personas y/o respetar sus ideas o costumbres. Falta de atención y concentración, sentimientos depresivos. Deterioro de la calidad de vida un aumento de hostilidad, falta de comunicación. Sobre todo, lo que más se manifiesta es el agotamiento, que muchos casos es un pretexto. Por lo general la persona que sufre de este síndrome, no lo reconoce, ni le da crédito, cree que es una persona normal sin mal alguno, pero que en realidad esta con dicho síndrome.

2.2.1.6. Factores en la aparición del síndrome de Burnout.

- **La edad** se considera por que el profesional sería especialmente vulnerable al síndrome, en los primeros años de su carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana.

- **El género** sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá este sea el caso de los docentes por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar.
- **El estado civil**, aunque se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables.

El síndrome de Burnout no distingue si eres joven o una persona mayor, si eres hombre o mujer, si estas casado o no tienes pareja, aquí es donde surgen los factores de este síndrome. En la edad, las personas no se sienten contentas con sus carreras, sienten que son incapaz de ser una persona que tome decisiones correctas.

En género, mencionan a las mujeres como el grupo más vulnerable, aquí es donde ellas cumplen una doble función como el de trabajar en un lugar cerca o no a casa y el otro la tarea familiar (responsabilidades de la casa). En el estado civil se ha relacionado a las personas que no tienen pareja como una causa emocional acerca de la correcta realización personal. Pero en ambos casos, las mujeres son las que sufren con mayor frecuencia del síndrome en estudio. Lo que no significa que en los hombres también puede suceder en un mayor porcentaje.

2.2.1.7. Actitudes.

Según Ferreira (2011, p. 5), señala que “la actitud es el resultado de una serie de experiencias que luego se vuelven tendencia, y dicha tendencia se va adquiriendo dentro del ambiente donde el ser humano vive y muchas de estas derivan de las experiencias

personales, que se manifiestan en un estado de disposición psicológica, organizada y adquirida por las experiencias vividas dentro de su quehacer cotidiano”.

Indica el comportamiento de la persona como una serie de situaciones que se logra superar para así obtener una buena experiencia. En otras palabras, existe alejamiento para evitar situaciones embarazosas.

2.2.1.7.1. Evaluación actitudes.

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. Aquí en las evaluaciones de actitudes es un procedimiento que se usa para mediar o evaluar sobre los comportamientos que se obtiene en el trabajo.

2.2.1.7.2. Importancia de las actitudes.

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. En este caso lo primero que debe existir es el real reconocimiento del mal, que la persona que sufre este síndrome acepte y se proponga sanarse.

Es demasiado importante valorar las actitudes que se tiene para la buena solución de los problemas que suceden de forma espontánea, se deduce que las personas deben mejorar su conducta, así se puede obtener una facilidad para obtener respuestas positivas.

2.2.1.7.3. *Ventajas de la evaluación de las actitudes.*

- **Mejora el desempeño:** mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Políticas de compensación:** la evaluación del desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante evaluaciones de desempeño.
- **Decisiones de ubicación:** las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior
- **Necesidades de capacitación y desarrollo:** el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. de manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
- **Planeación y desarrollo de la carrera profesional:** la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- **Imprecisión de la información:** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría. Errores en el diseño de puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
- **Desafíos externos:** en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. si estos factores aparecen

como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.´

La utilidad que se le da a la evaluación de las actitudes es de suma importancia ya que esto nos ayudara a mejorar nuestro desempeño, donde aprenderemos a esforzarnos por lo que deseamos. Nos permitirá que haya una política de compensación donde determinara la toma de decisiones además de incrementar nuestro merito sobre lo que se realizara, en las decisiones de ubicación esto complemente y refuerza a lo anterior. En las necesidades de capacitación y desarrollo, aquí habrá un desempeño inmenso donde la capacidad de analizar situaciones mejorará nuestra manera de actuar. En la planeación y desarrollo de la carrera profesional, aquí existirán soluciones inmediatas a problemas de no tan difícil comprensión. Y ya casi llegando al final la Imprecisión de la información existirá un análisis completo de lo logrado en el ámbito laboral, académico y hogar. Aquí se es consciente que si existe una falla se puede mejorar con orientación acerca de las decisiones, identificarlos.

2.2.1.7.4. Fundamentación teórica de la variable actitud.

La actitud es una inclinación, tendencia o predisposición adquirida, no innata y relativamente duradera, que implica una orientación sistemática de la conducta hacia determinados objetos del mundo social. En este sentido, cabe decir que las actitudes no son conductas sino predisposiciones adquiridas para actuar selectivamente y conducirse de determinada manera en la interacción social.

Al respecto Ferreira (2011, p.1), define la actitud como “el resultado de una serie de experiencias que luego se vuelven tendencia, y dicha tendencia se va adquiriendo dentro del ambiente donde el ser humano vive y muchas de estas derivan de las

experiencias personales, que se manifiestan en un estado de disposición psicológica, organizada y adquirida por las experiencias vividas dentro de su quehacer cotidiano”.

Según lo expuesto, se considera que las personas reaccionan de manera característica a las diferentes personas, situaciones y experiencias que se le presentan, de ese modo existe una predisposición muy duradera que va a marcar la orientación de la conducta dentro del medio social donde se desenvuelve e interactúa.

Asimismo, algunas investigaciones, señalan que las actitudes se vinculan a nuestro aparato psíquico en relación con el mundo en el que vivimos, en ese sentido, el doble sentido que se configura a partir de la experiencia con el mundo se orienta al comportamiento de la persona.

Las actitudes son el conjunto de una serie de experiencias adquiridas durante la vida cotidiana, esto es porque ha influido tanto factores ambientales y/o experiencias laborales, de cómo se ha desempeñado en cada ámbito. Es importante examinar que existen diferentes tipos de actitudes frente a diferentes contextos. Aquí se marcará en la orientación que se tiene para desenvolverse ante estas situaciones. Otras investigaciones indican que este comportamiento que se logra observar se debe a la forma en que vivimos.

Al respecto, el psicólogo social Allport (Escamez 2011), considera la actitud como el concepto más indispensable de la psicología social y la define de la siguiente manera:

“La actitud es un estado mental y nervioso de preparación, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con los que está relacionada”. el concepto actitud es probablemente, el más distintivo e indispensable de la psicología social estadounidense contemporánea ningún otro término aparece con más frecuencia en la literatura experimental ni teórica. (p.10)

Según el autor, considera a las conductas como tendencias a comportarse según opiniones o sentimientos propios, que se orientan a los actos y a las influencias externas sobre lo que se dice o hace, en ese sentido, la actitud tiene una relación específica con la conducta, no obstante, a veces el proceso acostumbra a ser inverso y los actos no corresponden, dicha experimentación genera una tensión que se denomina en la psicología social como disonancia cognitiva.

La postura que uno tiene o la forma de reaccionar, para este autor es de un estado mental, debido a la preparación que es resultado de una experiencia y que esto puede repercutir de forma positiva o negativa. Es también la respuesta de la persona ante lo que lo rodea, como situaciones, objetos. Para el psicólogo las conductas es una forma de defenderse o responder ante las opiniones, sentimientos, actos.

Por otro lado, muchos investigadores consideran la actitud como un constructo que, aunque no es directamente observable, precede a la conducta, y guía nuestras elecciones y decisiones de acción. al respecto, flores (2011, p. 13), señala que la actitud puede generar cambios significativos a través de una actitud emprendedora, hacia el desarrollo de los valores y la innovación, definiéndola como actitud emprendedora que sea capaz de mejorar la productividad y la competitividad sea personal o como de un país”

En conclusión, la actitud desde esa perspectiva, se caracteriza por una forma de sentir, de pensar y de actuar en relación a como se reacciona ante un estímulo social de manera estable y predecible, en otras palabras, es tender a pensar, sentir y actuar de la misma manera como es ante un mismo estímulo y que ejerce fuerza y poder a través de niveles de evolución más avanzados.

Flores expresó que las actitudes son comportamientos que orientan a la toma de decisiones, elecciones. Que además puede lograr cosas innovadoras si es que uno se lo propone, lograr un cambio para conseguir algo que se anhela. Al llegar a ser empeñoso

generará una serie de valores, mejorará su productividad y será una persona competitiva. Podemos resumirlo desde un punto de vista que la actitud se caracteriza como una forma de pensar, relacionar, actuar, reaccionar ante un estímulo social y que esto desarrollara en nosotros una serie de motivaciones.

En consecuencia, la definición de actitud según Allport, parece ser la más completa, considerando la actitud como un estado mental neurológico y organizado, de tendencia a responder a partir de la experiencia, y que ejerce un influjo directivo y dinámico en la conducta de las personas.

Allport tiene un significado mucho más complejo acerca de la conducta señalando desde que tiene un estado mental, organizado y estructurado que responde ante las experiencias hasta la influencia que tiene como consecuencia las respuestas de las conductas de las personas.

Para Eagly (citado por soto, 2012), define la actitud como “un estado interno de la persona y no es tanto que resida en el ambiente externo a ella, pero, tampoco es una respuesta manifiesta y observable, precisamente, la actitud se concibe como algo que media e interviene entre los aspecto de ambiente externo, que son los estímulos del grafico de arriba, y las reacciones de la persona, es decir, sus respuestas evaluativas manifiestas” (p.6).

Esta definición de la conducta es algo interno de la persona, puesto que en ella capta todo para luego poder exponerlo mediante las actitudes. Esto logra ser una respuesta observable y lo manifiesta mediante opiniones, emociones.

Asimismo, Fazzio (2014, p.43), señala que las actitudes son “asociaciones entre objetos actitudinales prácticamente cualquier aspecto del mundo social y las evaluaciones de estos objetos”.

Fazzio denota las actitudes como las asociaciones que existe entre los estímulos externos (aspecto social) y la forma en como logramos manifestarlo. Según Rodríguez (2010), define las actitudes como: “argumentos que constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas, y en segundo lugar las actitudes sociales desempeñan funciones específicas para cada uno de nosotros, ayudándonos a formar una idea más estable de la realidad más estable en que vivimos, y que nos sirven para proteger nuestro yo y conocimientos indeseables y en tercer lugar, las actitudes son la base de una serie de importantes situaciones sociales, como las relaciones de amistad y de conflicto. (p.9)

Para el autor mencionado las actitudes son como una forma de refutar acerca de lo que nos sucede, ante diferentes conductas, en segundo lugar, menciona que estas actitudes desempeñan un valor importante ante una función específica. Como una idea de la realidad en la que nos encontramos y en la cual vivimos. En tercer lugar, constituye una serie de situaciones notables como en la amistad y de conflicto.

Por otro lado, Thurstone (escamez 2011, p.6), considera que la actitud “denota la suma total de inclinaciones y sentimientos humanos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores y convicciones acerca de un asunto determinado”.

Para Thurstone considera que las actitudes expresan una inclinación o una preferencia hacia ciertos sentimientos a otras personas. Además de prejuicios, ideas, temores, entre otros. Según los autores las actitudes son adquiridas, a través de la educación, porque la educación de las actitudes se realiza desde la perspectiva de los derechos humanos con criterios metodológicos referidos a la enseñanza y aprendizaje de las mismas.

Según se ha visto anteriormente, las actitudes constituyen la interrelación de componentes, y por lo tanto la educación debe atender a los tres (afectivo) y no sólo a lo

cognitivo o lo conductual, en segundo lugar una educación en actitudes se realiza con el ejemplo más que con el discurso, es por ello que se debe estimular la participación, ya que es la forma de generar el espacio para que se den actitudes de responsabilidad, afirmación y respeto hacia los demás.

Asimismo, las actitudes son definidas por otros teóricos como evaluaciones que permiten actuar en el entorno social que nos rodea. Las actitudes están formadas por sentimientos positivos y negativos, creencias e información sobre el tipo de objeto que determina el comportamiento.

También cabe mencionar, que el enfoque tripartito parte de que el origen de la actitud proviene de los componentes afectivo, cognoscitivo y conductual, siendo el componente conductual el que en mayor parte determina la actitud del sujeto. El segundo enfoque determina que la actitud está formada por procesos implícitos o inconscientes en el individuo frente a otros explícitos o conscientes. En consecuencia, la investigación se centró en determinar la actitud del individuo hacia la apreciación de la música. Pero, siempre se debe asumir una actitud, como el apego a la música, al juego, al paseo un fin de semana, etc.

Los autores tienen algo en común la señalan que las actitudes son expresiones frente a determinadas situaciones de la vida, que todo esto afecta de una forma negativa o positiva, dependerá como reaccionamos ante ellas, además que influye ciertos estímulos externos a nosotros. Cabe mencionar que las actitudes se conforman de componentes afectivos, cognoscitivos y conductuales.

2.2.1.7.5. Dimensiones de la variable actitud.

Según Ferreira (2011), la actitud tiene cuatro componentes o dimensiones:

- a. **Aspecto cognitivo:** se adquiere dentro del medio social son diferentes opiniones hacia las diferentes situaciones que se presentan día a día.
- b. **Aspecto afectivo:** están incluidas las emociones y los sentimientos.
- c. **Aspecto normativo:** indica la forma como uno debe comportarse frente a una situación que se presente.
- d. **Aspecto comportamental:** se enmarca a una situación específica donde se involucra las creencias, opiniones las cuales se traducen en una acción.(p.6)

Las dimensiones de las actitudes se dividen en cuatro aspectos, aspecto negativo, afectivo, normativo y comportamental. En la primera se adquiere mediante la sociedad y las reacciones ante ellas de las situaciones de la vida cotidiana. La segunda donde están adjuntadas emociones y sentimientos. La tercera es la forma de como uno debe comportarse ante la situación que se le presente. Y por ultima y no menos importante donde se involucran las creencias, costumbres, opiniones la cual precede de una acción.

2.2.2. Desempeño laboral.

Según Hernández (2009) es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

El desempeño laboral cumple una estructura ya que permitirá evaluar e influir una serie de atributos y comportamientos relacionados al trabajo con el fin de conocer la productividad del empleado y de cómo se desenvuelve en este lugar, ya que esto mejorará su rendimiento en un plazo a futuro.

2.2.2.1. La evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

2.2.2.1.1. Importancia de la evaluación del desempeño.

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

2.2.2.1.2. Usos de la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:

Así mismo Ellriegel, D; Slocum, John W. Jr: (1998) nos da a conocer sus Ventajas de la Evaluación del Desempeño

- Mejora el desempeño: mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.

- **Políticas de Compensación:** la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño.
- **Decisiones de Ubicación:** las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- **Necesidades de Capacitación y Desarrollo:** el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
- **Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional:** la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- **Imprecisión de la Información:** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
- **Errores en el Diseño de Puesto:** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
- **Desafíos Externos:** en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

2.2.2.2. Habilidades.

El solo hecho de que no seamos todos iguales, no quiere decir que algunos individuos sean inherentemente superiores a otros. Lo que estamos reconociendo es que todos tenemos fortalezas y debilidades en términos de las habilidades, que nos hacen relativamente superiores o inferiores a otros en el desempeño de ciertas tareas o actividades.

Desde el punto de vista de la administración, el tema no es si la gente es diferente en términos de sus habilidades. ¡Claro que si lo es! La cuestión es saber cómo se diferencian las personas en sus habilidades y usar ese conocimiento para incrementar la probabilidad de que un empleado desempeñe bien su trabajo.

¿Qué significa habilidad? De acuerdo con nuestro uso del término, la habilidad se refiere a la capacidad de un individuo para desarrollar las diversas tareas de un puesto. Es una evaluación actualizada de lo que uno puede hacer. Las habilidades globales de un individuo en esencia están compuestas de dos conjuntos de factores: habilidades intelectuales y físicas.

Las habilidades son las capacidades que uno tienen para lograr con facilidad una tarea que se la ha mandado. Esto no te hace ser superior ante otras personas, si no que tienes las habilidades de desarrollar inmediatas respuestas frente a actividades.

2.2.2.3. Autoestima.

La gente difiere en el grado en el que se gusta o no a sí misma. A este rasgo se le llama autoestima.

La investigación de la autoestima, ofrece algunos puntos de vista interesantes respecto del comportamiento organizacional. Por ejemplo, la autoestima está relacionada directamente con las expectativas de éxito.

Las personas con una Autoestima alta creen que tienen más de la habilidad que se necesita para tener éxito en el trabajo. Los individuos con una alta Autoestima tienden a enfrentar más riesgos en la selección de puestos, y es más probable que elijan puestos no convencionales a que lo hagan personas con una baja Autoestima.

El resultado que se puede generalizar con mayor facilidad sobre la autoestima es que la gente de baja Autoestima es más susceptible a la influencia externa que la de alta autoestima. Quienes tienen baja autoestima dependen de la recepción de evaluaciones positivas por parte de otras personas. Como resultado, es más factible que busquen la aprobación de otros y sean más propensos a adaptarse a las creencias y el comportamiento de aquellas personas a las que respeta, que los que tienen una alta Autoestima. En los puestos administrativos, las personas de baja Autoestima tienden a ocuparse en complacer a otros y, por tanto, es menos probable que adopten posiciones impopulares que los de alta Autoestima.

No es de sorprender que también se haya encontrado que la autoestima está relacionada con la satisfacción en el puesto.

Diversos estudios confirman que las personas con una Autoestima alta están más satisfechas con sus puestos que aquéllas con una Autoestima baja.

La autoestima es un comportamiento o una valoración que se tiene referente a uno mismo, unos dicen que es la clave del éxito siempre y cuando sabemos valorarnos. Ante la exposición laboral prefieren a personas con una valoración indudable de ella, además que sea capaz de obtener respuestas inmediatas, que se desenvuelve de forma positiva antes las

decisiones que se tomara o llevara a cabo. Incluso calificaran la forma de cómo esta logra comportarse ante situaciones de extrema presión. En cambio, las personas que suelen tener una autoestima baja, no son llamadas con facilidad para desarrollar actividades de alta confiabilidad por temor a fallar. Las personas con autoestima alta logran adaptarse a diferentes ámbitos sin necesidad de andar quejándose, de lo contrario observan en ella nuevos retos.

2.2.2.4. Autocontrol.

Una característica de la personalidad a la que recientemente se le ha dado mayor atención se llama autocontrol. Ésta se refiere a la habilidad de un individuo para ajustar su comportamiento a factores situacionales externos.

Las personas con mucho autocontrol muestran una adaptabilidad considerable para ajustar su comportamiento a factores situacionales externos. Son altamente sensibles a las señales externas y pueden comportarse de manera diferente en distintas situaciones.

Las personas con gran autocontrol son capaces de presentar fuertes contradicciones entre su personalidad pública y su forma de ser privada.

Las personas con bajo autocontrol no pueden disfrazarse de esta manera. Tienden a mostrar su verdadera disposición y actitudes en cada situación; por tanto, hay una gran consistencia de comportamiento entre su forma de ser y lo que hacen.

La investigación sobre el autocontrol está en su infancia, de manera que las predicciones se deben formular con cautela. Sin embargo, la evidencia preliminar sugiere que las personas con alto autocontrol tienden a prestar mayor atención al comportamiento de otros y son más capaces de ajustarse a ello que aquellos que tienen un bajo autocontrol.

También podríamos plantear la hipótesis de que las personas con alto autocontrol tendrán más éxito en puestos administrativos donde se requiere que los individuos adopten papeles múltiples y hasta contradictorios. Quien se autocontrola es capaz de ponerse diferentes "máscaras".

El autocontrol cumple un rol importante, es una característica de la personalidad que ha llamado mucho la atención por el papel que cumple. Aquí hay dos tipos de personas; las personas con un alto autocontrol y personas con un bajo autocontrol. Las personas con un alto control son capaces de desarrollar buenas actitudes, son altamente sensibles ante señales que indican peligro o de extremo riesgo, además de comportarse de una manera distinta en cada diferente situación. Las personas con un bajo autocontrol suelen mostrarse tal y cual como son incluso perdiendo los papeles por no poder solucionar una decisión importante. No tienen buenas respuestas acerca de su comportamiento. Podemos decir que las personas con un alto autocontrol son como actores que se desenvuelven ante cualquier situación que se le propone.

2.2.2.5. Aprendizaje.

¿Qué es aprender? La definición de un psicólogo es considerablemente más amplia que el punto de vista profano de que "es lo que hacíamos cuando íbamos a la escuela". En la actualidad, cada uno de nosotros continuamente "va a la escuela". El aprendizaje se da constantemente. En consecuencia, una definición generalmente aceptada de aprendizaje es cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia. Podemos decir, como ironía, que los cambios en el comportamiento indican que ha habido aprendizaje, y que éste es un cambio en el comportamiento.

Es obvio que de la definición anterior se desprende que nunca vemos a alguien que está aprendiendo. Podemos ver que ocurren cambios, pero no el aprendizaje mismo. El concepto es teórico y, por tanto, no es observable de manera directa, inferimos que ha habido aprendizaje si un individuo se comporta, reacciona, responde, como resultado de la experiencia, en una manera distinta a como se comportaba anteriormente.

Nuestra definición tiene varios componentes que merecen aclararse. En primer lugar, el aprendizaje involucra cambios. Esto puede ser bueno o malo desde un punto de vista organizacional. La gente puede aprender comportamientos desfavorables —por ejemplo, tener prejuicios o restringir su producción— así como comportamientos favorables. En segundo lugar, el cambio debe ser relativamente permanente. Los cambios temporales pueden ser sólo reflejos y no representar ningún aprendizaje. Por tanto, este requisito elimina los cambios conductuales ocasionados por la fatiga o las adaptaciones temporales. En tercer lugar, nuestra definición se ocupa del comportamiento. Existe aprendizaje cuando hay un cambio en las acciones. Un cambio en los procesos del pensamiento o en las actitudes de un individuo, si no está acompañado de algún cambio en el comportamiento, no es aprendizaje.

Por último, es necesaria alguna forma de experiencia para el aprendizaje. Ésta se puede adquirir directamente mediante la observación o la práctica. O puede resultar de una experiencia indirecta, como la que se adquiere con la lectura. Pero la prueba crucial permanece: ¿da como resultado esta experiencia un cambio relativamente permanente en el comportamiento? Si la respuesta es "sí", podemos decir que, en efecto, ha habido aprendizaje.

El aprendizaje es la adquisición de un conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos que se obtiene mediante el estudio, investigación e información que se busca, mediante las experiencias o ejercicios que desarrolla. Aquí surge la acción y el

efecto de como uno aprende. Podemos también definirlo como una absorción de procesamiento y entendimiento de la indagación. Todo esto constituye un proceso de como el ser humano logra captar y razonar.

2.2.2.6. Formación profesional.

Por **formación profesional** se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

Formación Profesional Continua (FPC):

Destinada al colectivo de trabajadores en activo, cuyo objetivo es la adquisición de mayores competencias que le permitan una actualización permanente del trabajador al puesto de trabajo que desempeña u optar a otro, lo que en definitiva se resume como un aumento de su empleabilidad.

El aprendizaje permanente:

La dimensión permanente de la educación es la consecuencia obligada para dar respuesta a las exigencias de la Sociedad de la Información, que tiene en el cambio una de sus principales características.

El concepto de educación a lo largo de la vida es un elemento clave del nuevo siglo y conduce a la noción de "sociedad educativa" o "sociedad del conocimiento", en la que todo puede ser ocasión para aprender y desarrollar las capacidades del individuo. La educación a lo largo de la vida debe ofrecer los medios para alcanzar un mejor equilibrio entre el trabajo y el aprendizaje, así como para el ejercicio de una ciudadanía comprometida (Delors, 1996).

La educación es un proceso donde las costumbres, hábitos y valores repercuten en la formación de la persona para una generación de bien a futuro. Aquí desarrollara una serie de capacidades y habilidades.

Las razones de la necesidad de un aprendizaje permanente son varias (Puig y Trilla, 1985): la esperanza de la vida humana se ha prolongado considerablemente en los últimos decenios; los conocimientos avanzan constantemente y es precisa una continua actualización; las técnicas profesionales se ven afectadas por los cambios científicos y el aumento del tiempo de ocio exige una alternativa formativa para su complementación. La Educación permanente no es un sistema paralelo al sistema oficial, se extiende a lo largo de toda la vida del individuo e intenta el desarrollo de la vida personal, social y profesional.

2.2.2.7. Justificación.

- **Justificación teórica:** es necesaria la realización de este estudio por la importancia que tiene el conocer los factores desencadenantes y facilitadores en la aparición del síndrome de burnout en los docentes ya que no hay datos concretos ni estudios anteriores que nos permitan tener una visión y posición sobre la existencia de factores que puedan desencadenar este síndrome. Estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que puede considerarse como «el malestar de nuestra civilización», afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva.
- **Justificación epistemológica:** docencia siendo una de las profesiones que se encuentra sometida a múltiples factores estresantes tales como la sobrecarga de trabajo, la salud física y mental del personal docentes y de estudiantes es

indispensable para mantener equilibrio en sus actividades, para brindar una atención de calidad al estudiante.

- **Justificación legal:** el presente trabajo tiene el propósito proporcionar información en el colegio San Alfonso de Santa Clara, sobre las principales manifestaciones y cómo influye este síndrome de burnout en el personal docente que trabaja para mejorar las estrategias de intervención dirigidos hacia la educación tales como programas de relajación, motivación, incentivo, todo ello con el fin de mejorar y evitar el síndrome de burnout y mejorar el desempeño profesional de las docentes que trabaja todo ello con el fin último de mejorar su nivel de rendimiento laboral.
- **Justificación metodológica** en vista de todo lo anterior este tipo de trabajos son importantes ya que permiten identificar a tiempo este síndrome que daña la salud mental del personal docente afectando así no solo el desempeño laboral sino también la relación con los estudiantes.

El trabajo de investigación es de suma importancia en el colegio San Alfonso de Santa Clara, porque no hay estudios existentes de síndrome de burnout en la institución y ello ayudara a tomar medidas de prevención y solución del burnout siendo de esta manera asequible si se identifican oportunamente.

2.3. Definición de términos Básicos

Actitud: La actitud es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

Autoestima: La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen: es la percepción evaluativa de nosotros mismos. Maslow (2004), en su jerarquía de las necesidades humanas, describe la necesidad de aprecio, que se divide en dos aspectos, el aprecio que se tiene uno mismo (amor propio, confianza, pericia, suficiencia, etc.), y el respeto y estimación que se recibe de otras personas (reconocimiento, aceptación, etc.). La expresión de aprecio más sana según Maslow es la que se manifiesta «en el respeto que le merecemos a otros, más que el renombre, la celebridad y la adulación».

Desempeño laboral: El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Evaluación: La evaluación del desempeño de los empleados es algo vital para cualquier empresa que quiera comprobar el nivel de productividad interno. Es especialmente útil para analizar si los objetivos de los trabajadores se están cumpliendo o no y poder tomar decisiones que desbloqueen al trabajador y le permitan seguir trabajando y logrando objetivos. Realizando una evaluación del desempeño de manera regular, es posible planificar con antelación aspectos como, incrementos salariales, promociones internas.

Síndrome de Burnout: El Síndrome de Burnout (también llamado "Burnout " o "síndrome del trabajador quemado") consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico. El Síndrome de Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o

agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, suele ser una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Capítulo III.

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

HG. Existe relación significativa y positiva entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1. Existe relación significativa y positiva entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016.

HE2. Existe relación significativa y positiva entre la despersonalización y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016.

HE3. Existe relación significativa y positiva entre la realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016.

3.2. Variables

Carrasco (2013, p. 220) decía que al describir una variable el investigador gracias a ello tenía un conocimiento pleno del tema a investigar.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Síndrome de Burnout.

La definición conceptual de este síndrome es que se da en respuesta al estrés laboral ya que la persona experimenta sentimientos muchas veces de frustración y piensa que sus esfuerzos dentro de la institución no están siendo compensados como deberían. La persona que lo padece empieza a experimentar un desgaste físico y emocional y esto se evidenciado al mal trato al estudiante, el aburrimiento, la dejadez, los abandonos de las tareas a realizar, hasta la desmoralización.

Es el síndrome de desgaste profesional, es como un estrés prolongado del organismo del ser humano, cuya presencia se da por factores emocionales, inter e intra personales que se ocasiona en el trabajo cotidiano, se presenta con fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

3.2.1.2. Desempeño laboral.

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. Es considerado como la evaluación de la aptitud que presenta un empleado, en este caso un maestro, durante el ejercicio de su trabajo. El proceso es individual según el esfuerzo del trabajador.

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Síndrome de Burnout.

Es la respuesta que proporciona el trabajador a la escala para medir el grado de estrés laboral. Efectivamente los estadios del síndrome van desde lo más simple, hasta los estados complicados del estrés total, de la dejadez generalizada. La persona presenta problemas con respecto al manejo de las dificultades de la vida.

3.2.2.2. Desempeño laboral.

Es una respuesta que proporciona el trabajador a la escala para medir el desempeño profesional. Es la evaluación del desempeño del trabajador según su labor realizada, para cada labor se evalúa y se reconoce si está o no con los estándares de desempeño laboral.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable 1 Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Fatiga. Sentimiento de vacío. Cansancio. Frustración. Sobrecarga de trabajo.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,	0 = Nunca. 1 = Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana. 6 = Todos los días.
	Despersonalización	Deshumanización. Confusión. seguridad Frente al paciente	10,11,12,13,14,15,	
	Realización personal	Autoestima. Energía. comunicación Interrelación	16,17,18,19,20,21	
Variable 2 Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Evaluación del desempeño y políticas de compensación		1 = Nunca. 2 = casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Responsabilidad	Capacitaciones Decisiones, funciones sobrecargadas, desafíos externos		

Capítulo IV.

Metodología

4.1. Enfoque de investigación

La presente Tesis es una investigación de enfoque cuantitativo y de nivel aplicado, debido a que la información se recogió con datos numéricos, en un determinado momento, de la muestra estructurada y representativa de una población. La investigación aplicada también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren y está estrechamente vinculada con la investigación teórica, porque depende de los resultados y avances, ya que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico.

4.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo, que permite “medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren” (Hernández, 2003, p.119). Es decir, en este tipo de investigación se recolecta la información tal como se presenta en la realidad sin permitir ninguna manipulación de las variables. Se precisa una lectura minuciosa del fenómeno estudiado en una relación de variables.

4.3. Diseño de investigación

Hernández et al (2010) define como “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación (p.120). El diseño de investigación es correlacional transversal, por tener una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio. Sirve como instrumento de dirección y restricción para el investigador, en tal sentido, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales se va a realizar un experimento o estudio.

4.3.1. No experimental.

Según Hernández et al (2010) el estudio no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149). En un estudio no experimental, no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron. Pero en las investigaciones correlacionales no existen variables independientes ni dependientes, se llaman variables de correlación.

4.3.2. Transversal o transaccional.

Hernández et al (2010) definió diseños de investigación transaccional:

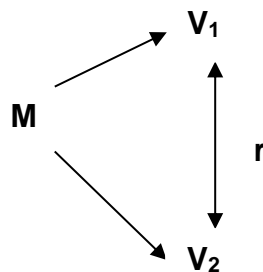
Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia

e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p.151)

4.3.3. Correlacional.

Hernández et al (2010), sobre los diseños de investigación correlacional “Los diseños de investigación Correlaciones causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.154).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M = Es la muestra en la que se realiza el estudio.

(V₁) = Corresponde a la variable Síndrome de Burnout

(V₂) = Corresponde a la variable Desempeño Laboral

r = Es el coeficiente de correlación

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población.

Ramírez (2003) define que: La población constituye el conjunto de elementos que forman parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objetivo o

propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella. En tal sentido la población de la presente investigación lo conforman 70 docentes del Colegio Privado San Alfonso de Santa Clara, Ate, Lima, 2016.

4.4.2. Muestra.

Ramírez, (2003) define que la muestra es:

Consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le evalúan características particulares, con el propósito de inferir tales características a toda la población. En estos casos hablamos de muestras representativas y los elementos que la componen son tomados al azar – muestreo aleatorio simple, estratificado aleatorio, sistemático con inicio aleatorio u otros. En el muestreo aleatorio, todos los elementos tienen las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra. Pero debido a que la población no es muy grande no se obtuvo muestra alguna, se ha trabajado con toda la población de 70 docentes que laboran en la institución educativa San Alfonso.

Tabla 1.

Muestra.

N°	Colegio	Cant.
01	San Alfonso	70

Fuente base de datos de la IE San Alfonso – 2016.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.5.1. Técnica.

Las técnicas de recolección de datos fueron los interrogatorios mediante las encuestas aplicadas para la obtención de información pertinente y de apoyo para la ejecución de todos y cada uno de los objetivos de la investigación; además constituyen las bases de la investigación, fue vital comenzar haciendo uso de las mismas para contar con información que sirva de soporte para que posteriormente se desarrolle de forma completa el trabajo de investigación.

4.5.2. Instrumentos.

Hernández et al (2010) señaló que: “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o dato sobre las variables que tienen en mente” (p. 200=). En ese sentido la presente investigación se utilizó el cuestionario, el cual se aplicó al personal docente de los distintos niveles de EBR para conocer si presentan o no el síndrome y en qué nivel; de esta manera, se reforzaron los resultados obtenidos.

4.6. Tratamiento estadístico

- Este análisis nos permitió controlar la presencia de posibles errores en la fase de introducción de los datos, es decir, detectamos con él valores fuera de rango, o la presencia de valores perdidos. Este análisis inicial también nos proporcionó una idea de la forma que tienen los datos: su posible distribución de probabilidad con sus parámetros de centralización; media, mediana y moda; así como sus parámetros de dispersión; varianza, desviación típica, etc.
- Empleamos el SPSS, versión 24 que proporciona varias herramientas para realizar esta descripción, todas ellas bajo el menú Analizar y, dentro de él, la opción de

estadísticos descriptivos e inferenciales. Estos procedimientos son: Tablas de distribución de Frecuencias, estadísticos descriptivos e inferenciales.

- La estadística inferencial la empleamos para modelar patrones en los datos y extraer inferencias acerca de la población bajo estudio. Estas inferencias tomaron la forma de respuestas a preguntas si/no (prueba de hipótesis), estimaciones de unas características numéricas (estimación), pronósticos de futuras observaciones, descripciones de asociación (correlación).

4.6.1. Aspectos éticos.

La responsabilidad del profesional docente es uno de los bienes más preciados en la vida humana. Por otro lado, la sociedad ha adquirido una mayor conciencia sobre sus derechos en servicios educativos, así como el conocimiento de las diferentes instancias y herramientas jurídicas para hacer valer esos derechos.

Desde el punto de vista de los aspectos éticos, es necesario que el investigador se cuestione acerca de las consecuencias del estudio. La decisión de realizar o no una investigación por las consecuencias que ésta pueda acarrear es una decisión personal de quien la concibe (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.42). El trabajo se realiza con mucha responsabilidad, pensando que con el trabajo se busque contribuir en la solución de problemas en la comunidad educativa, desde esta perspectiva. Durante todo el periodo de la investigación, la labor se ha caracterizado por la objetividad y la imparcialidad, desestimando creencias y prejuicios.

Capítulo V.

Resultados

5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos aplicados no necesitaron ser validados debido a que ya están validados por sus autores. La encuesta sobre el síndrome de Bournot fue escrita y validada por Cristina Maslach en el año 1981 y la encuesta sobre el Desempeño Laboral fue escrita y validada por Dante Alexander Ramirez Silva en el año 2015, los mismos que se utilizaron para la medición y tratamiento estadístico de datos de las variables en estudio.

Al respecto Hernández y otros (2010, p. 201), con respecto a la validez, sostienen que: “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. En otras palabras, como sustenta Bernal (2006, p. 214) “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado”.

1. Ficha técnica

Instrumentos de recolección de datos

a) Instrumento para medir el síndrome de burnout.

1. Ficha técnica Nombre: Cuestionario para medir el síndrome de Burnout
2. Autoras: Cristina Maslach

3. Año: 1981
4. Aplicación: personal
5. Duración: 20 minutos aprox
6. Ámbito de aplicación: docentes de educación
7. Finalidad: obtener información sobre el Síndrome de Burnout.

Tabla 2.

Categorías del síndrome de Burnout.

Categorías	Alto	intermedio	Bajo
Agotamiento emocional	27 a más puntos	19 a 26 puntos	Menos de 19
despersonalización	10 puntos a mas	6 a 9 puntos	Menos de 6
Realización personal	40 puntos a mas	34 a 39 puntos	De 0 a 33

- b) Instrumento para medir la variable desempeño laboral
 - i. Ficha técnica del instrumento
 - ii. Nombre del cuestionario: Cuestionario para medir el desempeño laboral en el personal docente
 - iii. Autora: Dante Alexander Ramirez Silva
 - iv. Año: 2015 Aplicación: personal
 - v. Duración: 20 minutos
 - vi. Ámbito de aplicación: colegio
 - vii. Finalidad: obtener datos sobre desempeño laboral

Tabla 3.*Categorías del desempeño laboral.*

Categorías	Deficiente	Eficiente	Muy eficiente
Desempeño profesional	menor = 54-70	71-87	88-105 más
Conocimiento	Menor =18-26	27-35	36-45 más
Trabajo en equipo	Menor =16-19	20-22	23- 26 más
Responsabilidad	Menor =18-23	24-29	30-36 más

5.2. Presentación y análisis de los resultados

Luego de la recolección de datos se procedió a la organización de la información recopilada durante el trabajo de campo y se ha efectuado siguiendo las pautas de la estadística descriptiva e inferencial, a fin de que faciliten la interpretación de los indicadores de las variables de estudio y la explicación adecuada de los niveles de relación de éstas.

5.2.1. Análisis descriptivo.

Tabla 4.

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso Santa Clara.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	22	32.30%
Unas pocas veces al año	31	42.55%
Unas pocas veces al mes	15	22.60%
Unas pocas veces a la semana	2	2.60%
Total	70	100

Fuente: cuestionario aplicado de los docentes a institución educativa San Alfonso .

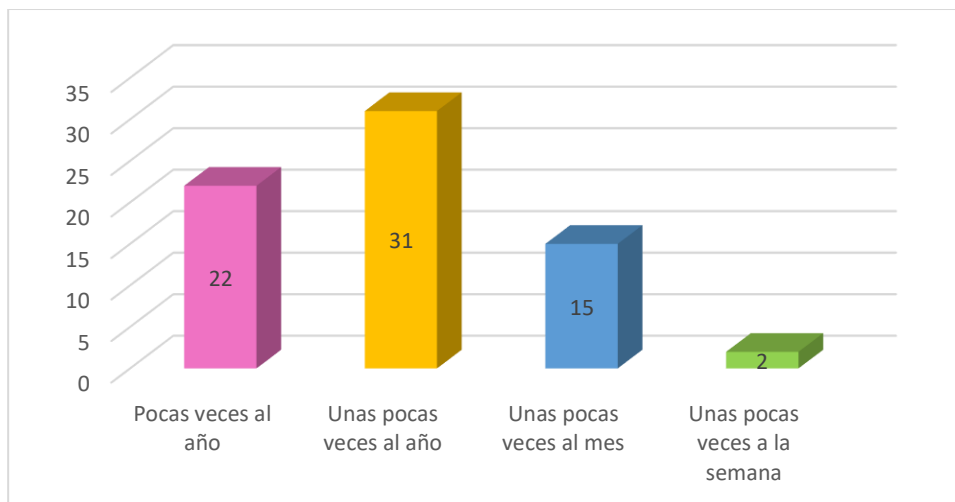


Figura 1. Gráfico de Barras Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso Santa Clara.

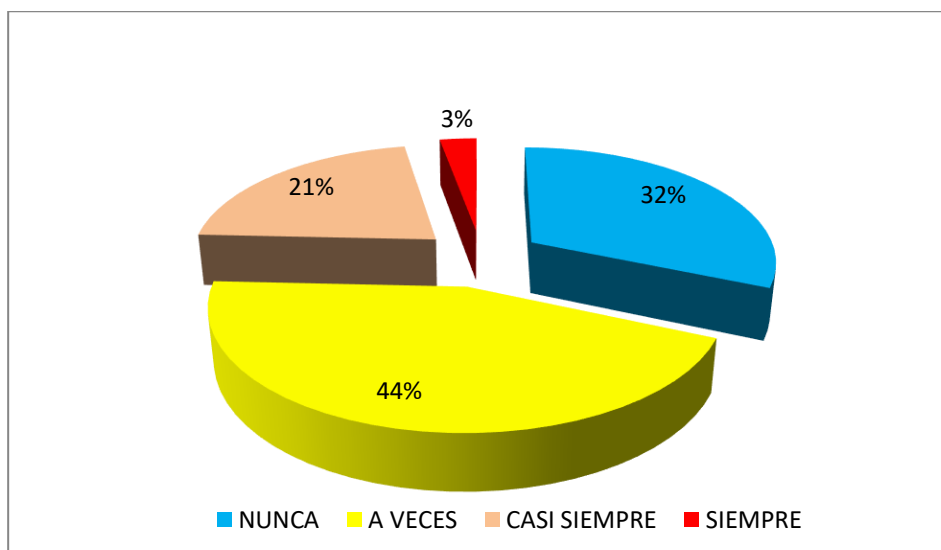


Figura 2. Diagrama porcentual Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 1 y 2, se observa que el 44% de las docentes encuestadas manifiestan que unas pocas veces al año existe el síndrome de burnout, mientras que solo el 3% de los encuestados manifiestan que unas pocas veces a la semana existe el síndrome de burnout.

Tabla 5.

Respuesta al agotamiento emocional en los docentes de la institución educativa San Alfonso.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	5	7.14
Unas pocas veces al año	32	45.20
Unas pocas veces al mes	14	20.0
Unas pocas veces a la semana	19	27.1
Total	70	99.99

Fuente: cuestionario aplicado a docentes de la institución educativa San Alfonso.

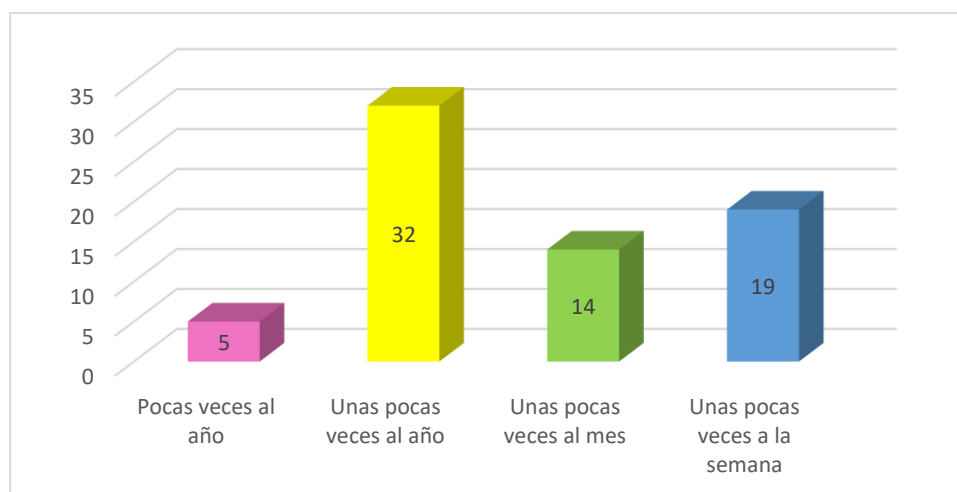


Figura 3. Gráfico de barras.

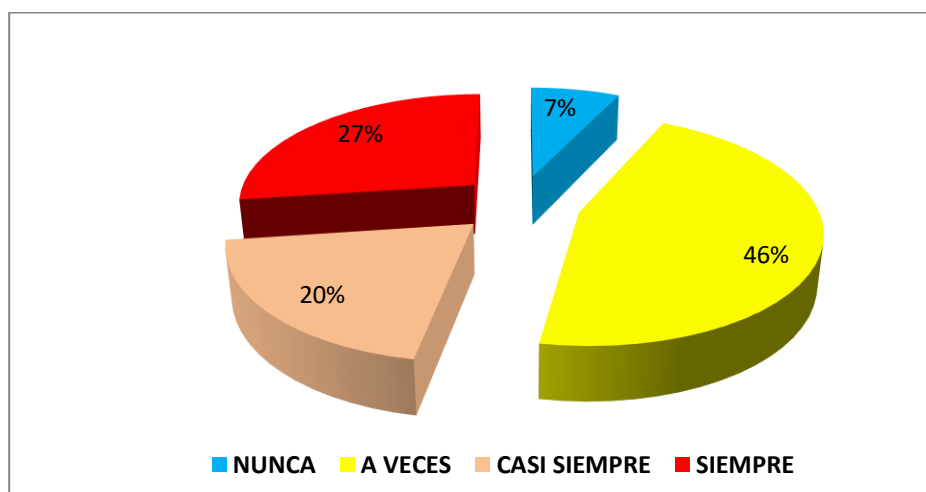


Figura 4. Diagrama porcentual sobre Agotamiento emocional de los docentes.

Interpretación:

De la tabla 7 figura 3 y 4, se observa que el 46% de docentes encuestados manifiestan que unas pocas veces al año sienten agotamiento emocional mientras y que un 7% de los docentes encuestados Pocas veces al año presenta agotamiento emocional.

Tabla 6.

Despersonalización en los docentes de la institución educativa San Alfonso.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	9	12.88
Unas pocas veces al año	31	44.28
Unas pocas veces al mes	18	25.7
Unas pocas veces a la semana	12	17.14
Total	70	100

Fuente: cuestionario aplicado a docentes de la institución educativa San Alfonso.

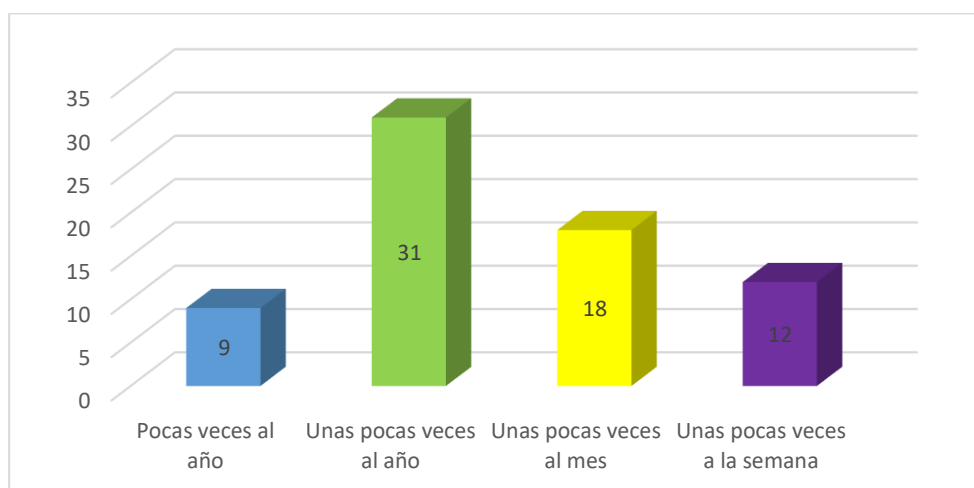


Figura 5. Gráfico de barras de despersonalización en los docentes de la institución educativa San Alfonso.

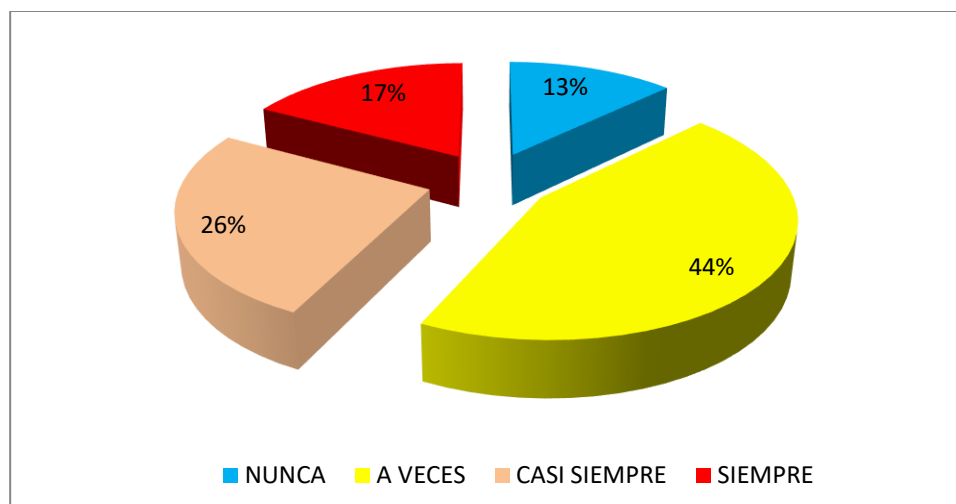


Figura 6. Diagrama porcentual sobre despersonalización de los docentes.

Interpretación:

De la tabla 8 figura 5 y 6, se observa que el 44% de los docentes encuestados unas pocas veces al año presentan despersonalización como respuesta al desempeño laboral mientras el 13 % de las encuestadas manifiestan despersonalización pocas veces al año.

Tabla 7.

Desarrollo personal en los docentes de la institución educativa San Alfonso.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces al año	10	14.28
Unas pocas veces al año	21	30
Unas pocas veces al mes	26	37
Unas pocas veces a la semana	13	18.57
Total	70	100

Fuente: cuestionario aplicado a docentes de la institución educativa San Alfonso.

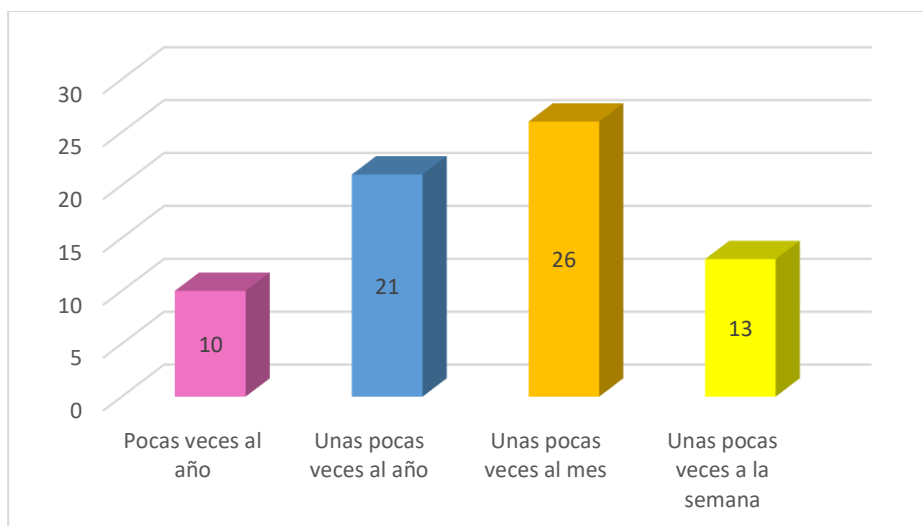


Figura 7. Gráfico de Barras del desarrollo personal en los docentes de la institución educativa San Alfonso.

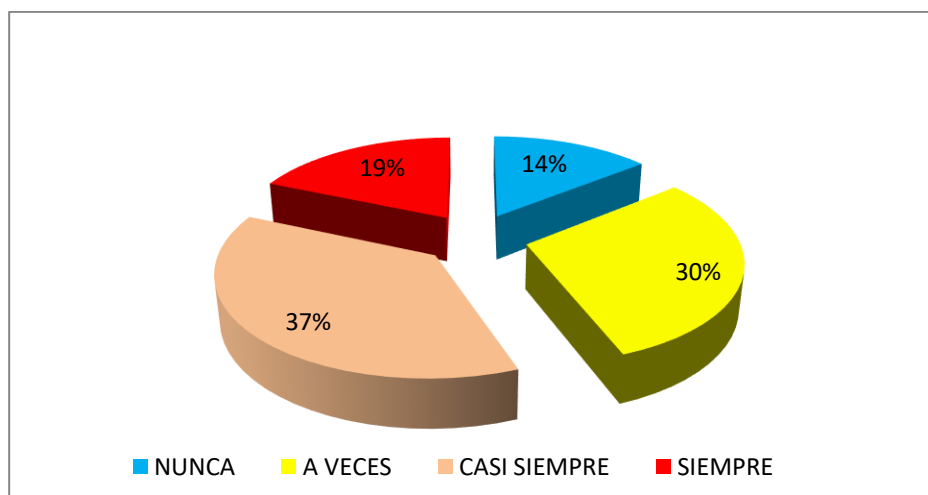


Figura 8. Diagrama porcentual Desarrollo personal de los docentes.

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 7 y 8, se observa que el 37% de los encuestados unas pocas veces al mes presentan desarrollo personal, con un 14% de los encuestados pocas veces al año presentan desarrollo personal como respuesta al desempeño laboral.

5.2.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Existe relación significativa y positiva entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes de la Institución educativa san Alfonso de santa clara 2016. Para probar la hipótesis general, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables de escala ordinal.

HG: Existe relación significativa y positiva entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes.

H0: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes.

Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8.

Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes.

			Síndrome de Burnout	desempeño laboral
Pearson	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 10, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.532$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un Sig.= 0,000, valor que nos indica que existe una relación entre Síndrome de Burnout y el

desempeño laboral en los docentes del colegio San Alfonso de Santa Clara. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general planteada.

Prueba de hipótesis específica 1

Para probar la hipótesis específica 1, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables de escala ordinal.

H1: Existe relación significativa y positiva entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los docentes.

H0: No existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los docentes.

Tabla 9.

Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los docentes.

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Pearson	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 11, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.404$) encontramos una relación directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,000, valor que nos indica que existe una relación entre la dimensión agotamiento

emocional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica planteada.

Prueba de hipótesis específica 2

Para probar la hipótesis, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables de escala ordinal.

H2: Existe relación directa significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso

H0: No existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso.

Tabla 10.

Relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso.

		Despersonalización	Desempeño laboral
Pearson	Despersonalización		
	Coeficiente de correlación	1,000	,409
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
	Desempeño laboral		
	Coeficiente de correlación	,409	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	70	70	

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 12, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.409$) encontramos una relación directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,000, valor que nos indica que existe una relación entre la dimensión despersonalización

y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis específica planteada.

Prueba de hipótesis específica 3

Para probar la hipótesis, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables de escala ordinal.

H3: Existe relación directa significativa entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa.

H0: No existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso

Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 11.

Relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso.

			Realización personal	Desempeño laboral
Pearson	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 13, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.446$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un

Sig.= 0,001, valor que nos indica que existe una relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa San Alfonso. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica planteada.

5.3. Discusión

Se observa que el 44% de las docentes encuestadas manifiestan que a veces existe el síndrome de burnout, mientras que solo el 3% de los encuestados manifiestan que siempre existe el síndrome de burnout. Al respecto Marrau C. nos habla sobre el Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente de la Universidad Nacional de San Luis, Argentina .

Desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivo - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización). Por otro lado, tenemos a Correa-Correa Z. quien también nos habla sobre el Síndrome de Burnout en Profesores Universitarios de los Sectores Público y Privado siendo los resultados que indican una baja presencia del síndrome de burnout en esta población llegando a la Conclusión: Existe una baja presencia de síndrome de burnout en esta población. Las variables que están altamente asociadas con la dimensión despersonalización y las consecuencias físicas y sociales.

También encontramos a Hermes V, Paredes y Santiago los mismos que manifiestan en relación al Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores, en cuanto a factores de perfil docente como los años de Docencia y el Grado Académico, tampoco están relacionados con el grado de Burnout. Por su parte Oses, Duarte y Esquivel estudiaron la calidad del desempeño docente en una universidad pública, cuyo propósito fue establecer las diferencias de calidad del desempeño docente entre la percepción de

estudiantes y supervisores de una universidad pública y la calidad de acuerdo con la antigüedad de los profesores, encontramos también a Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas quienes estudiaron el síndrome del “Quemado. Llegando a la conclusión principal es que los docentes de la UNMSM presentan evidencias del síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial. El análisis cualitativo permite apreciar diferencias en la presencia del Burnout según áreas de especialidad. Al respecto Torres, M. Lajo R. estudiaron las variables psicológicas implicadas en el Desempeño Laboral Docente siendo los resultados muestran que la personalidad tipo A, el afrontamiento al estrés, y el síndrome de burnout, influyen sobre el desempeño laboral de los médicos docentes.

Conclusiones

1. Se demostró que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la institución educativa San Alfonso-Santa Clara 2016. Con una correlación de Pearson de 0.532 existiendo una moderada asociación de las variables. Además, según el nivel de significación $p=0.000$ se considera significativo.
2. Se demostró que existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los docentes de la institución educativa San Alfonso-Santa Clara 2016. Con una correlación de Pearson de 0.404 existiendo una moderada asociación de las variables. Además, según el nivel de significación $p=0.000$ se considera significativo.
3. Se demostró que existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los docentes de la institución educativa San Alfonso-Santa Clara 2016, Con una correlación de Pearson de 0.409 existiendo una moderada asociación de las variables. Además, el nivel de significación $p=0.000$ significativo.
4. Se demostró que existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los docentes de la institución educativa San Alfonso-Santa Clara 2016. Con una correlación de Pearson de 0.446 existiendo una moderada asociación de las variables. Además, según el nivel de significación $p=0.001$ se considera significativo.

Recomendaciones

1. Implementar en el área educativa estrategias de información a los docentes sobre el síndrome de burnout, a través de conferencias, charlas y talleres, con ejemplos y vivencias concretas donde ellos puedan conocer y reconocer los signos y síntomas desde su inicio.
2. Generar distintas formas de incentivar al personal docente con respecto a la labor humana que realizan, permitiendo que, a través de actividades recreativas, cognoscitivas, desarrollo de habilidades manuales, puedan ejercer su profesión sin llegar a caer en la rutina, agotamiento o monotonía, así mismo, actividades de concientización relacionadas con el compromiso de educar.
3. Dar a conocer a las autoridades educativas el problema de baja realización personal, encontrados en esta investigación y los riesgos que el síndrome de burnout genera en el personal educativo, para que no solo ellos conozcan sobre el tema sino que a la vez sean un canal o medio de motivación para los maestros y que desde los niveles jerárquicos altos se contribuya a realización personal del docente para evitar el cansancio emocional y la despersonalización que obstaculizan un buen trabajo como educadores.
4. Realizar actividades de prevención, autoformación y formación permanente a los maestros que trabajan en las escuelas para que ello contribuya en la prevención del síndrome de burnout.

Referencias

- Aranda A: (2000) *Síndrome de Burnout en médicos familiares del instituto mexicano del servicio social*; Guadalajara, Ed 2. México, Instituto regional de investigación en salud pública.
- Arauco D (2012) “*factores laborales y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del hospital Arzobispo Loayza Perú*”.
- Carmona B. (2012): “*Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de una unidad de cuidados críticos hospital de Piura – Perú*.”
- Casimiro R. *Síndrome de Burnot y sus características*. España 238 (26): 306-312 op. cit (1). pág. 66.
- Chacón P. (2012) “*El síndrome de Burnout en el servicio de urgencias del hospital morales de Murcia en personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos*” Italia.
- Díaz E, Heder E. *Actitudes de la enfermera en áreas críticas*: Ed 3, Hill Interamericana. 2006.
- Durand C; Tula E; Figueroa I (2014), “*nivel de síndrome de burnout en enfermeras en hospitales Nacionales de Lima Metropolitana*.”
- Maslach Burnout Inventory. (1986): Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press. Maslach, C. y Jackson, S.E.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982): “Burnout in health professions: A social psychological analysis”, en Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum. Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981): MBI:
- Navarro A; Nery E (2011) " *conocimientos y manejo del síndrome de Burnout en*

enfermeras de los servicios de medicina de los hospitales Arzobispo Loayza y dos de mayo".

Rojas N, Laceras B, Martínez J. 2013 Síndrome de Burnot. España. pág. 98.

Tonon, G. (2003) Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout. Bs.As. Espacio Editorial.

Valdés, H. (2010). Encuentro Iberoamericano sobre evaluación del desempeño docente. Revista Electrónica de Organización de Estados Iberoamericanos. Recuperado de <http://www.campus-oei.org/de/rifad02.htm>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario – Burnout

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Rangos de medida de la escala

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Cálculo de puntuaciones

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Valoración de puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

Valores de referencia

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Cuestionario Burnout

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

N	Ítem	Puntaje
1.	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4.	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5.	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6.	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7.	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9.	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10.	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11.	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	

13.	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14.	Creo que trabajo demasiado.	
15.	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16.	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18.	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20.	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22.	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Apéndice B. Instrumento sobre desempeño laboral

Buenos días señores docentes, estamos realizando una encuesta para evaluar el "Desempeño laboral "; por favor, contesten las preguntas sin apasionamiento, pero con la verdad, eso nos ayudará a lograr los objetivos de nuestra investigación.

Instrucciones

- Emplee bolígrafo de tinta negra o azul para rellenar el cuestionario.
- No hay respuestas buenas o malas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.
- Marque con claridad la opción elegida con un aspa (x) o un check.
- Recuerde: no se deben marcar dos (02) opciones o más.
- Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.
- Si no se entiende alguna pregunta, hágalo saber al encuestador, él le explicará el sentido de la pregunta.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1.	Teniendo en consideración las habilidades y destrezas que deben alcanzar los alumnos, ¿planifica métodos de enseñanza acorde los estilos -de aprendizaje?					
2.	¿Antes de iniciar la asignatura pone en conocimiento de los alumnos, los contenidos, syllabus, relevancia y objetivos del curso?					
3.	¿Al término de la asignatura cumple con todo lo programado?					
4.	¿Presentan y exponen las clases de manera organizada y estructurada?					
5.	¿Promueven actividades participativas que le permiten colaborar con sus compañeros con una actitud positiva?					
6.	¿Los docentes adaptan las actividades para atender los diferentes estilos de aprendizaje de los alumnos?					
7.	¿Identifica los conocimientos y habilidades de los alumnos al inicio del programa o de cada unidad?					

8.	¿Toma en cuenta las actividades realizadas por los alumnos y los productos como evidencias para la calificación?					
9.	¿Los docentes dan a conocer las calificaciones en los plazos establecidos?					
10.	¿Asiste puntualmente a clases y da el ejemplo al cumplir con las normas del colegio?					
11.	¿En las actividades extracurriculares programadas por la Dirección (ferias, desfiles, aniversario), participa con entusiasmo?					
12.	¿Promueve la limpieza y el orden de las instalaciones?					
13.	¿Su nivel académico profesional es óptimo para el 'puesto que desempeña?					
14.	¿El nivel académico profesional de sus compañeros lo hacen competitivos en la actividad desarrollada?					
15.	¿Considera que tiene proyecciones profesionales en el I.E. "					
16.	¿Considera que las relaciones con sus compañeros se desarrollan dentro de un clima afectivo y positivo?					
17.	¿Es reconocida su labor, ya sea por superiores, compañeros o alumnos?					
18.	¿Siente que las acciones positivas que se realizan en su entorno, lo motivan a seguir superándose cada día?					
19.	¿Su comportamiento personal es una guía para los que laboran en su entorno?					
20.	Se siente comprometido con la I.E.					

Apéndice C. Recolección de datos

	BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	2	1	2	2	5	6	2	3	2	1	2	1	3	1	3	5	1	3	3	1	3
2	2	3	4	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	4	1	2	2	1
3	1	1	2	5	1	3	4	2	4	5	1	2	1	1	3	1	2	1	6	1	4	2
4	1	3	3	1	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	4	2	3	2
5	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	6	2	2	1	1	4	4	4	2	2
6	1	2	2	6	3	4	1	3	4	1	5	2	1	1	1	2	2	1	2	3	4	2
7	2	1	2	1	2	4	2	3	5	1	2	1	1	2	1	3	1	1	4	2	3	3
8	2	1	6	2	3	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2
9	1	1	3	1	2	5	4	2	1	1	3	2	5	3	1	5	3	1	4	3	1	3
. 10	1	1	1	1	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3
. 11	2	3	2	5	2	3	3	2	6	3	6	3	2	2	2	1	2	6	1	1	4	2
. 12	1	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	1	6	1	2	1	1	1	1	2	3	1
. 13	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	6	4	2	2
. 14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	4	4
. 15	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	6	2	2	3	3
. 16	2	2	3	1	3	4	4	3	1	1	5	2	1	1	1	1	3	1	1	4	2	2
. 17	2	2	5	1	2	4	4	1	1	1	1	2	6	1	1	5	1	1	2	3	1	4
. 18	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	1	2
. 19	1	1	2	1	3	4	3	2	1	3	1	1	1	1	6	1	1	5	3	1	2	1
. 20	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	5	1	4	1	1	4	1	1	2	2	4	5
. 21	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	6	1	1	4	4	3	2
. 22	2	1	3	2	1	6	1	3	1	2	3	3	5	2	1	3	3	6	3	3	2	3
. 23	1	1	2	2	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2
. 24	1	1	1	2	3	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	3	1
. 25	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3

. 26	1	4	1	1	1	4	3	1	1	1	3	1	4	1	1	2	1	1	4	2	1	1
. 27	1	1	1	2	2	1	1	2	5	1	4	1	1	1	3	5	1	1	3	1	2	1
. 28	1	6	1	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	4	1
. 29	4	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	4	4	3	3
. 30	1	1	4	1	2	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1
. 31	2	2	2	2	2	3	4	3	5	3	1	1	2	2	1	4	1	1	2	2	4	2
. 32	2	2	1	1	2	4	3	2	1	2	1	2	5	1	4	2	2	1	1	4	3	5
. 33	4	2	1	5	3	6	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2
. 34	1	1	1	1	3	4	1	3	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	4	2	1	2
. 35	1	1	1	2	6	4	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
. 36	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	4	2	2	2	1
. 37	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	4	4	4	2
. 38	1	1	2	1	3	4	4	2	1	1	4	1	1	3	2	1	4	2	3	3	3	2
. 39	3	3	5	1	3	4	5	2	1	2	5	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2
. 40	1	1	2	1	3	4	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	3
. 41	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	1	4	1	1	4	1	2	4	2	3	3	2
. 42	1	1	1	2	3	4	2	3	1	5	1	1	1	2	1	5	2	1	4	2	2	2
. 43	3	2	4	3	1	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	5	3	1	1	2
. 44	2	3	4	5	2	4	4	1	1	2	3	3	5	2	1	3	3	1	2	2	2	2
. 45	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3	1	4	3	3	3	4	4	4	2
. 46	1	5	1	1	4	2	3	2	3	2	1	4	4	1	4	4	1	3	3	3	3	3
. 47	2	1	3	3	3	4	2	2	2	1	1	3	1	1	3	2	3	4	2	2	2	3
. 48	1	2	1	2	4	2	3	2	3	1	1	3	2	2	6	2	2	2	1	4	4	2
. 49	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2
. 50	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	1
. 51	1	2	2	2	3	3	2	3	3	6	1	3	1	2	4	3	4	3	3	1	1	3
. 52	2	4	3	2	2	4	2	4	3	1	1	4	3	1	4	4	3	3	2	2	1	3
. 53	3	3	3	1	1	3	2	4	1	1	1	3	3	1	4	2	3	4	4	4	2	3

. 54	3	5	3	3	2	4	2	4	2	2	2	5	3	2	3	4	4	3	1	3	4	3
. 55	2	3	2	1	2	4	3	2	2	5	1	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2
. 56	1	3	3	1	1	2	2	4	2	1	1	3	4	2	4	3	3	4	1	4	2	2
. 57	1	1	2	2	3	4	3	3	2	1	1	3	2	1	4	5	3	3	6	3	4	3
. 58	6	1	4	2	2	3	5	4	2	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	6
. 59	1	2	1	1	4	4	3	2	2	1	1	1	2	1	4	3	2	4	2	1	2	1
. 60	2	3	2	1	2	2	1	4	2	1	1	3	2	2	4	4	3	6	1	2	1	2
. 61	2	4	4	3	1	2	2	4	1	5	1	3	2	5	4	3	3	3	2	4	2	5
. 62	2	2	1	4	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	4	3	3	3	4	3	4	3
. 63	1	4	3	3	2	2	2	4	1	1	1	4	4	2	1	1	3	5	3	2	3	1
. 64	1	2	5	2	3	2	2	3	3	5	1	4	4	1	4	6	1	4	2	4	2	2
. 65	3	3	3	1	1	3	3	4	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	4	1	4	3
. 66	2	1	2	1	0	6	2	2	2	1	1	4	2	2	3	1	3	3	5	1	3	2
. 67	2	4	3	2	2	4	2	4	3	1	1	4	3	1	4	4	3	3	2	2	1	3
. 68	3	3	3	1	1	3	2	4	1	1	1	3	3	1	4	2	3	4	4	4	2	3
. 69	3	5	3	3	2	4	2	4	2	2	2	5	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3
. 70	2	3	2	1	2	4	3	2	2	5	1	3	2	2	3	3	4	3	1	2	3	2

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	2	1	2	2	5	6	2	3	2	1	2	1	3	1	3	5	1	3	3
2	2	3	4	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	4	1	2
3	1	1	2	5	1	3	4	2	4	5	1	2	1	1	3	1	2	1	6	1
4	1	3	3	1	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	4	2
5	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	4	4
6	1	2	2	4	3	4	1	3	4	1	5	2	1	1	1	2	2	1	2	3
7	2	1	2	1	2	4	2	3	5	1	2	1	1	2	1	3	1	1	4	2
8	2	1	6	2	3	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	4
9	1	1	3	1	2	5	4	2	1	1	3	2	5	3	1	5	3	1	4	3
10	1	1	1	1	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2
11	2	3	2	5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	4	1	1
12	1	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	1	6	1	2	1	1	1	1	2
13	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	6	4
14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3
15	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2
16	2	2	3	1	3	4	4	3	1	1	5	2	1	1	1	1	3	1	1	4
17	2	2	5	1	2	4	4	1	1	1	1	2	6	1	1	5	1	1	2	3
18	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2
19	1	1	2	1	3	4	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1
20	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	5	1	4	1	1	4	1	1	2	2
21	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	4
22	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	3	3	5	2	1	3	3	2	3	3
23	1	1	2	2	2	1	4	2	2	2	6	1	1	1	1	1	1	2	2	2
24	1	1	1	2	3	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4
25	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3
26	1	4	1	1	1	4	3	1	1	1	3	1	4	1	1	2	1	1	4	2
27	1	1	1	2	2	1	1	2	5	1	4	1	1	1	3	5	1	1	3	1
28	1	6	1	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2
29	4	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	4	4
30	1	1	4	1	2	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3
31	2	2	2	2	2	3	4	3	5	3	1	1	2	2	1	4	1	1	2	2
32	2	2	1	1	2	4	3	2	1	2	1	2	5	1	4	2	2	1	1	4
33	4	2	1	5	3	6	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3
34	1	1	1	1	3	4	1	3	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	4	2
35	1	1	1	2	6	4	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1
36	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	4	2	2
37	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	4	4
38	1	1	2	1	3	4	4	2	1	1	4	1	1	3	2	1	4	2	3	3

39	3	3	5	1	3	4	5	2	1	2	5	1	2	1	1	1	3	1	2	2
40	1	1	2	1	3	4	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	4
41	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	1	4	1	1	4	1	2	4	2	3
42	1	1	1	2	3	4	2	3	1	5	1	1	1	2	1	5	2	1	4	2
43	3	2	4	3	1	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	5	3	1
44	2	3	4	5	2	4	4	1	1	2	3	3	5	2	1	3	3	1	2	2
45	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3	1	4	3	3	3	4	4
46	1	5	1	1	4	2	3	2	3	2	1	4	4	1	4	4	1	3	3	3
47	2	1	3	3	3	4	2	2	2	1	1	3	1	1	3	2	3	4	2	2
48	1	2	1	2	4	2	3	2	3	1	1	3	2	2	4	2	2	2	1	4
49	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3
50	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	4	4	2	3	2	3	3	4	2
51	1	2	2	2	3	3	2	3	3	6	1	3	1	2	4	3	4	3	3	1
52	2	4	3	2	2	4	2	4	3	1	1	4	3	1	4	4	3	3	2	2
53	3	3	3	1	1	3	2	4	1	1	1	3	3	1	4	2	3	4	4	4
54	3	5	3	3	2	4	2	4	2	2	2	5	3	2	3	4	4	3	1	3
55	2	3	2	1	2	4	3	2	2	5	1	3	2	2	3	3	4	3	2	2
56	1	3	3	1	1	2	2	4	2	1	1	3	4	2	4	3	3	4	1	4
57	1	1	2	2	3	4	3	3	2	1	1	3	2	1	4	5	3	3	6	3
58	6	1	4	2	2	3	5	4	2	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	2
59	1	2	1	1	4	4	3	2	2	1	1	1	2	1	4	3	2	4	2	1
60	2	3	2	1	2	2	1	4	2	1	1	3	2	2	4	4	3	6	1	2
61	2	4	4	3	1	2	2	4	1	5	1	3	2	5	4	3	3	3	2	4
62	2	2	1	4	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	4	3	3	3	4	3
63	1	4	3	3	2	2	2	4	1	1	1	4	4	2	1	1	3	5	3	2
64	1	2	5	2	3	2	2	3	3	5	1	4	4	1	4	6	1	4	2	4
65	3	3	3	1	1	3	3	4	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	4	1
66	2	1	2	1	0	6	2	2	2	1	1	4	2	2	3	1	3	3	5	1
67	2	4	3	2	2	4	2	4	3	1	1	4	3	1	4	4	3	3	2	2
68	3	3	3	1	1	3	2	4	1	1	1	3	3	1	4	2	3	4	4	4
69	3	5	3	3	2	4	2	4	2	2	2	5	3	2	3	4	4	3	2	3
70	2	3	2	1	2	4	3	2	2	5	1	3	2	2	3	3	4	3	1	2