



Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



**Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la
Universidad Andina del Cusco, 2018.**

Tesis presentada por:

Bach. Jhesly Milagros Palomino Perez

Bach. Marett Cindy Supa Huaman

Tesis para optar título profesional de

Psicólogas

Asesor:

Dr. Gareth del Castillo Estrada

Cusco – Perú

2020



Agradecimiento

A nuestro asesor Dr. Gareth del Castillo Estrada, por su orientación, paciencia, dedicación, compromiso, siendo importante para culminar con éxito la investigación.

A la Mgt. Eunice Prudencio Sotelo, por su apoyo, sus consejos, disponibilidad, paciencia y aportaciones, siendo de gran ayuda en el desarrollo de nuestra investigación.

Al Ing. Jean Carlo Benavides Gaona, por su disponibilidad, apoyo, consejos, su colaboración fue significativa para la culminación de nuestra investigación.

A la Mgt. Dina Lisbeth Aparicio Jurado, por su ayuda y consejo durante el proceso para la culminación de este estudio.

A nuestros dictaminantes por su tiempo, orientación y paciencia en el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestro centro de estudios, la Universidad Andina del Cusco y docentes que lo conforman por ser pieza clave en nuestra formación profesional.

Al Vicerrectorado académico, por haber facilitado el acceso a nuestra población de estudio.

A nuestros padres por su apoyo y amor incondicional para cumplir este objetivo.

Jhesly y Marett



Dedicatoria

Dedico a Dios por darme fortaleza, salud y guiarme en el término de mi carrera.

A mis padres Juan y Florisa, quienes, con sacrificio, esfuerzo, palabras de aliento y consejo permitieron que pueda concluir con mis objetivos.

A mis hermanos por creer en mí y sus palabras de aliento.

A mis amigas por brindarme todo su apoyo, confianza y cariño.

Jhesly Milagros

A Dios por haber permitido que llegue hasta esta etapa de mi vida, por haber sido mi guía y fuerza en todo momento.

A mis padres Carmen y Eugenio, por acompañar y dar su amor incondicional.

A mi hermano por sus enseñanzas y ser un ejemplo de profesional a seguir.

A mi abuelita por ser manifestación viva de amor.

A mis amigas por la confianza que depositaron en mí, y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto que nunca olvidaré.

Marett Cindy



Resumen

La presente investigación pretende identificar, describir y comparar el nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018. Se utilizó el instrumento de Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) que tiene por autor a Pedro Gil-Monte, el cuestionario consta de 20 ítems que miden los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, conformada con las escalas: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa, fue aplicado a una muestra de 637 docentes de la Universidad Andina del Cusco. La investigación se desarrolla dentro de un alcance descriptivo comparativo, con un diseño no experimental- transversal. Llegándose a la conclusión, que el nivel de Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los docentes de la Universidad Andina del Cusco es bajo. Identificándose además la diferencia entre los grupos poblacionales de sede, facultad y condición laboral, al analizarse la variable de estudio.

Palabras clave: Síndrome de Quemarse por el Trabajo, indolencia, ilusión por el trabajo, desgaste psíquico y Culpa.

Abstract

The present investigation tries to identify, describe and compare the level of the syndrome of being burned by work in professor of the University Andina del Cusco, 2018. The instrument of Questionnaire for the Evaluation of the Syndrome of Burning for Work (CESQT) that has by author Pedro Gil-Monte, the questionnaire consists of 20 items that measure the levels of the syndrome of burning from work, made up of the scales: illusion for work, mental exhaustion, indolence and guilt, was applied to a sample of 637 professor of the Andean University of Cusco. The research is developed within a comparative descriptive scope, with a non-experimental-transversal design. Coming to the conclusion that the level of syndrome of being burned by work in the professor of the Andean University of Cusco is low. Also identifying the difference between the population groups of headquarters, faculty and employment status, when analyzing the study variable.

Key words: Burning syndrome from work, indolence, illusion by work, mental exhaustion and Guilt.



Jurado de Tesis

Dra. Yanet Castro Vargas

Dictaminante

Mg. Eric Arenas Sotelo

Dictaminante

Presidente replicante

Replicante

Dr. Gareth del Castillo Estrada

Asesor



Índice

Contenido	Pág.
Capítulo 1. Introducción	10
1.1 Planteamiento del Problema.....	10
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problemas específicos.....	13
1.3 Justificación.....	14
1.3.1 Conveniencia.....	14
1.3.2 Relevancia social	14
1.3.3 Implicancias prácticas.....	15
1.3.4 Valor teórico.....	15
1.3.5 Utilidad metodológica.....	16
1.4 Objetivos de la Investigación	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Delimitación del Estudio.....	17
1.5.1 Delimitación espacial.....	17
1.5.2. Delimitación temporal	17
1.6 Aspectos éticos	17
Capítulo II. Marco teórico	19
2.1 Antecedentes de Estudio	19



2.1.1	Antecedentes internacionales	19
2.1.2	Antecedentes nacionales	21
2.1.1	Antecedentes locales.....	24
2.2	Bases Teóricas	25
2.2.1	Antecedentes de Estres	25
2.2.2.	Definición de Estrés Laboral.....	27
2.2.2.1.	Modelos de Estrés Laboral.....	27
2.2.3.	Síndrome de Burnout	31
2.2.3.1.	Antecedentes	27
2.2.3.2.	Perspectivas Teóricas Psicosociales	35
2.2.3.3.	Modelos del Síndrome de Burnout en docentes.....	46
2.2.3.4.	Fases del Síndrome de Burnout.....	54
2.2.3.5.	Niveles del Síndrome de Burnout.....	55
2.2.3.6.	Factores de Riesgo Psicosocial	56
2.2.3.7.	Consecuencias del Síndrome de Burnout	61
2.2.3.8.	Diferencia del Síndrome de Burnot con otros términos	63
2.2.3.9.	CIE 10 Síndrome de Burnot Z73.0.....	65
2.3.	Variables	62
2.3.1.	Identificación de la variable	62
2.3.2.	Operacionalización de variables.....	62
2.4.	Definición de términos básicos	63
2.5.	Hipótesis	63
Capítulo III. Método		66



3.1	Enfoque de Investigación.....	66
3.2	Alcance del Estudio	66
3.3	Diseño de Investigación.....	67
3.4	Población.....	67
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	70
3.5.1	Ficha Técnica	71
3.6	Validez y Confiabilidad del instrumento	72
3.7	Plan de Análisis de Datos.....	73
Capítulo IV. Resultados de la investigación		75
4.1	Resultado respecto a los objetivos específicos.....	75
4.2	Resultado respecto al objetivo general	83
Capítulo V. Discusión.....		85
5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	85
5.2	Limitaciones del estudio	87
5.3	Comparación crítica con la literatura existente	87
5.4	Implicancias del estudio.....	90
Conclusiones.....		91
Sugerencias.....		93
Referencias bibliográficas.....		94
Apéndice		104



Lista de tablas

Contenido	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable	62
Tabla 2. Distribución de la población	68
Tabla 3. Distribución de los docentes, según condición laboral.....	69
Tabla 4. Distribución de los docentes, según sexo	69
Tabla 5. Distribución de los docentes, según edad	69
Tabla 6. Distribución de los docentes, según sede.....	69
Tabla 7. Distribución de los docentes, según facultades	70
Tabla 8. Dimensión ilusión por el trabajo	75
Tabla 9. Dimensión desgaste psíquico	76
Tabla 10. Dimensión indolencia	77
Tabla 11. Dimensión culpa	78
Tabla 12. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según condición laboral	79
Tabla 13. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según sexo	80
Tabla 14. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según edad.....	81
Tabla 15. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según sede	81
Tabla 16. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según facultad.....	82
Tabla 17. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco	83



Lista de figuras

Contenido	Pág.
Figura 1. Modelo Demanda-Control-Apoyo Social.....	29
Figura 2. Modelo Desequilibrio entre Esfuerzos y Recompensas	30
Figura 3. Modelo Social de Harrison	34
Figura 4. Modelo de Pines.....	35
Figura 5. Modelo de Cherniss.....	36
Figura 6. Modelo de Thompson, Page y Cooper	38
Figura 7. Modelo teórico sobre la conservación de recursos	40
Figura 8. Modelo de Gil-Monte y Peiró.	43
Figura 9. Modelo de estrés docente	45
Figura 10. Modelo Gil-Monte	51



Capítulo 1

Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura- UNESCO, reconoce a la educación superior como parte fundamental del desarrollo socioeconómico, cultural y ambiental sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones, que implica tanto al estudiante como al docente (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2020). Lo señalado, evidencia que en la sociedad actual se experimentan cambios por la competitividad y la globalización, exigiendo nuevas reformas educativas en las instituciones superiores, que permitan responder a estas demandas.

En el sistema educativo peruano de acuerdo a la Ley General de Educación, en los artículos 49 y 51, se entiende a la educación superior como universidades, escuelas, institutos y otros, públicos o privados, teniendo como objetivo formar personas integrales, mediante el conocimiento, desarrollo, investigación e innovación, permitiendo desarrollar profesionales especializados en distintas áreas como el arte, cultura, ciencia y tecnología, que satisfagan la demanda de la sociedad, el desarrollo y sostenibilidad del país (Diario Oficial El Peruano, 2003).

Tomando como punto de partida lo mencionado, en los últimos años se viene evaluando la calidad educativa en el ámbito universitario, siendo la Universidad Andina del Cusco la primera en obtener el licenciamiento a nivel del Sur del Perú y dos veces declarada universidad



paradigmática, siguiendo estándares de acreditación, como la Red Internacional de Evaluadores (RIEV), el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y el basado en resultados como el Instituto de Calidad y Acreditación de Programas de Computación, Ingenierías y Tecnologías. (ICACIT), conllevando así a una cultura de calidad, la cual busca evaluar y garantizar el servicio educativo que brinda, encaminado a lograr la formación de profesionales competentes (Universidad Andina del Cusco, s/f). Siendo el docente pieza principal en este proceso de formación y calidad educativa; donde no solo ejerce la labor de enseñanza, sino que desempeña otras funciones, que según el artículo 79 de la Ley Universitaria son, buscar mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, investigar, gestionar e implantar procesos de interacción con sectores sociales, con el fin de contribuir a la comprensión y posible solución de sus dificultades (Diario Oficial El Peruano , 2014).

Bajo este panorama global de cambio, los docentes universitarios se ven inmersos a constantes presiones ante las demandas laborales que se requieren para cumplir con dicho proceso de acreditación, trayendo como consecuencias en la organización el ausentismo laboral, afectación a la rentabilidad de la empresa y a la calidad de enseñanza; manifestaciones físicas, como dolores de cabeza, afecciones virales, dolores musculares, óseos; y psicológicas, como ansiedad, depresión, niveles altos de estrés, entre otros (Garcia, Escorcía, & Perez, 2017). Convirtiendo a la docencia en una profesión con riesgo para la salud, que entendida por la Organización Mundial de la Salud-OMS, no solo es carencia de enfermedad, sino es un estado de bienestar social, físico y mental del individuo (Organización Mundial de la Salud, 2014).

De lo señalado, resaltamos que una de las afectaciones más frecuentes a causa de las demandas y condiciones ya mencionadas, es el estrés. La Organización Mundial de la Salud-OMS proyecta que el estrés y la depresión para el 2021 serán las causas principales de interferencia



laboral (Organización Mundial de la Salud s/f citado en Roig, 2014). De igual forma, esta misma organización define que el estrés es un desequilibrio entre exigencias y presiones externas por un lado y por otro las competencias y conocimientos del individuo, donde las demandas del entorno sobrepasan su capacidad para enfrentarlo, implicando una dificultad para el trabajador (Organización Mundial de la Salud, 2004). Entonces, se entiende al estrés como una enfermedad causada por las constantes variaciones que experimenta la sociedad. Es decir, las personas se adaptan en diferente medida a los cambios y ello puede acarrear esta forma de respuesta que disminuye el bienestar biopsicosocial.

En el Perú, al 2018, el 80% de peruanos sufre o ha sufrido estrés (Rottenbacher, 2018), Asimismo, el 60% de trabajadores también experimenta esta enfermedad, mostrando predisposición a desencadenar Síndrome de Burnout (Olavarría, 2018). Estos datos son relevantes pues indican el grado de afectación que viven los peruanos, sin embargo, no hay suficientes estudios que describan los niveles de estrés o Síndrome de Burnout en docentes universitarios en el país.

El término “*Burnout*” o Síndrome de Quemarse por el Trabajo desde ahora (SQT), se empezó a utilizar en el año 1977 por Christina Maslach, definiéndolo como desgaste profesional en diferentes sectores que implican relación directa con los usuarios/clientes, principalmente trabajadores del área docente y sanitaria (Martinez, 2010).

Asimismo, Susan Jackson denomina *burnout* al estado crítico del estrés, a este nivel ya no se habla solamente de enfrentar presión, sino de consumirse, son personas caracterizadas por ser muy autoexigentes, eficientes, competitivas que al enfrentar situaciones de trabajo desfavorables y no obtener resultados esperados, pierden el control, no pueden seguir y se “queman”, manifestando deterioro cognitivo, como disminución de ilusión por el trabajo, desencanto



profesional; deterioro afectivo, como el agotamiento emocional y físico; presencia de conductas y actitudes perjudiciales para los usuarios/clientes y organización, algunas veces con culpa (Gil-Monte P. , Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, 2011).

Recapitulando, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo en la profesión docente es una enfermedad, que no se manifiesta de forma repentina, al contrario, es el estado final de un desarrollo consecuente al estrés laboral cronificado al cual todo trabajador se expone, afectando al funcionamiento biopsicosocial del individuo. Es por ello que la investigación se centró en docentes que laboran en la Universidad Andina del Cusco, ya que frente a la acreditación y licenciamiento que atravesó la universidad se encontraban en evaluación continua, cumpliendo con la demanda que exige dicho proceso. Además de asumir deberes planteados por la organización donde los docentes se desarrollaron en cargos según el departamento académico al cual pertenecían, asesorando y dictaminando trabajos de investigación, lo cual exige responsabilidad y tiempo para realizar todas estas labores. Por lo mencionado, es necesario identificar los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo que se presentan en los docentes de la Universidad Andina del Cusco.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018?

1.2.1 Problemas específicos

a) ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018?



- b) ¿Cuál es la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según condición laboral?
- c) ¿Cuál es la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sexo?
- d) ¿Cuál es la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según edad?
- e) ¿Cuál es la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sede?
- f) ¿Cuál es la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según facultad?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

La Universidad Andina del Cusco, tiene como misión brindar educación superior de calidad para formar profesionales íntegros (Universidad Andina del Cusco, s/f), por lo tanto, si un docente presenta Síndrome de Quemarse por el Trabajo, el servicio que brinda a los estudiantes no cumplirá con los patrones de calidad que la entidad ofrece, por ello la universidad podría identificarlos y buscar alternativas de intervención, de este modo asegurar la calidad de enseñanza-aprendizaje. Por ende, se realizó la investigación para identificar niveles de Síndrome del Quemarse por el Trabajo en la población docente.

1.3.2 Relevancia social

Constituye un estudio relevante, puesto que, la universidad a través de los docentes forma profesionales capaces de insertarse en el ámbito laboral, en caso de la existencia del síndrome en



la organización, afectará a los estudiantes en su formación y el funcionamiento personal, familiar y social de los docentes. Así mismo, ellos se verán sumergidos en una disminución gradual del ejercicio de su profesión, generando conductas negativas hacia sí mismos, su entorno y la institución desfavoreciendo la relación maestro-alumno, maestro-maestro y maestro-organización. Es por esto que se hace fundamental la detección precoz del síndrome, para la sensibilización del tema y con ello detectar el posible impacto que tiene sobre la salud, siendo beneficiados los docentes, estudiantes y la organización.

1.3.3 Implicancias prácticas

Con los resultados obtenidos se identificó los niveles del síndrome, que permitirá proponer planes de prevención y promoción, como talleres relacionados a este. La universidad dentro del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) podría establecer realizar mediciones continuas de estrés ya que el artículo 16 de dicho reglamento dispone que se debe cuidar la salud mental y física durante del desarrollo de tareas de los colaboradores (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Andina del Cusco, 2018).

1.3.4 Valor teórico

El enfoque cuantitativo permite la generalización de resultados, facilita la comparación entre investigaciones afines y ofrece una gran posibilidad de repetición (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), haciendo posible prevenir y controlar los niveles encontrados del Síndrome Quemarse por el Trabajo en la población. Por ello, esta investigación se realizó con el fin de contribuir al conocimiento existente y permite valorar el planteamiento teórico del instrumento de evaluación sobre la pertinencia de este o no en la población elegida. Es importante mencionar que son pocas las investigaciones aplicadas a docentes de educación superior universitaria.



1.3.5 Utilidad metodológica

Esta investigación permitió, mediante el uso de procedimientos científicos, contar con más estudios acerca de la variable Síndrome de Quemarse por el Trabajo, de esta manera aportando como antecedente fidedigno y actualizado para posteriores estudios (Gómez, 2006). Además, los resultados pueden contribuir a otros alcances de investigaciones descriptivas, correlacionales y explicativas; siendo importante también el aporte de la captura de datos en un contexto de educación superior universitaria que permitiría ampliar la validez del instrumento dado el nuevo campo de aplicación.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Identificar los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018

1.4.2 Objetivos específicos

- a)** Describir los niveles de las dimensiones del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018
- b)** Identificar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según condición laboral.
- c)** Identificar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sexo.



d) Identificar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según edad.

e) Identificar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sede.

f) Identificar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según facultad.

1.5 Delimitación del Estudio

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación limitó su estudio a la población docente de la Universidad Andina del Cusco que funciona en sus sedes principales de Larapa y Qollana, ubicados en la región y provincia de Cusco, el distrito de San Jerónimo, y filiales de Puerto Maldonado, Quillabamba y Sicuani.

1.5.2. Delimitación temporal

El estudio referente al Síndrome de Quemarse por el Trabajo inició su aplicación del instrumento en el ciclo académico 2018-I. Posteriormente, se realizó la ratificación teórica y el análisis de datos estadísticos considerando la cantidad de la población, y con ello ser sustentado en año académico 2020.

1.6 Aspectos éticos

En el proceso de la investigación se informó a los participantes que se mantendrá ante todo la confidencialidad de los resultados, se les indicó que la información que brindarán será transcrita en el paquete estadístico SPSS. Para su participación en la presente investigación, cada docente fue consultado y en caso de aceptar la proposición, a cada uno se le brindó una ficha de consentimiento informado (Apéndice B).



En la presente investigación se respetó en todo momento la voluntad de cada participante, del mismo modo se respetó las creencias, experiencias y vivencias de cada uno, así mismo, hubo un compromiso a informar a la universidad sobre los resultados y conclusiones que se obtuvieron en la investigación.



Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de Estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mayra Pineda, Martha Rivera, & Pablo Rios (2014), realizaron una investigación titulada “Prevalencia y factores influyentes del síndrome de burnout en los docentes de la facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, Enero-Julio 2013”. Presentada en la Universidad de Cuenca, para optar título profesional. Su objetivo fue, establecer la prevalencia del síndrome de burnout, asimismo factores que podrían relacionarse en docentes de la facultad de ciencias médicas de dicha universidad. El estudio de tipo cuantitativo fue realizado en 148 docentes de dicha facultad, mediante una encuesta anónima alusivo a condiciones laborales, sociales y demográficas; así como el test Malchach Burnout Inventory, que consta de 22 preguntas. Obteniendo como resultados que el 64,9% presentó el síndrome, en razón a los datos sociodemográficos, se halló que el sexo masculino predomina en la presencia del síndrome con un 69,2% a diferencia del sexo femenino con un 60%; según grupo etario se encontró que la mayoría de docentes entre 50 y 59 años presenta burnout con un 68,6% ; de acuerdo a estado civil en gran medida presentaron el síndrome los divorciados, solteros y de unión libre con un 75%, a comparación de los casados con un 61,6%; se presentó en su mayoría el síndrome en docentes que no tienen hijos con un 64,8% a comparación de los que tienen hijos con un 65%; finalmente según condición laboral los docentes contratados presentan un 69,7% a diferencia de los fijos con 61%. En conclusión, la prevalencia



de burnout en los docentes de dicha facultad, evidencia mecanismos de autoprotección en relación al estrés laboral crónico, asimismo los grupos de mayor riesgo se caracterizan por ser individuos de sexo masculino, con rango de edad entre 50 a 59, condición laboral contratada y sin hijos.

Miguel Cuchumbe & Laura Castilla (2017), realizaron un estudio titulado “Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores”. Presentado en la Fundación Universitaria Los Libertadores, para obtención profesional. Teniendo por objetivo determinar la existencia de relación entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en docentes de la universidad Los Libertadores-Bogotá. El tipo de investigación fue cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, la muestra constituida por 38 docentes mediante muestreo aleatorio simple de las facultades de psicología, educación derecho, ingeniería y ciencias de la comunicación, correspondiente al 18% de la población. Se utilizaron los instrumentos de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y Trait – Meta Mood Scale (TMMS – 24). Se obtuvo en los resultados que no existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en ninguna de las dimensiones y factores; no obstante se halló que el factor del síndrome de burnout más deteriorado es el agotamiento en el género masculino representando un 47% y en el género femenino la insatisfacción de logro con un 47% .

Viviana Cárdenas & Kenny Vásquez (2018), a través de su investigación titulada “Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores”. Presentada en la Fundación Universitaria Los Libertadores, para optar título profesional. El objetivo de esta investigación fue conocer el síndrome de burnout y la relación que tiene con las estrategias de afrontamiento en docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores, en Ecuador. La investigación fue de tipo cuantitativo, decriptivo-correlacional. Con una muestra constituida por 29 docentes de las facultades de derecho, ingeniería, comunicación y



psicología. Como instrumentos se emplearon la Escala de Desgaste ocupacional (EDO) y Escala de estrategias de afrontamiento (EEC-M). Se halló que el 75% de la muestra, presenta desgaste ocupacional elevado, es decir en fase de peligro, el 7% desgaste ocupacional promedio, el 4% desgaste ocupacional bajo, por último presentando síndrome de burnout el 14%. En conclusión, existe correlación significativa entre el afrontamiento con el síndrome de burnout, esta misma significancia con la evitación emocional, cognitiva, religión y dificultad para la expresión de afrontamiento. Por otra parte se identificó la presencia de insatisfacción de logro aquellos docentes con menor edad. El mayor porcentaje de la muestra se ubica en riesgo manifestando desgaste laboral, afectando sus actividades.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gisele Quispe (2017), Realizó la investigación “El síndrome de burnout según condición laboral de docentes de la escuela profesional de administración UNA-Puno-2016-2017”. Ostentada en la Universidad Nacional del Altiplano, para la obtención de título profesional. El propósito fue comparar según condición laboral el nivel de síndrome de burnout de los docentes en la escuela profesional de administración. La investigación fue de tipo descriptivo, comparativo de nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 25 docentes entre contratados y nombrados. Se empleó el instrumento Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT). Se obtuvo los siguientes resultados: los docentes contratados mostraron nivel alto de burnout representado por el 20% y el 80% nivel medio, por otro lado, en razón a docentes nombrados el 100% indicó nivel medio del síndrome de burnout; en razón a las dimensiones tenemos que el 20% de los docentes contratados presenta nivel medio despersonalización y agotamiento, y 53% nivel alto de realización personal; en el caso de docentes nombrados se estima nivel medio de agotamiento con el 20%, en despersonalización nivel alto con un 27% y 50% de



realización personal, de la Escuela de Administración en el 2016. A diferencia del 2017 los docentes contratados se ubicaron en el nivel medio de burnout con un 73% y en el nivel alto con un 27% ; por otro lado los docentes nombrados se ubicaron en su totalidad en el nivel medio con un 100%. En relación a las dimensiones, los docentes contratados presentaron nivel medio de agotamiento con un 13% y despersonalización con un 33%, en relación a realización personal presentan un nivel alto con un 67%, por otra parte los docentes nombrados indican nivel medio de agotamiento con un 20% y despersonalización con un 40%, por último la realización personal indica nivel alto con un 67%. Por lo tanto, no se presentó variación significativa para los niveles del síndrome de burnout en los docentes tanto contratados como nombrados de dicha escuela, ya que esta población tiene un nivel medio del síndrome, no obstante se encuentra una predisposición para desencadenar el síndrome en los docentes contratados. Manifestandose en desvalorización de su labor, aparición de sentimientos de cansancio, agobio, actitudes indiferentes y negativas.

Rosana Choy (2017), En su investigación titulada “Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana”. Presentada en la Universidad Cayetano Heredia para optar grado académico de magister. El objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el burnout en docentes de una carrera en una universidad privada de Lima. La investigación fue de tipo no experimental-cuantitativa. La muestra tuvo como participantes a 53 docentes de la universidad, utilizando la encuesta referencial docente y el cuestionario de burnout del profesorado revisado (CBP-R). Se halló la existencia de relación entre el burnout y desempeño laboral la cual no es necesariamente directa ($p < .05$), respecto a los objetivos específicos se evidenció relación no significativa y muy débil entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral con un coeficiente de 0,20, la existencia de la relación con el desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional se



muestra muy débil y no significativa con un coeficiente de 0,13, la misma significancia de relación entre realización personal y desempeño laboral docente con un coeficiente de 0,13. Por último, se halló que el 30,2% mostró nivel alto de burnout, 18,9% nivel moderado y 50,9% nivel bajo. En conclusión, al observar las correlaciones no significativas entre el desempeño laboral docente y el síndrome de burnout se infiere que existe variables que podrían estar interviniendo en dicha relación, las cuales no se consideraron en esta investigación.

Milka Noriega (2017), desarrolla una investigación titulada “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los docentes a tiempo completo de una universidad privada de Lima Norte, 2017”. Efectuado en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de magister. El objetivo de dicha investigación fue determinar si hay relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en docentes que laboran a tiempo completo en tal universidad, Lima Norte, 2017. El estudio es no experimental descriptivo-correlacional. La población evaluda tuvo la participación de 153 docentes a tiempo completo de dicha institución. Se empleó el Inventario de desgaste de Maslach y una encuesta para recolectar datos . Se halló que el 52,7% se encuentra con síndrome de burnout en el nivel medio, el 36,4% en el nivel bajo y 10,9% en el nivel alto; según compromiso organizacional el 22,7% presenta nivel bajo, 45,5% nivel medio y el 1,8% nivel alto. Respondiendo al objetivo general, se confirma la existencia de relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional con el valor de 0,424; En razón a realización personal, despersonalización y agotamiento emocional existe significancia relacionado con el compromiso organizacional con los valores; 0,264; 0,270 y 0,237 respectivamente, manifestado en docentes que trabajan a tiempo completo en dicha Universidad. En conclusión, la relación entre el síndrome



de burnout el y compromiso organizacional es significativa, evidenciado en los docentes que laboran a tiempo completo en la Universidad Cesar Vallejo bajo compromiso.

Narcisa Aguilar & Alexsandra Aquino (2018), realizaron una investigación titulada: “Síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016” presentada en la Universidad Nacional de Huancavelica, para optar título profesional. La investigación tuvo el propósito principal de describir niveles de síndrome de burnout en los docentes. El estudio fue de tipo descriptivo simple. Teniendo como muestra a 166 docentes universitarios de la sede central. Se utilizó el instrumento Escala de Burnout de Maslach para docentes y la técnica de encuesta. Obteniendo que el 80,1% de la muestra presenta niveles bajos del síndrome de burnout, niveles medios el 17,5% y niveles alto el 2,4%; en razón a docentes contratados el 29,5% tienen nivel bajo, 9,1% nivel medio y el 0,6% nivel alto del síndrome de burnout. Se presentó síndrome de burnout en docentes nombrados nivel bajo con 50,5%, 8,4% nivel medio y 1,8% nivel alto. Según las dimensiones los docentes muestran agotamiento emocional y despersonalización en un nivel bajo con un 72,2% y 89,2 respectivamente, realización personal alto con un 47%. Con relación a los docentes contratados el 21,2% presenta agotamiento emocional, despersonalización con un 30,8% y realización personal 29, 2% figurando nivel bajo. En el caso de docentes nombrados el 51,1% poseen agotamiento emocional en nivel bajo y despersonalización 58, 4 %. En cuanto a realización personal 46, 4% nivel alto. En conclusión, los docentes que laboran en la Universidad Nacional de Huancavelica presentan síndrome de burnout en niveles bajos comprendida en escasa realización personal, despersonalización y agotamiento.

2.1.3. Antecedentes locales

Maria del Carmen Ramos (2019), desarrolló una investigación titulada “Nivel de Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2019”, presentada en dicha



universidad, por la obtención de título profesional. Teniendo por objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout en los docentes universitarios, 2019. El tipo de investigación fue cuantitativo-descriptivo. Teniendo como muestra 163 docentes de la Universidad Andina del Cusco. Se empleó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y la técnica de entrevista. Se arribó que en los docentes de la universidad predomina el nivel medio con un 100%. En razón a las dimensiones de despersonalización presentan niveles altos con un 70%, en cansancio emocional 53 % representando el nivel medio y nivel bajo en realización personal con 76%. Según características generales, los docentes que trabajan en la facultad de Ciencias de la Salud representan un 27%, en el rango de edad de 41 a 50 años con un 50% , corresponden al sexo masculino el 60%, laboran de 6 a 10 años el 37%, en cuanto al estado civil el 57,3% son convivientes/casados, tienen dos hijos con un 31,3%, 67% son contratados y 37% nombrados. En conclusión en el periodo 2019-I los docentes de la Universidad Andina del Cusco se ubican en el nivel medio del síndrome de burnout.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de Estrés

El vocablo estrés surgió por el investigador Hans Selye en 1936, quien realizaba experimentos con ratas de laboratorio exponiéndolas a diferentes situaciones, con el tiempo observó que estos animales manifiestan malestares físicos, como úlceras pépticas, glándulas suprarrenales ensanchadas y disminución del sistema inmunitario, concluyendo que estas respuestas fisiológicas eran causadas por amenazas que sobrepasan las capacidades de adaptación, denominándolo estrés (Hans Selye 1936 citado por Peralta, 2019), de esta forma desarrolló la teoría del Síndrome General de Adaptación(SGA), formada por fases: 1) alarma, momento en que el individuo detecta el estresor y comienza las respuestas fisiológicas; 2) resistencia, es cómo el



individuo reacciona ante el estresor para regresar a la homeostasis, adaptándose o apartándose; 3) agotamiento, el individuo al no adaptarse al estresor prolongado manifestará agotamiento, en efecto amenazará su vida (Hans Selye, 1936 citado por Alvarez, 2015). Sin embargo, después de mencionar a Selye damos cuenta que esta postura no es completa, pues considera al estrés como una reacción interna, propia del cuerpo, más no toma en cuenta lo que sucede en el exterior que puede influir en el individuo.

Pero más adelante, conforme se fueron desarrollando más investigaciones aparecieron nuevos modelos que contradicen en cierta medida la idea de Selye, uno de los primeros fue el modelo basado en el estímulo, el cual localiza al estrés como una variable independiente que se encuentra en el ambiente, trayendo consecuencias psicológicas y fisiológicas (Holmes y Rahe, 1967 citado por Santillan, 2012). De igual forma, este modelo tiene limitación, ya que teóricamente no puede definir cuales son aquellas “situaciones estresantes”, dado que la percepción de un evento estresante, es distinto para cada persona.

Por otro lado, en 1986 Lazarus y Folkman plantean el modelo transaccional que define al estrés como la interacción activa y bidireccional entre el ambiente y el individuo donde la percepción determinará si la situación es amenazante o no, provocando respuestas psicológicas y físicas (Lazarus y Folkman, 1986 citado por Cassaretto, Chau, Oblitas, & Valdez, 2003). Se considera este modelo uno de los más completos para explicar el estrés, puesto que toma a esta respuesta como psicológica, en torno a la interacción de la persona y su ambiente.

Por lo tanto, el abordaje de los modelos de estrés, implica referir la existencia de dos tipos generales de estrés. El primero, conocido como eutres es comprendido como un buen estrés, permitiendo la adaptación a los cambios, un adecuado rendimiento, el desarrollo del máximo potencial del individuo; siendo indispensable en cantidades necesarias para la vida. Y el segundo,



es el distrés, conocida como una respuesta de acumulación prolongada de demandas que exceden la capacidad y resistencia del individuo ocasionando patologías mentales y físicas, relacionado al Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Casa, 2000 citado por Camargo, 2010).

De modo que, el ritmo de vida ha cambiado en la sociedad actual, y las demandas de adaptación ante estos cambios comprenden el proceso de correlación entre el individuo y su ambiente, donde el estrés en sí, no es el problema, ya que es inherente a la vida, incluso nos puede ayudar a seguir bajo presión, beneficiándonos. La exposición frente al estrés es constante y dependerá de la respuesta del individuo, lo importante es que no supere la capacidad de adaptación y resistencia, ni afecte la salud física o psicológica.

2.2.2. Definición de Estrés Laboral

El estrés se desarrolla en diferentes ámbitos de vida del individuo, en este caso, trasladado al ámbito laboral el estrés se precisa por el desequilibrio entre las capacidades de la persona y las exigencias del entorno de su trabajo, poniendo a prueba la forma de afrontar ese acontecimiento (Organización Mundial de la Salud, 2004; Rodríguez & de Rivas, 2011).

Asimismo, la actividad realizada en el trabajo produce estrés en menor o mayor intensidad, por un lado, puede ayudar al buen rendimiento y ejecución de tareas, y por otro si se pierde el control de las demandas puede causar malestar en el individuo y la organización. De este modo para el desarrollo y explicación del estrés laboral se proponen los siguientes modelos:

2.2.2.1. Modelos de Estrés Laboral

a. Modelo control-demanda o Apoyo social

En el año 1979, Karasek plantea 3 componentes (potenciales estresores) para explicar el estrés laboral, que son, el control sobre el trabajo, las demandas psicológicas y el apoyo social,



donde la combinación de los dos primeros componentes (control del trabajo y exigencias psicológicas) en razón a demandas laborales (falta de tiempo, mucho trabajo, intensidad y ritmo de trabajo) aumentarían su efecto siendo perjudiciales para la salud del trabajador. Tales combinaciones se describen en 4 formas de manifestación en las organizaciones: 1) Trabajo de alta tensión laboral, es la conjunción de altas demandas y bajo control, trayendo como consecuencia fatiga, ansiedad, tensión a nivel fisiológico y psicológico; 2) trabajos activos, hace referencia a alto control y demandas, donde las situaciones son rigurosas y a la vez estimulantes, sin provocar peligro de enfermedad física o psicológica; 3) trabajos de baja tensión laboral, presencia de baja demanda y alto control laboral, siendo bajo el peligro de enfermedad; 4) trabajos pasivos, resultado de bajas demandas y bajo control, en estos trabajos son escasos los retos y oportunidades, en consecuencia, se describen como trabajos poco estimulantes, con mediano riesgo a adquirir tensión psicológica y enfermedad. El tercer componente del modelo, denominado apoyo social, hace referencia a la medida en como un trabajador percibe respaldo, ayuda de sus compañeros y superiores para la realización del trabajo, cuando el apoyo social es alto se ha encontrado que amortigua los efectos de la alta demanda y de bajo control, pero cuando el apoyo social es bajo aumenta la posibilidad de ocasionar estrés y en consecuencia problemas para la salud del trabajador (Gil-Monte, 2010). Bajo este panorama, se considera importante el aporte de Karasek ya que las 4 formas de manifestación de estrés que plantea se presentan en todo tipo de organizaciones de acuerdo al rubro en el que se desempeña el trabajador, asimismo el apoyo social es un factor primordial para el desempeño positivo o no de este. Por lo tanto, esta teoría se aplica a diferentes realidades, ya que en el contexto de las organizaciones son importantes las relaciones interpersonales de apoyo, mejorando así, el desempeño laboral.

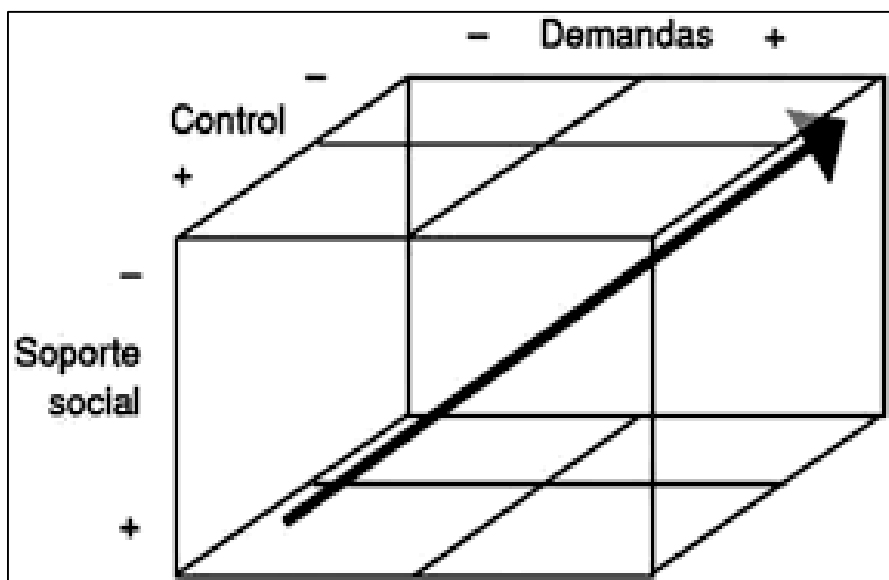


Figura 1. Modelo Control-Demanda-Apoyo Social

Realizado por Karasek y Jhonson en 1986 Citado por (López, 2010)

b. Modelo de ajuste persona-entorno

Planteado por Harrison, quien analiza la interrelación de ajuste de las particularidades entre la persona y el ambiente. Si el ajuste es adecuado, el bienestar y crecimiento del trabajador no se verán afectados, sin embargo, la falla de ajuste entre su entorno laboral y el trabajador supondrán consecuencias a nivel fisiológico, psicológico y comportamental (Flores, 2014 citado por Rodriguez, 2018). Para este modelo la percepción subjetiva del individuo (autoconcepto) juega un papel importante para la adaptación a la organización, asimismo un factor importante es el tiempo que el individuo está laborando en el trabajo para el desarrollo de este proceso de adaptación.

c. Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa

Johannes Siegrist estudia la inestabilidad entre esfuerzo(costos)-recompensa(ganancia), donde el aumento de esfuerzos del trabajador junto a bajas recompensas provocaría insatisfacción y tensión. En razón a los esfuerzos se tiene el extrínseco, que son las exigencias laborales, y el

intrínseco, que es la auto-exigencia ante las demandas del ambiente laboral. En cuanto a las recompensas se tiene el dinero, la estima y seguridad en el puesto laboral. El desequilibrio o no de estas condiciones constituirán fuente de estrés. Por otro lado, si se cuenta con trabajadores con necesidad de aceptación y sobre-comprometidos con sus actividades, estos denotarán esfuerzos exagerados sin que sean necesarios, hallándose una inequidad, volviéndolos propensos a la frustración y enfermedades (J.M. Garcia, Ramiro, Valdehira & Moreno, 2004 citado por Chávez, 2017). Este modelo es importante ya que pone énfasis al equilibrio que tendría que presentarse entre el esfuerzo del individuo al realizar sus tareas y la recompensa que recibe por parte de la organización, que contextualizándolo en la práctica muchas veces no se cumple, por el contrario generan desequilibrio, siendo una principal fuente de estrés para los trabajadores.

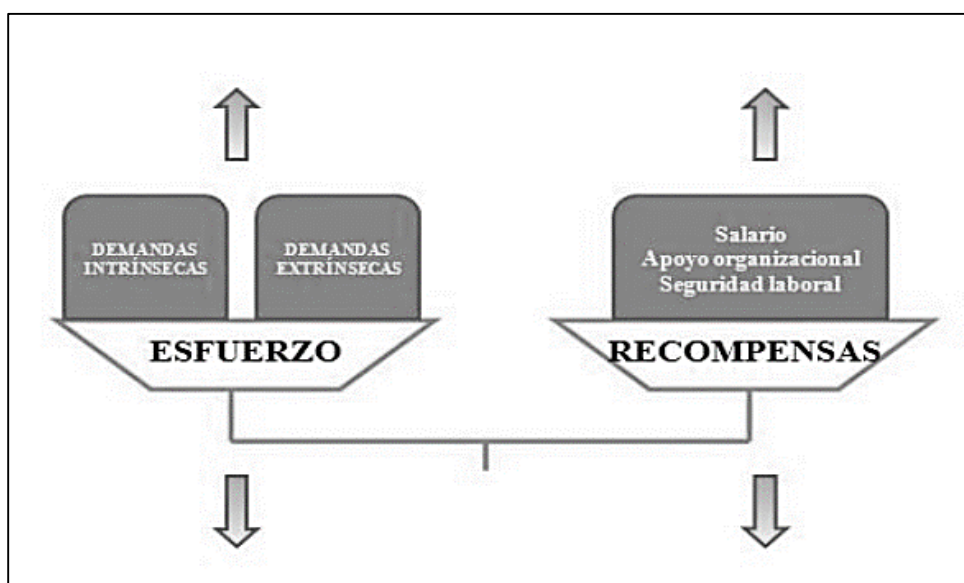


Figura 2. Modelo Desequilibrio entre Esfuerzos y Recompensas

Realizado por Siegrist en 1998 citado por (Ortíz, 2016)

Bajo este panorama, cabe mencionar la relevancia de estos modelos para explicar el estrés laboral y las causas que podrían generarlo. En ese sentido, los tres modelos comparten en común que la probabilidad de presentar estrés laboral será mínimo si existe equilibrio entre la persona y



la organización (tareas y ambiente), donde van a influir elementos como apoyo social, la percepción, personalidad, adaptación, tiempo e incluso el tipo de trabajo. Asimismo, se entiende que el desequilibrio prolongado llevará a desencadenar no solo estrés en el área laboral sino el denominado Síndrome de Burnout o SQT.

2.2.3. Síndrome de Burnout

2.2.3.1. Definición del término

En 1974 , Herbert Freudenberger fue pionero en explicar y utilizar el término *burnout* desde su experiencia y la de sus compañeros al evidenciar cansancio y agotamiento sobrecargado, definiendo estos sucesos como carga excesiva de exigencias y escasos recursos personales del trabajador, en consecuencia la manifestación de sensación de agotamiento y fracaso (Fidalgo, 2000). Es interesante resaltar que este autor explicó el fenómeno de *burnout* desde su vivencia por los síntomas que se manifestaron en él.

Posteriormente, en 1977 Christina Maslach y Ayala Pines exponen que el Síndrome de Burnout se manifiesta en individuos de servicio, caracterizándose por agotamiento emocional y físico, involucrando progresivamente el desinterés hacia el cliente/usuario, autoconcepto pobre, actitudes desfavorables hacia la organización. Asimismo en 1981, Christina Maslach ahora junto a Susan Jackson agregan que este síndrome es la cronificación del estrés en el trabajo ante el contacto largo e intenso de profesionales de servicio (Gil-Monte, 2011) (Sedano, 2016). Por otro lado, Cary Cherniss identifica al Síndrome de Burnout como sobre-compromiso hacia el trabajo, definiendo que son cambios desfavorables que se desarrollan en los trabajadores con el paso del tiempo, a causa de ocupaciones sobrecargadas o desalentadoras (Montejo, 2014). Teniendo en cuenta a Christina Maslach, Ayala Pines, Susan Jackson y Cary Cherniss, coinciden que el Síndrome de Burnout, se evidencia en el área laboral y es resultado del estrés cronificado



prolongado y el sobre-compromiso hacia el trabajo, que se manifiesta exclusivamente en profesiones de servicio como salud y más adelante educación.

Sin embargo, en 1986 Gillian Walker no limita la ocurrencia del Síndrome de Burnout a un solo ámbito específico, pues puede darse en cualquier profesión, identificándolo como reacción frente al estrés continuo y desmedido en el entorno de trabajo. (Walker, 1986 citado en Montejó, 2014). Es importante resaltar que a diferencia de los autores anteriormente mencionados, Gillian aporta que el Síndrome de Burnout podría manifestarse en diferentes ámbitos profesionales, entendiendo que, dicho síndrome no necesariamente se evidenciará en ámbitos donde se establezca el contacto con el cliente/usuario, situación que más adelante autores como Gil-Monte consideraron para la construcción del test que evalúa a los individuos ubicados en diferentes áreas.

Por último, en el año 1997, José Peiró y Gil-Monte definen que el SQT como el conjunto de experiencias cognitivas, actitudes y sentimientos que en reacción al estrés crónico pueden desencadenar disfunciones psicológicas y fisiológicas en el trabajador asimismo malestar en la organización (Pepi, 2013).

De esta manera se observa que con el pasar del tiempo surge la necesidad de encontrar más información para explicar el funcionamiento y desarrollo del Síndrome de Burnout, lo cual ha generado dos grandes vertientes, por un lado, la perspectiva clínica y por el otro, la psicosocial, tomando en cuenta esta última, se desarrollarán los modelos propuestos por esta perspectiva, ya que consideramos se adapta mejor a nuestra investigación.

2.2.3.2. Perspectivas Teóricas Psicosociales

Se denomina perspectivas psicosociales porque toma en cuenta las características del individuo y su entorno, es así que Pedro Gil-Monte y José Peiró en el año 1999 las clasifican en



teoría del intercambio social, teoría organizacional, teoría sociocognitiva del yo y teoría estructural (Chávez, 2017).

a. Teoría Sociocognitiva del yo

Explica que el Síndrome de Quemarse por el Trabajo se origina a razón de dos aspectos: primero, las cogniciones del individuo influyen en la percepción de su realidad y estas a su vez pueden o no modificarse por sus efectos y consecuencias observadas. Segundo, la autoconfianza que tiene el trabajador sobre sus potencialidades y capacidades para afrontar las dificultades, determinará el cumplimiento efectivo de los objetivos que se plantea en la organización y en consecuencia reacciones emocionales (Gil-Monte & Peiró, 1999).

- **Modelo 1983 Competencia Social**

El Síndrome de Burnout para Harrison se dará por la competencia social percibida. Los profesionales que empiezan a laborar en contacto directo con personas, poseen alto grado de motivación y abnegación hacia los usuarios/clientes, esta motivación determinará la eficacia en el trabajo, la cual estará condicionada por factores de apoyo que hará que aumente sus sentimientos de competencia y mejore su eficacia en el desarrollo de sus actividades, beneficiando a la organización. Por otro lado, la existencia del factor de barrera complicará el logro de los objetivos laborales y la reducción de los sentimientos de autocompetencia. Si esta última situación se mantiene con el tiempo desencadenará el Síndrome de Burnout (Harrison, 1983 citado por Chávez, 2017).

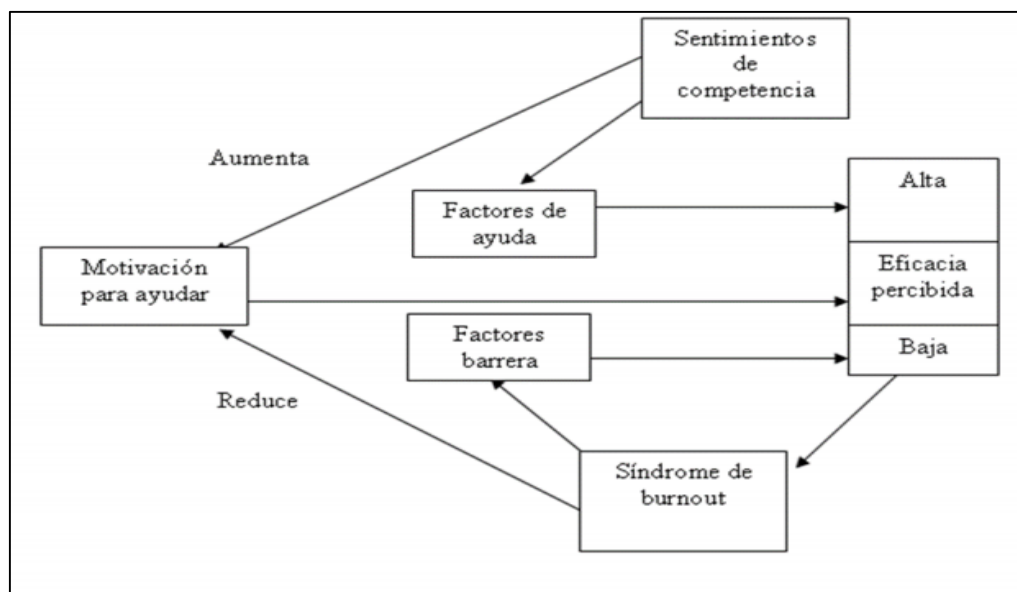


Figura 3. Modelo Social de Harrison

Realizado por William Harrison en 1983 citado por (Rosales, 2017)

- **Modelo de 1993 Pines**

Explica que este Síndrome se producirá en sujetos que colocan altas expectativas y gran motivación en su trabajo y cuando fallan en el proceso sienten frustración y desilusión, ya que el sentido a su existencia gira en torno a las actividades que realizan en el trabajo. Por el contrario, cuando al comenzar, el trabajador presenta baja motivación pueden manifestar otros problemas como fatiga, estrés, alienación o depresión, sin necesariamente desencadenar Síndrome de Burnout (Rubio, 2003 citado por Sedano, 2016).



Figura 4. Modelo de Pines

Realizado por Pines en 1993 citado en (Cosano, 2015).

- **Modelo de 1993 Cherniss**

Plantea que las características como el desafío del puesto, autonomía, apoyo social, control y retroalimentación de las organizaciones influyen por un lado en la aparición de sentimientos de éxito, aumentando la autoestima y generando satisfacción laboral, por otro lado, la aparición de sentimientos de fracaso, insatisfacción laboral disminuirán la autoestima y podrían provocar Síndrome de Burnout. Afirman que trabajadores con elevado sentimiento de autoeficacia y autoconfianza padecen menos estrés en situaciones complicadas, percibiéndolo menos amenazante ya que pueden afrontarlo de forma asertiva (Rosales, 2017).

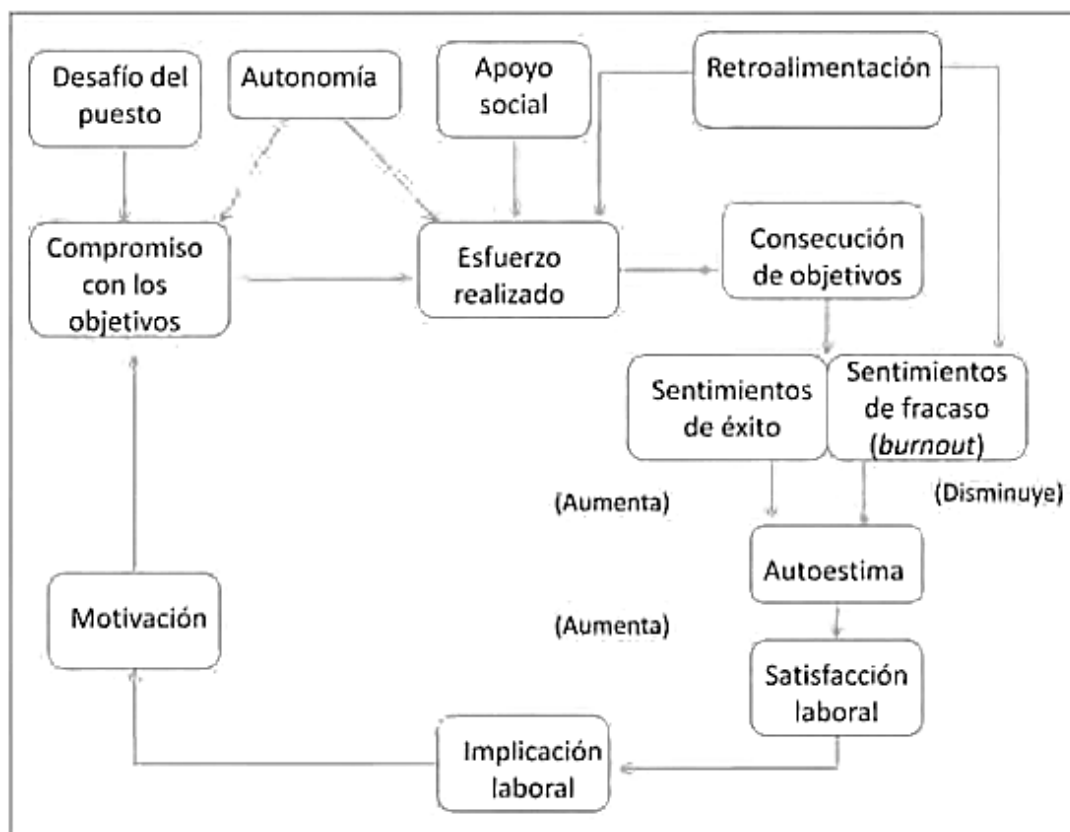


Figura 5. Modelo de Cherniss

Realizado por Cherniss en 1995 citado en (Cosano, 2015).

- **Modelo de 1993 de Thompson, Page y Cooper**

Manifiestan que el Síndrome de Burnout en su inicio, gira en torno a cuatro factores:

-**Nivel de autoconciencia**, es la capacidad del profesional para autoregularse frente a tareas que le generen estrés, ya que forma parte de una característica de la personalidad, es decir, a mayor autoconciencia se incrementarán los niveles de estrés, lo contrario pasa si la autoconciencia es mínima.

-**El desequilibrio entre recursos y exigencias**, puede ocasionar la intensificación de la autoconciencia en algunos profesionales, dudando de sus capacidades y manifestando sentimientos



de baja realización personal, perjudicando su estado de ánimo, dudando sobre su capacidad para la resolución de dicho desequilibrio y desrealización personal.

-Anhelos de los objetivos personales, la falla constante en la ejecución de metas, generará en los trabajadores con niveles altos de autoconfianza profesional e intolerancia a la frustración, el retiro psicológico y conductual, como forma de resolver tal circunstancia.

-La autoconfianza y la realización personal, en la organización determinará el desarrollo del síndrome. Por otro lado actitudes positivas ayudarán a que se pueda concretar lo planteado, disminuyendo el Síndrome de Burnout (Montejo, 2014) .

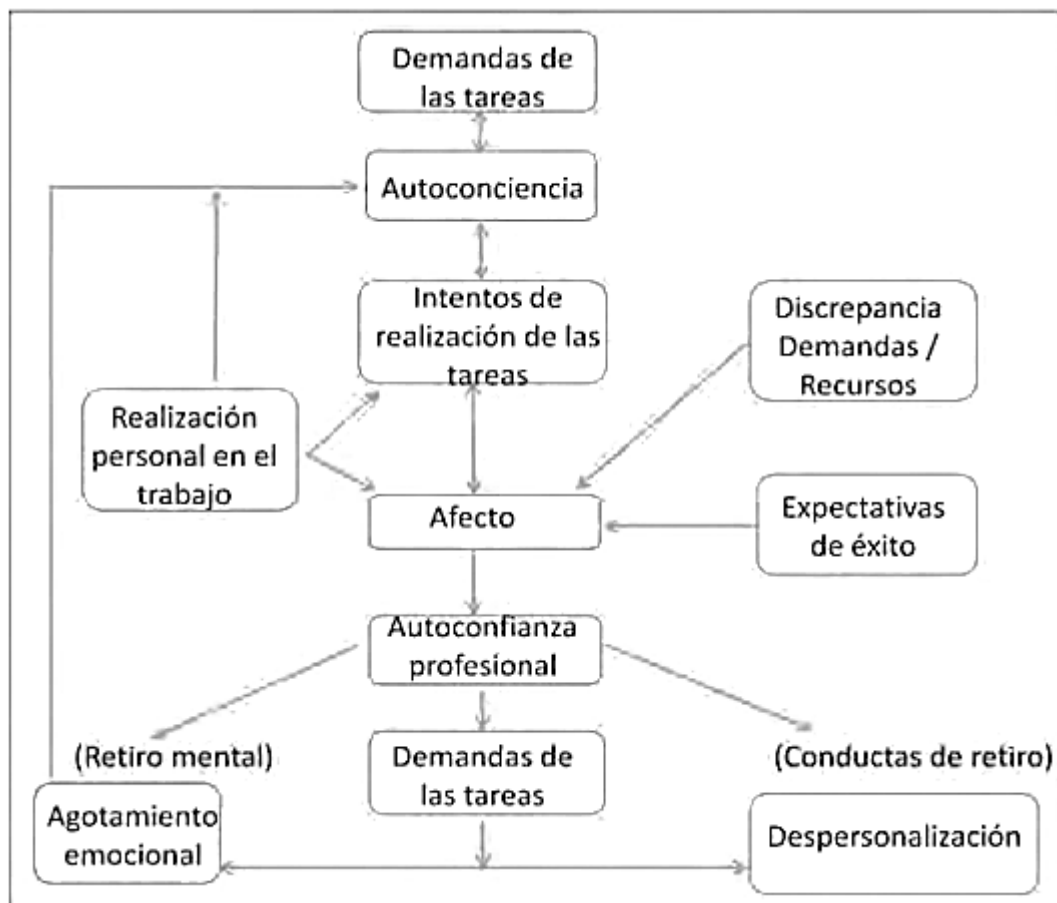


Figura 6. Modelo de Thompson, Page y Cooper

Realizado por Thompson, Page y Cooper citado en 1993, citado por (Cosano, 2015).

Es relevante incidir sobre la teoría sociocognitiva del yo, porque destaca que el aprendizaje de la persona va a estar influenciado por factores sociales, la motivación y las cogniciones (percepción, autoeficacia). En ese sentido, en la práctica docente la interacción de estos factores condicionará los resultados de éxito o fracaso al querer alcanzar objetivos laborales, manifestándose a través de emociones, que con el tiempo podrían o no, desencadenar Síndrome de Burnout.



b. Teorias de Intercambio-Social

Cuando el trabajador establece interrelación personal surge la comparación social, ante esto se percibe la carencia de retribuciones, lo que precipitaría desarrollar el SQT (Gil-Monte & Peiró, 1999). Describiéndose:

- **Modelo 1993 Comparación Social**

Wilmar Schaufeli y Abraham Buunk plantean esta posición desde dos fuentes de origen: por un lado el intercambio interpersonal con los usuarios/clientes asociadas a la duda sobre el modo de pensar, sentir y actuar, la reciprocidad y autocontrol con los usuarios/clientes, por otro al compararse con los compañeros de la organización hace que no busque ayuda por miedo a ser criticado (Chávez, 2017).

- **Modelo de 1993 Conservacion de Recursos**

Stevan Hobfoll y John Fredy se basan en la motivación y comprenden que lo que origina el Síndrome de Burnout es por la disminución de la motivación y recursos personales, familiares y laborales importantes para la persona, siendo importantes por su influencia en el éxito o fracaso del afrontamiento ante el estrés (Rodriguez & De Rivas, 2011).

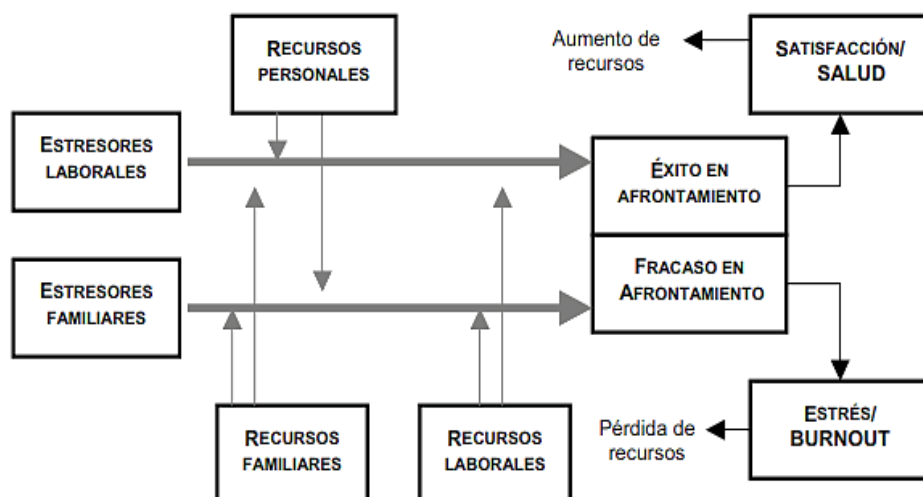


Figura 7. *Modelo teórico sobre la conservación de recursos*

Realizado por Hobfoll y Freedy en 1993 (Rodríguez & de Rivas, 2011).

Resulta importante mencionar la teoría del intercambio social porque según esta, los individuos construyen sus relaciones interpersonales en términos económicos evaluando los costos que estos suponen y comparandolas con las recompensas que proporcionan para establecer o abandonar una relación. Este intercambio se refleja en cualquier área laboral, en el caso de no experimentar una interacción gratificante con el cliente, los compañeros, jefes, entre otros, perjudicarían al individuo y la organización, tales situaciones implicarán estrategias de afrontamiento positivas para que el individuo conserve sus recursos y evite desencadenar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

c. Teoría de las Organizaciones

Esta teoría presenta modelos que toman como fundamento los estresores que aparecen en el centro de trabajo y la forma de afrontamiento que manejan los trabajadores ante el Síndrome. (Gil-Monte & Peiró, 1999). Incluyéndose:



- **Modelo 1988 Munzenrider, Carter y Golembiewski,**

Explican el avance gradual del Síndrome de Burnout por la sobrecarga y alteración del rol laboral, manifestándose en ocho fases en función a tres dimensiones del *Maslach Burnout Inventory*, que son: desrealización personal, despersonalización y agotamiento emocional. Es considera leve burnout, si hay puntuaciones en las fases I, II o III; medio nivel de burnout al ubicarse en las fases IV o V; y nivel elevado de burnout en las fases VI, VII u VIII. Para intervenir es recomendable ubicar la fase de burnout en el trabajador, y establecer si es agudo o crónico (Golembiewski citado po Rubio, 2003).

- **Modelo 1993 Kuk, Leiter y Cox,**

Afirman que la variable Síndrome Burnout tiene como dimensión principal el cansancio emocional, seguidamente de despersonalización el cual lo protege (estrategia de afrontamiento), finalmente la falta de realización personal, evaluación a nivel cognitivo del sujeto sobre la experiencia de estrés, resultando en ausentismo, rotación del personal, entre otros. Asimismo menciona otra variable denominada salud organizacional la cual será un mediador en la relación entre estrés-síndrome que va a estar determinada por los aspectos psicosociales de la organización (Sedano, 2016).

- **Modelo de 1993 Winnubst**

Este modelo destaca como principal estresor el contexto laboral, encontrándose dentro de ello la estructura, clima laboral, cultura organizacional y apoyo social. La presencia del Síndrome en una organización con burocracia mecánica, con comunicación vertical, tendrá como causa el cansancio emocional derivado de la rutina. Contrariamente, en las organizaciones con burocracia



profesionalizada, comunicación horizontal, será causado por la relativa relajación de la jerarquía en el trabajo y el enfrentamiento entre individuos de la organización (Gil-Monte, 2001).

Esta teoría es relevante para la investigación en docentes universitarios porque ayuda a conocer que los posibles estresores como, apoyo percibido, estructura, cultura organizacional, el clima, sumado al modo para afrontar las situaciones amenazantes en el trabajo, podrían contribuir a desencadenar el Síndrome de Quemarse por Trabajo en cualquier entidad organizacional como las universidades.

d. Teoría Estructural

Gil-Monte, Peiró y Valcárcel proponen este modelo tomando en cuenta su proceso y sus consecuencias, no solo se basa en la etiología del Síndrome de Burnout. Describiendo al SQT como reacción frente al estrés crónico de tipo laboral por la confusión y conflicto de rol que el trabajador desempeña, tomando en cuenta la personalidad, la organización y formas de afrontamiento, en caso de que el modo de afrontar la situación sea inapropiado se recurre a volver a evaluar la respuesta (Chávez, 2017).

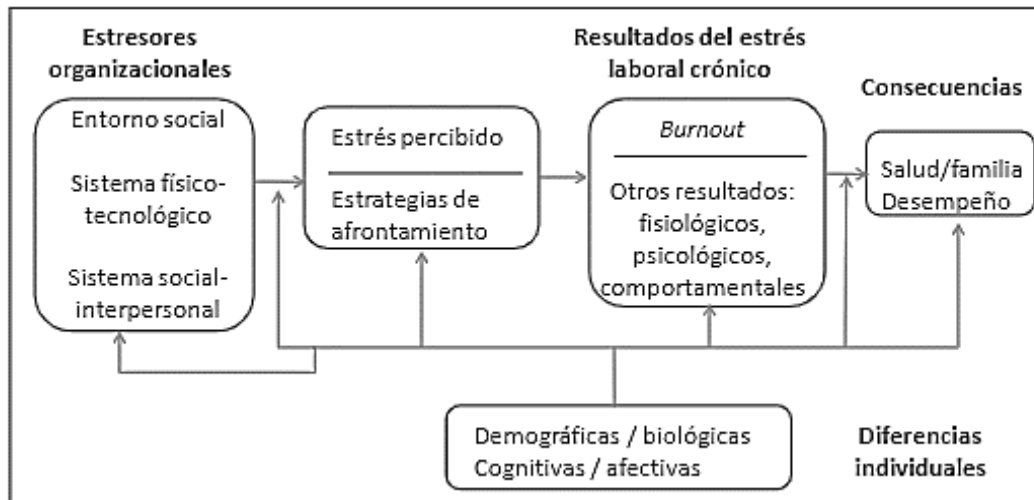


Figura 8. *Modelo de Gil-Monte y Peiró.*

Realizado por Gil-Monte y Peiró en 1997 (Cosano, 2015).

De este modo, se encontraron diversos modelos que explican como se desenvuelve el SQT, desde diferentes perspectivas, no obstante el modelo más aceptado y completo por la literatura científica hasta ese momento fue el modelo tridimensional MBI- HSS, Maslach y Jackson:

- **Modelo Multidimensional, Maslach y Jackson**

Definen al Síndrome de Burnout como un desequilibrio entre lo que la persona realiza y espera realizar, resultando en degeneración de dignidad, espíritu, valores y deseo. Este modelo multidimensional está conformado por despersonalización, cansancio emocional y bajos niveles de realización personal (Vega, Sanabria, Dominguez, Osorio, & Bejarano, 2009).

- **La despersonalización:** Son las actitudes negativas como desinterés, valoración cínica hacia sus tareas, pérdida de empatía e incluso echarse la culpa por cómo se encuentra.



Funciona como mecanismo de defensa para evitar los sentimientos de impotencia, desamparo y desilusión en sí mismo.

- **El cansancio emocional:** Es el desinterés, provocado por la ejecución de tareas específicas de la profesión, encontrándose absorbidos y vacíos.
- **Escasa realización personal:** El trabajador cree que no es posible ni vale la pena cambiar la situación; provocando desilusión y disminución para pensar en cómo realizar su trabajo (Vega, Sanabria, Dominguez, Osorio, & Bejarano, 2009).

2.2.3.3. Modelos explicativos del Síndrome de Burnout en docentes

El rol del ejercicio docente enfrenta transformaciones con diversas reformas en su metodología laboral que suceden en un lapso de tiempo limitado, dificultando su adaptación, asimismo se considera una profesión de riesgo ya que afronta situaciones como el exceso de estudiantes, conflicto entre colegas, entre otros, lo cual fomenta que el Síndrome de Burnout aparezca en las organizaciones (Esteras, Chorot, & Sandín, El síndrome de burnout en docentes, 2018).

Según los datos de las investigaciones encontradas, se evidencia basta información sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, sin embargo gran parte de estos estudios abarcan como población a los trabajadores del sector salud, lo contrario sucede en otras profesiones que también brindan servicio de trato directo con otras personas, en este caso los docentes universitarios.

a) Modelo de 1978 Kyriacou y Sutcliffe

Propuesto en 1978 por Kyriacou y Sutcliffe denominado modelo de estrés docente, el cual consta de antecedentes, intermediarios y efectos, el estrés lo explican como un proceso de valoración a nivel cognitivo y cómo este utiliza modos de afrontar tal situación. (Otero, 2011)

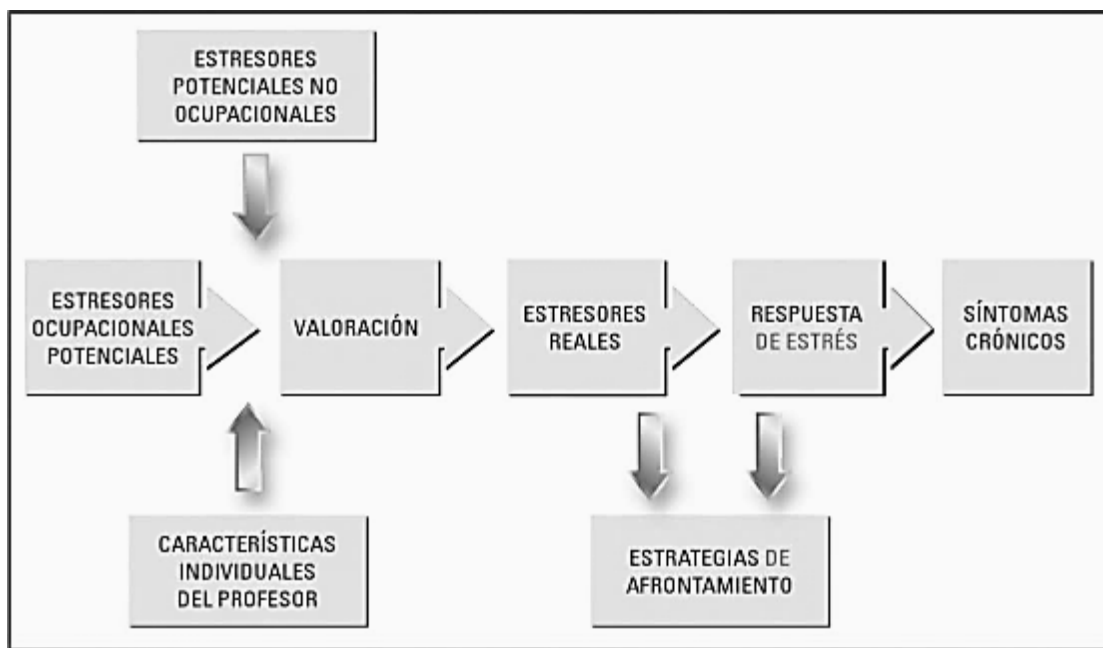


Figura 9. Modelo de estrés docente

Elaborado por Kyriacou y Sutcliffe en 1978 (Otero, 2011)

Dicho modelo está constituido de ocho elementos:

-Estresores ocupacionales potenciales: Características objetivas del entorno laboral del docente que podrían causar estrés, tales como exceso de estudiantes en el aula, número de horas demás destinada a las actividades del docente, ruido, entre otros.

-Valoración: Es la percepción/ impresión del docente frente a las particularidades que podrían generar estrés en el trabajo, la cual va ser influenciada por su personalidad, tal interrelación contribuirá a la existencia de estresores que le afectan.

-Estresores reales: Son estresores percibidos por el docente los cuales ponen en riesgo su tranquilidad física y psicológica.

-Estrategias de afrontamiento: son las formas individuales que cada docente emplea para afrontar la situación estresante.



-Respuesta de estrés del docente: son las reacciones propias de cada docente al estar expuesto a diferentes estresores, manifestándose en consecuencias psicológicas como ánimo desfavorable, ansiedad, entre otros; conductuales como consumo de sustancias psicoactivas, y fisiológicas como la taquicardia.

-Señales crónicas: es el resultado desfavorable continuo y prolongado del estrés como respuesta. Tales reacciones crónicas pueden ser de carácter psicológico como la depresión y Síndrome de Burnout, comportamental como deserción laboral, bajo rendimiento en el trabajo y físicas como enfermedades coronarias y digestivas.

-Particularidades del docente: son las herramientas intrínsecas que posee cada individuo para hacer frente a la situación estresora tales como personalidad, capacidades, valores, la edad, sexo, entre otros.

-Estresores no ocupacionales: Características fuera de su centro de labor que influyen en el aumento de estrés en el docente y su desempeño laboral, así como problemas monetarios, familiares, de salud, entre otros (Otero, 2011).

b) Modelo de 1999 Rudow

Este autor determina la discrepancia entre carga a nivel emocional y cognitivo, las cuales alteran al desempeño docente y predisponen a la monotonía y cansancio. Sostiene que la demanda laboral excesiva y el estrés crónico resultan ser causas importantes del Síndrome de Burnout, originando disminución del desempeño en el trabajo y manifestación de enfermedades psicológicas y físicas (Esteras, Chorot, & Sandín, El síndrome de burnout en docentes, 2018).



c) Modelo 1999 Leithwood, Menzier. Jantzi y Leithwood

Este modelo se desarrolló en razón a centros educativos de nivel básico, hallando la interrelación de 3 constructos:

-Variación en el área educativa: La toma de decisiones de los directores, incorporan variables que incrementan el Síndrome de Burnout (inadecuadas expectativas, objetivos, soportes y jerarquía) y otras que lo reducen (soporte de los jefes inmediatos, trabajo en equipo, intervención en decisiones importantes).

-Causas Organizacionales: Incorporan variables que incrementan el Síndrome de Burnout (variación de trabajo, comportamientos problema de los estudiantes, retraimiento, exceso de trabajo asignado, presión social, estructura burocrática, problemas e indeterminación de rol y carencia de soporte) y las que lo disminuyen (soporte familiar, amical y de compañeros de trabajo, participación para tomar decisiones, estabilidad y flexibilidad dentro de la organización, disminución en las tareas, tolerancia y perspectivas claras).

-Causas personales: Se añade variables que acentúan el Síndrome de Burnout (varones, adulto mayor, percepción de eventos externos, bajo nivel de educación, mayor tiempo de servicio en el trabajo, conflictos personales y despersonalización) y lo decremantan (niveles óptimos de autopercepción y autoestima, vocación por su profesión, sentirse muy eficaz, sexo femenino, nivel alto de educación, ser joven y menor tiempo de servicio en ejercicio de su profesión) (Chávez, 2017).

d) Modelo 1999 de Maslach y Leiter

Proponen un modelo multidimensional, definiendo al Síndrome de Burnout como vivencia personal y cronificación de estrés vinculado con el entorno social; plantea tres elementos:



agotamiento emocional (es la carencia de medios personales para enfrentar situaciones laborales en este caso la conducta del docente), despersonalización (es la valoración del docente hacia su entorno por ejemplo los estudiantes, surgiendo sentimientos desfavorables de cinismo y alejamiento con los usuarios) y baja realización personal (es la autoapreciación negativa, sentimientos de descontento del docente sobre la realización de sus actividades laborales) (Moriana & Herruzo, 2004). Es así que propone causas interrelacionadas que modulan y condicionan el surgimiento del síndrome las cuales están vinculadas con la economía, política, soporte social, características del rol o funciones de la organización y peculiaridades individuales del docente (Reyes, 2015).

En resumen, los autores Kyriacou y Sutcliffe y Rudow enfatizan que los factores personales son determinantes para desencadenar el síndrome, a diferencia de Leithwood et al., que resalta los factores organizacionales. Por otro lado el modelo multidimensional de Maslach y Leiter, engloba y destaca por igual la interacción de diversos factores, no resaltando uno más que otro. Es por ello que el Inventario de Desgaste de Maslach es el instrumento más utilizado junto a sus diversas adaptaciones para determinar los niveles del Síndrome de Burnout, sin embargo Pedro Gil-Monte señala que este instrumento presenta algunas debilidades para su evaluación como: problemas de contenido y psicométricos al adaptarse a otros idiomas, algunos ítems presentan ambigüedad, baja fiabilidad en la dimensión de despersonalización, la validez de contenido del MBI es cuestionable puesto que no hay adaptación diferencial para grupos de poblaciones específicas (Gil-Monte, 2011).

Debido a las limitaciones que presenta el Maslach Burnout Inventory, se han ido elaborando nuevos instrumentos para medir dicha variable que cubran tales limitaciones, de esta forma



teniendo como autor a Pedro Gil-Monte, aparece el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) que explica este fenómeno mediante un modelo.

e) Modelo de Pedro Gil-Monte

La presencia de SQT se da en profesionales que laboran en servicio de contacto con usuarios/clientes, dicho síndrome es una reacción psicológica de autoprotección y confrontación ante el estrés laboral crónico, de índole emocional e interpersonal profesional-usuario y profesional-organización, describiéndose por un deterioro en la cognición como la disminución de ilusión por el trabajo, desencanto de la profesión; deterioro afectivo como cansancio físico y emocional; y porque aparecen conductas y actitudes negativas como indiferencia, alejamiento hacia el centro de trabajo y los usuarios/clientes. Generalmente estos síntomas vienen acompañados de sentimiento de culpa (Gil-Monte, 2005 citado en Gil-Monte, 2011).

Escalas:

1. Ilusión por el trabajo (It), la persona logra percibir su trabajo como atractivo, deseando alcanzar metas laborales, siendo estas fuentes de realización y placer personal además de la autoeficacia.

2. Desgaste psíquico (Dp), La interrelación diaria que el individuo mantiene con personas que causan o manifiestan problemas en la organización, conlleva al agotamiento emocional y físico.

3. Indolencia (In), los trabajadores manifiestan actitudes desfavorables de cinismo y apatía hacia los usuarios/clientes como estudiantes y/o pacientes, del centro de labor.

4. Culpa (C), la presencia de sentimientos de culpa se da en personas que establecen relaciones laborales frecuentes, a causa de sus actitudes y comportamientos negativos que se desarrollan dentro de la organización (Gil-Monte P., 2011).



En relación a la escala culpa, la teoría en el que se apoya el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo de aquí en adelante (CESQT), plantea dos perfiles de individuos para desarrollar este síndrome. El perfil 1, se caracteriza por personas que utilizan como afrontamiento las estrategias cognitivas, justificando sus actitudes negativas (por ejemplo, lenguaje eufemista, irresponsabilidad, atribución de culpa, justificación moral, deshumanización, entre otros). Estas personas pueden manifestar niveles bajos de ilusión por el trabajo, niveles altos de indolencia y de desgaste psíquico, con frecuencia la culpa no estará presente a pesar del trato desconsiderado o agresivo a los clientes/usuarios. Estos profesionales suelen permanecer muchos años en el centro de labor, no desarrollando problemas personales importantes relacionados al estrés organizacional, no obstante, sus conductas y actitudes de indolencia, indiferencia, cinismo, irresponsabilidad, apatía, entre otros, afectan a la organización en su calidad de servicio, generando reclamos de los clientes/usuarios por el trato percibido (Gil-Monte, 2011).

El perfil 2 caracterizado por personas con niveles bajos de ilusión por el trabajo, acompañado por niveles altos de indolencia y desgaste psíquico, asimismo la presencia de arrepentimientos al no efectuar adecuadamente disposiciones de rol, al estar desgastados y utilizar estrategias de afrontamiento manifestadas en el trato impersonal negativo hacia los usuarios/clientes. Estas estrategias de afrontamiento no les resultan eficientes por la influencia de factores psicosociales (por ejemplo, altruismo, orientación comunal) o sienten que infringen alguna norma o código ético de la organización. Es así que el sentimiento de culpa actuará en efectos graves del SQT, hasta el punto de necesitar baja laboral por intensificación y frecuencia de problemas somáticos y psicológicos que se relacionan con el estrés laboral, pudiendo desencadenar, depresión, crisis de ansiedad, entre otros.

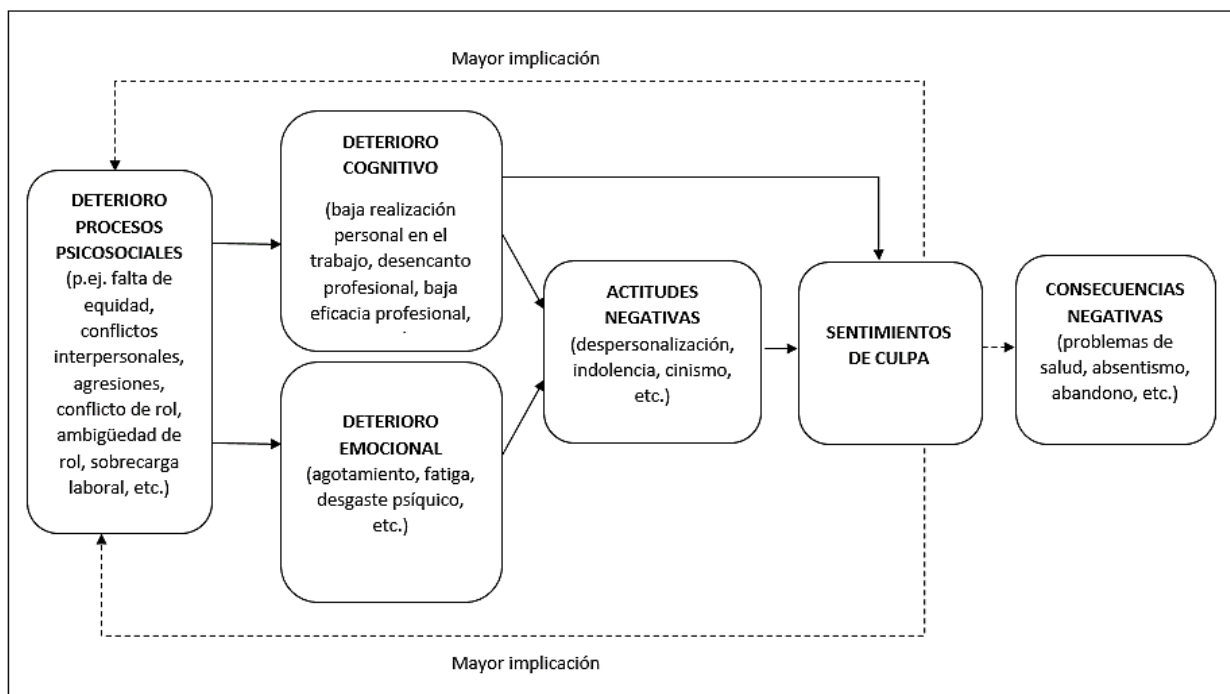


Figura 10. *Modelo Gil-Monte*

Elaborado por Pedro Gil-Monte en el año 2005 (Gil-Monte, 2011)

Bajo este panorama, consideramos que el CESQT se adapta mejor a la población estudiada, es decir, los docentes que trabajan en la Universidad Andina del Cusco, dado que dicho instrumento se aplica mejor a la realidad local, ya que para la construcción del cuestionario tomó como muestra a profesionales de distintos países de América Latina, incluido el Perú, asimismo a diferencia de otras teorías Pedro Gil-Monte es el único autor que añade dentro del síndrome la escala culpa, ya que la mayoría de autores consideran la triada clásica (indolencia, despersonalización y realización personal). Él considera estos, más la culpa, la cual es importante porque podría originar un círculo vicioso en el desarrollo del síndrome, intensificando sus síntomas, de esta forma deteriorando la salud de los trabajadores.



2.2.3.4. Fases del Síndrome de Burnout

- **Fase de Entusiasmo**, cuando el individuo ingresa a un trabajo nuevo llega con expectativas, entusiasmo y energía, resultándole alentador, agradable, a pesar de ser exigente. Estas situaciones se perciben como temporal y solucionables, sin embargo, al implicarse en demasía no le importará sobrecargarse de trabajo a voluntad propia.
- **Fase de estancación**, cuando el individuo no logra lo que esperaba, comienza a desalentarse ya que aquellas expectativas que tenía no se cumplen, sintiendo que el esfuerzo que realiza no es para él, bien retribuido, en consecuencia, no hay eficacia y aún con esfuerzo le resulta difícil ejecutar los objetivos.
- **Fase de frustración**, el individuo se torna negativo, sintiendo impotencia, desilusión, irritabilidad, ocasionando conflictos en la organización y piensa que todo lo que realiza no sirve, ya que pasa por una etapa de desilusión laboral, donde surgen dificultades, conductuales, físicas y emocionales.
- **Fase de Apatía**, presenta cambios de comportamientos y actitudes automáticas, de alejamiento con los clientes/usuarios, compañeros de su centro de trabajo y familia, asimismo evade realizar actividades que le generen estrés o fastidio, estas respuestas sirven como mecanismo de defensa ante esta frustración.
- **Fase del quemado**, el sujeto llega al impedimento psíquico y físico de continuar en su centro de labor, presentando inconvenientes importantes en su salud (Edelwich & Brodsky, 1980 citado por Pepi, 2013).



2.2.3.5. Niveles del Síndrome de Burnout

Según Caplan se distinguen cuatro niveles:

- a) **Leve:** El individuo presenta cansancio, desinterés, síntomas físicos vagos, inconveniente al levantarse por las mañanas, desapareciendo al realizar otras actividades por su poca duración.
- b) **Moderado:** Caracterizado por baja concentración y atención, insomnio, posible automedicación, negativismo, aburrimiento, negatividad, sentimientos de frustración. Es más complicado recuperarse a ello, estos síntomas son más frecuentes y permanece más tiempo.
- c) **Grave:** Deserción laboral, rechazo a las tareas del trabajo, consumo de sustancias como alcohol, tabaco, entre otros, y psicofármacos.
- d) **Extrema:** Aislamiento, desarrollo de problemas psiquiátricos y riesgo suicida (Caplan s/f citado por Erazo, 2018).

2.2.3.6. Factores de Riesgo Psicosocial

El término más utilizado para referirse a estresores se ha ido transformando denominándolos como factores psicosociales, causas de estrés, factores de estrés, hasta llegar finalmente a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales. Definiéndolo como la interrelación entre el contexto de trabajo (situaciones, contenido) y características individuales a partir de la experiencia y la percepción, impactando en el rendimiento, satisfacción laboral y salud (Organización Internacional del trabajo, 2016).

A partir de la exploración realizada se ha podido evidenciar el extenso soporte de material teórico, los cuales se centran en observar la relación de las variables confirmadas que



desencadenan este síndrome. En ese sentido se agrupan las variables asociadas según Esteras, Chorot, & Sandín:

a) Variables Personales

Las variables del individuo corresponden a características particulares de la persona. A partir del enfoque de varios autores se encontró significancia relevante entre el Síndrome de Burnout y algunas características personales como susceptibilidad, indiferencia, entendimiento con los demás, idealismo, entusiasmo, entre otros. (Esteras, Chorot, & Sandín, El síndrome de burnout en docentes, 2018).

- **Temperamento:** puede llegar a determinar la fragilidad para presentar el Síndrome de Burnout (Olmedo, 1997 citado por Esteras et.al, 2018). Determinados autores relacionan el neuroticismo, pensamientos no racionales y la carencia de comprensión hacia los demás, como el incremento de cifras en los docentes que padecen Síndrome de Burnout (Mariana & Herruzo, 2004). Asimismo la conducta de tipo A caracterizada por personas competitivas, que aprovechan el tiempo siendo intolerantes a los retrasos, hostiles e irritadas (Gil-La Cruz, 2007) es contemplado como favorecedora del síndrome (Mariana & Herruzo, 2004). Elementos que hacen referencia a sí mismo como los niveles altos de autoeficacia y autocontrol presumen una causa defensora frente al síndrome, contrariamente niveles bajos presumen el incremento de tal síndrome. Un factor de predisposición en el docentes es presentar mayor locus de control extrínseco, es decir la persona cree que las situaciones que le ocurren dependen de factores externos. (Mariana & Herruzo, 2004).

- **Autoestima,** investigaciones acerca de esta variable encuentran correspondencia importante entre docentes con niveles bajos de autoestima y niveles altos del Síndrome de Burnout, es decir, mientras el síndrome progresa, se refleja la reducción de autoestima o viceversa (Mariana & Herruzo, 2004).



- **Satisfacción laboral**, son las convicciones, sentimientos y actitudes frente a la organización. En ese sentido, diferentes autores confirman la correspondencia significativa entre la insatisfacción laboral y el Síndrome de Burnout (Maslach et al, 2001; Durand et al, 2001; Gil Monte & Peiró, 1999 citados por Esteras et al., 2018)

- **Creencias religiosas**, Esta variable ayuda al individuo a sobrellevar el aceptar los sucesos que le generen estrés, reinterpretando positivamente, por ende estas personas predisponen bajos niveles del Síndrome de Burnout. No obstante es importante efectuar más investigaciones considerando este elemento (Pines, 1994 citado por Montejo, 2014).

b) Variables Demográficas y Sociales

- **Sexo**, respecto a esta variable varias investigaciones, coinciden mayores niveles de agotamiento emocional en mujeres, en tanto, presentan mayor nivel de despersonalización los varones (Maslach y Jackson & Van Horn et al., 1982 citado en Montejo, 2014). Por otro lado, obtiene que los varones tienen niveles altos de despersonalización y agotamiento emocional (Burke, Greenglas & Schauzer, 1996 citado en Montejo, 2014).

- **Edad**, en esta variable intermediaria, consideran que los docentes jóvenes presentan mayores niveles de Síndrome de Burnout, interpretando que a mayor edad mejor forma de afrontar dicho síndrome (Maslach y Jackson, 1986 citado por Montejo, 2014). No obstante, otros estudios defienden que a mayor edad mayor nivel de síndrome en los docentes (Montejo, 2014). Por otra parte, Huk afirma no encontrar tal relación, es decir, que no existe un rango de edad específico para desencadenar este síndrome (Huk, 1986 citado por Esteras, Chorot, & Sandín, 2018).

- **Estado civil**, se explica que los docentes solteros a diferencia de los casados presentan mayores niveles del Síndrome ya que en convivencia conyugal y con hijos son prudentes y sensatos, llevan una forma de vivir estable y distinta forma de percibir el entorno laboral (Gil-



Monte & Peiró, 1997 citado por Pepi, 2013). Contradictoriamente otros autores no confirman tal resultado frente a los casados (Schwab, Jackson, Schuler, 1986 citado por Esteras, Chorot, & Sandín, 2018).

- **Tipo y ubicación del centro laboral,** Se abordó esta variable desde dos perspectivas: la primera se realizó mediante una investigación con 200 docentes, llegando a la conclusión que en los centros particulares se origina niveles altos de estrés en los docentes, y se percibió menor satisfacción para los compañeros, estudiantes y jefes en los centros estatales (Latorre & Saez, 2009 citado por Esteras, Chorot, & Sandín, 2018). En la segunda perspectiva se diferencian los centros según su ubicación geográfica en rurales, urbanos y urbano-marginales, tales estudios indican la presencia de niveles altos del Síndrome de Burnout en centros urbano-marginales (Byrne, 1999; Leithwood, Jantzi & Steinbach, 2001; Valero, 1997 citado por Napione, 2008).

c) **Variables Organizacionales**

Según John Ivancevich (Ivancevich et al., 1999 citado por Ortíz, 2016) agrupan en cinco dimensiones:

- **Condiciones del entorno físico:** Son las características ambientales físicas inadecuadas que contribuyen al desarrollo del Síndrome de Burnout, por ejemplo niveles de ruido, temperatura, cantidad de luz, calidad de aire, higiene, contaminación y clima. La carencia de comodidad física percibida por el docente podría ser factor desencadenante de dicho síndrome (Ivansevich et al., 1999 citado por Ortíz, 2016).

- **Condiciones individuales:** Tenemos la ejecución de tareas, que son los requerimientos y expectativas que se espera que desarrolle el individuo en el puesto de trabajo, como consecuencia se encontraron: a) Desacuerdo en los roles, se presenta cuando al trabajador le



resulta inasequible realizar roles opuestos que se dan en un mismo momento (Guillén y Cols, 2000 citado por Ortiz, 2016). b) Confusión en los roles, cuando el trabajador no tiene información suficiente para la realización de tareas y funciones en el puesto de trabajo. Asimismo, Gil-Monte & Peiró en 1997 relaciona de forma directa la insuficiencia en la claridad de las funciones con el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, conflicto en el desempeño de las funciones y volúmenes excesivos de trabajo además de aceptar cargos administrativos que generan agotamiento (Pepi, 2013).

- **Factores colectivos**, evidenciado por la carencia del trabajo en equipo, presión de grupo, clima de trabajo inadecuado, constante discordia con los compañeros y jefes, teniendo mayor probabilidad de originar el Síndrome de Burnout .

- **Factores laborales**, manifestado en la restricción de autonomía, escasa participación en las decisiones importantes de la organización, demasiadas posiciones para ascender a un cargo, cumplimiento riguroso de tareas, características del puesto laboral como tareas aburridas, monótonas o desagradables y la inadecuada adaptación para el uso de tecnologías que dispone la organización, son posibles desencadenantes del síndrome.

Igualmente, Pines y Aronson en 1998 añaden otros posibles desencadenantes para el desarrollo de dicho síndrome como, la escasa motivación y la existencia de la discrepancia entre lo que el docente espera, y lo que recibe, por ejemplo, la baja remuneración, puesto que su labor es agotadora por estar largo periodo de tiempo en contacto con los estudiantes (Esteras, Chorot, & Sandín, El síndrome de burnout en docentes, 2018).



d) Factores Extraorganizacionales

Donde la relación del trabajador con la familia podrá favorecer o perjudicar el desempeño de su labor, así como la relación con diversas actividades de su vida diaria (Peiró y Salvador, 1993 citado por Ortíz, 2016).

En razón a los factores de riesgo psicosocial, es importante destacar que los aspectos de personalidad y los aspectos demográficos no son determinantes, puesto que este fenómeno es dinámico.

2.2.3.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout

a) Para el Trabajador

El Síndrome provoca una disfunción global en el individuo, clasificándose según (Chernis & Maslach, 1982 citado por Pepi, 2013) :

-Manifestaciones físicas: dolores de cabeza, insomnio, jaquecas, alteraciones menstruales, gastrointestinales como úlcera, hipertensión, reducción de peso, afecciones virales y respiratorias como asma, urticarias, dolores en los músculos como en el cuello y la espalda, agotamiento crónico, náuseas, inflamación de las articulaciones, contracciones cardíacas, enfermedades coronarias, disfunción sexual (Cialzeta, 2013).

-Manifestaciones emocionales: indiferencia, intolerancia, aburrimiento, preocupación, baja concentración, confusión, frustración, inquietud, desesperanza, irritabilidad, ansiedad, pérdida de la autoconfianza, baja autoestima, ideación suicidas, depresión, sentimientos de soledad, de culpabilidad y fatiga emocional (Montejo, 2014)

-Conductuales: ausentismo laboral, abuso de sustancias psicoactivas, cambios repentinos de humor, conductas violentas, sarcasmo, aislamiento, incredulidad, imposibilidad para relajarse,



evitación de tareas, tics nerviosos, irresponsabilidad, disminución o exceso de apetito (Moriana & Herruzo, 2004).

b) A nivel de la Organización

Además de haber analizado efectos desfavorables para el trabajador, se encontraron también esos efectos hacia la organización:

- Incumple normas marcadas por la organización y prolonga tiempos de descanso abandonando el puesto de trabajo (Maslach & Jackson, 1981 citado por Alonso, 2014).
- Descenso de productividad y baja calidad del servicio brindado, clima laboral negativo (Ortíz, 2016)
- Rotación frecuente de puestos (Ministerio del trabajo, 2015).
- Aumento de quejas de los estudiantes (Rémon, 2011 citado por Quispe, 2017).
- Aumento de ausentismo en el trabajo, entendido como una reacción de huida (Berrecil, 2015 citado por Ortíz, 2016).
- Accidentes laborales frecuentes (Savio, 2008).
- Conflicto entre colaboradores y mayor número autorizaciones para recurrir al médico (Gil-monte, 2002; Acevedo, 2003 citados por Meza, 2019).

c) Otras consecuencias

Los docentes, por largos periodos de tiempo se interrelacionan con los estudiantes, en consecuencia prefieren la soledad, se sienten muy cargados como para interactuar y comunicarse con su familia, (Maslach, 1982 citado por Serrano, et.al, 2017)). Por otra parte se evidencia mayores cifras de divorcios por el desgaste en la relación de pareja manifestando carencia en la comunicación, cansancio, irritabilidad, no disfrutar experiencias sin que deje a un lado el trabajo



(Cooke & Cols, 1984 citado por Serrano et. al, 2017). Es decir, las consecuencias del Síndrome de Burnout manifiesta disfuncionalidad, afectando diferentes aspectos de la vida de la persona.

2.2.3.8. Diferencia del Síndrome de Burnout con otros términos

La diversidad y la poca caracterización de síntomas que podría desarrollar el profesional con presencia de síndrome ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión con otros términos, surgiendo así la necesidad de diferenciarlo.

- **Estrés laboral y Síndrome de Burnout**

El estrés laboral se caracteriza por ser un proceso temporal de adaptación, es decir, no se prolonga con el tiempo, este puede ser positivo o negativo, no se presentan conductas y actitudes perjudiciales como, agotamiento de la energía física, aceptación positiva sobre su realización personal y competencia, involucrarse demasiado en problemas, actividad emocional y desgaste fisiológico. A diferencia, en el Síndrome de Burnout, el curso de adaptación se rompe, siendo negativo, prolongándose en el tiempo, se presentan conductas y actitudes desfavorables, desgaste de energía psicológica, sentimientos de incompetencia en su profesión y autoevaluación desfavorable, indiferencia ante los problemas, incapacidad para experimentar emociones y desgaste emocional (Esteras, Chorot, & Sandín, El síndrome de burnout en docentes, 2018) .

- **Depresión y Síndrome de Burnout**

La depresión se presenta como un fenómeno individual y clínico, siendo una respuesta para conservar la energía física, bajo ánimo generalizado, trastorno psicopatológico manifestado en todos su ámbitos (personales, familiares, sociales), síntomas generalizados y profundos, vitalidad reducida, enfocado en lo negativo de sí mismo, causada por distintas situaciones como duelo, entre otros, aparece en reacción a una situación aguda. Por otro lado, en el Síndrome de



Burnout se presenta como un fenómeno sociolaboral, pérdida de metas u objetivos profesionales, se produce y manifiesta específicamente en el ámbito laboral, síntomas de duración temporal, mayor vitalidad, enfocado en lo negativo de los demás, aparece de forma gradual aparentemente inofensivo. Cabe mencionar, que el Síndrome de Burnout y la depresión pueden coexistir, además que este síndrome puede contribuir al desarrollo de la depresión y viceversa (Esteras, 2015).

- **Insatisfacción en el trabajo y Síndrome de Burnout**

Por un lado, en la insatisfacción laboral no siempre se presentan cambios en la conducta hacia los clientes o usuarios, la calidad de trabajo no se ve afectada, al igual que la energía, el aspecto principal de este es la actitud desfavorable frente a su trabajo. Por otro lado, en el Síndrome de Burnout se manifiestan cambios de conducta hacia el cliente, la calidad de trabajo disminuye, así como la energía, los aspectos principales son la despersonalización y agotamiento emocional (Montejo, 2014).

- **Fatiga Física y Síndrome de Burnout**

La fatiga física resulta de las exigencias laborales dado en un periodo de tiempo limitado, pudiendo llegar al agotamiento. Se caracteriza por una recuperación relativamente rápida, está acompañada por la realización personal, algunos sentimientos de éxito, a diferencia del Síndrome del Burnout donde su recuperación es lenta y se acompaña por sentimientos de fracaso.

- ***Mobbing o Acoso laboral y Síndrome de Burnout***

El *mobbing* es el ataque caracterizado por estrategias sucesivas dirigidas a invalidar y desequilibrar la autoestima. Es así que se diferencia del Síndrome de Burnout por su etiología, ya que el *mobbing* se origina mediante las relaciones personales entre los individuos de la organización, y el trabajador posee cierto poder para lidiar con estos, en cambio en el síndrome los



factores organizacionales exceden la capacidad del trabajador (Perez, 2008 citado por Arias & Castro, 2013).

2.2.3.9. CIE 10 Síndrome de Burnout Z73.0

Es importante mencionar que si bien no hay pautas determinadas para diagnosticar este síndrome, podemos encontrar que en el CIE 10 existe un apartado con el código Z73 referente a la dificultad en el control de vida, donde se considera al Síndrome de Burnout con el código Z73.0. Se entiende, que el Síndrome de Burnout es considerado en esta clasificación porque de alguna forma, si bien estadísticamente las cifras no son significativas, se puede pensar que no se presentan casos frecuentes, sin embargo, pueden afectar el funcionamiento físico, social y emocional del individuo que presenta el síndrome, e incluso causar morbilidad y mortalidad.

2.3. Variables

2.3.1. Identificación de la variable

V1: Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escalas	Ítems	Valoración
Síndrome de quemarse por el trabajo	El Síndrome de Quemarse por el Trabajo es una respuesta psicológica al estrés crónico de carácter	La variable de Síndrome de Quemarse en el Trabajo se entiende como la consecuencia de mantener altos niveles de estrés	Ilusión por el trabajo (It) Desgaste Psíquico (Dp)	1, 5, 10, 15, 19 8,12, 17,18	-Nivel muy bajo -Nivel bajo -Nivel medio -Nivel alto



interpersonal y laboral, siendo emocional que entendida por la aparece en los medición de todas profesionales de las escalas, en las organizaciones docentes de la de servicios que Universidad trabajan en Andina del Cusco, contacto con los 2018. clientes (Gil-Monte, 2005 citado por Gil-Monte, 2011).	Indolencia (In)	2, 3, 6, 7, 11, 14	-Nivel Crítico
	Culpa (C)	4,9,13, 16, 20	

2.4. Definición de términos básicos

a) Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Manifestación de carácter psicológico frente al estrés de tipo laboral en niveles crónicos de orden interpersonal y emocional, haciendo aparición en profesionales que brindan servicio en contacto con clientes/usuarios de forma directa dentro en las organizaciones (Gil-Monte, 2011).

b) Ilusión por el Trabajo

El individuo consigue sentir su labor como interesante, deseando lograr metas en la organización, las cuales son motivo de placer y realización para la persona así también la autoeficacia (Gil-Monte, 2011).

c) Desgaste psíquico

Es la interrelación que la persona mantiene día tras día con las demás personas las cuales expresan inconvenientes en el trabajo, acarreando la presencia de cansancio físico y emocional (Gil-Monte, 2011).



d) Indolencia

Es la expresión de actitudes perjudiciales como apatía y cinismo por parte del trabajador docente hacia los alumnos o trabajador de salud hacia los pacientes del centro donde labora (Gil-Monte, 2011).

e) Culpa

El establecer relaciones laborales de forma recurrente manifiesta en las personas, sentimientos de culpa a causa de su actitud y comportamiento desfavorable, que se desarrolla en el centro de trabajo (Gil-Monte, 2011).

f) Docente universitario

Según la Ley Universitaria vigente, los docentes cumplen las funciones: proyección social, mejora continua de la enseñanza, la gestión universitaria y la investigación en los ámbitos correspondientes, sujeto a la formar estudiantes integrales (Diario Oficial El Peruano , 2014).

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis específicas

H₁ Existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según condición laboral.

H₀ No existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según condición laboral.

H₂ Existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sexo.

H₀ No existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sexo.



H₃ Existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según edad.

H₀ No existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según edad.

H₄ Existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sede.

H₀ No existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según sede.

H₅ Existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según facultad.

H₀ No existe diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018, según facultad.

.



Capítulo III

Método

3.1 Enfoque de Investigación

La investigación cuantitativa permite la generalización de resultados, la posibilidad de repetición, el control sobre los fenómenos, asimismo, facilita la comparación entre estudios similares formulando y demostrando teorías, es exacto porque está basado en conteos y magnitudes, estudia la realidad y explicación de un fenómeno de forma específica y concreta, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se observó en la investigación, una variable cuantificable, realizando su medición por medio de un instrumento psicométrico, donde los resultados a través de métodos estadísticos se analizaron y se visualizaron mediante el uso de tablas. De modo que, al seguir una secuencia y presentar una variable medible, la investigación se considera de enfoque cuantitativo.

3.2 Alcance del Estudio

Desde el paradigma cuantitativo el estudio de investigación es descriptivo-comparativo, porque busca describir y comparar el nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes universitarios.

La investigación por un lado, es descriptiva porque tiene como fin identificar, describir propiedades y características significativas al analizar un fenómeno de una población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



Y por otro, es comparativa ya que parte de la recolección de información relevante en varias muestras relacionadas a un mismo fenómeno y luego se comparan los datos recogidos o una categoría de ellos (Sánchez & Reyes, 2015).

3.3 Diseño de Investigación

El diseño de investigación utilizado es no experimental, porque no se modifica la variable, sino que se observan los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural (Mousalli-Kayat, 2015).

De corte transversal, ya que los datos se recolectaron en tiempo único y un solo momento, sin manipular las variables, basándose en una muestra representativa de la población, su intención es caracterizar el fenómeno y no se ve afectado por el abandono de los participantes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

Es por ello que la investigación tuvo como propósito describir la variable Síndrome de Quemarse por el Trabajo y analizar su ocurrencia en un momento específico.

Diagrama:

M ————— O

Donde:

M: docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018

O: Síndrome de Quemarse por el Trabajo

3.4 Población

Para describir el nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, la población de estudio se constituyó por docentes de la Universidad Andina del Cusco, contando con un total de 865 durante el año académico del 2018.



Tabla 2. *Distribución de la población*

Sexo	<i>f</i>	%
Mujeres	311	35.8%
Varones	554	64.2%
Total	865	100%

3.5 Muestra

La muestra estuvo constituida por 637 docentes de la Universidad Andina del Cusco. A fin de determinar el tamaño de la muestra se seleccionó el procedimiento de muestreo aleatorio estratificado, el mismo que se trabajó con un margen de error del 2%, siendo este inferior al comúnmente utilizado en investigaciones de psicología dónde habitualmente se trabaja con un 5%. Lo mencionado se establece en la fórmula a continuación presentada:

$$n = \frac{\alpha^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + \alpha^2 \times p \times q}$$

α = Coeficiente de nivel de confianza Donde los datos obtenidos son los siguientes:

N= Universo o población

N = 865

p = Probabilidad a favor

p = 0,5

q = Probabilidad en contra

q = 0,5

n = Tamaño de la muestra

α = 1,96

e = Error de estimación

e = 0,02



Tabla 3. *Distribución de los docentes, según condición laboral*

Condición laboral	<i>f</i>	%
Contratados	532	83.5%
Nombrados	105	16.5%
Total	637	100%

Tabla 4. *Distribución de los docentes, según sexo*

Sexo	<i>f</i>	%
Mujeres	228	35.8%
Varones	409	64.2%
Total	637	100%

Tabla 5. *Distribución de los docentes, según edad*

Edad	<i>f</i>	%
25 a 35	65	10.2%
36 a 40	107	16.8%
41 a 45	107	16.8%
46 a 50	106	16.6%
51 a 55	101	15.9%
56 a más	151	23.7%
Total	637	100%

Tabla 6. *Distribución de los docentes, según sede*

Sede	<i>f</i>	%
Cusco	504	79.1%
Sicuani	51	8.0%
Puerto Maldonado	39	6.1%
Quillabamba	43	6.8%
Total	637	100%



Tabla 7. *Distribución de los docentes, según facultades*

Facultades	<i>f</i>	%
Ciencias Económicas Administrativas y Contables	93	14.6%
Ciencias y Humanidades	72	11.3%
Derecho y Ciencia Política	52	8.2%
Ingeniería y Arquitectura	169	26.5%
Ciencias de la Salud	117	18.4%
Filial Puerto Maldonado	39	6.1%
Filial Quillabamba	43	6.8%
Filial Sicuani	52	8.2%
Total	637	100%

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos, que consta de preguntas afines a la o las variables por medir, siendo coherente con el problema de investigación planteada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es por ello que en la investigación se utilizó el Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018. Cabe mencionar que esta técnica se acomoda al estudio dado que permite recabar información de distintas dimensiones que formarían la variable Síndrome de Quemarse por el Trabajo.



3.5.1 Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: CESQT. Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo

Finalidad: Evaluación de los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). También se incluye una versión alternativa, Desencanto profesional, dirigida a profesionales que no trabajan atendiendo directamente a personas.

Autor: Pedro Roberto Gil–Monte

Traducción / adaptación: Adaptación para España, México, Chile, Perú, Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Portugal y Uruguay (Aplicado a otra población)

Número de ítems: Cuenta con 20 ítems

Aplicación: El CESQT puede aplicarse de manera individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: El tiempo de aplicación es variable; entre 5 a 10 minutos.

Significación: Su valoración es de Escala Likert, con la siguiente significación:

0: Nunca

1: Raramente (algunas veces al año)

2: A veces (Algunas veces al mes)

3: Frecuentemente (Algunas veces por semana)

4: Muy frecuentemente (Todos los días)



Escalas:

- **Ilusión por el trabajo (IT):** Esta dimensión está formada por 5 ítems.
- **Desgaste psíquico (DP):** Formada por 4 ítems.
- **Indolencia (IN):** Formada por 6 ítems.
- **Culpa (C):** Formada por 5 ítems.

3.6 Validez y Confiabilidad del instrumento

3.6.1. Validez del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

El CESQT ha pasado por diferentes pruebas para validarlo. El primero, fue la validez de contenido, donde se realizó por un lado la revisión de la literatura, destacando los siguientes síntomas: pérdida progresiva de idealismo, agotamiento emocional, desgaste físico, actitudes negativas hacia la persona y culpa. Segundo, por medio de los resultados de las entrevistas se llegó a 43 síntomas, que mediante un acuerdo interjueces se etiquetaron como actitudes, cogniciones, conductas y emociones, desarrollándose 74 reactivos, para la valoración de su calidad psicométrica se sometió a análisis estadísticos. Por lo que se hicieron diversos estudios colectivos ocupacionales, como el personal que trabaja atendiendo a personas con discapacidad, profesionales de docencia y enfermería. Y tercero, se analizó la validez de los 74 ítems, estimando la agrupación en factores y contribución respecto a la consistencia interna de la escala asignada por su contenido y análisis de exploración factorial. Después de varias pruebas se retuvieron 20 reactivos cumpliendo con los requisitos: a) mostraron dentro del rango ± 1 , valores de curtosis y asimetría. b) saturación factorial mayor a 0,40 en solo un factor y menores a 0,30 en el resto de los factores. Finalmente se eliminaron de la selección aquellos reactivos que incumplían con las condiciones (Gil-Monte,2011).



Bajo este panorama, es importante mencionar la validez del constructo en la presente investigación, procediendo a validar el contenido de la prueba mediante juicio de expertos (Apéndice D).

3.6.2. Confiabilidad del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Pedro Gil-Monte, halló la confiabilidad del cuestionario mediante el Alfa de Cronbach, resultando que la confiabilidad interna es de 0.76, asimismo la consistencia interna del Alfa de Cronbach referente a las escalas: ilusión por el trabajo 0.85, desgaste psíquico 0.84, indolencia 0,73 y culpa 0,79 (Gil-Monte, 2011).

Por otro lado, se desarrolló el cálculo de confiabilidad del cuestionario mediante el Alfa de Cronbach utilizando la muestra del presente estudio obteniéndose un resultado de 0,72.

3.7 Plan de Análisis de Datos

Se manejó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo siendo aplicado en docentes que laboran en la Universidad Andina del Cusco, consecutivamente una vez obtenidos los datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS en su versión 24, y se utilizó los datos estadísticos para la validez de contenido, referido al grado en que el test presenta una muestra adecuada de los contenidos a los que se refiere, sin omisiones y sin desequilibrios de contenido (Pedroza, Suarez, & García, 2014). y Alfa de Cronbach, método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems, esperando que midan el mismo constructo y estén altamente correlacionados entre sí (Cervantes, 2005).

Finalmente, se analizó en su totalidad los datos a través de técnicas aplicadas a la estadística descriptiva, como porcentaje y frecuencia, y estadística inferencial para el



ámbito de comparación de grupos mediante Chi- cuadrado de homogeneidad, que determina si dos categorías están o no relacionadas, dada la naturaleza ordinal de los datos y ANOVA, que analiza si más de dos grupos difieren significativamente entre sí en cuanto a sus medias y varianzas (Blanco, 2011). Para recabar los datos se solicitó permiso del Vicerrectorado Académico, entidad que autorizó la evaluación, mediante la plataforma de la universidad.



Capítulo IV

Resultados de la investigación

El capítulo presente muestra el análisis de resultados que permitirá dar respuesta a los objetivos de la investigación, respondiendo en un inicio a los objetivos específicos y concluyendo con el análisis de datos que nos permiten contestar el objetivo general de nuestra investigación.

4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

Los resultados descritos a continuación permiten dar respuesta a los objetivos específicos, orientados a identificar cómo se presentan las dimensiones que conforman la variable en estudio, para posteriormente realizar la comparación de resultados según criterios de segmentación poblacional, entre los cuales se consideró: la condición laboral, sexo, edad, así como sede y facultad en la que prestan servicios los docentes evaluados.

4.1.1. Dimensión Ilusión por el Trabajo

Tabla 8. *Dimensión ilusión por el trabajo*

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	271	42.5
Medio	260	40.8
Bajo	91	14.3
Muy bajo	15	2.4
Total	637	100.0



La tabla 8 expone los resultados para la dimensión ilusión por el trabajo, componente de la variable Síndrome de Quemarse por el Trabajo, identificándose la mayor agrupación de docentes, en el nivel alto con 42.5% de evaluados, seguido del nivel medio, con 40.8% de evaluados, el nivel bajo, con 14.3% de evaluados, encontrándose por último el nivel muy bajo, con tan solo 2.4% de evaluados. Es importante considerar que es la única de las dimensiones analizadas que no muestra el nivel medio como aquel con mayor cantidad de evaluados.

Al presentarse la dimensión ilusión por el trabajo como aquella con niveles más elevados dentro los elementos constituyentes del modelo utilizado para la evaluación, vemos que en su mayoría los docentes buscan alcanzar sus metas laborales pues estas generan satisfacción personal para ellos, encontrando, los docentes, su trabajo atractivo al permitirles su realización personal y autoeficacia. Debe tomarse en cuenta que la presente dimensión a diferencia de las otras estimadas se evalúa de manera positiva, es decir un mayor puntaje significaría bienestar laboral para los docentes.

4.1.2. Dimensión desgaste psíquico

Tabla 9. *Dimensión desgaste psíquico*

Nivel	<i>f</i>	%
Crítico	22	3.5
Alto	34	5.3
Medio	267	41.9
Bajo	149	23.4
Muy bajo	165	25.9
Total	637	100.0

En referencia a la dimensión desgaste psíquico, componente de la variable Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se observa en la tabla 9 que el nivel medio agrupa mayor cantidad de



docentes, con 41.9% de evaluados, seguido del nivel muy bajo, con 25.9% de evaluados, el nivel bajo, con 23.4% de evaluados, en nivel alto, con 5.3% de evaluados, encontrándose por último el nivel crítico, con un 3.5% de evaluados.

Teniendo en cuenta que un grupo cercano al 50% de evaluados se ubica en los niveles inferiores, es decir bajo o muy bajo, se debe considerar que los evaluados no se encuentran emocional o físicamente agotados. Sin embargo, no se debe subestimar que un grupo considerable de docentes se ubicaron en nivel medio, significando que algunas veces se sienten agotados física o emocionalmente en su actividad laboral ya que tienden a relacionarse diariamente con personas que causan o manifiestan problemas.

4.1.3 Dimensión Indolencia

Tabla 10. *Dimensión indolencia*

Nivel	<i>f</i>	%
Crítico	20	3.1
Alto	37	5.8
Medio	266	41.8
Bajo	195	30.6
Muy bajo	119	18.7
Total	637	100.0

La tabla 10 contiene los resultados para la dimensión indolencia, componente de la variable Síndrome de Quemarse por el Trabajo, identificándose la mayor agrupación de docentes dentro del nivel medio, con 41.8% de evaluados, seguido del nivel bajo, con 30.6% de evaluados, el nivel muy bajo, con 18.7% de evaluados, el nivel alto, con 5.8% de evaluados, identificándose por último el nivel crítico, con tan solo 3.1% de evaluados.



En la dimensión indolencia, al encontrarse el mayor grupo de trabajadores en el nivel medio, se evidencia algunas actitudes negativas de indiferencia en el trato de los docentes hacia los estudiantes y clientes internos (compañeros de trabajo, jefes, etc.), pudiendo en algunos casos mostrar insensibilidad, sin embargo, se debería llegar a considerar estos comportamientos dentro de la normalidad.

4.1.4. Dimensión culpa

Tabla 11. *Dimensión culpa*

Nivel	<i>f</i>	%
Crítico	76	11.9
Alto	132	20.7
Medio	219	34.4
Bajo	121	19.0
Muy bajo	89	14.0
Total	637	100.0

La última dimensión componente de la variable Síndrome de Quemarse por el Trabajo es la culpa, la misma que es una particularidad propia del modelo teórico sustento del estudio y que a su vez se considera en el instrumento de evaluación utilizado. Entre los resultados evidenciados en la tabla 11 se pudo identificar una mayor agrupación de docentes en el nivel medio, con 34.4% de evaluados, el nivel alto, con 20.7% de evaluados, el nivel bajo, con 19.0% de evaluados, el nivel muy bajo, con 14.0% de evaluados y por último el nivel crítico, con 11.9% de evaluados.

La mayor agrupación de individuos en el nivel medio de culpa indicaría la existencia de algunos sentimientos de culpa por actitudes o comportamientos negativos presentes en la institución, sobre todo con los individuos con los que se establece relaciones laborales, sin



embargo, por la ubicación en el nivel veremos que el sentimiento de culpa se presenta dentro de lo normal.

4.1.5. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo según condición laboral

Tabla 12. *Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según condición laboral*

CONDICIÓN LABORAL		NIVELES DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Crítico	
Contratados	Recuento	159	197	138	29	9	532
	% dentro de nivel síndrome	89,3	85,7	79,3	69,0	69,2	83,5
Nombrados	Recuento	19	33	36	13	4	105
	% dentro de nivel síndrome	10,7	14,3	20,7	31,0	30,8	16,5
Total	Recuento	178	230	174	42	13	637
	% dentro de nivel síndrome	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Chi-cuadrado de homogeneidad = 15,676							$p = 0.003$

La tabla 12 tiene los resultados que permiten identificar la existencia de diferencias en cuanto a niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, según condición laboral, habiéndose elegido el estadístico Chi-cuadrado de homogeneidad, considerando la naturaleza de los datos analizados y los grupos en análisis. Bajo los resultados hallados, estimando el nivel de significación de 0,05, habitualmente utilizado en estudios de psicología, identificándose que existe diferencia estadísticamente significativa, según condición laboral de los docentes, encontrándose un coeficiente de 15.676 y un p valor = 0.003, inferior al nivel de significación utilizado.

4.1.6. Niveles de Síndrome de Quemarse por el Trabajo según sexo



Tabla 13. *Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según sexo*

SEXO		NIVELES DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Crítico	
Femenino	Recuento	59	82	66	15	6	228
	% dentro de nivel síndrome	33,1	35,7	37,9	35,7	46,2	35,8
Masculino	Recuento	119	148	108	27	7	409
	% dentro de nivel síndrome	66,9	64,3	62,1	64,3	53,8	64,2
Total	Recuento	178	230	174	42	13	637
	% dentro de nivel síndrome	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Chi-cuadrado de homogeneidad = 1,498							$p = 0.827$

La tabla 13 muestra los resultados que permiten conocer si existe diferencia respecto a niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, según sexo, habiéndose elegido el estadístico Chi-cuadrado de homogeneidad, considerando la naturaleza de los datos analizados y los grupos en análisis. Considerando el nivel de significación de 0,05, habitualmente utilizado en estudios de psicología, se identificó que no existe diferencia estadísticamente significativa, para los grupos evaluados, encontrándose un coeficiente de 1.498 y un p valor = 0.827, siendo este último superior al nivel de significación utilizado.



4.1.7. Nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo según edad

Tabla 14. *Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según edad*

		Niveles del Síndrome de Quemarse en el Trabajo
Niveles del Síndrome de Quemarse en el Trabajo	ANOVA	1,202
	Sig. (bilateral)	.306
	Gl	5

Los datos analizados a fin de dar respuesta al cuarto objetivo específico, orientado a identificar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, según edad, se trabajaron utilizando el estadístico ANOVA, siendo prudente este estadístico de varianza al considerar el número de grupos a ser comparados. Observando la tabla 14, se encuentra que no existe diferencia estadísticamente significativa entre docentes al compararse según edad, con un ANOVA de 1,202 y un nivel de significación de .306 arrojado por la prueba.

4.1.8 Niveles del Síndrome de Quemarse por el trabajo según sede

Tabla 15. *Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según sede*

		Niveles del Síndrome de Quemarse en el Trabajo
Niveles del Síndrome de Quemarse en el Trabajo	ANOVA	8,361
	Sig. (bilateral)	.000
	Gl	3

Los resultados utilizados a fin de determinar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, según sede, nos



muestran que existe diferencia estadísticamente significativa entre los grupos comparados. Se identifica en la tabla 15, ANOVA de 8,361 y un nivel de significación de .000, inferior al 0,05 asumido en el estudio. Como se mencionó se utilizó la prueba estadística ANOVA, teniendo en consideración los grupos y naturaleza de los datos en análisis.

4.1.9 Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo según facultad

Tabla 16. *Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, según facultad*

		Niveles del Síndrome de Quemarse en el Trabajo
Niveles del Síndrome de Quemarse en el Trabajo	ANOVA	5,055
	Sig. (bilateral)	.000
	GI	3

A fin de dar respuesta al último objetivo específico, se analizan en la tabla 16 los resultados utilizados para determinar la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, según facultad dónde presta servicios el docente, encontrándose diferencia estadísticamente significativa entre los grupos comparados, con ANOVA de 5,055 y un nivel de significación de .000, inferior al 0,05 asumido en el estudio. Como se mencionó se utilizó la prueba estadística ANOVA, teniendo en consideración los grupos y naturaleza de los datos en análisis.



4.2 Resultado respecto al objetivo general

4.2.1. Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes

Tabla 17. *Niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco*

Nivel	<i>f</i>	%
Critico	13	2.0
Alto	42	6.6
Medio	174	27.3
Bajo	230	36.1
Muy bajo	178	27.9
Total	637	100,0

A fin de responder al objetivo general de investigación correspondiente a identificar los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, se utilizaron frecuencias y porcentajes tal como se presentan en la tabla 17, donde se observa una mayor agrupación de docentes en el nivel bajo con 36.1% de evaluados, seguido del nivel muy bajo con 27.9% de evaluados, el nivel medio con 27.3% de evaluados, el nivel alto con 6.6% de evaluados y por último el nivel crítico, con apenas 2.0% de evaluados.

Habiéndose identificado un 64% de trabajadores en niveles inferiores respecto al Síndrome de Quemarse por el Trabajo, considerando que los docentes evaluados, en mayoría, rara vez presentan estrés laboral crónico de carácter emocional y/o interpersonal, sin presentarse deterioro cognitivo, afectivo o culpabilidad que evidencia la presencia del síndrome. Sin embargo, es importante considerar el grupo de trabajadores identificados en el nivel medio, los mismos que podrían estar más propensos al desarrollo del síndrome, en caso no se lleguen a establecer



estrategias de afrontamiento a estímulos estresantes o control de los mismos en el ámbito laboral.

Asimismo, es importante considerar al grupo de docentes ubicados en los niveles alto y crítico, por la presencia del síndrome.



Capítulo V

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Respecto a dimensiones del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se identificó que los docentes de la Universidad Andina del Cusco presentan un nivel alto en cuanto al componente ilusión por el trabajo, significando que la mayoría de docentes buscan lograr sus metas de labor profesional, pues estas les generan satisfacción personal, asimismo encuentran su trabajo atractivo al permitirles su realización personal y autoeficacia. Mientras que en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa, se hallan en el nivel medio, significando que los docentes algunas veces se encuentran física o emocionalmente agotados, por el trato día a día con personas que muestran problemas, algunas veces se evidencian actitudes de indiferencia en el trato hacia los estudiantes, jefes, compañeros de trabajo, entre otros, asimismo en ocasiones manifiestan insensibilidad, por todas estas actitudes o comportamientos desfavorables, algunos docentes muestran sentimientos de culpa, acentuándose con los sujetos de interacción en la Universidad Andina del Cusco.

Al realizar el análisis de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo según algunos factores sociodemográficos el factor condición laboral indica que existe diferencia estadísticamente significativa, es decir que los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en docentes contratados y nombrados se presentan de forma distinta en la Universidad Andina del Cusco; referente al factor sexo no se encontró diferencias estadísticamente significativas, siendo



así que los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo no se diferencia entre docentes varones y docentes mujeres de la Universidad Andina del Cusco. El factor edad señala que no existe diferencia estadísticamente significativa en razón a los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo entre docentes de la Universidad Andina del Cusco; en relación al factor sede existe diferencia estadísticamente significativa, interpretando que se evidencia diferencias en los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en los docentes que laboran en las sedes Cusco, Sicuani, Puerto Maldonado y Quillabamba de la Universidad Andina del Cusco; como último, en razón a facultades se halló diferencia estadísticamente significativa entre los grupos comparados, es decir, se encontraron diferencias de los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en docentes de las facultades de Derecho y Ciencias Políticas, Ingeniería y Arquitectura, Ciencias Económicas, administrativas y contables, Ciencias y Humanidades, y Ciencias de la Salud, Filial Puerto Maldonado, Filial Quillabamba y Filial Sicuani de la Universidad Andina del Cusco.

En cuanto a los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en general se encontró que la mayoría de los docentes de la Universidad Andina del Cusco, se encuentra en nivel bajo, significando que en su mayoría los docentes rara vez manifiestan estrés laboral crónico de carácter interpersonal y/o emocional, sin desestimar al grupo de docentes que se encuentran en el nivel medio, los cuales podrían estar propensos a la baja realización personal, pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, desencanto profesional, conductas y actitudes negativas hacia los estudiantes y la institución y sentimientos de culpa contribuyendo así al posible desarrollo del Síndrome de Quemarse por Trabajo en niveles altos y críticos.



5.2 Limitaciones del estudio

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones: el número de población, adaptación al horario de cada docente para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta que se abarcó no solo la sede de Cusco, sino Puerto Maldonado, Quillabamba y Sicuani, la disposición y colaboración de los docentes ya que su participación no era obligatoria.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

El estudio realizado por Pineda, Rivera y Rios en el año 2014 titulado “Prevalencia y factores influyentes del Síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, Enero-Julio 2013”, permitió conocer sus resultados que indican al sexo masculino como predominante del Síndrome de Burnout a diferencia del sexo femenino. Según grupo etario, se encontró que la mayoría de docentes entre 50 y 59 años presenta este síndrome, no coincidiendo con los resultados de la investigación realizada ya que en la población de estudio no se presentaron diferencias estadísticamente significativas, esto se podría deber a que los docentes de la Universidad de Cuenca presentan otro tipo de régimen de trabajo al igual que normas legales, lo cual podría influir en tales factores. Por otro lado, según condición laboral los docentes contratados presentan Síndrome de Burnout a diferencia de los docentes fijos, tales datos coinciden con la investigación realizada el cuál estima diferencias estadísticamente significativas entre docentes contratados y nombrados, ello podría darse porque los docentes contratados no tienen un puesto laboral fijo sino en razón de renovación de contrato, causando inestabilidad en el docente.

El estudio realizado por Quispe en el año 2017, que lleva por título “El Síndrome de Burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración-Puno 2016-2017” indica que no se presenta variación significativa respecto a los niveles de



Síndrome de Burnout en los docentes nombrados y contratados de la dicha Escuela profesional, lo cual no coincide con lo obtenido en la investigación pudiendo deberse al reducido número de participantes y elección de una sola escuela profesional en la investigación, otro influyente podría ser que la universidad es de derecho público, es decir, nacional ya que mantienen otro tipo de reglamento.

El estudio de Aguilar y Aquino realizado en el 2018 que lleva por nombre “Síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016” permitió conocer sus resultados que indican la presencia de niveles bajos del Síndrome de Burnout en docentes, coincidiendo con la presente investigación ya que los resultados arribaron que en su mayoría los docentes presentan niveles bajos del Síndrome de Quemarse por Trabajo, esto podría deberse a la selección de su muestra de estudio, ya que evaluó a todos los docentes de su sede central, al igual que su objetivo principal que fue determinar los niveles de dicho síndrome.

El estudio desarrollado por Ramos en el 2019 titulada “Nivel del síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2019” permitió conocer sus resultados indicando que los docentes de dicha universidad respecto al Síndrome de Burnout se ubicaron en el nivel medio, dicho resultado no coincide con la presente investigación ya que se halló que los docentes presentan en su mayoría niveles bajos del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, pudiendo deberse a la temporalidad en el que se evaluó a los docentes, ya que dicha investigación se realizó después, además que utilizaron una técnica de entrevista. Sin embargo, se evidencia a raíz de los resultados de esta investigación, que los niveles del Síndrome de Burnout en el profesional docente se incrementaron, denotando gran importancia de prevención e intervención para que este síndrome no siga en progreso.



Asimismo, consideramos importante comparar los resultados de la investigación con la literatura hallada.

En relación al puntaje de las escalas del instrumento que mide el Síndrome de Quemarse por el Trabajo teniendo como autores a Maslach y Jackson al igual que, Pedro Gil-Monte, explican que niveles altos de la escala ilusión por el trabajo indicaría contrariamente niveles medios o inferiores de las escalas de desgaste psíquico e indolencia. Coincidiendo con lo mencionado por estos autores, se encontró que resultados de la investigación muestran coherencia, al hallar altos niveles de ilusión por el trabajo, en comparación a niveles medios de indolencia y desgaste psíquico, es decir, la mayoría de los docentes encuentran su trabajo atractivo, al permitirles la realización personal, la autoconfianza que ayudará al logro de objetivos en la organización, autoeficacia, ayudando a confrontar mejor las situaciones complicadas lo cual ratifica el modelo teórico central de nuestra investigación, además de coincidir con autores como Harrison y Cherniss, que contribuyen a la explicación de este (Gil-Monte, 2011) (Flores, 2014 citado por Rodríguez, 2018) (Rosaes, 2017).

Por otro lado, Siegrist en su modelo de recompensa atribuye a la seguridad en el puesto laboral como un factor de recompensa que al no generarse podría ocasionar desequilibrio (J.M. Garcia, Ramiro, Valdehira & Moreno, 2008 citado por Chávez, 2017), coincidiendo con este autor, por la diferencia significativa hallada en razón a condición laboral, se infiere que esta diferencia probablemente ocurra porque, por un lado, los docentes contratados están sujetos a renovación de contrato, sintiendo quizá más exigencia, por otro lado, los docentes nombrados posiblemente están sujetos a la monotonía por la repetición de tareas y la seguridad de puesto.

Kiriaco y Sutcliffe afirman que las herramientas intrínsecas como el sexo y edad del trabajador pueden hacer frente a una situación de estrés (Otero, 2011), Asimismo Leithwood,



Menzies, Jantzi y Leithwood manifiestan que acentúan en el progreso del Síndrome de Burnout algunas variables como: individuos varones, adultos mayores, con mayor tiempo de servicio y lo decrecientan mujeres, jóvenes, con menor tiempo de ejercicio docente (Chávez, 2017). Al contrario, Maslach y Jackson en 1986, plantean que los docentes jóvenes demuestran niveles mayores de Síndrome de Burnout, interpretando que, a mayor edad mejor forma de afrontarlo (Montejo, 2014).

Bajo este panorama de teorías que buscan explicar factores que podrían desencadenar este Síndrome en docentes universitarios, no se logró consenso en razón a estos datos sociodemográficos. En desacuerdo con estos autores Huk no encuentra relación entre estos datos y el desarrollo del Síndrome de Burnout (Esteras, Chorot y Sandín, 2018). Coincidiendo con este autor en los resultados obtenidos en la presente investigación tampoco se halló diferencias estadísticamente significativas para los datos de sexo y edad, es decir, que estos datos podrían no influir en el desarrollo del síndrome.

5.4 Implicancias del estudio

En el estudio se encontró que los docentes de la Universidad Andina del Cusco en su mayoría presentan niveles bajos del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, sin embargo, es importante considerar a docentes identificados en el nivel medio, los mismos que podrían estar propensos a desarrollar el síndrome, dando lugar a brindar mayor énfasis en el recurso humano de la organización, además la implementación de nuevos métodos que contribuyan a estrategias de afrontamiento respecto a este síndrome.

Por otra parte, es importante motivar e incentivar a los estudiantes que pertenecen a la escuela profesional de psicología para la realización de posteriores indagaciones.



Conclusiones

Primero. - La mayoría de docentes de la Universidad Andina del Cusco, refleja nivel bajo de Síndrome de Quemarse por Trabajo, seguido del nivel muy bajo, nivel medio, nivel alto y por último del nivel crítico.

Segundo. – En relación a los niveles de las dimensiones del Síndrome de Quemarse por Trabajo en los docentes de la Universidad Andina del Cusco, la dimensión ilusión por el trabajo se sitúa en el nivel alto, dimensión desgaste psíquico nivel medio, dimensión indolencia nivel medio y dimensión culpa nivel medio.

Tercero. - Con respecto a la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en los docentes de la Universidad Andina del Cusco según condición laboral, se encontró que existe diferencia estadísticamente significativa.

Cuarta. - Respecto a la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en los docentes de la de la Universidad Andina del Cusco, según sexo, se halló que no existe diferencia estadísticamente significativa.

Quinta. - Respecto a la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en los docentes de la de la Universidad Andina del Cusco, según edad, se encontró que no existe diferencia estadísticamente significativa.

Sexta. - Con respecto a la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en los docentes de la de la Universidad Andina del Cusco, según sede, se halló que existe diferencia estadísticamente significativa.



Séptima. - Al respecto de la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por Trabajo en los docentes de la de la Universidad Andina del Cusco, según facultad, se encontró diferencia estadísticamente significativa.



Sugerencias

Primera. -A partir de este estudio se sugieren más investigaciones que abarquen el alcance descriptivo comparativo, así como otros alcances que complementen o refuten dichos resultados y conocer mejor a esta población poco estudiada.

Segundo. -Generar programas diferentes de intervención, en razón a los docentes contratados y nombrados ya que estos no presentan los mismos niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Tercero. -Implementar evaluaciones de seguimiento que valoren el nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en cada ciclo académico de acuerdo al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Andina del Cusco, ordenando cuidar el bienestar mental y físico de sus trabajadores.

Cuarto. – Implementar programas de prevención del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, a pesar de haber encontrado a la mayoría de docentes en el nivel bajo, es importante considerar el grupo de docentes identificados en el nivel medio que podrían estar propensos al desarrollo de este síndrome.



Referencias bibliográficas

Aguilar, N., & Aquino, A. (2018). Síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016. (*tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1622>

Alonso, E. (2014). El síndrome de burnout en el trabajo social. (*tesis de pregrado*). Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/7150/TFG-G679.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. (*tesis de maestría*). Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>

Arias, P., & Castro, M. (2013). Prevalencia del síndrome de burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros(as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de setiembre 2012. (*tesis de maestría*). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Obtenido de <https://www.yumpu.com/es/document/view/14128224/prevalencia-del-sindrome-de-burnout-y-factores-binasss>

Blanco, C. (2011). *Encuesta y Estadística*. Argentina: Editorial Brujas.



Camargo, B. (2010). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2). Panamá. Obtenido de <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103/637>

Cárdenas, V., & Vásquez, K. (2018). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores. (*tesis de pregrado*). Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá. Obtenido de https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1812/cardenaz_viviana_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*, 21(2). Lima, Perú. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6849>

Cervantes, V. (2005). Interpretaciones del coeficiente alfa de Cronbach. *Avances en medición*, 3, 9-28. Obtenido de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/1113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf

Chávez, C. (29 de diciembre de 2014). Estrés laboral en trabajadores de la construcción. *Revista de Investigación científica*, 1(6). Quito, Ecuador. Obtenido de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/download/235/236/>

Chávez, C. (2017). Síndrome de burnout en profesionales de la educación superior en Ecuador. (*tesis doctoral*). Universidad de Extremadura, Ecuador. Obtenido de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6469/TDUEX_2017_Chavez_Orozco.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Choy, R. (2017). Burnout y Desempeño laboral en docentes universitarios de una Carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana. (*tesis de maestría*). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cialzeta, J. (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes. (*tesis de maestría*). Universidad Nacional de Córdoba, Corrientes, Argentina. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf

Cosano, F. (2015). Apoyo Social y Empowemrnt en la Satisfacción Laboral y vital de los Trabajadores Sociales. (*tesis de doctorado*). Universdidad de Málaga, Málaga, España. Obtenido de <https://docplayer.es/56736684-Universidad-de-malaga.html>

Cuchumbe, M., & Castilla, L. (2017). Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores. (*tesis de pregrado*). Los Libertadores Fundación Universitaria, Bogotá. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1642/cuchumbemiguel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diario Oficial El Peruano . (09 de julio de 2014). Ley 30220 Normas Legales. *Ley Universitaria*. Lima, Perú.

Diario Oficial El Peruano. (2003). Ley Nro. 28044 Congreso de la República. *Ley General de Educación*. Lima, Perú.

Erazo, A. (2018). Estrategias administrativas de afrontamiento para mitigar el síndrome de burnout en el personal médico del hospital IESS Latacunga. (*Tesis de maestría*).



Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4810/6/UNACH-EC-IPG-SISO-2018-00013.pdf>

Esteras, J. (2015). Estudio psicopatológico sobre el síndrome de burnout en los docentes. (*tesis doctoral*). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. Obtenido de
http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Jesteras/ESTERAS_PENA__Jesus_Tesis.pdf

Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en docentes*. Madrid: Pirámide.

Fidalgo, M. (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout: definición y proceso de generación. *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo*. España. Obtenido de
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768

García, A., Escorcía, C., & Pérez, B. (20 de Octubre de 2017). Síndrome de burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y representaciones*, 5(2), 65-126. Barranquilla, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/a03v5n2.pdf>

Gil-La Cruz, M. I. (2007). Intervención en la conducta tipo A: un modelo interdisciplinar. *Universidad de Zaragoza*. Zaragoza España. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2879532.pdf>

Gil-Monte. (25 de julio de 2001). El síndrome de quemarse por el trabajo(síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología científica* com(s/n). Valencia, España. Obtenido de



<http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-%28sindrome-de-burnout%29-aproximaciones-teor.pdf>

Gil-Monte, P. (diciembre de 2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: La psicología de la salud ocupacional. *Dossier(100)*, 68-83. Valencia, España. Obtenido de <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/102/86>

Gil-Monte, P. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. Madrid: TEA Ediciones S.A.

Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Murcia, España. Obtenido de https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ACa+de+investigaci%C3%B2n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwirqpy89KrsAhUOK7kGHUMED-8Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=metodolog%C3%ACa%20de%20investigaci%C3%B2n&f=false>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.



- López, M. (2010). Generalización al ámbito laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental. (*Tesis doctoral*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/10252/1/T31574.pdf>
- Martinez, A. (setiembre de 2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(112), 42-80. Madrid, España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Meza, L. (2019). Síndromde burnout en el personal del hospital Román Egoavil Pando de Villa Rica, Cerro de Pasco, 2019. (*tesis de pre grado*). Universidad de Huánuco, Pasco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2216>
- Ministerio del trabajo. (diciembre de 2015). Síndrome de agotamiento laboral- "Burnout"- Protocolo de prevención y actuación. *Pontificia Universidad Javeriana*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>
- Montejo, E. (2014). El síndrome del Burnout en el profesorado de la ESO. (*tesis doctoral*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Obtenido de <http://eprints.ucm.es/28333/1/T35729.pdf>
- Moriana, J., & Herruzo, J. (septiembre de 2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health*, 4(3), 597-621. Granada, España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740309.pdf>
- Mousalli-Kayat, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Venezuela: Creative Commmos .



Napione, M. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Noriega, M. (2017). Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en los docentes tiempo completo de una Universidad de Lima Norte, 2017. *(tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225591149.pdf>

Olavarría, L. (15 de marzo de 2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Obtenido de El Economista América: <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html#:~:text=El%2060%25%20de%20trabajadores%20en,sostuvo%20Luis%20Olavarr%C3%ADa%2C%20coordinador%20de>

Organización Internacional del trabajo. (28 de abril de 2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Oficina Internacional de Trabajo, 1. Suiza, Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: World Health Organization. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Constitución*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution>

Ortíz, C. (2016). Análisis psicosocial del estrés laboral. *(tesis de pregrado)*. Universidad de Jaén, Jaén, España. Obtenido de



http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/4853/1/Ortiz_Donaire_Carlos_Leopoldo_TFG_Psicologia.pdf

Otero, J. (2011). *Estres laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. España: Díaz de Santos.

Pedroza, I., Suarez, J., & García, E. (2014). Evidencias sobre la validez de contenido: Avances teóricos y métodos para su estimación. *Acción Psicológica*, 10(2), 3-20. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/02monografico2.pdf>

Pepi, P. (2013). Síndrome de Burnout en docentes de Mendoza. (*tesis de pregrado*). Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina. Obtenido de http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/510/tesis-3290-sindrome.pdf

Peralta, M. (2019). *Un villano llamado Estrés*. Madrid: Pirámide.

Pineda, M., Rivera, M., & Rios, P. (2014). Prevalencia y factores influyentes del síndrome de burnout en los docentes de la facultad de ciencias médicas de la universidad de Cuenca, enero-julio 2013. (*tesis de pregrado*). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20222/1/TEISIS%20%2825%29.pdf>

Quispe, G. (2017). El síndrome de Burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela profesional de administración UNA-Puno- 2016-2017. (*tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano- Puno, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5948/Quispe_Mamani_Gisele.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Ramos, M. d. (2019). Nivel de Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2019. (*tesis de pregrado*). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3174/1/Mar%c3%ada_Tesis_bachiller_2019.pdf

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Andina del Cusco. (05 de noviembre de 2018). Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú. Obtenido de https://www.uandina.edu.pe/descargas/transparencia/R_CU-571-2018-UAC-seguridad-salud-trabajo.pdf

Reyes, F. (2015). Síndrome de quemarse por el trabajo, índice de masa corporal y otros factores asociados a los profesores de educación física de las Instituciones educativas de Ibagué. (*tesis de maestría*). Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia. Obtenido de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1849/1/SI%CC%81NDROME%20DE%20QUEMARSE%20POR%20EL%20TRABAJO%2C%20I%CC%81NDICE.pdf>

Rodriguez, B. (2018). Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa, 2018. (*tesis de maestría*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8113/CHMrodibl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez, M., & Mendivelso, F. (14 de setiembre de 2018). Diseño de Investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. Obtenido de



https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf

Rodríguez, R., & de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 1(57), 1-262. Madrid, España. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/230596289_Los_procesos_de_estres_laboral_y_desgaste_profesional_burnout_Diferenciacion_actualizacion_y_lineas_de_intervencion?enrichId=rgreq-bb75c661aaead34a8a81c510713b0bc1-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIzMDU5NjI

Rodriguez, R., & De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional(burnout): diferenciación, actualización y lineas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 1(57). Madrid, España. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Roig, E. (15 de abril de 2014). *El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500-noticia/?ref=gesr>

Rosales, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y agotamiento emocional, relacionada con el neuroticismo, en médicos/as y enfermeras de dos instituciones públicass, ubicadas en el Sur de la provincia de Santa Elena, durante el año 2016 2017. (*tesis de pre grado*). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Obtenido de



<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/20859/1/ROSALES%20CATUTO%20MAR%c3%8dA%20MARITZA.pdf>

Rottenbacher, J. (28 de marzo de 2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Obtenido de La República: <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>

Rubio, J. (2003). Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secunda. (*tesis doctoral*). Universidad de Extremadura, Badajoz, España. Obtenido de <https://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños de la Investigación Científica*. Perú: Business Support Aneth.

Santillan, M. (2012). Estudio del estrés como resultado de los factores psicosociales de trabajo inadecuados en militares de infantería Ala N°11. (*tesis de pregrado*). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2548/1/T-UCE-0007-96.pdf>

Savio, S. (2008). El síndrome del Burnout: un proceso de estrés laboral crónico. *Hologramática*, s/v(8), 121-138. Argentina. Obtenido de http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf

Sedano, E. (2016). Síndrome de burnout en docentes de la Institución Educativa Privada Latino-Chupaca. (*tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/822>



Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H., & Angulo, G. (28 de agosto de 2017).

Burnout: síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Espacios*, 38(55). Venezuela. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (23 de enero de 2020). *En el día internacional de la educación, UNESCO convoca a trabajar por una educación para los pueblos, el planeta, la prosperidad y la paz*. Obtenido de United Nations Educacional, Scientific and Cultural Organization: <https://es.unesco.org/>

Universidad Andina del Cusco. (s/f). *Acreditación internacional*. Obtenido de Universidad Andina del Cusco: <https://www.uandina.edu.pe/index.php/acreditacion-uac/#page>

Universidad Andina del Cusco. (s/f). *Misión y Visión*. Obtenido de Universidad Andina del Cusco: <https://www.uandina.edu.pe/index.php/mision-vision-uac/>

Vega, N., Sanabria, A., Dominguez, L., Osorio, C., & Bejarano, M. (07 de julio de 2009). Síndrome del desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24, 138-146. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v24n3/v24n3a2.pdf>



Apéndice



A. Matriz de consistencia

Variable	Formulación del problema	Objetivos	Método	Población	Instrumento
Síndrome de burnout	Problema general ¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018? Problemas específicos a. ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018? b. ¿Cuál es la diferencia de los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en	Objetivo general Identificar los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018. Objetivos específicos - Describir las dimensiones del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en docentes de la Universidad Andina del Cusco, 2018. - Identificar la diferencia de los niveles del Síndrome de	Tipo de investigación: Descriptiva-comparativa Diseño de investigación: No experimental transversal.	de La muestra estuvo constituida por 637 docentes de la Universidad Andina del Cusco.	En este estudio se utilizó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)



docentes de la Universidad Quemarse por el Trabajo, en
Andina del Cusco, 2018, docentes de la Universidad
según condición laboral? Andina del Cusco, 2018, según
c. ¿Cuál es la diferencia de los condición laboral.
niveles del Síndrome de - Identificar es la diferencia de
Quemarse por el Trabajo, en los niveles del Síndrome de
docentes de la Universidad Quemarse por el Trabajo, en
Andina del Cusco, 2018, docentes de la Universidad
según sexo? Andina del Cusco, 2018, según
d. ¿Cuál es la diferencia de los sexo.
niveles del Síndrome de - Identificar la diferencia de los
Quemarse por el Trabajo, en niveles del Síndrome de
docentes de la Universidad Quemarse por el Trabajo, en
Andina del Cusco, 2018, docentes de la Universidad
según edad?



e. ¿Cuál es la diferencia de los Andina del Cusco, 2018, según niveles del Síndrome de edad.

Quemarse por el Trabajo, en - Identificar la diferencia de los docentes de la Universidad niveles del Síndrome de Andina del Cusco, 2018, Quemarse por el Trabajo, en según sede? docentes de la Universidad

f. ¿Cuál es la diferencia de los Andina del Cusco, 2018, según niveles del Síndrome de sede.

Quemarse por el Trabajo, en - Identificar la diferencia de los docentes de la Universidad niveles del Síndrome de Andina del Cusco, 2018, Quemarse por el Trabajo, en según facultad? docentes de la Universidad

Andina del Cusco, 2018, según facultad.



B. Consentimiento Informado

INVESTIGACIÓN: SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018.

Investigadoras: Jhesly Milagros Palomino Perez y Marett Cindy Supa Huaman

Institución: Universidad Andina del Cusco

Declaración de las investigadoras:

Señor/ Señora/ Señorita, lo/la invitamos a participar en una investigación que se está realizando con la finalidad de identificar los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en docentes de esta universidad. El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico entendido como la manifestación de un desequilibrio entre las demandas y capacidades para hacer frente a dicha demanda por parte del trabajador (Quinceno y Vinaccia, 2007). Está compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas como absentismo, falta de motivación hacia su labor, insomnio, depresión, falta de compromiso, bajo rendimiento laboral, deterioro de la calidad de servicio, etc. hacia las personas con las que se relaciona en su trabajo, clientes y hacia su propio rol. (Gil Monte, 2011).

Confidencialidad:

Entendido lo anterior le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial (ninguna persona excepto las investigadoras, manejaran la información obtenida), la cual es anónima pues cada entrevista será codificada, no se colocara nombres y apellidos.

Cordialmente,

JHESLY MILAGROS PALOMINO PEREZ

MARETT CINDY SUPA HUAMAN

Investigadoras principales



C. instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (CESQT)

Sexo:

Edad:

Sede:

Facultad:

Docente: nombrado () contratado ()

A continuación, encontrará algunas afirmaciones referentes a sus sentimientos e ideas acerca de su trabajo y de las consecuencias que tiene para usted como profesional y como persona. Indique con qué frecuencia siente o piensa lo que describe en cada una de ellas.

Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajuste a su situación.

0	1	2	3	4
NUNCA	RARAMENTE (algunas veces al año)	A VECES (algunas veces al mes)	FRECUENTEMENTE (algunas veces por semana)	MUY FRECUENTEMENTE (todos los días)

1. Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
2. No me apetece atender a algunas personas en mi trabajo.	0	1	2	3	4
3. Creo que muchas de las personas a las que atiendo en el trabajo son insoportables.	0	1	2	3	4
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
6. Creo que los familiares de las personas a las que atiendo en el trabajo son insoportables.	0	1	2	3	4
7. Pienso que trato con indiferencia a algunas personas a las que atiendo en mi trabajo.	0	1	2	3	4
8. Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
11. Soy irónico/a con algunas personas a las que atiendo en el trabajo.	0	1	2	3	4
12. Me siento agobiado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
14. Etiqueto o clasifico a las personas a las que atiendo en el trabajo según su comportamiento.	0	1	2	3	4
15. Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
16. Pienso que debería pedir disculpas por mi comportamiento en el trabajo.	0	1	2	3	4
17. Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
18. Me siento desgastado/a emocionalmente.	0	1	2	3	4
19. Me siento ilusionado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4



D. Validación de instrumento

PLANTILLA DEL JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: _____

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos, sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área de investigación de psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y Apellidos del juez: _____

Formación académica: _____

Áreas de experiencia profesional: _____

Años de experiencia profesional: ____ Cargo actual: _____

Institución(es) donde labora: _____

Objetivo de la investigación:

Objetivo del juicio de expertos:

Validar el instrumento de investigación:



De acuerdo con los siguientes criterios de valoración, califique, por favor, con un número de 1 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo), cada uno de los ítems del instrumento según la siguiente escala:

CATEGORÍAS	ESCALA DE CALIFICACIÓN
SUFICIENCIA: El ítem expresa suficiencia para medir el contenido teórico de la dimensión. Abarca sus elementos conceptuales.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente. Su ortografía, sintáctica son adecuadas, y se adaptan al nivel de comprensión y las características socioculturales de la muestra de tipificación.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
COHERENCIA: El contenido semántico del ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, no redundante ni se repite, por lo que su inclusión en el instrumento es necesaria.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS ÍTEMS

0=Nunca

1=Raramente: algunas veces al año

2=A veces: algunas veces al mes

3=Frecuentemente: algunas veces por semana

4=Muy frecuentemente: todos los días



DIMENSIONES	Nº	ÍTEMS	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACION /COMENTARIO
Ilucción por el trabajo	1	Item original: Mi trabajo me supone un reto estimulante.					
	5	Item original: Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
	10	Item original: Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.					
	15	Item original: Mi trabajo me resulta gratificante.					
	19	Item original: Me siento ihusionado por mi trabajo.					
Desgaste psíquico	08	Item original: Pienso que estoy saturado por el trabajo.					
	12	Item original: Me siento agobiado por el trabajo.					
	17	Item original: Me siento cansado físicamente en el trabajo.					
	18	Item original: Me siento desgastado emocionalmente.					



Indolencia	02	Ítem original: No me apetece atender a algunas personas en mi trabajo.					
	03	Ítem original: Creo que muchas de las personas a las que atiendo en el trabajo son insoportables.					
	06	Ítem original: Creo que los familiares de las personas a las que atiendo en el trabajo con unos pesados.					
	07	Ítem original: Pienso que trato con indiferencia a algunas personas a las que atiendo en el trabajo.					
	11	Ítem original: Me apetece ser irónico con algunas personas a las que atiendo en el trabajo.					
	14	Ítem original: Etiqueto o clasifico a las personas a las que atiendo en el trabajo según su comportamiento.					
Culpa	04	Ítem original: Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.					
	09	Ítem original: Me siento culpable por algunas de mis actitudes en el trabajo.					
	13	Ítem original: Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.					
	16	Ítem original: Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.					
	20	Ítem original: Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.					



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS PERSONALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

1.3. INVESTIGADOR(ES):

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
F O R M A	1. Redacción	Los ítems están redactados considerando los elementos necesarios					
	2. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado					
	3. Objetividad	Esta expresado en conducta observable					
C O N T E N I D O	4. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					
	5. Suficiencia	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad					
	6. Intencionalidad	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación					
E S T R U C T U R A	7. Organización	Existe una organización lógica					
	8. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación en las áreas implicadas					
	9. Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones y variables					
	10. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS|

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. LUEGO DE REVISAR EL INSTRUMENTO:

-Procede su aplicación

☐

-Debe corregirse

☐

Sello y firma

DNI: _____



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Nombres:

Grado académico:

Fecha:

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. Forma:

2. Contenido:

3. Estructura:

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

- Procede su aplicación ☐

- Debe corregirse ☐

Sello y firma

DNI:_____



E. Pruebas estadísticas complementarias

PRUEBA POS HOC PARA LA COMPARACIÓN NIVEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO, SEGÚN SEDE

HSD Tukey						
(I) Sede	(J) Sede	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Cusco	Sicuani	18,45219 [*]	6,76041	,033	1,0383	35,8661
	Puerto Maldonado	24,36419 [*]	7,14828	,004	5,9512	42,7772
	Quillabamba	21,33855 [*]	6,63240	,010	3,7392	38,9379
Sicuani	Cusco	-18,45219 [*]	6,76041	,033	-35,8661	-1,0383
	Puerto Maldonado	5,91200	9,46332	,924	-18,4643	30,2683
	Quillabamba	2,88636	9,22703	,989	-20,8613	26,6540
Puerto Maldonado	Cusco	-24,36419 [*]	7,14828	,004	-42,7772	-5,9512
	Sicuani	-5,91200	9,46332	,924	-30,2683	18,4643
	Quillabamba	-3,02564	9,51488	,989	-27,5347	21,4834
Quillabamba	Cusco	-21,33855 [*]	6,63240	,010	-38,9379	-3,7392
	Sicuani	-2,88636	9,22703	,989	-26,6540	20,8613
	Puerto Maldonado	3,02564	9,51488	,989	-21,4834	27,5347

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0,05.

Formula total			
HSD Tukey ^{a,b}			
Sede	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Puerto Maldonado	39	45,9744	
Quillabamba	43	49,0000	
Sicuani	44	51,8864	51,8864
Cusco	511		70,3366
Sig.		,891	,115

Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 54,362.

b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.



PRUEBA POS HOC PARA LA COMPARACIÓN NIVEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO, SEGÚN FACULTAD

HSD Tukey						
(I) Facultad	(J) Facultad	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Facultad de ciencias de la salud	Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	4,74191	5,74786	,992	-12,7382	22,2220
	Facultad de ciencias y humanidades	10,92457	5,22225	,421	-4,9571	26,8062
	Facultad de derecho y ciencias políticas	21,68464*	7,10508	,048	,0772	43,2925
	Facultad de ingeniería y arquitectura	12,43977	5,30418	,271	-3,6910	28,5708
	Filial Puerto Maldonado	31,32679*	7,99127	,002	7,0241	55,6295
	Filial Quillabamba	29,42788*	7,64763	,003	6,1703	52,6855
	Filial Sicuani	25,30139*	7,22609	,012	3,3258	47,2770
Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	Facultad de ciencias de la salud	-4,74191	5,74786	,992	-22,2220	12,7382
	Facultad de ciencias y humanidades	6,18266	6,11437	,973	-12,4121	24,7774
	Facultad de derecho y ciencias políticas	16,94293	7,78433	,367	-6,7304	40,6163
	Facultad de ingeniería y arquitectura	7,69786	6,18449	,918	-11,1101	26,5058
	Filial Puerto Maldonado	26,58487*	8,60081	,043	,4285	52,7413
	Filial Quillabamba	24,66597	8,28250	,059	-,5024	49,8743
	Filial Sicuani	20,55948	7,89493	,156	-3,4502	44,5692
Facultad de ciencias y humanidades	Facultad de ciencias de la salud	-10,92457	5,22225	,421	-26,8062	4,9571
	Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	-6,18266	6,11437	,973	-24,7774	12,4121



	Facultad de derecho y ciencias políticas	10,76027	7,40471	,832	-11,7586	33,2791
	Facultad de ingeniería y arquitectura	1,51520	5,69930	1,000	-15,8172	18,8476
	Filial Puerto Maldonado	20,40222	8,25882	,210	-4,7141	45,5185
	Filial Quillabamba	18,50332	7,92678	,277	-5,6032	42,6099
	Filial Sicuani	14,37682	7,52091	,543	-8,4954	37,2490
Facultad de derecho y ciencias políticas	Facultad de ciencias de la salud	-21,68484*	7,10508	,048	-43,2925	-,0772
	Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	-16,94293	7,78433	,367	-40,6163	6,7304
	Facultad de ciencias y humanidades	-10,76027	7,40471	,832	-33,2791	11,7586
	Facultad de ingeniería y arquitectura	-9,24507	7,46272	,920	-31,9403	13,4502
	Filial Puerto Maldonado	9,64195	9,56129	,973	-19,4354	38,7193
	Filial Quillabamba	7,74304	9,27599	,991	-20,4667	35,9528
	Filial Sicuani	3,61655	8,93164	1,000	-23,5459	30,7790
Facultad de ingeniería y arquitectura	Facultad de ciencias de la salud	-12,43977	5,30418	,271	-28,5706	3,6910
	Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	-7,69766	6,18449	,918	-26,5058	11,1101
	Facultad de ciencias y humanidades	-1,51520	5,69930	1,000	-18,8476	15,8172
	Facultad de derecho y ciencias políticas	9,24507	7,46272	,920	-13,4502	31,9403
	Filial Puerto Maldonado	18,68701	8,31086	,310	-6,3876	44,1616
	Filial Quillabamba	16,96811	7,98099	,398	-7,2633	41,2595
	Filial Sicuani	12,66162	7,57602	,689	-10,1843	35,9075
Filial Puerto Maldonado	Facultad de ciencias de la salud	-31,32679*	7,99127	,002	-55,6295	-7,0241
	Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	-26,58487*	8,60081	,043	-52,7413	-,4285
	Facultad de ciencias y humanidades	-20,40222	8,25882	,210	-45,5185	4,7141
	Facultad de derecho y ciencias políticas	-9,64195	9,56129	,973	-38,7193	19,4354



	Facultad de ingeniería y arquitectura	-18,88701	8,31088	,310	-44,1816	6,3876
	Filial Quillabamba	-1,89890	9,97108	1,000	-32,2225	28,4247
	Filial Sicuani	-8,02540	9,65155	,999	-35,3772	23,3284
Filial Quillabamba	Facultad de ciencias de la salud	-29,42788*	7,64763	,003	-52,6855	-8,1703
	Facultad de ciencias económicas , administrativas y contables	-24,88597	8,28250	,059	-48,8743	,5024
	Facultad de ciencias y humanidades	-18,50332	7,92678	,277	-42,6099	5,6032
	Facultad de derecho y ciencias políticas	-7,74304	9,27599	,991	-35,9528	20,4687
	Facultad de ingeniería y arquitectura	-18,98811	7,98099	,398	-41,2595	7,2833
	Filial Puerto Maldonado	1,89890	9,97108	1,000	-28,4247	32,2225
	Filial Sicuani	-4,12850	9,38901	1,000	-32,6191	24,3681
Filial Sicuani	Facultad de ciencias de la salud	-25,30139*	7,22609	,012	-47,2770	-3,3258
	Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	-20,55948	7,89493	,156	-44,5892	3,4502
	Facultad de ciencias y humanidades	-14,37882	7,52091	,543	-37,2490	8,4954
	Facultad de derecho y ciencias políticas	-3,61655	8,93164	1,000	-30,7790	23,5459
	Facultad de ingeniería y arquitectura	-12,86162	7,57802	,689	-35,9075	10,1843
	Filial Puerto Maldonado	6,02540	9,65155	,999	-23,3284	35,3772
	Filial Quillabamba	4,12850	9,38901	1,000	-24,3861	32,6191

*. La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.



Formula total				
HSD Tukey ^{a,b}				
Facultad	N	Subconjunto para alfa = 0.05		
		1	2	3
Filial Puerto Maldonado	35	46,4857		
Filial Quillabamba	39	48,3846		
Filial Sicuani	45	52,5111	52,5111	
Facultad de derecho y ciencias políticas	47	56,1277	56,1277	56,1277
Facultad de ingeniería y arquitectura	110	65,3727	65,3727	65,3727
Facultad de ciencias y humanidades	116	66,8879	66,8879	66,8879
Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	85		73,0706	73,0706
Facultad de ciencias de la salud	160			77,8125
Sig.		,155	,148	,104
Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.				
a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 59,953.				
b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.				



RELACIÓN DEL NIVEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO Y EL COMPONENTE CULPA (Prueba no paramétrica)

Tabla cruzada Percentil total (agrupado)*Percentil culpa (agrupado)								
			Percentil culpa (agrupado)					Total
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Crítico	
Percentil total (agrupado)	Muy bajo	Recuento	53	49	39	25	11	177
		% dentro de Percentil culpa (agrupado)	59,6%	40,5%	17,9%	18,9%	14,5%	27,8%
	Bajo	Recuento	28	41	94	44	25	230
		% dentro de Percentil culpa (agrupado)	29,2%	33,9%	43,1%	33,3%	32,9%	36,2%
	Medio	Recuento	9	25	68	50	24	174
		% dentro de Percentil culpa (agrupado)	10,1%	20,7%	30,3%	37,9%	31,6%	27,4%
	Alto	Recuento	1	3	16	8	14	42
		% dentro de Percentil culpa (agrupado)	1,1%	2,5%	7,3%	6,1%	18,4%	6,6%
	Crítico	Recuento	0	3	3	5	2	13
		% dentro de Percentil culpa (agrupado)	0,0%	2,5%	1,4%	3,8%	2,6%	2,0%
Total		Recuento	89	121	218	132	76	636
		% dentro de Percentil culpa (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	106,454 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	102,142	16	,000
Asociación lineal por lineal	68,553	1	,000
N de casos válidos	636		