

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN
MARCOS**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**“INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN
EL DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS PROFESORES
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO – 2013”**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias de la Salud

AUTOR:

Angélica Díaz Tinoco

ASESOR:

Dr. Miguel Oliveros Donohue

Lima – Perú

2014

DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino y darme la
fortaleza en todo momento.

A mi familia: Oscar, Magaly y Brenda por su
apoyo y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por haberme dado la oportunidad de seguir los estudios del Doctorado.

A mi asesor Dr. Miguel Oliveros Donohue, por su constante apoyo, sabios consejos y gran profesionalismo que me ayudaron a culminar la tesis.

Autoridades, docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, las facilidades y apoyo en la culminación de esta tesis.

1 ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INDICE GENERAL	5
LISTA DE GRÁFICOS	9
LISTA DE CUADROS	10
LISTA DE TABLAS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	14
1.1 Situación problemática	14
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema General	16
1.2.2 Problemas Específicos	16
1.3 Justificación del Estudio	16
1.4 Objetivos	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivo Específicos	18
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación	19
2.2 Antecedentes del Estudio	24
2.3 Bases Teóricas	32
2.3.1 Aspectos conceptuales del síndrome de Burnout	32
2.3.1.1 Conceptualización de Burnout	32
2.3.1.2 Manifestaciones del Burnout	33
2.3.1.3 Factores que influyen en el desarrollo de Burnout	35
2.3.1.4 Consecuencias del Síndrome de Burnout	
2.3.1.5 Métodos para evaluar el síndrome de Burnout	39
2.3.1.6 Prevención y recomendaciones	42

2.3.2 Aspectos conceptuales del desempeño docente	43
2.3.2.1 Evaluación del desempeño docente	45
2.3.2.2 Métodos de Evaluación de Desempeño	49
2.4 Hipótesis	52
	54
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	
3.1 Tipo de investigación	55
3.2 Población y muestra	55
3.3 Área de estudio	55
3.4 Operacionalización de variables	58
3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	59
3.6 Procesamiento de datos	61
3.7 Consideraciones éticas	64
	65
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	
4.1 Síndrome de Burnout en Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud	67
	67
4.2 Evaluación de Desempeño Laboral del Docente de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud	76
4.3 Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño docente	90
CAPÍTULO 5 : DISCUSIÓN	
	94
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS	103
• ANEXO N°1: INSTRUMENTO: SÍNDROME DE BURNOUT	104
	116
• ANEXO N°2: INSTRUMENTO: DESEMPEÑO DOCENTE	118
• ANEXO N° 3: RESULTADOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS: ESTUDIO PILOTO Y JUECES	119

EXPERTOS	121
• ANEXO Nº 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO - ESTUDIO PILOTO SINDROME DE BURNOUT	122
• ANEXO Nº 5: PRUEBA ALFA DE CRONBACH PARA LA CONFIABILIDAD DESEMPEÑO DOCENTE	123
• ANEXO Nº 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO - DOCENTE	124
• ANEXO Nº7: CONSENTIMIENTO INFORMADO – ESTUDIANTE	126
• ANEXO Nº 8: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE	128
• ANEXO Nº 9: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT	129
• ANEXO Nº 10: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE – ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	130
• ANEXO Nº 11: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE DOMINIO DE LA ASIGNATURA	131
• ANEXO Nº 12: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE – CALIDAD DE LA ENSEÑANZA	132
• ANEXO Nº 13: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE – ACTITUD	133
• ANEXO Nº 14: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE - PRACTICAS	
• ANEXO Nº 15: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO	

DOCENTE – EVALUACIÓN	
• ANEXO Nº 16: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT – REALIZACIÓN PERSONAL	134
• ANEXO Nº 17: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT - DESPERSONALIZACIÓN	135
• ANEXO Nº 18: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT – AGOTAMIENTO EMOCIONAL	136
• ANEXO Nº 19: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT.	137
• ANEXO Nº 20: MUESTREO DE ESTUDIANTES	138
	139
	140

2 LISTA DE GRÁFICOS

N°	Título	Pág.
1	Dimensión Agotamiento Emocional en los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAC - 2013	68
2	Dimensión Despersonalización en los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la salud, UNAC - 2013	71
3	Síndrome de Burnout según la Dimensión Realización Personal de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud – Escuela Profesional de Enfermería - 2013	73
4	Nivel de Síndrome de Burnout en los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería Universidad Nacional del Callao – 2013.	75
5	Dimensión Asistencia y Puntualidad del Desempeño Docente según la opinión de los Estudiantes de la EPE Facultad de Ciencias de la Salud – 2013	76
6	Desempeño Docente en la Dimensión Actitud del Docente según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería Facultad de Ciencias de la Salud – 2013	78
7	Desempeño Docente en la Dimensión Dominio de la Asignatura según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud – 2013	81
8	Desempeño Docente en la Dimensión Calidad de la enseñanza aprendizaje según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud – 2013	83
9	Desempeño Docente en la Dimensión Desarrollo de la práctica según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud –2013	85
10	Desempeño Docente en la Dimensión de evaluación según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud –2013	87
11	Nivel de Desempeño de los Docente de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAC según opinión de los estudiantes – 2013	89
12	Correlación del Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería – 2013.	91
13	Síndrome de Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería – 2013	92

3 LISTA DE CUADROS

N° Cuadro	Título	Pág.
1	Síntomas del Síndrome de Burnout	35
2	Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout	41
3	Definición de variables, dimensiones, indicadores y valor final de la variable	59
4	Puntuación de las subescalas del MBI-ES	61

4 LISTA DE TABLAS

N° Tabla	Título	Pág.
1	Características Personales de los Docentes encuestados de la Facultad de Ciencias de la Salud- Escuela Profesional de Enfermería 2013	57
2	Dimensión Agotamiento Emocional de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	69
3	Dimensión Despersonalización de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	72
4	Dimensión Realización Personal de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	74
5	Dimensión Asistencia y Puntualidad del Desempeño de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	77
6	Dimensión Actitud del Docente en el Desempeño de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	80
7	Dimensión Dominio de la Asignatura del Desempeño de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	82
8	Dimensión Calidad de la Enseñanza Aprendizaje de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	84
9	Dimensión Dominio y Practica que Desarrolla los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	86
10	Dimensión Dominio Evaluación que Desarrolla los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería según Indicadores Callao – 2013	88
11	Síndrome de Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería – 2013	90

RESUMEN

El Síndrome de Burnout también conocido como “Síndrome de estrés crónico laboral”, “Síndrome de desgaste profesional”, “Síndrome del quemado”, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobre carga profesional.

Objetivo: Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. La hipótesis fue: La presencia del Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Metodología: La investigación fue correlacional de corte transversal, la población muestral estuvo constituida por 50 profesores y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento: Test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney MBI-ES); aplicado a los profesores consta de 22 ítems tipo Likert. En los estudiantes se aplicó el cuestionario para medir el desempeño docente; consta de 56 ítems tipo Likert. Los principales **Resultados:** el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, en la dimensión Despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal.

Conclusiones: En la variable síndrome de Burnout el 64% de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias del síndrome de Burnout o síndrome del quemado en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout en el nivel alto; En la variable Desempeño Docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, Estrés Laboral, Desempeño Docente

ABSTRACT

Burnout Syndrome also known as "chronic job stress syndrome", " burnout syndrome", "Burnout" is a state of physical and emotional fatigue resulting from working conditions or professional load. **Objective:** The study aims to determine if Burnout syndrome influences the teaching performance of teachers in the Faculty of Health Sciences of the National University of Callao. The hypothesis was routed by the study; The presence of burnout syndrome significantly influences the performance of teachers teaching in the Faculty of Health Sciences. **Methodology:** The research is correlational cross-sectional, the sample population consisted of 50 teachers and 250 students who made performance evaluation. The technique used was the survey. Instrument: Test measuring burnout syndrome (Maslach Burnout Inventory - Educater Surney MBI -ES) applied to teachers consists of 22 Likert-type items. A student questionnaire was applied to measure teacher performance, consisting of 56 Likert-type items. The main **Results:** 62% of teachers have an average level and 16% have a high level of emotional exhaustion, depersonalization dimension in 54% of teachers have an average level and 16% a high level of depersonalization in Personal Dimension performing 58% of teachers at medium and 24% a low level of personal accomplishment. **Conclusions:** In the variable Burnout syndrome 64% of Teachers of Vocational School of Nursing, Faculty of Health Sciences of the National University of Callao present evidence of the Burnout syndrome or burned at the secondary level and 18% syndrome teacher Burnout syndrome presented at the high level, the variable in teaching Performance have 40% of students say that teachers have regular performance and 36% say they have a poor performance. According to the results of the investigation may show that the presence of burnout syndrome significantly influences the performance of teachers, since they have an average level prone high Syndrome and regular performance prone to poor thereof.

Keywords: Burnout Syndrome, Stress at Work, Teaching Performance

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

En la actualidad vivimos en un mundo tan cambiante que repercute en el desenvolvimiento de la persona en el ámbito laboral, donde la competitividad que derivan de la globalización determina grandes cambios en las instituciones universitarias generando trastornos o desequilibrios en la salud física y mental de sus docentes.

En los últimos años se viene evaluando la calidad educativa en el ámbito universitario conducente a la acreditación que tienen como objetivo garantizar un mejor servicio educativo prestado por las distintas instituciones universitarias, estos hechos tienen a los docentes universitarios sometidos a constantes presiones y demandas laborales evidencian altos niveles de estrés ocupacional los que afectan su nivel de satisfacción, desempeño, productividad y salud¹. El Síndrome de Burnout o de desgaste profesional, también considerado como estrés laboral se manifiesta con cambios psicológicos que incrementan su intensidad desde la inestabilidad hasta estallidos emocionales. Esta entidad patológica se ha observado en personal de prestación de servicios, docentes, abogados, profesionales de salud, policías, más aún si ejercitan sus labores en contacto directo con las personas.

El síndrome de Burnout se caracteriza por un agotamiento emocional extremo, la despersonalización en el trato con las personas y la ausencia de realización personal en el trabajo según MASLACH (1982).

¹ANTOR M. (1999) Estrés, auto eficiencia y afrontamiento en docentes de preescolar. Trabajo de grado de maestría. Universidad Simón Bolívar. Caracas. Venezuela. Citado por Marhilde Sánchez de Gallardo, Mercedes Mantilla de Gil. Situaciones generadoras de los niveles de estrés en docentes universitarios. Revista Venezolana de Ciencias Sociales. vol. 9, núm. 1, enero-junio, 2005, pp. 140-162, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Venezuela.

En estudios realizados en España se ha detectado predominante en el profesorado estrés laboral, demostrándose, que la docencia es una profesión altamente estresante. La presencia de estrés conlleva a consecuencias que perjudican su salud y la calidad de trabajo, por lo tanto puede afectar el aprendizaje y el rendimiento académico del estudiante².

La presencia del estrés laboral está estrechamente ligada a las condiciones laborales en que se desarrolla un trabajador, por lo que se vuelve de vital importancia el conocimiento del entorno laboral en que se desenvuelve el docente y la manera en que dichas condiciones se tornan en fuentes de estrés.

El docente universitario desarrolla una labor cada vez más compleja que exige al docente de una mayor preparación pedagógica, manejo de un bagaje psicopedagógico que le permita conocer al estudiante a fin de favorecer su aprendizaje en un clima idóneo que depende en gran medida de la calidad de las interacciones interpersonales con los estudiantes que contribuye al mejoramiento de la calidad de formación del pre grado.

En este contexto esta realidad se observó que los docentes de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, están sometidos a una serie de estresores que están presentes en su quehacer profesional entre las que podemos mencionar: variadas responsabilidades; salario insatisfactorio, pocas posibilidades de ascenso (promoción), desinterés de los estudiantes, exceso de trabajo, alto número de estudiantes y/o secciones, con el correspondiente desgaste físico y psicológico, producido por preparación de clases, corrección de evaluaciones, problemas

²El estrés laboral en los docentes de educación básica: factores desencadenantes y consecuencias. Dirección de Investigación IEESA. Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América. Junio, 2013.
http://www.ieesa.org.mx/Datos/El_estres_laboral_en_los_docentes_de_educacion_basica_factores_desencadenantes_y_consecuencias.pdf

familiares, laborales (doble trabajo) o trabajos paralelos, problemas de tránsito para llegar al trabajo, cumplimiento con los compromisos asumidos en el tiempo previsto; aumento de la competitividad y posibilidad de pérdida de trabajo, exigencias de estudios de postgrado y/o especializaciones, manejo de nuevas tecnologías de información y comunicación, normas de evaluación más exigentes, compartir la mayor parte de tiempo con estudiantes y muy poco con colegas, pocas oportunidades de discutir problemas profesionales entre docentes, etc. También, se observó ausencia a las clases por parte de los docentes, desmotivación, cansancio por enfrentar doble tarea (madre – docente), que en algunas ocasiones contribuye al trato impersonal que realizan a los estudiantes, por estas consideraciones se parte de las interrogantes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida el Síndrome de Burnout influye en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao-2013?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout de los docentes de la Facultad Ciencias de la Salud?

¿Cuál es el Desempeño Docente de los Profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud?

1.3 Justificación del Estudio

La sociedad de información ha cambiado su modelo y requiere de profesionales que se adapten a los constantes cambios tecnológicos, sociales, culturales, ecológicos, políticos y

económicos. Los puestos de trabajo únicos ya no existen, y la formación profesional no es suficiente para afrontar esta realidad de crisis y, a veces, envuelta en la incertidumbre que constituye el escenario educativo actual.

El docente como los demás profesionales que trabajan directamente con personas, parecen ser especialmente vulnerable al estrés laboral debido a la presión a la que se ven sometidos por intentar responder a las demandas cada vez más exigentes del entorno universitario, la sobrecarga laboral, la responsabilidad familiar y el clima organizacional serían entre otros factores los que causarían el síndrome de Burnout al exigirse cada vez más a sí mismos y presentar alguna sintomatología asociada con este síndrome, por lo que son más frecuentes las licencias o permisos, el desinterés, la apatía, la depresión y el agotamiento que estarían afectando el desempeño docente.

La expresión desgaste profesional (Síndrome de Burnout), surge como respuesta al estrés laboral en profesiones que mantienen una relación constante y directa con personas, presentando agotamiento, despersonalización.

Por otro lado, la Evaluación de Desempeño Docente entendida como un proceso permanente y enfocado hacia el perfeccionamiento de la docencia con miras a cumplir con el compromiso de ofrecer una educación de alta calidad para el beneficio de la región y del país en una institución Universitaria, se han convertido en un valor estratégico indiscutible para la Universidad,

La presente investigación tuvo como propósito identificar la presencia del síndrome de Burnout que presentan los docentes manifestado por un desequilibrio en el bienestar físico y psicológico, lo cual afecta su desempeño docente y su bienestar personal, así mismo sustentar la necesidad de proponer planes de mejoramiento continuo, estrategias de representación e interacción.

Al realizar la búsqueda de antecedentes se pudo constatar que aún no existen muchos estudios relacionados con el tema, siendo necesario investigar para generar estrategias que permitan mejorar la educación universitaria desde una mirada interna del docente, en una era donde el estrés se ha convertido en una enfermedad del milenio.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación genera la aplicación de los instrumentos para generar conocimiento válido y confiable en relación al tema.

1.4 Objetivos

4.1.1 Objetivo General

Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Valorar el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud
- Relacionar el Síndrome de Burnout con el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud.

CAPÍTULO 2: MARCO TEORICO

2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación

Para iniciar con el marco epistemológico de este estudio se trata básicamente de entender a la investigación científica como un proceso de ejercicio del pensamiento humano que implica la descripción de aquella porción de la realidad que es objeto de estudio, la explicación de las causas que determinan las particularidades de su desarrollo, la aproximación que implica el desenvolvimiento del fenómeno estudiado, en este caso el síndrome de burnout en el desempeño docente. Según escribe Guadarrama Gonzales (2008) la investigación es por tanto un acto creativo y constructor de una nueva realidad que emerge de las manos de su creador, es decir, el investigador. Por tal motivo para emprender la labor investigativa se presupone partir de determinadas premisas filosóficas y epistemológicas que faciliten la justa comprensión de la tarea que se ejecuta con todos sus riesgos, potencialidades, obstáculos, méritos, logros, etc.

Los modelos explicativos del síndrome del Burnout parten de marcos teóricos más amplios como la psicología social, la psicología clínica y la psicología de las organizaciones estas teorías explicativas sustentan el síndrome de Burnout.

Psicología Clínica: desde que Freudenberguer 1974 comenzó el estudio de Burnout, diversos autores han tratado de explicar el fenómeno Burnout con teorías. Dos perspectivas claras se han venido presentando:

Desde la Psicología clínica (Selye, 1934) entiende al Burnout como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece.

Desde la Psicología social (Maslach, 1986) considera al Burnout como un proceso que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral y las características personales del trabajador. La diferencia entre ambos enfoques es clara, el primero analiza el problema en relación al estado personal y el segundo analiza al Burnout como un proceso dinámico, producto de la interacción de varios factores, según Tonon (2003)³.

Harrison (1983) refiere que las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a las demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burnout, que, asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar. También Pines y Aronson 1988 hace referencia al Burnout como un proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

Desde la psicología de las organizaciones o teoría organizacional basada en las teorías del estrés laboral, considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta. Esto aplicada a todas las profesiones, Golembiński (1988) considera que el estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral o por la denominada “pobreza de rol”, que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

³TONON, G. (2003) Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout. Bs.As. Espacio Editorial.

Martínez Pérez, Anabella (2010) hace referencia a la Teoría del Afrontamiento, Personalidad y Burnout, considera que el "afrontamiento" es un importante moderador en los procesos de estrés, incluido el Burnout. El concepto de afrontamiento de la teoría psicoanalítica del ego define al afrontamiento como el "conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y, por tanto, reducen el estrés". Lazarus y Folkman (1986) definen el afrontamiento como esfuerzos cognitivos y comportamientos mentales que están en constante proceso de cambio y que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas específicas evaluadas como desbordantes de los recursos propios del sujeto. Así pues, el afrontamiento sería un proceso y no un rasgo. Una característica importante de la conceptualización de Lazarus y Folkman (1986) es que el afrontamiento tiene múltiples funciones, entre las que resaltan dos: las englobadas bajo el afrontamiento dirigido a alterar el problema objetivo y las que resultan del afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional. El síndrome de Burnout es considerado como una manifestación más de estrés laboral.

El fundamento esencial de la evaluación del desempeño docente basada en las capacidades de los profesores, son la psicología educativa y la teoría de la evaluación. Como hace mención David P. Ausubel (2009) las características motivacionales, de la personalidad, del grupo, sociales y del profesor son lo suficientemente importante en el aprendizaje del estudiante.

El sistema de evaluación del desempeño tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización, en este caso evaluar el desempeño relacionado con el síndrome de burnout. La evaluación del desempeño es la piedra angular de los sistemas de gestión de las personas que brinda tanto un beneficio para la organización como para los

colaboradores. Dentro de este orden de ideas, el desempeño docente, consiste en centrar el proceso de evaluación en la valoración de las capacidades profesionales de los docentes, que con más probabilidad pueden contribuir a favorecer un rendimiento eficaz e ideal, y no se ocupa de señalar el rendimiento concreto en sí mismo. Esta evaluación busca que el docente demuestre conocimiento y comprensión de las características individuales, socioculturales y evolutivas de sus estudiantes. Construye, de manera asertiva y empática, relaciones interpersonales con y entre todos los estudiantes, basados en el afecto, la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración. Genera relaciones de respeto, cooperación y soporte de los estudiantes, resuelve conflictos en diálogo con los estudiantes sobre la base de criterios éticos, normas concertadas de convivencia, códigos culturales y mecanismos pacíficos, como especifica el Marco de Buen Desempeño Docente (2012)⁴, esto en condiciones saludables y sin presencia de algunos de los signos y síntomas del síndrome de burnout.

Otra teoría que debemos tener en cuenta para el presente estudio es la teoría sociocognitiva que sostiene que la adquisición del conocimiento se logra mediante la observación de otras personas en el contexto de interacciones sociales, tiene como principales postulados: que los seres humanos aprenden observando a otros; las personas no son agresivas por naturaleza, aprenden a ser agresivas; las personas se influyen mutuamente en la conducta, lo que implica hacer intencionalmente que las cosas sucedan por nuestras propias acciones. La formación permite a las personas jugar un papel en su autodesarrollo, su adaptación y su auto renovación. Por lo tanto docentes y estudiantes no somos meros espectadores de mecanismos internos dirigidos por sucesos

⁴Marco de Buen Desempeño Docente (2012), Ministerio de Educación. Tomado de http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_docente.pdf

ambientales, somos agentes de nuestra propia experiencia. La mente humana no es meramente reactiva, es generativa, creativa, proactiva y reflexiva.

El marco filosófico de la investigación del síndrome de Burnout y desempeño docente tiene su base en la Teoría Humanista o Humanismo que significa⁵ un profundo conocimiento del ser humano, educado en valores, con características intelectuales que se pueden cultivar y acrecentar, con sentimientos, emociones, programas educativos acordes a una necesidad social y humana, necesidades físicas de espiritualidad y de sociabilidad. En ese mismo sentido, existen postulados humanistas, que nos ayudan a comprender la importancia de estar equilibrado para interactuar con otras personas como nuestros estudiantes:

- a) El ser humano es una totalidad. Éste es un enfoque holista, cuyo objetivo es ver al ser humano en su totalidad y no fragmentadamente.
- b) El ser humano posee un núcleo central estructurado. Dicho núcleo es su «yo», su «yo mismo» (self) que es la génesis y la estructura de todos sus procesos psicológicos.
- c) El ser humano tiende naturalmente a su autorrealización formativa. Puesto frente a situaciones negativas, debe trascenderlas; y si el medio se define como propicio, genuino y empático, y no amenazante, verá favorecidas sus potencialidades.
- d) La relación y cooperación humana son requeridas para el mejor funcionamiento y mayor bienestar del ser humano.

Un aspecto a considerar, dentro de esta perspectiva del humanismo es la relación maestro-alumno, es primordial que el maestro sienta empatía por el alumno, generando libertad para que cree, innove,

⁵Teoría Humanista y su influencia en la pedagogía201 Tomado de <http://teoria-humanista3.blogspot.com>

aplique y critique sus actos de manera general, estableciendo una relación entre ellos de respeto mutuo.

2.2 Antecedentes del Estudio

MARRAU CRISTINA (2004) realizó el estudio del síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente de la Universidad Nacional de San Luis, Argentina. El constructo "Burnout" deriva del término anglosajón, cuya traducción es "estar quemado", "exhausto", "desgastado", "perder la ilusión por el trabajo". El Síndrome de Burnout es un trastorno de orden psicológico que afecta y altera la capacidad laboral de las personas y a la institución educativa, especialmente a las relaciones con los alumnos y a la calidad de la enseñanza. Desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivas - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización). Los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento para evaluar el síndrome de Burnout (SBS-HP) (Tabla II) muestran que la mayoría de las puntuaciones registradas en las distintas subescalas se ubican, tanto en el grupo de hombres como en el de mujeres, dentro del rango promedio; vale decir que, en ambos, el síndrome no se manifiesta en forma intensa, salvo en 3 hombres y en 14 mujeres, en los que las puntuaciones sobrepasan el límite superior del rango promedio. La Tabla II muestra que las puntuaciones tienden a ser mayores en el sector femenino de la muestra, aunque las únicas diferencias significativas se registran en las subescalas Insatisfacción o tensión laboral y Enfermedad y tensión. Estos resultados podrían indicar una mayor vulnerabilidad de las mujeres frente a condiciones laborales poco favorables. En la Tabla III se observa que en la muestra de hombres la Insatisfacción o tensión laboral correlaciona en forma altamente significativa con la Tensión

psicológica e interpersonal, aunque no afectaría las relaciones profesionales, es decir la labor docente en contacto con los alumnos. La sub escala de Sinceridad, que cumple la función de control de la validez de las respuestas de los sujetos, presenta una correlación significativa, de signo negativo, con falta de relaciones profesionales, resultado coherente con la relación encontrada entre las sub escalas mencionadas.

En el grupo de docentes de sexo femenino, con excepción de la sub escala de Sinceridad, las demás correlacionan todas entre sí, en forma significativa (Tabla IV). Tal resultado puede ser un indicador de la existencia de síntomas que acusan una leve tendencia al agotamiento, a la desmoralización, con una posible pérdida de interés por la actividad laboral que plantea demandas cotidianas, a veces difíciles de satisfacer.

BLASCO, LLOR, GARCÍA E IZQUIERDO (2002) Estudiaron La calidad del sueño, Burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la Policía, así como la posible relación de estas medidas con variables laborales, tales como turnos de trabajo, bajas laborales, etc. La información se recogió por medio de pruebas estandarizadas, tales como la Escala de Somnolencia Diurna de Epword (ESS; Murria, 1991), el Cuestionario de Salud General (GHQ-28, Golberg,1970) y la Escala de Burnout de Maslach (MBI-GS; Schaufeli, 1996), la muestra estuvo compuesta por 252 sujetos que contestaron el protocolo. Los resultados muestran relaciones significativas entre las tres variables principales, de forma que los sujetos con más problemas de sueño presentan menor bienestar y mayor burnout. También aparecen relaciones significativas entre burnout y bienestar psicológico, de modo que quienes tienen mayor burnout presentan un menor bienestar.

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

CORONADO SUÁREZ Y ESTUPIÑÁN APONTE (2011) realizaron una investigación sobre Imaginarios sociales sobre el desempeño del docente universitario. El estudio busca interpretar los imaginarios sociales en estudiantes de Psicología sobre el desempeño del docente universitario. Mediante la revisión de 299 archivos de evaluaciones a docentes, entrevistas estructuradas y estrategias de asociación libre en las que participaron 79 estudiantes, se recogió y se analizó cualitativamente la información, develando imaginarios relacionados con las funciones atribuidas a los docentes universitarios, para la formación de psicólogos. Los estudios centralizan los imaginarios en la función docencia, referida a los métodos de enseñanza, al manejo de la disciplina, a los métodos de evaluación, a la motivación; de igual manera, a las relaciones interpersonales, al manejo del poder, al fomento del desarrollo de los estudiantes en aspectos emocionales, enfocados al amor por el conocimiento. Relacionan cómo el mal desempeño de los docentes afecta el desempeño de los estudiantes, ocasionando, algunas veces, la deserción estudiantil. Reconocen la función investigativa del docente, quien enriquece sus conocimientos, y valoran sus aportes al desarrollo y la transformación social. Consideran necesario plantear políticas que garanticen su eficiencia en las actividades académico-administrativas. La necesidad de una enseñanza verdaderamente formativa en el campo psicológico demanda de la revisión de las competencias del docente en esta disciplina, que se articulen a las características de la población estudiantil y a las exigencias de la sociedad actual.

HERMES V, y PAREDES, SANTIAGO (2002), Estudiaron el “Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de Los Andes, Colombia”. En este trabajo se estudió la incidencia del Síndrome de Burnout evaluado mediante el MBI (Maslach y Jackson, 1981) en una muestra de profesores de la

Universidad de los Andes. Los resultados indican un nivel medio de Burnout, caracterizado este por niveles medios de Despersonalización, Agotamiento Emocional y de Autoestima Profesional. Se estudió el efecto de algunas variables sobre las tres dimensiones del Burnout. Las variables sociológicas y profesionales relacionadas con estas subescalas fueron: edad, sexo, y la categoría en el escalafón. Otras variables como: Estado Civil, tener o no Hijos, Cónyuge con o sin trabajo no están relacionadas con el grado de Burnout. En cuanto a factores de perfil docente como los años de Docencia y el Grado Académico, tampoco están relacionados con el grado de Burnout.

SANCHEZ DE GALLARDO Y MALDONADO ORTIZ (2003), En su estudio: "Estrés en docentes Universitarios: caso Luz, Urbe y Única". Esta investigación de campo, tipo descriptiva, tuvo como propósito determinar el estrés en docentes universitarios activos, mediante las sub variables: situaciones estresantes, síntomas manifestados, formas de afrontamiento, personalidad típica y motivos sociales (logro, afiliación y poder). La selección de la muestra fue a través del muestreo probabilístico estratificado, de tres Universidades: Universidad del Zulia (n=187), Universidad "Dr. Rafael Beloso Chacin" (n= 149), Universidad Católica "Cecilio Acosta" (n= 93), participando en el estudio 429 docentes, quienes contestaron las escalas SITESTRES, SINOESTRES, AFRONTAESTRES, escala de personalidad típica (de Howard L. Glazer) e inventario MOSE (Salom, 1992. Subescalas logro afiliación y poder). Los coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach, División por mitades, corrección Guttman) fueron en promedio 0,80. Los datos recabados fueron analizados en función de la media, categorizada según baremo preestablecido, encontrándose puntajes medio bajos en la sub escala SITESTRES para los grupos de Luz y Urbe a diferencia del grupo de la Única, en la categoría media alta, SINOESTRES en la

categoría media baja para las tres universidades, AFRONTAESTRES medio bajo en Luz y Urbe y Débil en Única, motivación al logro alta, afiliación media alta y poder medio bajo en Luz y Única y medio alto en Urbe.

ALVAREZ, ARCE, BARRIOS Y SANCHEZ, (2004) realizaron un trabajo de investigación de “Síndrome de Burnout en médicos de hospitales públicos”, la población estuvo conformada por 80 médicos, 42 del sexo femenino y 38 del sexo masculino, de entre 25 años y 50 años, seleccionados al azar. Los resultados obtenidos fueron: El Síndrome de Burnout predominó en el sexo femenino, con un total de 22 profesionales (25%) en la categoría cansancio emocional, con respecto a edades el grupo (25-34 años) resulto ser el más afectado, con un total de 36 profesionales (45%).

PARADA M., MORENO R. y otros (2005) Venezuela, Estudiaron la “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida Venezuela”, parte del objetivo de la investigación fue determinar la frecuencia del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes, de Mérida, Venezuela Métodos: La investigación fue de tipo descriptivo y diseño transversal. Se utilizó una muestra de 104 trabajadores de enfermería (893 mujeres y 21 hombres), de las áreas de hospitalización, unidad de cuidados intensivos y emergencias obstétrica, pediátrica y de adultos, que se eligieron mediante muestreo aleatorio estratificado. Se aplicó una encuesta de variables socio demográficas; el cuestionario de escala de satisfacción laboral de War, Cook y Wall. Resultados: los valores obtenidos fueron de $15,42 \pm 10,79$ en cansancio emocional; $5,58 \pm 5,45$

en despersonalización y $40,21 \pm 6,83$ en realización personal. Un 6,73% presentó burnout. Se obtuvo una media de $35,72 \pm 8,94$ en satisfacción intrínseca; $30,67 \pm 9,19$ en la extrínseca y $66,39 \pm 17,21$ en la general. Concluyen que el nivel de burnout es bajo, aunque hay un riesgo epidemiológico alto. Existe un nivel moderado de satisfacción dada principalmente por factores intrínsecos al trabajo. Las variables socio demográficas tienen un bajo efecto en las dimensiones del síndrome.

VILLANUEVA Y AGUILAR (2005) realizaron un estudio de “Síndrome de Burnout en médicos residentes en la ciudad de México 2004”, mediante el método del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, cuya conclusión estuvo asociada a prácticas subóptimas de atención médica durante las jornadas mayores de 12 horas, factor este que afecta la salud de los residentes e impacta en las relaciones de trabajo.

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

PARDO MORENO M. y otros (2006) España, Estudiaron los Factores Psicosociales y Burnout en Docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, dichos autores nos refieren que: La presencia de Factores Psicosociales negativos en la labor docente puede conducir a la presencia de diversos trastornos Psicológicos como el caso del Burnout. Este estudio, realizado a 144 docentes universitarios tuvo como objetivo determinar la prevalencia específica de burnout y establecer cuales Factores Psicosociales Negativos (FPN) del trabajo son los que se asocian con él.

El 18.3% de los sujetos resultaron estar expuestos a la presencia de Factores Psicosociales Negativos (FPN) y un 52.7 califica con Síndrome de Burnout, siendo las tasas más altas en las mujeres (64.2%) y los solteros (as) con 61.7%. Los FPN propios de la tarea califican como factor de riesgo para el “Agotamiento Emocional” y la “Despersonalización”, mientras que los FPN del Sistema de Trabajo son sólo para el “Agotamiento Emocional”. Los FPN de manera global se presentan como factor de riesgo para el “Agotamiento Emocional”, la “Despersonalización” y para la presencia o no del Síndrome de Burnout.

PONCE, BULNES, ALIAGA, ATALAYA, HUERTAS (2005) Perú, estudiaron el síndrome del “Quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios, con una muestra de 274 docentes de la UNMSM, en cuyo resultado explica que el 54.5% de la varianza total corrobora la presencia del síndrome de Burnout. La conclusión principal es que los docentes de la UNMSM presentan evidencias del síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial. El análisis cualitativo permite apreciar diferencias en la presencia del Burnout según áreas de especialidad. No existen diferencias en las etapas del Burnout en relación a las variables sexo, estado civil y práctica de deporte. Existen diferencias

significativas en las etapas del “Burnout” en relación a las variables: problemas de salud, condición del docente. A mayor tiempo de servicio y a mayor tiempo en la profesión, se detecta: menor cansancio emocional, menor despersonalización y mayor realización personal y viceversa. Los docentes que tienen problemas de salud infieren mayor cansancio emocional y mayor despersonalización.

TORRES, M. LAJO R. (2008) Perú, estudiaron las variables psicológicas implicadas en el Desempeño Laboral Docente de 5 facultades de Medicina de Lima Metropolitana. Su muestra estuvo constituida por 150 médicos docentes, cuyo objetivo fue determinar la influencia que tiene la personalidad tipo A, el afrontamiento al estrés docente de las Facultades de Medicina de Lima, Perú. Los resultados muestran que la personalidad tipo A, el afrontamiento al estrés, y el síndrome de burnout, influyen sobre el desempeño laboral de los médicos docentes. Los niveles de burnout que presentan los médicos docentes de las facultades de Medicina de Lima es del 44% en el nivel alto y 10% en el nivel medio. El análisis de las áreas del MBI de Maslach indica que existen diferencias estadísticas significativas en la Despersonalización, notándose que los hombres ($M = 1,02$, $DE: 1,59$) $1,86$ D.E. = 1.87).

2.3 Bases Teóricas

2.3.1. Aspectos conceptuales del síndrome de burnout o desgaste profesional

2.3.1.1 Conceptualización del Burnout

FREUDENBERGER (1974) describe al Síndrome de Burnout Literalmente, como estar o sentirse quemado, de allí que lo describiera como “un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el

ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva. La definición de síndrome de Burnout más consolidada es la de MASLACH Y JACKSON (1982) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. También afirman que Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, ya sean clientes o personal de la empresa, del mismo u otro nivel jerárquico. Surge como consecuencia de la discrepancia entre las expectativas que el individuo deposita en el mundo laboral y una realidad que se muestra frustrante.

2.3.1.2 Manifestaciones *del Burnout*

MASLACH y JACKSON (1996), consideran tres dimensiones:

1. Agotamiento emocional; se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos.
2. Despersonalización; se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. El profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de

su trabajo sino también de los miembros del equipo con el que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso, al mismo tiempo que les atribuye a otros la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.

3. Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción. Como consecuencia, la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. En definitiva, se asume que burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal en el trabajo.

Cuadro 1 Síntomas del Síndrome de Burnout⁶

Emocional	Cognitivos	Conductuales	Sociales
Depresión. Indefensión. Desesperanza. Irritación. Apatía. Desilusión. Pesimismo. Hostilidad. Falta de tolerancia Acusaciones a los clientes. Supresión de sentimientos	Pérdida de significado. Pérdida de valores. Desaparición de expectativas. Modificación auto concepto Desorientación cognitiva. Pérdida de la creatividad. Distracción. Cinismo. Criticismo Generalizado	Evitación de responsabilidades. Absentismo. Conductas inadaptativas. Desorganización. Sobre implicación. Evitación de decisiones. Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas	Evitación de contactos. Conflictos interpersonales. Malhumor familiar. Aislamiento. Formación de grupos críticos. Evitación profesional. Falta de motivación por el trabajo

2.3.1.3 Factores que influyen en el desarrollo de burnout

Castro S. Rebeca (2005)⁷ hace referencia en su trabajo que diversos autores han tratado de

⁶Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. Septiembre. 2010. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos, organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Así, hay autores que identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías, así:

1. Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo
2. Rol en la organización
3. Desarrollo de la carrera
4. Estructura y clima organizacional
5. Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares
6. Característica personales

Castro También hace mención y explica brevemente, algunos de los factores potenciadores del síndrome:

1. La edad y sexo, la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (ejercicio profesional y responsabilidad familiar).

2. Los turnos laborales y el horario laboral, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias

⁷Castro S. Rebeca (2005). Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional, Breve referencia a sus Manifestaciones en Profesores Universitarios. ANUARIO Nº 28 (2005). ISSN 1316-5852 Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos-tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

3. La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, los de baja calificación, más de 45 años, etc.

4. La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional, y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce mayor nivel de asociación con el síndrome.

5. La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros⁸.

⁸Peiró J. M. (1990). Organizaciones, Nuevas perspectivas psicológicas. Barcelona. España.

6. La estructura y el clima organizacional, cuando más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor sea el nivel jerárquico de un trabajador, mayores serán los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

7. Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

8. Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan.

9. El salario insuficiente, ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no quedó claro en la literatura.

10. La dirección empresarial puede causar el burnout con ánimo de lucro, de obtener más ganancias, por la eficiencia y la productividad reduciendo personal y haciendo recaer sobre pocos trabajadores el peso del trabajo de un grupo anterior para reducir los costos y obtener el beneficio en una

economía de costos y no de personas, dañando al ser humano y atentando también sobre su integridad al limitar sus descansos, posibilidades de capacitación, de ocio, de atención a la familia, de contactos con otros profesionales donde nacen las ideas y los resultados. Termina entonces convirtiéndose en mobbing⁹.

2.3.1.4 Consecuencias del Síndrome de Burnout.

El "burnout" es un proceso (más que un estado) y es progresivo. El proceso incluye: primero, exposición gradual al desgaste laboral; segundo, desgaste del idealismo, y tercero, falta de logros. Existen una serie de consecuencias provocados por este síndrome:

- Afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía.
- Favorece la respuesta silenciosa (Danieli, 1984; Baranowsky, 1997), que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.

⁹Mobbing también conocido como acoso laboral o acoso moral en el trabajo consiste en ‘asediar’, ‘acosar’, ‘acorrallar en grupo’; es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros ("acoso horizontal", entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado bossing, del inglés boss, jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves. Una situación de acoso muy prolongada en el tiempo, además de enfermedades o problemas psicológicos, puede desembocar, en situaciones extremas, en el suicidio de la víctima.

- Sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales crea, además, intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.
- Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó al intentar obtener una recompensa esperada.
- La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales que trabajan ayudando a otras personas son el resultado de sus condiciones de trabajo.
- Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico; en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo, que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Según, Martínez Pérez Ana el área conductual, ha sido menos estudiada y la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en:

- 1) La pérdida de acción proactiva.

2) Las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.

3) La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicósomáticos y la fatiga crónica.

Cuadro 2 Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout

Dimensiones.-	Consecuencias.-
Cansancio Físico.	Desmotivación
Agotamiento desgaste profesional.	Negativismo
Despersonalización (robotización)	Pasividad
Baja Realización personal	Pasotismo
	Indiferencia
	Muchos errores indecisión
	Consumo abusivo de alcohol, fármacos, drogas
	Absentismo, ausentismo
	Accidentes
	Descenso del rendimiento
	Baja productividad
	Trabajo de poca calidad
	Insatisfacción laboral

(Ramos, 1999)¹⁰

¹⁰RAMOS, F. (1999): El Síndrome de Burnout. Madrid: Klinik, S.L.citado por Martínez Pérez, A. (2010).

2.3.1.5 Métodos para evaluar el síndrome burnout

Fueron Christine Maslach y Susan Jackson (1970), quienes utilizaron instrumentos para describir el fenómeno, apoyados sobre la base de estudios de casos. Estos investigadores elaboraron un cuestionario que aplicaron a numerosos profesionales de servicios humanos y el instrumento resultante es el Maslach Burnout Inventory publicado inicialmente en 1981.

Los estudios de Maslach y Jackson utilizaron un sistema de medida, el conocido Maslach Burnout Inventory –MBI- (1981, 1986). Este instrumento, traducido al castellano, ha sido validado por Gil Monte, P. (2002). El MBI es un cuestionario auto administrado y consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas.

Maslach y Jackson consideran al Burnout un constructo tridimensional, y por ello la escala está dividida en tres sub escalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo-medio-alto. El MBI ha sido aplicado obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados.

Las tres sub escalas, en la revisión del año 1986, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.90 para el agotamiento

personal, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la baja realización personal.

En general, éste es el cuestionario más utilizado internacionalmente y las dimensiones que plantean sus autores también son los más empleados para definir el constructo de Burnout.

Las investigaciones de Maslach y Jackson continuaron; en 1996, junto con Leiter y Schaufeli, publicaron una nueva versión del MBI. Sus postulados marcan una segunda etapa, en la que destaca que, como ya vimos en el capítulo correspondiente a las definiciones, se acepta que el Burnout existe también fuera del ámbito de los servicios humanos. Como resultado, se ha generado una nueva versión más genérica del MBI, llamado MBI-General Survey (MBI-GS) (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). El MBI también tiene una versión específica para profesores. En España se ha traducido el MBI-GS en castellano y se ha validado mediante un estudio realizado por Gil Monte (2002). Dicho estudio pretendía explorar la estructura factorial de esta versión de la escala con una muestra de 149 policías de la ciudad de Tenerife (España). Los resultados constatan su validez y fiabilidad.

2.3.1.6 Prevención y recomendaciones

Diversos estudios indican que cuanto mayor sea el grado de control que ejercen las organizaciones, más aumenta la desmotivación que les puede llevar a casos de burnout. Para evitar la aparición de este

síndrome, las empresas deberían adoptar una combinación adecuada de los siguientes elementos:

Desde el punto de vista Organizativo

Estructuras más horizontales

Jerarquía descentralizada y con mayor grado de independencia

Promociones internas justas

Flexibilidad horaria

Apoyo a la formación

Fortalecimiento de las relaciones interpersonales

Desde el punto de vista del individuo

No existe ningún tratamiento específico para el síndrome de “burnout, ni tampoco una estrategia simple de prevención. Las terapias que se utilizan van encaminadas a restablecer la salud Psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral y se basan en el control de estrés, ensayo conductual y la potenciación del autocontrol. En ocasiones, es necesario un breve período de descanso o baja laboral y en los casos más graves hay que recurrir a los fármacos antidepresivos, según los especialistas en el área.

La calidad de vida, la prevención, el cuidado, etc., deben formar parte de los objetivos de intervención por parte de la salud pública. Se entiende, fácilmente, que desde este enfoque se pretende contribuir a optimizar las condiciones de vida mediante la implantación de programas que

promuevan la salud y prevengan la aparición de procesos degenerativos.

Para el caso específico de los docentes

Fernández Garrido (2001) proponen un programa de formación que contenga los siguientes aspectos: un marco teórico, formación previa a la docencia e información acerca de la estructura de la organización y organigrama del sitio donde ha de ejecutarse la labor; además propone:

- Realzar y fortalecer la consideración social de los compañeros y colegas de profesión para no sentirse aislado, así como la valoración positiva de los superiores.
- Realizar ejercicio físico adecuado y posible, ya que además de la mejora del riego sanguíneo, un cuerpo saludable resiste mejor el estrés.

2.3.2 Aspectos Conceptuales del Desempeño docente

El desempeño docente hace referencia a la habilidad del docente en la ejecución correcta de sus funciones de docencia, investigación, extensión universitaria y proyección social y gestión académica en la universidad, el presente estudio se centra en el desempeño de la función docente y desde esa mirada se realiza un análisis del desempeño docente.

Un docente es aquella persona que se dedica a enseñar, en el lenguaje cotidiano, el concepto suele utilizarse como sinónimo de profesor o maestro, aunque su significado no es exactamente igual. El docente o profesor es la persona que

imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. Sin embargo, el maestro es aquel al que se le reconoce una habilidad extraordinaria en la materia que instruye. De esta forma, un docente puede no ser un maestro (y viceversa). Más allá de esta distinción, todos deben poseer habilidades pedagógicas para convertirse en agentes efectivos del proceso de aprendizaje¹¹.

Otro aspecto importante es el desempeño que según Comellas (2012) implica tanto la posesión de ciertos conocimientos como la práctica en la resolución de las tareas, por lo que se dice que una persona es competente cuando es capaz de “saber, saber hacer y saber estar” mediante un conjunto de comportamientos (cognitivos, psicomotores y afectivos) que le permiten ejercer eficazmente una actividad considerada generalmente como compleja.

Zabalza (2003) recoge de Aubrun y Orifiamma (1990, p.71-72)¹², una clasificación de competencias, que corresponderían al desempeño docente:

- a. Competencias referidas a comportamientos profesionales y sociales, donde se registra la serie de actuaciones cotidianas centradas en lo técnico, en la gestión, en la toma de decisiones, en el trabajo compartido y en la asunción de responsabilidades.
- b. Competencias referidas a las actitudes, relacionadas con la forma en la que se afronta la relación con los otros y con las situaciones laborales. De ahí se desprende el

¹¹ Definición de docente - Qué es, Significado y Concepto. Accesible abril 2014 en <http://definicion.de/docente/>

¹² Zabalza, M. A. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional. Madrid, España: Narcea. Accesible Junio 2014, en <http://tecnologiaedu.us.es/mec2011/htm/mas/3/31/26.pdf>

compromiso, la motivación, las formas de relacionarse y de tratar a los demás y la capacidad de adaptación.

c. Competencias referidas a capacidades creativas, para generar y proponer soluciones distintas y alternativas a tan complejos problemas que surgen en el día a día, asumiendo riesgos, sin miedo al cambio y a la innovación: lo que es más, asumiendo riesgos como estilo de vida.

d. Competencias de actitudes existenciales y éticas, referidas a la capacidad de ver y analizar las consecuencias de las propias actuaciones, de modo crítico y sistemático. También se incluye el poseer un proyecto personal y la fuerza para trabajar en él para hacerlo realidad.

Otro artículo interesante revisado nos ilustra con una propuesta de perfil del profesorado universitario¹³ en el actual contexto de la enseñanza universitaria, derivado del Espacio Europeo de Educación Superior, el docente universitario requiere un arsenal de competencias básicas como las siguientes:

- Competencias cognitivas específicas a una determinada disciplina, lo que supone una formación adecuada, es decir, unos conocimientos disciplinares específicos y pedagógicos, que le permitan desarrollar las acciones formativas pertinentes en su quehacer docente.
- Competencias metacognitivas, propias de un profesional reflexivo y crítico con su propia enseñanza y práctica

¹³Zoia Bozu, y Pedro José Canto Herrera. El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes. Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria. Vol. 2, Nº 2, 87-97 (2009). Accesible mayo 2014 en <http://tecnologiaedu.us.es/mec2011/htm/mas/3/31/26.pdf>

docente, con el fin de mejorarla de forma sistemática y continua.

- Competencias comunicativas.
- Competencias gerenciales, vinculadas a la gestión eficiente de la enseñanza y de sus recursos en diversos ambientes y entornos de aprendizaje.
- Competencias sociales que le permitan acciones de liderazgo, de cooperación, de trabajo en equipo, favoreciendo de esta manera la formación y disposición de sus estudiantes en este ámbito, así como su propio desarrollo profesional, dentro del espacio europeo de educación superior.
- Competencias afectivas (motivaciones, actitudes, conductas) que le propicien el desarrollo de una docencia responsable y comprometida con el logro de los objetivos formativos planteados (adaptado de Valcárcel Cases, 2003)¹⁴.

A la revisión de las competencias que debe poseer el docente sentimos la necesidad de reflexionar y redefinir las funciones del docente universitario, el cuál debe mostrar un buen desempeño. Sobre todo, estar actualizado de acuerdo a los requerimientos que se necesitan a fin de aportar los conocimientos que los estudiantes requieran para ser buenos profesionales y mejores personas. Por tanto, es necesario evaluar su desempeño para asegurar una docencia confiable, que garantice la formación de profesionales requeridos para afrontar los retos y generar

¹⁴Valcárcel Cases, M. (Coord.) (2003). Programa de estudios y análisis destinado a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario. La Preparación del Profesorado Universitario Español para la Convergencia Europea en Educación Superior. Córdoba (España).

los cambios que se necesitan en los actuales escenarios, a fin lograr que el estudiante bajo su cargo, no solamente adquiriera los conocimientos adecuados para afrontar los retos, generar las transformaciones que sean necesarias de acuerdo a su profesión, sino, que de paso a nuevos conocimientos que favorezcan a las instituciones en donde labora, a la comunidad, al país.

2.3.2.1 Evaluación del desempeño docente

La evaluación del desempeño profesional del docente, es un proceso sistemático de obtención de datos válidos y objetivos de su realidad, con el propósito de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con: alumnos, padres, directivos, docentes y representantes de las instituciones de la comunidad, con la máxima intervención de los participantes. Entonces, *“evaluar al profesorado no es proyectar en él las deficiencias o razonables limitaciones del sistema educativo vigente, muy por el contrario, es asumir un nuevo estilo, clima y horizonte de reflexión compartida, para optimizar y posibilitar espacios reales de desarrollo profesional de los docentes, de generación de culturas innovadoras en los centros educativos”*. Dentro de la evaluación de desempeño se debe tener en cuenta:

Subjetividad Frente a Objetividad. Se debe reconocer, la naturaleza subjetiva de la enseñanza en el proceso de evaluación del profesor. La fuente de dicha subjetividad debería observarse de inmediato, es difícil conseguir un sistema de evaluación objetivo en la educación, porque la enseñanza no es simplemente la aplicación técnica de un conjunto de procedimientos, claramente definidos hoy en día para actuar ante problemas claros y predecibles. En lugar de ello, la enseñanza implica el ejercicio de la razón para soluciones alternativas en situaciones inherentemente inciertas. Ahora bien, no es conveniente dicotomizar evaluación subjetiva versus evaluación objetiva, lo verdaderamente desarrollador es lograr una valoración, que no desconozca la subjetividad y complejidad de tal proceso, al mismo tiempo que trate de encontrar procedimientos cada vez más objetivos. *“El rendimiento de un profesor no puede ser observado y evaluado sin que se emita un juicio sobre la elección que éste haga de las soluciones alternativas”.* (De Fernández Ramírez: 2007).

HAMACHEK (1970) destaca que los maestros que tienen mayor capacidad para alentar la motivación y el aprendizaje de los alumnos parecen tener el más alto grado las siguientes características:

Disposición a la flexibilidad, al adoptar actitudes directivas o no directivas, según lo reclame la situación; capacidad para percibir el mundo desde el punto de vista del alumno; capacidad para

“personalizar” la enseñanza; disposición a experimentar, a ensayar cosas nuevas; habilidad para formular preguntas, conocimiento de la asignatura y temas afines; destreza para establecer procedimientos de exámenes definidos, disposición a prestar colaboración.

La capacidad para reflejar una actitud comprensiva (gestos de asentimiento, comentarios positivos, sonrisas, etc.; y la enseñanza en estilo coloquial, natural y desenvuelta, son cardinales muy importantes.

LAFOURCADE (1974) demostró que los factores con mayor incidencia en la capacidad y desempeño son:

- La Motivación: (alentar a los alumnos a pensar por sí mismos, incrementar de manera permanente el interés por la asignatura, presentar a la clase que constituyan verdaderos estímulos, etc.).
- Estructura: (presentaciones lógicamente ordenadas, actividades de clase planeadas en detalle, etc.).
- Dominio del Contenido: (excelente información, no confundirse con preguntas inesperadas).
- Habilidades para enseñar: (buen humor, oportuno, ejemplo basado en experiencias basados en experiencias propias, dar vida a lo que enseña, etc.).

ROJAS (1978) y ESTRAÑO (1980), en interesantes investigaciones, reportan numerosos criterios de variados autores para tipificar la eficiencia del desempeño docente. Es así como se pueden resumir

en conjunto varios indicadores para evaluar la gestión del profesorado:

- 1) Comprende la conducta humana;
- 2) Estar bien informado y generar la enseñanza;
- 3) Tener espíritu creativo;
- 4) aplicar la enseñanza cualitativa, es decir, que refleje la profundidad del conocimiento y esté basada sobre la prueba empírica de la investigación;
- 5) motivar el aprendizaje de los estudiantes mediante la utilización de enfoques de enseñanza y aprendizaje imaginativos y atiendan a las necesidades de los alumnos;
- 6) fluidez verbal;
- 7) cualidades morales y personales (paciencia y espíritu).

2.3.2.2 Métodos de Evaluación de Desempeño

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado¹⁵. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Los métodos de evaluación que se basan en el desempeño pasado comparten la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que, en consecuencia,

¹⁵Texto resumido de Administración de Personal y Recursos Humanos - William B. Wrther, Jr. y Heith Davis - Ed. Mc. Graw Hill. Universitat Oberta Catalunya. Disp. En <http://gemma.atipic.net/pdf/341AD10708A.pdf>

puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar lo que ya ocurrió. Sin embargo, “cuando reciben retroalimentación sobre su desempeño los empleados pueden saber si dirigen sus esfuerzos hacia la meta adecuada y modificar su conducta si es necesario”, existen técnicas de evaluación del desempeño de uso más común.

Para la presente investigación se ha utilizado el de Escalas de Puntuación.

El método de escala de puntuación

Tal vez el método más antiguo y de uso más común en la evaluación del desempeño sea la utilización de escalas de puntuación. Con este método el evaluador concede una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que va de bajo a alto. Es decir, la evaluación se basa sólo en las opiniones de la persona que confiere la calificación.

Este método de evaluación del desempeño docente se basó en la opinión del estudiante con los siguientes indicadores:

- Asistencia y Puntualidad
- Actitud del docente
- Dominio de la asignatura
- Calidad de la enseñanza-aprendizaje
- De las practicas
- Evaluación

2.4 Hipótesis

“La presencia del Síndrome de Burnout influye significativamente en el Desempeño Docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao 2013”.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, relacionó las variables síndrome de Burnout con desempeño docente.

3.2 Población y muestra

Población Docente

La Población estuvo conformada por 60 docentes entre nombrados a dedicación exclusiva, tiempo completo, tiempo parcial y contratado que desarrollan la teoría y práctica, que laboran en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao.

Se trabajó con la población total de docentes, estuvo conformado por 50 docentes teniendo como Criterios de Inclusión a los Docentes que desearon participar del estudio, previo consentimiento informado verbal, y como Criterio Exclusión a los Docentes que se encontraban de vacaciones y/o licencia, y aquellos docentes que no desearon participar en el estudio 10 docentes (no desearon participar 5, con permiso 3, y con licencia 2).

Población Estudiantes

La población de estudiantes estuvo constituida por 300 estudiantes del tercio Superior del segundo al noveno ciclo que participaron en el desarrollo de 39 asignaturas de Teoría y 11 de prácticas clínicas.

Muestra

La selección de los estudiantes se realizó a través del muestreo aleatorio simple, constituido por 250 estudiantes pertenecientes al tercio superior de 39 asignaturas de teoría y práctica, quienes evaluaron el desempeño docente de los profesores en ausencia de estos y de la asignatura al que pertenecen. Se tuvo como Criterio de inclusión a estudiantes regulares que registraron matrícula en el Semestre 2013-A y a estudiantes matriculados que ocupen el tercio superior en cada asignatura. Se tuvo como Criterio de Exclusión a estudiantes de matrícula especial y estudiantes que no deseaban participar en el estudio. Fueron evaluados 39 docentes en el desarrollo teórico de la asignatura y 11 docentes en el desarrollo de la práctica, correspondiendo 5 estudiantes por docente.

Tabla 1 . Características Personales de los Docentes encuestados de la Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela Profesional de Enfermería 2013

CARACTERISTICAS PERSONALES	N°	%
EDAD		
30 – 40	3	6%
41 – 50	13	26%
51 – 60	25	50%
61 – 70	12	12%
71 – 80	3	6%
ESTADO CIVIL		
Casado	38	76%
Divorciado	2	4%
Soltero	9	18%
Viudo	1	2%
TRABAJO		
Trabaja En Otra Institución	26	46%
No Trabaja En Otra Institución	24	54%
AÑOS DE SERVICIO COMO DOCENTE		
5 a 10 años	21	42%
11 a 20 años	12	24%
21 a 30 años	14	28%
31 a más años	3	6%
CATEGORIA EN DOCENCIA		
Principal	7	14%
Asociado	7	14%
Auxiliar	36	72%
DEDICACIÓN		
Exclusiva	14	28%
Completo	10	20%
Parcial	26	52%
CONDICION DE TRABAJO		
Nombrado	38	76%
Contratado	12	24%

Del 100% de los docentes encuestados se puede observar que el 76% son de estado civil casado, el 54% no trabajan en otra institución, el 42% tiene entre 5 a 10 años de servicio, el 52% dedicación a tiempo parcial y el 76% tiene condición de trabajo nombrado.

3.3 Área de estudio

El área de estudio comprende la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao ubicada en la Av. Juan Pablo II N°306 Bellavista – Callao.

3.4 Operacionalización de variables

Cuadro 3 Definición de variables, dimensiones, indicadores y valor final de la variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	VALOR FINAL (Medición)
1. SINDROME DE BURNOUT	Estado de agotamiento mental físico, emocional por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandante y exigentes.	Desgaste físico, emocional debido al agotamiento crónico ante las demandas impuestas en el trabajo evidenciado por la fatiga, cansancio, malestar, actividades negativas, sentimientos de baja autoestima que se obtiene a través del test de Maslach.	<p>a. Agotamiento emocional</p> <p>b. Realización Personal o Sentimiento de bajo logro</p> <p>c. Despersonalización</p>	<p>Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por demandas del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cansancio - Fatiga - Malestar - Agotamiento - Desgaste <p>Realización Profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bajo rendimiento laboral - Baja autoestima <p>Frialdad – descontento Distanciamiento afectivo Irritabilidad, pérdida de motivación Frustración Indiferencia Sensación de culpabilidad</p>	<p>Bajo, Medio, Alto</p> <p>Bajo, Medio, Alto</p> <p>Bajo, Medio, Alto</p>

2. DESEMPEÑO DOCENTE	Evaluación que evidencia el dominio en su área de conocimiento metodología en la enseñanza, evaluación de la asignatura a su cargo	Conocimiento de su asignatura, demuestra organización en su trabajo, habilidades en el uso de estrategias didácticas y la evaluación, entusiasmo por la labor docente, actitud de permanente actualización, respecto, empatía con los estudiantes y docentes, comportamiento ético, puntualidad y cumplimiento, realización de investigaciones.	1. De La Asistencia y Puntualidad	Valora la puntualidad y cumplimiento de horarios Entrega puntual de pruebas, asistencia a clases. Entrega de sílabos oportuna Devolución de pruebas Calificadas. Recuperación de clases - Conocimiento - Actualización - Claridad (didáctica)	Optimo Bueno Deficiente
			2. De La Actitud Docente	- Favorece el dialogo - Aplica experiencias universitarias - Promueve la investigación - Uso adecuado del tiempo - Fomenta la participación estudiantil	Actitud Favorable Actitud Indiferente Actitud No Favorable
			3. Dominio De La Asignatura	- Uso de bibliografía actualizada - Promueve el trabajo en equipo - Cumplimiento de Programación Académica.	Optimo Regular deficiente
			4. De La Calidad De Enseñanza Aprendizaje	- Propicia buen ambiente de trabajo - Cordialidad - Respeto - Conducta imparcial - Interés en el rendimiento de los estudiantes - Responde a consultas	Optimo Regular deficiente
			5. De Las Prácticas	- Orienta la práctica del curso - Evaluación de sílabo, clase Demuestra habilidad en la práctica	Optimo Regular deficiente
			6. Evaluación	Uso de criterios de evaluación Uso de resultados para reforzamiento Fomento de autoevaluación.	Optimo Regular Deficiente

3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la recolección de datos en los docentes se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el test de medición del síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Survey MBI – ES); siendo este auto administrado y con un código (clave) por cada docente, en un periodo de tiempo de 10 a 15 minutos constituido por 22 ítems, clasificado en las siguientes dimensiones.

Agotamiento emocional: (AE) consta de 9 ítems y valora la vivencia de estar exhausto en el ámbito emocional por las demandas del trabajo. Las puntuaciones altas en esta dimensión permitieron diagnosticar el trastorno.

Despersonalización: (DP) formada por 5 ítems, mide el grado en que puede reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad y de distanciamiento. Puntuaciones altas en este apartado posibilitaron identificar el trastorno.

Realización personal: (RP) Compuesta por 8 afirmaciones que evalúan los sentimientos de auto eficacia y de realización personal en el trabajo. Las puntuaciones bajas permitieron diagnosticar el trastorno.

Cuadro 4 Puntuación de las Dimensiones del MBI-ES

DIMENSIÓN	ITEM
Agotamiento Emocional (AE)	1,2,3,6,8,13,14,16,20 (9 ítems)
Despersonalización (DP)	5,10,11,15,22 (5 ítems)
Realización Profesional (RP)	4,7,9,12,17,18,19, 21 (8 ítems)

Síndrome de Burnout

Bajo	→	Min	-----	a
Medio	→	a + 1	-----	b
Alto	→	b + 1	-----	Max

Donde:

$$a = 58 - 0.75 (6) \Rightarrow 54$$

$$b = 58 + 0.75 (6) \Rightarrow 62$$

Los resultados se categorizaron:

Bajo	→	43	54
Medio	→	55	62
Alto	→	63	69

La aplicación del test de medición se realizó en reunión ordinaria de departamento, completándose hasta en tres reuniones con docentes que no asistían por diversos permisos. Se tuvo esta consideración toda vez que el instrumento debe ser contestado en un tiempo prudencial y directo a fin de no tener algún sesgo en las respuestas.

Para medir el desempeño docente se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento fue el cuestionario tipo likert de 56 Ítems. El instrumento utilizado es tomado y adaptado de Astocasa, José F. (2004), que utilizó en su investigación; Desempeño profesional de los docentes de Tecnología, titulados en la UNE el año 2000, que laboran en los colegios con variantes industrial de Lima Metropolitana” Perú.

La aplicación del instrumento fue auto administrado en un período de 25 a 30 minutos, clasificado en las siguientes dimensiones y con las puntuaciones correspondientes:

- a) Asistencia y puntualidad : 6 ítems (1 al 6)
- b) Actitud del Docente: 11 ítems (7 al 17)
- c) Dominio de la asignatura 10 ítems (18 al 27)
- d) Calidad de la Enseñanza: 18 ítems (28 al 45)
- e) De las Prácticas: 7 ítems (46 al 52)
- f) Evaluación: 4 ítems (53 al 56)

Desempeño Docente

Deficiente	Min	-----	a
Regular	a + 1	-----	b
Eficiencias	b + 1	-----	Max

Donde:

$$a = \bar{x} - 0.75 (\bar{s}) \Rightarrow 116 - 0.75 (32) \Rightarrow 92$$

$$b = \bar{x} + 0.75 (\bar{s}) \Rightarrow 116 + 0.75 (32) \Rightarrow 140$$

Los resultados se categorizaron:

Deficiente	→	55 -----	92
Regular	→	93-----	140
Eficiente	→	141-----	173

Validez y confiabilidad

El test del síndrome de Burnout fue sometido a validez de contenido a través del juicio de expertos conformado por 8 profesionales expertos (Médicos

docentes, enfermeros docentes, psicólogo, epidemiólogo) que laboran en la Universidad Nacional del Callao, y la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicándose la tabla de concordancia a través de la prueba binomial, obteniéndose una valoración $P < 0.002$. Se realizó la validez a pesar de ser un instrumento validado que su aplicación es en diferentes realidades con características propias.

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

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

3.6. Procesamiento de datos

El procesamiento de los resultados fue tratado con el SPSS 14.0 ®.

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

Los criterios de puntuación de los ítems (Desempeño Docente) toman valores de 0 (nunca), 1 (raras veces), 2 (a veces), 3 (casi siempre), 4 (siempre).

El análisis de datos fue de tipo descriptivo, analítico y explicativo utilizándose la distribución de frecuencia, y los porcentajes. Para relacionar la variable Síndrome de Burnout con el desempeño docente se aplicó la prueba estadística r de pearson, cuyos resultados se evidencian en la gráfica correspondiente.

3.7 Consideraciones éticas

Para la recolección de los datos primero se obtuvo el permiso de las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud, previa a la ejecución de la investigación obteniéndose la aceptación, siendo autorizada oficialmente para ejecutar el trabajo de investigación.

Se solicitó el consentimiento informado a los 50 docentes y a los 250 estudiantes que participaron en el estudio dándose a conocer los objetivos, beneficios y riesgos de la investigación a fin de conseguir la participación informada de los docentes y estudiantes seleccionados. Consentimiento informado (Ver formato anexo N° 06-07). Para la protección de la confidencialidad de la información se usaron códigos elaborados para este fin que no es coincidente con ningún otro, la información solo fue accesible para el investigador, el tratamiento estadístico fue trabajado con los códigos hecho que no fue revelado el anonimato de los informantes por seguridad, así se desarrolló la tesis manteniendo en todo momento los principios éticos de:

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

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

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

No maleficencia: Se aplicó el precepto hipocrático que a la letra dice “No causar daño de ningún tipo al participante”. El estudio se efectuó con total transparencia. No se sesgó la información obtenida.

CAPITULO 4: RESULTADOS

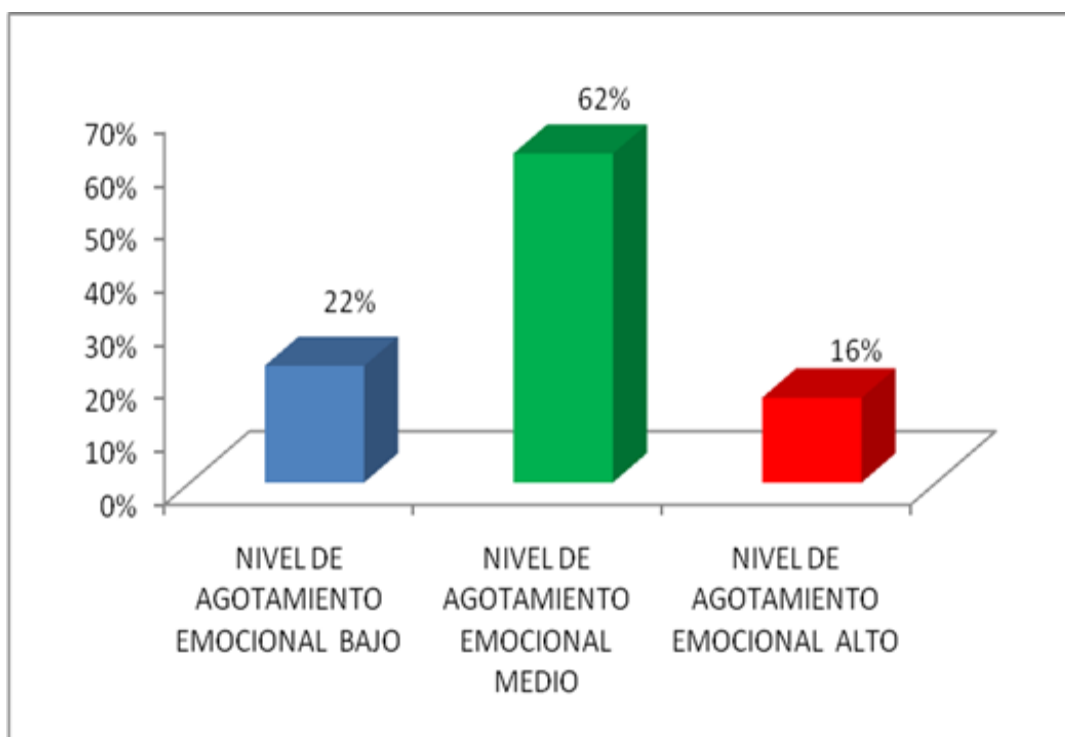
4.1 Síndrome de Burnout en Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud

El síndrome de Burnout entendido como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con las personas, como el caso de docentes universitarios quienes trabajan con los estudiantes, otros docentes y el personal administrativo en su labor diaria, generando altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas.

A continuación presentamos los principales resultados obtenidos en la investigación en la primera parte se encuentran los resultados del nivel del síndrome de Burnout en sus tres dimensiones identificadas por Maslach, en primer momento se presenta la dimensión del cansancio o agotamiento emocional, en un segundo momento la despersonalización y como última fase del síndrome la realización personal, resultados hallados en docentes de la Escuela Profesional de Enfermería (EPE) de la Facultad de las Ciencias de la Salud (FCS), de la Universidad Nacional del Callao (UNAC). En la segunda parte presentamos los resultados de la variable desempeño del docente desde la opinión del estudiante, en sus dimensiones: Asistencia y Puntualidad, Actitud de docente, Dominio de la asignatura, Calidad de la enseñanza – aprendizaje, Prácticas y Evaluación.

Gráfico 1

DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNAC – 2013



Fuente. Investigación propia. Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory 2013.

Del 100% de los docentes encuestados, el 62% presentan un nivel medio de agotamiento emocional seguido de un 22% con un agotamiento emocional bajo y solo el 16% con un agotamiento emocional alto.

Tabla 2

**DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL DE LOS DOCENTES DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA SEGÚN INDICADORES CALLAO – 2013**

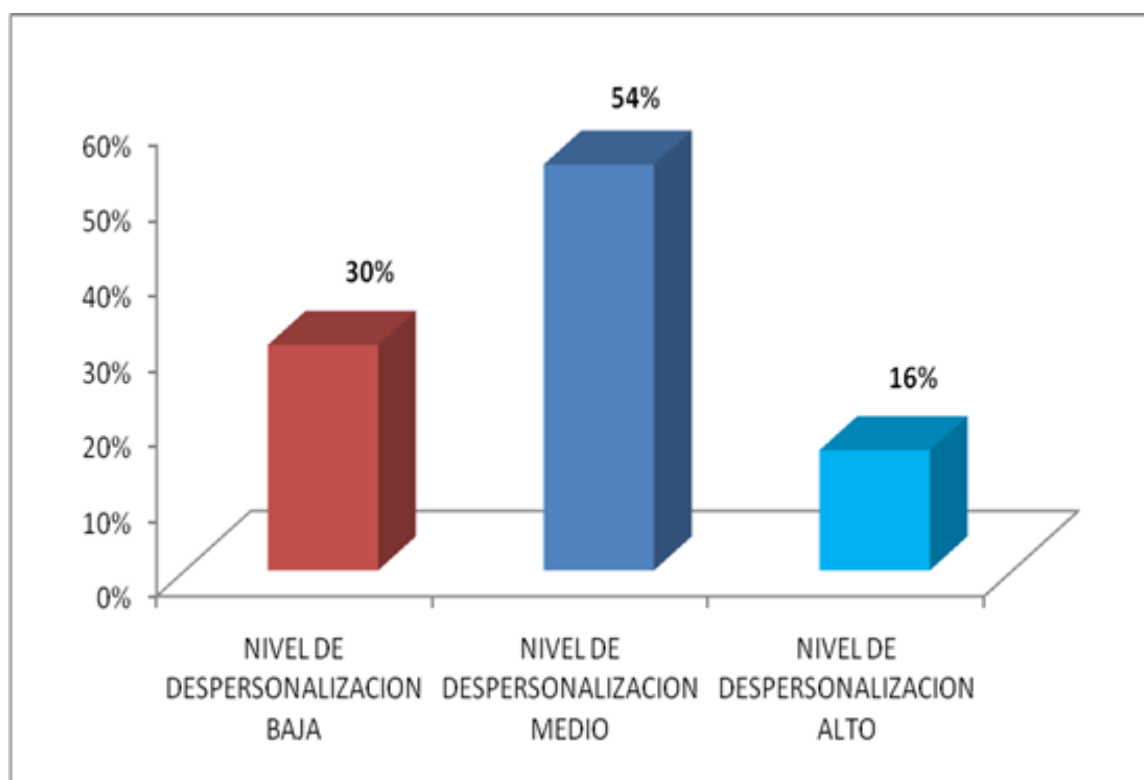
INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada	28%	38%	34%
Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa	22%	34%	44%
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansada(o)	24%	46%	30%
Creo que estoy trabajando demasiado	18%	42%	40%
Siento que trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce estrés	24%	36%	40%
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	28%	32%	40%

En la tabla 2 se puede apreciar que el 38% de los docentes encuestados refiere sentirse cansada(o) cada mañana al enfrentarse a una jornada laboral algunas veces al mes seguido muy de cerca de un 34% en algunas veces por semana, por otro lado el 44% de los docentes refiere que algunas veces a la semana siente que trabajar todo el día con

estudiantes le cansa, el 46% alguna vez al mes siente que cuando termina su jornada de trabajo estar muy cansado, el 42% algunas veces por mes considera que está trabajando demasiado, el 40% de los docentes algunas veces a la semana siente que trabajar en contacto directo con los estudiantes le produce estrés, similares resultados de 40% alguna vez a la semana siente como si estuviera al límite de sus posibilidades

Gráfico 2

**Dimensión Despersonalización en los Docentes de la Escuela
Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la salud,
UNAC - 2013**



Fuente. Investigación propia. Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory 2013.

El 100% de los docentes encuestados el 54% presentan un nivel medio de despersonalización, seguido de un 30% con un despersonalización baja y solo el 16% con un nivel despersonalización alta.

Tabla 3

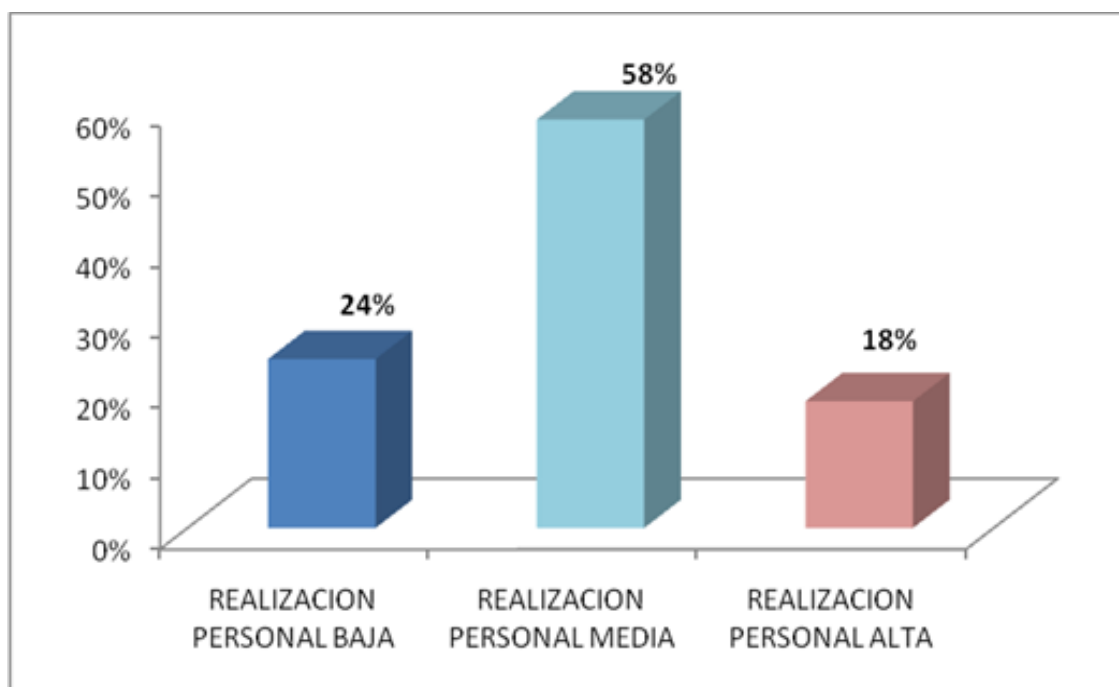
**DIMENSION DESPERSONALIZACIÓN DE LOS DOCENTES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA SALUD, SEGÚN INDICADORES CALLAO – 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
Siento que estoy tratando a algunos de mis estudiantes como objetos impersonales	30%	24%	46%
Realmente no me importa lo que les ocurra a mis estudiantes	20%	48%	32%
Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas	36%	40%	24%

En la tabla 3 se observa que el 46% de los docentes encuestados refiere que algunas veces a la semana está tratando a algunos de sus estudiantes como objetos impersonales, el 48% manifiesta que algunas veces al mes realmente no le importa lo que les ocurra a sus estudiantes, 40% algunas veces al mes refieren sentir que los estudiantes los culpan de algunos de sus problemas.

Gráfico 3

**Síndrome de Burnout según la Dimensión Realización Personal
de los Docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud – Escuela
Profesional de Enfermería - 2013**



Fuente. Investigación propia. Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory 2013.

El 100% de los docentes encuestados el 58% presentan realización personal media seguida de un 24% con realización personal baja y solo el 16% presenta realización personal alta.

Tabla 4

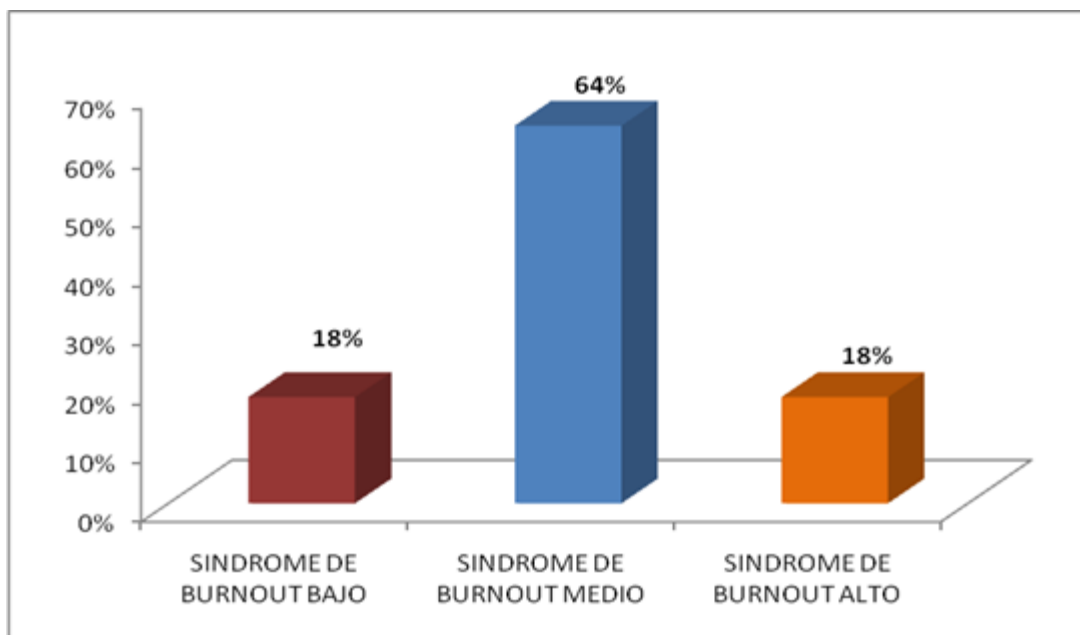
**DIMENSION REALIZACIÓN PERSONAL DE LOS DOCENTES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA SALUD, SEGÚN INDICADORES CALLAO – 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
Me siento con mucha energía en mi trabajo	36%	24%	40%
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	30%	36%	34%
Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi trabajo	48%	32%	20%

En la tabla se observa que el 40% de los docentes encuestados algunas veces a la semana se sienten con mucha energía en su trabajo el 36% algunas veces al mes refieren que pueden crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo y el 48% consideran que consigo muchas cosas valiosas en su trabajo.

Gráfico 4

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO – 2013.



Fuente. Investigación propia. Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory 2013.

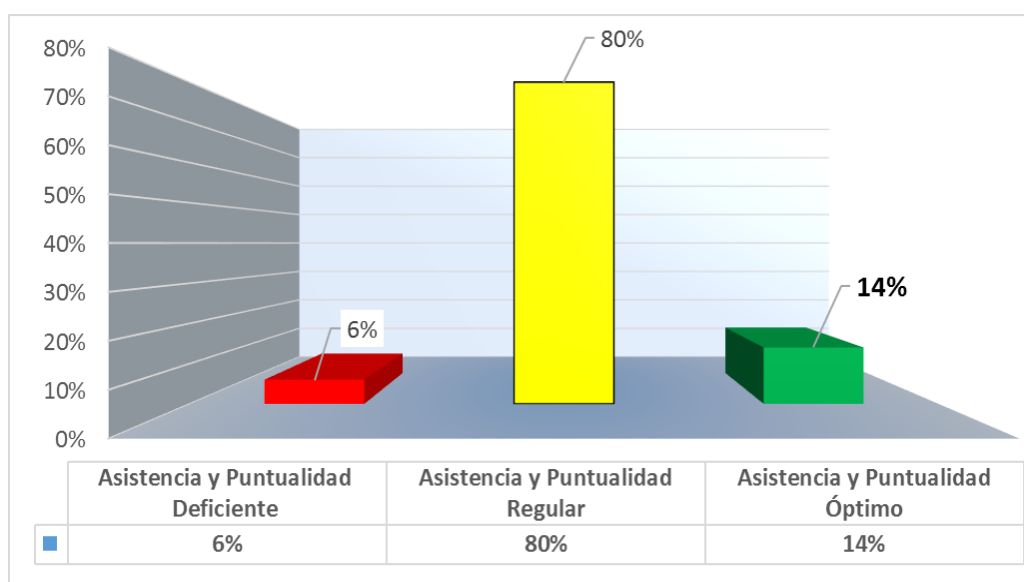
Los resultados encontrados en la presente investigación determinó la presencia de la frecuencia del síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao.

Observamos con preocupación el gráfico 4 donde el 64% de docentes se encuentran con el síndrome de Burnout en el nivel medio esto con tendencia al nivel alto.

4.2 Evaluación de Desempeño Laboral del Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud

Gráfico 5

Dimensión Asistencia y Puntualidad del Desempeño Docente según la opinión de los Estudiantes de la EPE Facultad de Ciencias de la Salud –2013



Fuente. Investigación propia. Instrumento de Medición del Desempeño Docente 2013.

En el gráfico 5 se observa que el 80% de estudiantes opinan que los docentes tienen una asistencia y puntualidad regular seguida de 14% que opina que los docentes tienen una asistencia y puntualidad óptima.

Tabla 5

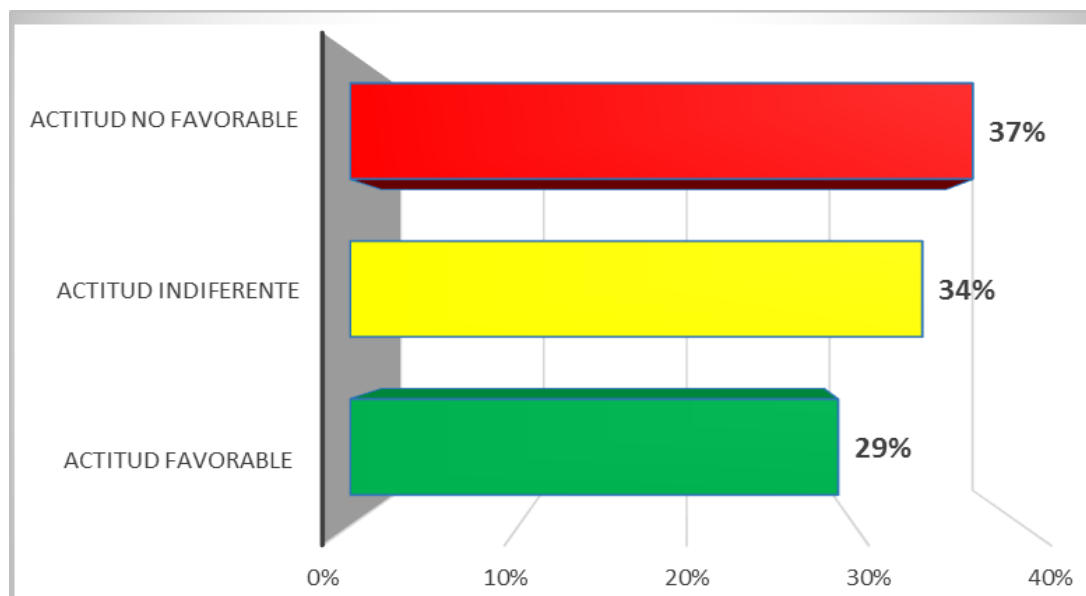
**DIMENSION ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD DEL DESEMPEÑO DE
LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, SEGÚN INDICADORES
CALLAO – 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
Asiste puntualmente a clases	28%	68%	4%
Avisa cuando no puede asistir a clase	30%	60%	10%
Cumple con la entrega de sílabo	28%	38%	34%
Devuelve las pruebas calificadas	20%	42%	38%

Respecto a los resultados de la dimensión asistencia y puntualidad en el desempeño de los docentes el 68% algunas veces al mes asiste puntualmente a clases y el 28% nunca o raras veces. Respecto al indicador avisa cuando no puede asistir a clase el 60% algunas veces al mes, así mismo el 38% cumple con la entrega de los sílabos y el 42% algunas veces al mes devuelven las pruebas calificadas.

Gráfico 6

**DESEMPEÑO DOCENTE EN LA DIMENSIÓN ACTITUD DEL
DOCENTE SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD –2013**



Fuente. Investigación propia. Instrumento de Medición del Desempeño Docente 2013.

La actitud del docente juega un papel muy importante en el proceso enseñanza aprendizaje para lograr que el estudiante aprenda y logren sus competencias en forma integral, así Vigotsky¹⁶ refiere que el docente realiza el papel de mediación para llevar a los estudiantes a su nivel de desarrollo potencial, y considera que el proceso de aprendizaje es “un espacio socialmente construido donde convergen y se interconectan las acciones, intenciones y productos de quienes intervienen en un determinado proceso de enseñanza” de tal modo que “al actuar en la zona de desarrollo próximo aprenden tanto el estudiante

¹⁶ Ricardo Baquero. Vigotsky y el aprendizaje escolar. Colección dirigida por Mario Carretero, Universidad Autónoma de Madrid-España. Aique Grupo Editor S-A. Edición Argentina 1997.

como el docente”. Al referirnos a la actitud del docente podemos observar en este dominio que el 37% de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNAC perciben que los docentes muestra una actitud no favorable para el proceso de aprendizaje, frente a un 29% que si tienen una actitud favorable creando un clima democrático y solidario en clase, y el 34% de estudiantes opina que los docentes muestran una actitud indiferente, es decir que a veces crean un clima positivo, a veces respetan las ideas de los estudiantes y se preocupan por ellos. Aspecto que estaría relacionado con las manifestaciones de la presencia del síndrome de Burnout.

Tabla 6

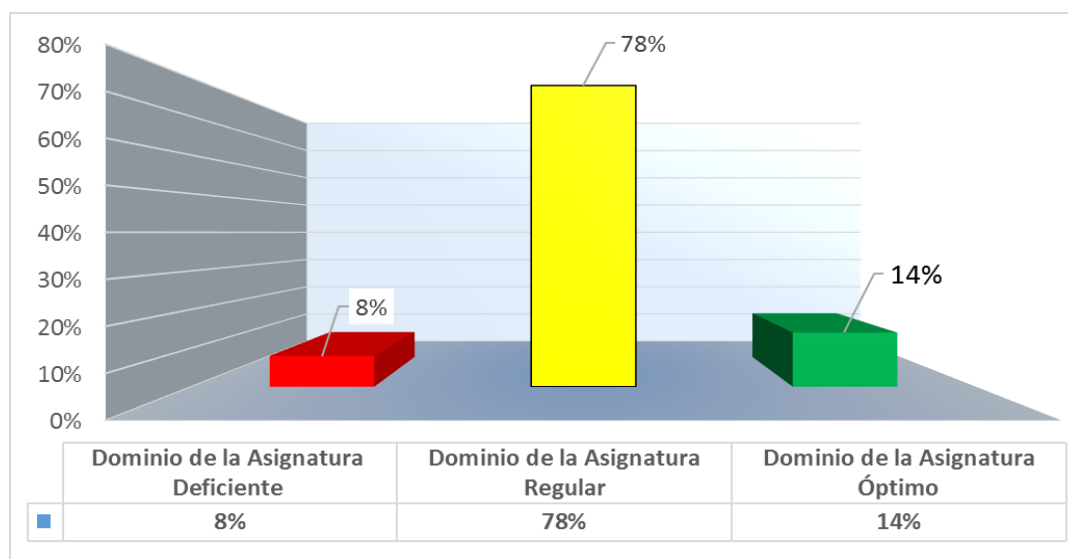
**DIMENSION ACTITUD DEL DOCENTE EN EL DESEMPEÑO DE LOS
DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, SEGÚN INDICADORES CALLAO
– 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
El docente es amigable y cortés en sus relaciones interpersonales con el estudiante	32%	18%	50%
Promueve en los estudiantes un pensamiento crítico y reflexivo	38%	26%	36%
Respeto las ideas diferentes a las suyas	16%	44%	40%
Genera un ambiente democrático y solidario en el aula	40%	28%	32%

En la tabla se observa que el 50% algunas veces a la semana el docente es amigable en sus relaciones interpersonales con el estudiante, seguido muy de cerca de un 32%, el 38% raras veces promueve en los estudiantes un pensamiento crítico y reflexivo, el 44% algunas veces a la semana respeta las ideas diferentes a las suyas y el 40% nunca o raras veces genera un ambiente democrático y solidario en el aula.

Gráfico 7

Desempeño Docente en la Dimensión Dominio de la Asignatura según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud – 2013



Fuente. Investigación propia. Instrumento de Medición del Desempeño Docente 2013.

Otro aspecto importante en la evaluación del desempeño de los docentes es el dominio de la asignatura manifestado en la función de formación profesional, como se aprecia en el gráfico 19, el 78% de estudiantes opinan que los docentes tienen un dominio regular de la asignatura y el 14% opina que es óptimo.

Tabla 7

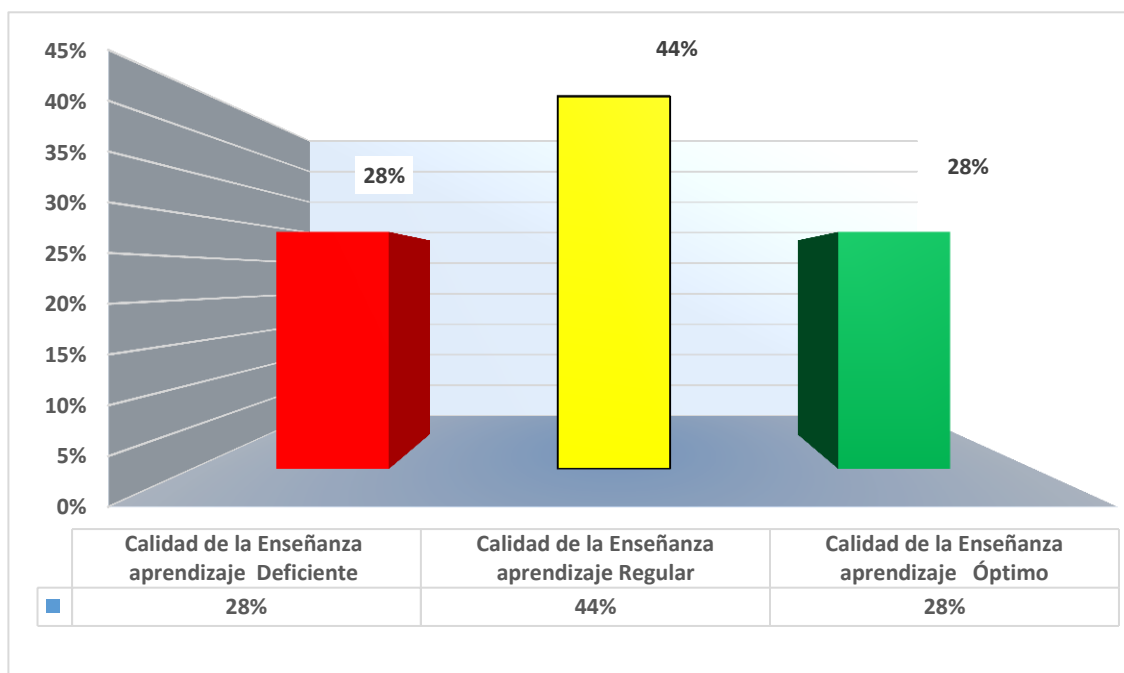
**DIMENSION DOMINIO DE LA ASIGNATURA DEL DESEMPEÑO DE LOS
DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, SEGÚN INDICADORES CALLAO
– 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
Planifica sus clases	40%	46%	14%
Proporciona información actualizada e importante sobre su curso	40%	50%	10%

En la tabla se puede observar que el 46% algunas veces al mes planifica sus clases seguido de un 40% que nunca o raras veces lo hace, el 50% de los docentes proporciona información actualizada e importante sobre su curso.

Gráfico 8

Desempeño Docente en la Dimensión Calidad de la enseñanza aprendizaje según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud–2013



Fuente. Investigación propia. Cuestionario Evaluación de Desempeño Docente 2013.

En el gráfico 8 se observa que el 44% de estudiantes opinan que los docentes desarrollan las clases con calidad de enseñanza aprendizaje regular, seguida del 28% que opina que sus clases son de calidad óptima y otro 28% opina que las clases son deficientes.

Tabla 8

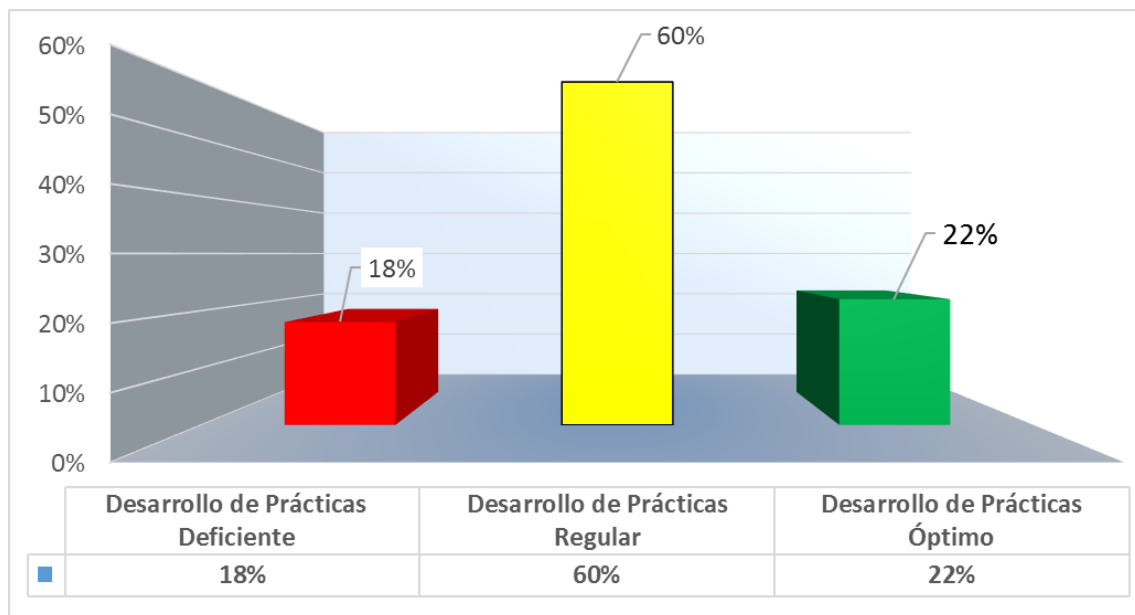
**DIMENSION CALIDAD DE LA ENSEANZA APRENDIZAJE DE LOS
DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, ESCUELA
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN INDICADORES CALLAO – 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
La exposición del docente es clara precisa y ordenada	30%	40%	30%
Absuelve satisfactoriamente las preguntas sin dudas ni titubeos	28%	54%	18%
Las clases son interesantes, se incentiva la participación del estudiante	46%	36%	18%
Promueve la investigación	16%	54%	30%
Se interesa por rendimiento académico de los estudiantes	20%	44%	36%

Respecto a si la exposición del docente es clara precisa y ordenada se observa que el 40% lo es algunas veces al mes, el 54% algunas veces al mes absuelve satisfactoriamente las preguntas sin dudas ni titubeos, el 54% promueve la investigación algunas veces al mes y el 44% algunas veces a la semana se interesa por el rendimiento académico de los estudiantes.

Gráfico 9

**Desempeño Docente en la Dimensión Desarrollo de la práctica
según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de
Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud –2013**



Fuente. Investigación propia. Cuestionario Evaluación de Desempeño Docente 2013.

En el gráfico 9 se observa que el 60% de estudiantes opinan que el desarrollo de las prácticas es regular, seguida del 22% que opina que las prácticas son óptimas y el 18% opina que las prácticas son deficientes.

Tabla 9

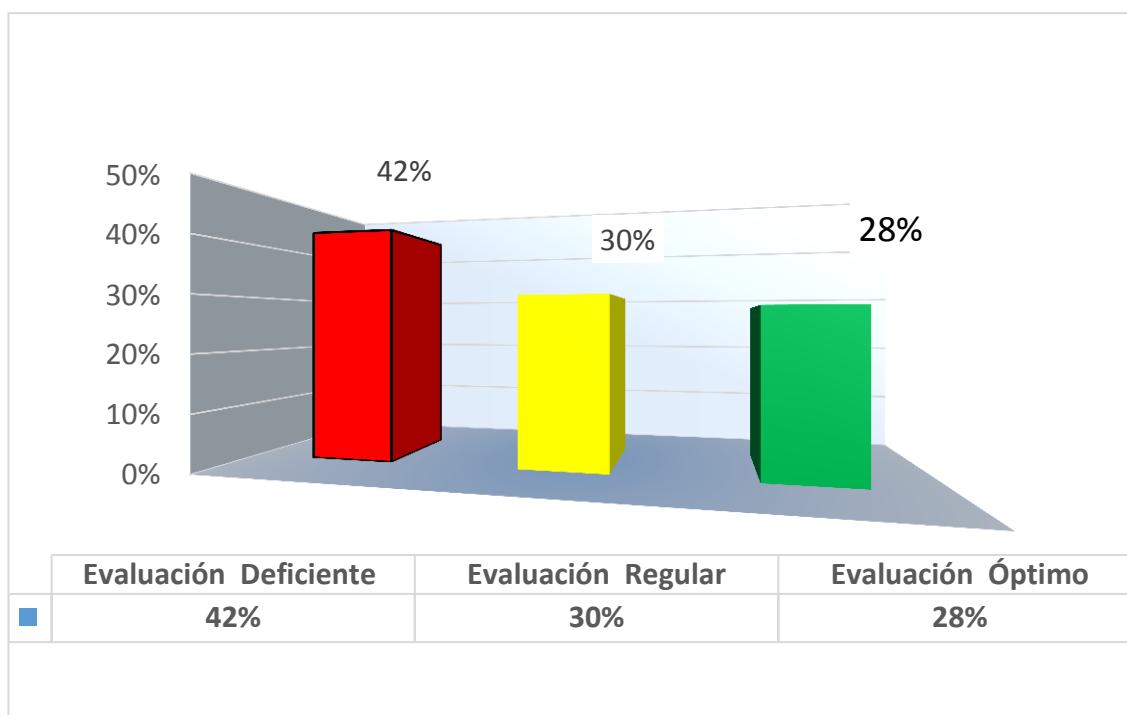
**DIMENSION DOMINIO Y PRACTICA QUE DESARROLLA LOS DOCENTES
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD, SEGÚN INDICADORES CALLAO – 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
Orienta la actividad practica que debe realizar el estudiante	26%	42%	34%
Promueve el trabajo en equipo	44%	34%	22%

En la tabla se observa que el 42% algunas veces al mes los docentes orientan la actividad práctica que debe realizar el estudiante y el 44% de los docentes nunca o raras veces promueven el trabajo en equipo.

Gráfico 10

Desempeño Docente en la Dimensión de evaluación según la opinión de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud – 2013



Fuente. Investigación propia. Cuestionario Evaluación de Desempeño Docente 2013.

En el gráfico 10 referente a la evaluación que emplea el docente los resultados obtenidos refleja que el 42% de estudiantes opinan que la evaluación que realizan los docentes es deficiente, el 30% considera que es regular y el 28% opina que son óptimas.

Tabla 10

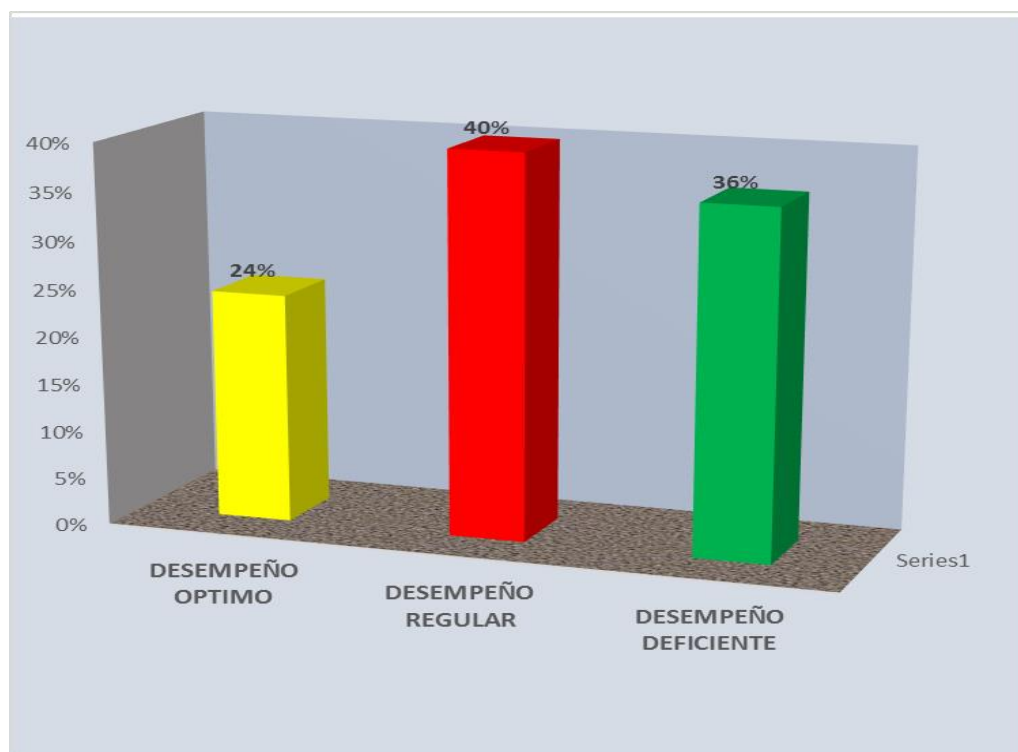
**DIMENSION DOMINIO EVALUACIÓN QUE DESARROLLA LOS DOCENTES
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD SEGÚN INDICADORES CALLAO – 2013**

INDICADORES	NUNCA/ RARA VEZ	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA
Emplea diversos criterios de evaluación	20%	30%	50%
Fomenta la autoevaluación	30%	42%	28%

Respecto a la dimensión de la evaluación que desarrolla el docente se observa que el 50% algunas veces a la semana emplea diversos criterios de evaluación y el 42% de los docentes algunas veces al mes fomentan la autoevaluación.

Gráfico 11

Nivel de Desempeño de los Docente de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAC según opinión de los estudiantes – 2013



Fuente. Investigación propia. Cuestionario Evaluación de Desempeño Docente 2013.

El segundo resultado importante encontrado fue el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAC, Como se puede observar en el gráfico 11 según la opinión del 40% de estudiantes los docentes presentan un desempeño regular, seguidos de un 36% que considera que es deficiente, y solo el 24% de ellos opina que el desempeño de los docentes es óptimo.

4.3 Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño docente.

Tabla 11

Síndrome de Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería Facultad de Ciencias de la Salud – 2013

Síndrome De Burnout	Desempeño laboral						Total	
	Optimo		Regular		Deficiente			
BAJO	6	12%	1	2%	2	4%	9	18%
MEDIO	10	20%	17	34%	5	10%	32	64%
ALTO	2	4%	2	4%	5	10%	9	18%
Total	18	36%	20	40%	12	24%	50	100%

Fuente. Investigación propia. 2013.

Gráfico 12

CORRELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA – 2013

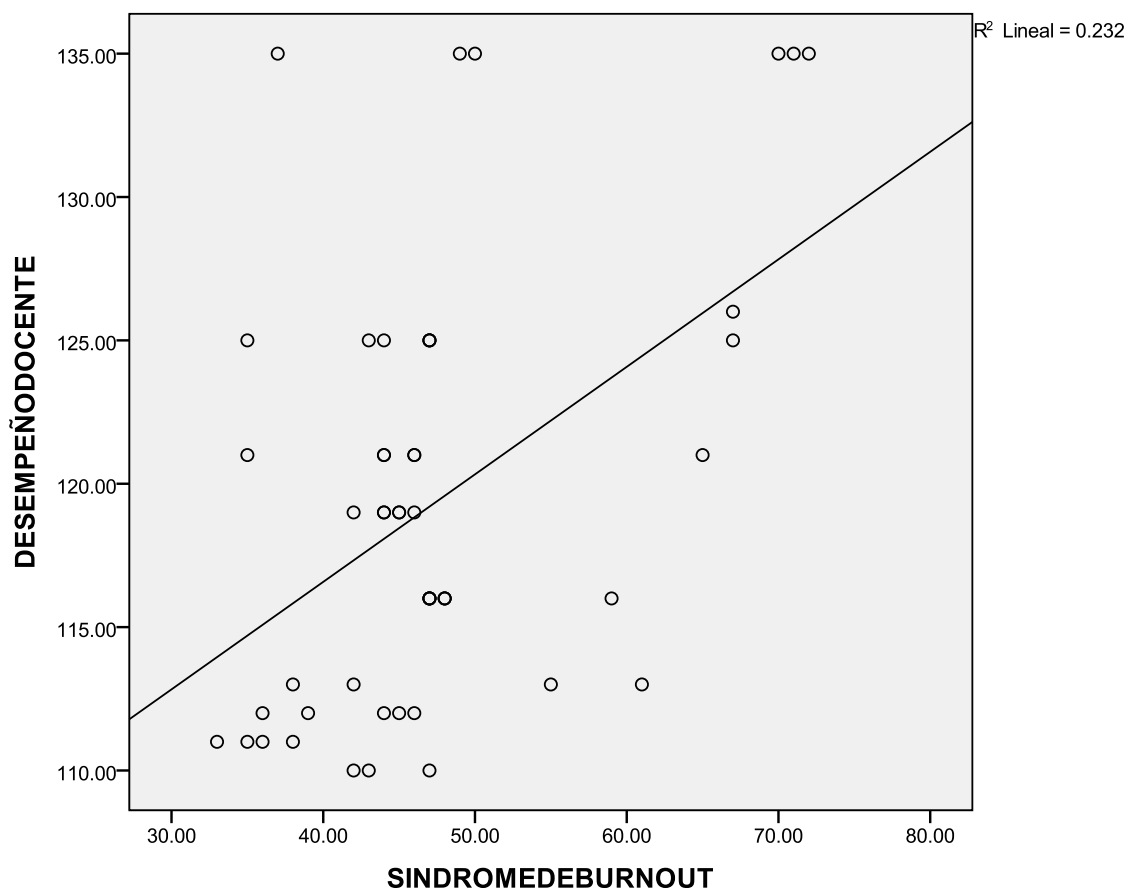
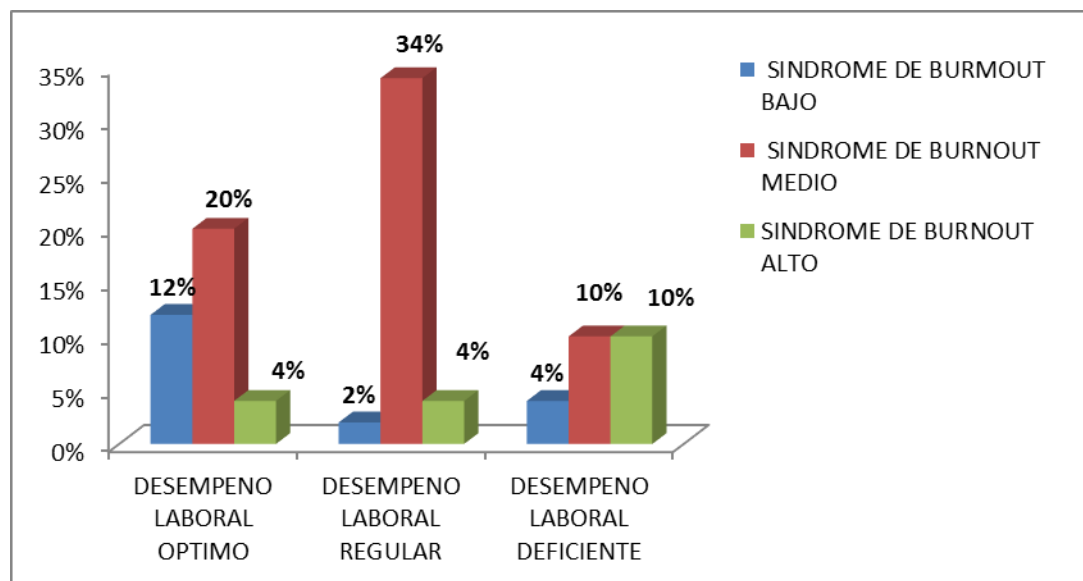


Gráfico 13

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS DOCENTES ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – 2013**



Fuente. Investigación propia. 2013.

El resultado encontrado en la relación del Síndrome de Burnout con el Desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAC, se tiene que del 100% de los docentes encuestados el 64% presenta un síndrome de Burnout medio con un desempeño laboral regular según opinión de los estudiantes. Por lo tanto se observa que existe un desempeño regular en los docentes y presentan un nivel medio de síndrome de Burnout evidenciados en algunas características que presentan en las tablas.

Prueba de hipótesis

En la investigación la hipótesis planteada fue tomando como referencia los niveles de significancia, es así que se planteó:

“La presencia del Síndrome de Burnout influye significativamente en el Desempeño Docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao.

La contratación de la hipótesis muestra que existe relación significativa entre las dos variables de estudio. Por lo tanto, se puede confirmar que la presencia del síndrome de Burnout si influye significativamente en el desempeño docente, la influencia es desfavorable, toda vez que la mayoría de docentes que presentan algún nivel de síndrome de Burnout tiende a bajar su desempeño docente, según muestran los resultados de la investigación.

Correlaciones

		DESEMPEÑO DOCENTE	SINDROME DE BURNOUT
DESEMPEÑO DOCENTE	Correlación de Pearson	1	.481**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
SINDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	.481**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

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

CAPITULO 5 : DISCUSION

El síndrome de Burnout, más conocido como el “síndrome de estar quemado” por el trabajo, resultado de la interacción del docente con los estudiantes bajo determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo académico y administrativo que generalmente se presenta en profesiones de ayuda o de servicios humanitarios por las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer. Se caracteriza por un agotamiento emocional extremo, por la despersonalización en el trato con las personas y la ausencia de realización personal en el trabajo¹⁷.

Según Perlman y Hartman (1982) Cristina Maslach (1986), L. Mediano Ortiga y Fernández Canti (2001); el Síndrome de Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas, es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente” entre ellos enfermeros. Afirman que el Síndrome de Burnout suele producirse en entornos de estrés laboral, que afecta a aquellos profesionales o empleados cuya labor les exige una implicancia emocional¹⁸ citado por Arauco P. (2007).

¹⁷Maslach C. Burnout: the cost of caring. Nueva York, Prentice Hall, 1982.

¹⁸Arauco Pérez, Guisela Verónica (2007). Tesis. Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera, E.A.P de Enfermería, Facultad de Medicina HUMANA, UNMSM. Lima – Perú 2008. Tomado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/495/1/arauco_pg.pdf

Concordantes con Martínez¹⁹ encontramos definiciones que vienen a complementar la de Maslach, por ejemplo, la de Burke (1987) citados en Alarcón, et al., (2001), explica al Burnout como un *proceso de adaptación* del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Ramos & Buendía, 2001) describe al Burnout como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, donde la competencia laboral exige producir mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Es importante señalar que la presencia del agotamiento emocional se caracteriza por una progresiva disminución y pérdida de los recursos emocionales y de las energías vitales, por lo que en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Así mismo en la fase de despersonalización se presentan sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. El abandono de la realización personal, tercera fase del proceso, surge cuando se verifica que las demandas que se hacen, exceden las capacidades para atenderlas de forma competente, se tiende a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Se caracteriza por una desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, experimentando

¹⁹Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. 2010. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

sentimientos de insatisfacción, pérdida de motivación y vocación, frustración de expectativas y manifestación de estrés.

La importancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad, aquellas donde las personas que por naturaleza de su trabajo deben mantener un contacto directo con la gente, como los docentes universitarios están expuestos a este proceso de desgaste, señalan algunos autores que es la relación intensa con otras personas lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome Burnout, así como el producto de una interacción negativa en el lugar de trabajo, el equipo de docentes y los estudiantes que son las personas que reciben el servicio de los docentes. Se observa con preocupación el gráfico 4 que nos muestra que el 64% de docentes presentan evidencias de síndrome de Burnout en el nivel medio esto con tendencia al nivel alto, concordamos con Fernández (2006) cuando afirma que el síndrome de Burnout se produce como consecuencia del estrés crónico y se caracteriza por “cansancio emocional”, “despersonalización” y disminución del sentimiento de “realización profesional”, características identificadas en las docentes, estos resultados nos llevan a tomar medidas para generar estrategias de prevención e intervención, toda vez que supone un coste personal, organizacional y social importante, que afecta la producción y eficiencia académica de la institución.

Esta tesis guarda concordancia con un estudio realizado por Hermes V, y Paredes, Santiago (2002), quienes estudiaron el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de los Andes de Bolivia, los resultados que encontraron indican un nivel medio de Burnout, caracterizado este por niveles medios de Despersonalización, Agotamiento Emocional y de Autoestima Profesional, coincidiendo con estos resultados con los hallazgos encontrados en los docentes de la facultad de Ciencias de la

Salud de la UNAC que presentan un nivel medio de Burnout caracterizado por niveles medios de despersonalización, agotamiento emocional y autorrealización personal teniendo una tendencia hacia los niveles altos.

Ponce et al (2005), encontraron que el 54% de la varianza total de los docentes de la UNMS pertenecientes a 5 áreas de especialidad evidencian la presencia del Burnout. Así mismo se aprecia que un 45,4% de docentes se encuentran en la fase inicial del Burnout y un 46.3% se encuentra en la fase final, comparando con nuestros resultados corrobora la presencia del síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAC.

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

Respecto al nivel de despersonalización, está referida al grado en el que los médicos presentan actitudes de frialdad y distanciamiento, en el que la respuesta hacia los estudiantes es fría, distante e impersonal.

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

Congruentes con el ejercicio de la docencia como práctica social uno de los aspectos esenciales en esta práctica son las relaciones interpersonales que se establece entre docentes y estudiante, así se resalta que el buen docente debe saber relacionarse con la gente, controlar sus emociones al tratar al estudiante, transmitir confianza y seguridad, hacer sentir bien al otro, fomentar un clima de confianza, tener buenas relaciones interpersonales con estudiantes y docentes; que sea fácil acceder a él/ella, que haya un aporte mutuo. Indican que el docente no debe ser restrictivo y que debe procurar no descalificar en público. Manifiestan que los docentes, deben ver lo emocional del ser humano, tener la capacidad de ponerse en otra posición, ser asertivo y empático; además, indican que debe entender a las personas, y ser consciente de que está capacitando a otra persona. También consideran muy importante que el docente tenga buena comunicación con los estudiantes y que tenga como prioridad la comprensión del discurso de otros; debe entrar en diálogo y permitirlo, darse a entender y expresarse bien²⁰.

El desempeño profesional está asociado con la actividad que realiza una persona, demostrando sus capacidades y conocimientos; por otro lado, el desempeño docente hace referencia a las acciones ejecutadas, en el que despliega sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, su responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales, así como la creación de ambientes para la generación de aprendizajes significativos y pertinentes con efecto educativo en la formación de sus estudiantes, como lo señala Peña (2002). Como se puede observar en el gráfico 11 según la opinión del 40% de estudiantes los docentes presentan un desempeño regular, seguidos de un 32% que considera que es deficiente, y solo el 28% de ellos opina que el desempeño de los docentes es óptimo.

²⁰Eliana Zoraida Coronado Suárez, María Rosa Estupiñán Aponte. Imaginarios sociales sobre el desempeño del docente universitario. Revista Diversitas - Perspectivas En Psicología - Vol. 8, No 1, 2012.

Los resultados estarían mostrando que los estudiantes buscan conocimiento, lo consideran valioso y resaltan la necesidad de gozarse el saber, por lo cual esperan aprender, que queden huellas del tema visto, de los contenidos, y así que salgan preparados; piensan que con las actividades prácticas realmente se logra interiorizar el conocimiento y que el proceso académico deja ganancia. Afirman que el mal desempeño del docente dificulta el desarrollo de conocimientos, especialmente cuando se basa en relaciones de miedo, en las que se tiene temor a hablar y de dirigirse al docente, lo que genera dificultades para expresarse. “Es enriquecedor dirigirse al docente sin sentir miedo, con tranquilidad, que el proceso de aprendizaje les genere una movilización emocional, no sentir un compromiso con el docente sino espontáneamente responderle al docente con buen desempeño académico y tener agradecimiento hacia sus docentes”.

Los resultados nos permiten concordar con Alonso Fernández (1997) de España, quien señala que los profesores de hoy, desde los universitarios hasta los de la primera escolaridad, están afectados por una tasa elevada de trastornos psíquicos mayores que la población general, más aun afirma que son varias las causas que originan el estrés entre los docentes y, de paso, abren camino sin retorno hacia el efecto Burnout.

Desde esta perspectiva, el desempeño docente como parte del proceso formativo y manifestación de los procesos de socialización cotidiana, se convierte en elemento fundante de imaginarios sociales, que se desarrollan de forma automática e independiente a la voluntad de las personas, constituyendo esquemas por los que hacen comprensibles sus acciones, permitiéndoles reconocerlas como válidas (Pintos, 2004).

En este contexto, los estudiantes señalan la importancia de que el docente tenga competencias relacionadas con lo que Delors (1996) denomina como

pilares en la educación: aprender a ser, conocer, a hacer, a vivir juntos, concibiendo la educación como un todo, clasificación que retoma Balbi & Ochoa (2006); estas características permean lo imaginarios en torno a las funciones atribuidas a los profesores universitarios: docencia, investigación, extensión y actividades académico-administrativas, enmarcadas en los sistemas de relaciones derivadas de las características individuales inherentes a su desempeño: Al ser los estudiantes abordados se refieren a cómo las características de la personalidad del docente afectan el desempeño; en relación con este aspecto, Tamayo (1999) propone un perfil de docente universitario al plantear el enfoque espontaneista, que caracteriza al docente que rechaza toda imposición, evita ejercer el poder que manipula y somete, renuncia a imponer verdades absolutas, es decir, reduce su poder al de coordinador de las actividades que van surgiendo en los debates, improvisando recursos, potenciando problemas y, sobre todo, favoreciendo la participación, la expresión y la comunicación de todos los alumnos; este perfil es señalado indistintamente como condición ideal por parte de los estudiantes.

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

CONCLUSIONES

1. Los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias del síndrome de Burnout o síndrome del quemado en un 64% de en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout de nivel alto.
2. En la dimensión Agotamiento Emocional que constituye la fase inicial del proceso del síndrome de Burnout, el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto, lo que indica que los profesores se sienten emocionalmente agotados.
3. En la dimensión despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización, caracterizados por sus actitudes distantes y deshumanizadas, sentimientos y respuestas negativas hacia los estudiantes o sus compañeros de trabajo.
4. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal, manifestando que nunca o rara vez consiguen cosas valiosas en el trabajo, evidenciando que no están logrando la realización personal.
5. En la variable Desempeño Docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 32% opina que tienen un desempeño deficiente.

6. En la Dimensión Actitud del docente se evidencia que el 37% de estudiantes opina que los profesores muestra una actitud no favorable para el aprendizaje, siendo la actitud del docente muy importante en el proceso enseñanza aprendizaje, para lograr que el estudiante aprenda y logre sus competencias en forma integral, debiendo revertirse esta situación.

7. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se puede afirmar que la presencia del síndrome de Burnout afecta el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome de Burnout y un desempeño docente regular con tendencia a deficiente.

RECOMENDACIONES

1. La Facultad de Ciencias de la Salud debe tomar en cuenta los resultados de la presente investigación, formulando estrategias de intervención para prevenir y restablecer a los docentes del síndrome de Burnout, que se desarrolla como respuesta al estrés laboral crónico.
2. Elaborar y desarrollar programas que permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia
3. Potenciar la formación de habilidades sociales y conformar redes de apoyo social entre los equipos docentes.
4. Fomentar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima institucional.
5. Las autoridades de la Facultad deben realizar monitoreo permanente al desarrollo académico a fin de detectar factores que limitan el logro del aprendizaje.
6. Las autoridades deben promover la comunicación constante y el trabajo en equipo, fomentando en el docente necesidades y pensamientos de creatividad, desafío, e implicación en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, J., Vaz, F. & Guisado, J. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I). Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Barna, 28, 358-381.

Albaladejo, V., Ortega, P. y Astasio Arbiza, P. (2004). Síndrome de Burnout en personal de enfermería de un hospital de Madrid. Revista Española de Salud Pública, Vol. 78, Nº 4.

Alonso-Fernández, Francisco (1997) Psicopatología del Trabajo. Barcelona. Edikamed.

Álvarez Adriana, Arce María Barrios Alejandra Sánchez, Antonio (2004). Revista de Postgrado de la Cátedra de Medicina – Nº141.

ANTOR M. (1999) Estrés, auto eficiencia y afrontamiento en docentes de preescolar. Trabajo de grado de maestría. Universidad Simón Bolívar. Caracas. Venezuela. Citado por Marhilde Sánchez de Gallardo, Mercedes Mantilla de Gil. Situaciones generadoras de los niveles de estrés en docentes universitarios. Revista Venezolana de Ciencias Sociales. Vol. 9, núm. 1, enero-junio, 2005, pp. 140-162, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Venezuela.

Arauco Pérez, Guísela Verónica (2007). Tesis. Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera, E.A.P de Enfermería, Facultad de Medicina HUMANA, UNMSM. Lima – Perú 2008.

Tomado de :

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/495/1/arauco_pg.pdf

Ausubel David Paul, Joseph D. Novak y Helen Hanesian. (2009) Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo. Segunda edición. México, Editorial Trillas.

Arauco Pérez, Guísela Verónica (2007). Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera, E.A.P de Enfermería, Facultad de Medicina HUMANA, UNMSM. Lima – Perú 2008. Tomado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/495/1/arauco_pg.pdf

Astocasa De La Cruz, José F. 2004. "Desempeño profesional de los docentes de Tecnología, titulados en la UNE el año 2000, que laboran en los colegios con variantes industrial de Lima Metropolitana" Perú.

Balbi Ochoa, A. (2006). Diseño del Programa de Estudios Avanzados en Formación Docente. Kaleidoscopio 4(7):19-26. Guayana-Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana. Guayana-Venezuela.

Blanco, A (1988) Una proposición para elabora un Sistema de Evaluación del Personal Docente de los Liceos Militares Venezolanos (Mimeógrafo) -Caracas.

Blasco Espinoza J.R., Llor Esteban B., García Izquierdo M., Sáez Navarro M.C. Sánchez Ortuño M (2002) Relación entre la calidad del sueño, el burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la Policía, España.

Bonola Jiménez, Alejandra (2005), Síndrome de Burnout y Productividad Académica en Académicos Universitarios. Universidad Veracruzana. Méjico. Copia mimeografiada.

Baquero Ricardo. Vigotsky y el aprendizaje escolar. Colección dirigida por Mario Carretero, Universidad Autónoma de Madrid-España. Aique Grupo Editor S-A. Edición Argentina 1997.

Baranowsky, A.B. (In Press). The silencing response in clinical practice: On the road to dialogue. In C.R. Figley (Ed.), *Compassion Fatigue: Volume II*. New York: Brunner/Mazel.
http://www.tir.org/research_pub/research/compassion_fatigue.html

Castillo S. El síndrome de “burnout” o síndrome de agotamiento profesional. *Rev Med Legal Costa Rica* 2001.

Castilla, Francisca. Calidad docente en el ámbito universitario Un estudio comparativo de las Universidades Andaluzas. Universidad de Jaén (España) 2011.

Castro S. Rebeca (2005). Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional, Breve referencia a sus Manifestaciones en Profesores Universitarios. ANUARIO N° 28 (2005). ISSN 1316-5852 Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

Coronado Suarez, Eliana Zoraida, & Estupiñán Aponte, María Rosa. (2012). Imaginarios sociales sobre el desempeño del docente universitario. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 73-84. Recuperado en 24 de julio de 2014, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000100006&lng=es&tlng=es. .

Corsi J. Burnout. *Rev. Formación de profesionales* 2000. Disponible en: <http://www.isis.cl>. Consultado: enero de 2008.

Comellas, M. J. (Comp.). (2002). *Las competencias del profesorado para la acción tutorial*. Barcelona: Praxis.

Correa-Correa, Zamanda. El Síndrome de Burnout en Profesores Universitarios de los Sectores Público y Privado. Colombia [Online] *Epidemiología y salud*, 1, 2 (2012) p. 19-24. <http://www.siicsalud.com/pdf/eyes_1_2_128890_51613.pdf> [Consulta 21.05.2013]

Danieli, Y. (1984). Psychotherapists' participation in the conspiracy of silence about the Holocaust. *Psychoanalytic Psychology*, 1, 23-42. Disp. http://www.tir.org/research_pub/research/compassion_fatigue.html

De Pablo, C. (2007). El síndrome de Burnout y los profesionales sanitarios. *Nursing*, Vol. 25, Número 8, pp. 60-65.

Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI presidida por

Delors. Madrid: Santillana. Recuperado el 3 de abril de 2009 de: <http://innovemos.unesco.cl/dp/sm/doc/tedescomayo2000.act>

Estraño, A (1980) Predicting Venezuela student teacher success from academia and demographic variables available at the in of the Basic cycle year.

Freudenberger, H (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues* 30. New York.

Fernández G. Programas de Intervención en el Desarrollo de la Carrera Laboral. Ediciones Pirámide (2001) Madrid.

Fernández Ramírez Juan Carlos. (2007). La evaluación del desempeño docente y su impacto en el mejoramiento de la calidad de la educación. Programa de magíster en educación, mención currículum y evaluación Chile.

Fernández B, Roldán LM, Guerra A, Roldán T, Gutiérrez A, De las Mulas M. (2006). Prevalencia del síndrome de burnout en los anesestesiólogos del Hospital Universitario. Virgen Macarena de Sevilla. Revista Española Anestesiología Reanim.

Fernández Garrido. (2001) Programas de Intervención en el Desarrollo de la Carrera Laboral. Madrid.

Fernández Ramírez Juan Carlos. (2007). La evaluación del desempeño docente y su impacto en el mejoramiento de la calidad de la educación. Programa de magíster en educación, mención currículum y evaluación Chile.

Fontana, D (2000). Control del Estrés, 1ra Edición, Edit. El Manual Moderno. México.

Gardell, B. (1971) Alienation and mental health in the modern industrial environment. En: I: Levi (ed). Society.

Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. Academy of Management Journal.

Gil-Monte, P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Ponencia presentada en el I Seminario Internacional sobre Estresse e burnout, Curitiba Brasil.

Gil Monte, P(2002): "Validez Factorial de la adaptación al español de Maslach Burnout Inventory-General Survey". Salud Pública de México, vol.44, n°1, enero – febrero.

Golembiewski, R. T.; Munzenrider, R. F., y Carter, D. (1983): "Progressive Phases of Burn-out and their Worksite Covariants", en *Journal of Applied Behavioral Science*, N° 19.

Golembiewski, R.T. y Muzenrider, R.F. (1988) *Phases of burnout: Developments in Concepts and Applications*. New York: Praeger.

Guadarrama González, Pablo. Fundamentos filosóficos y epistemológicos de la investigación. Información disponible en el sitio archivo chile, web del centro estudios "Miguel Enríquez", CEME: <http://www.archivochile.com>

Guerrero Barona, Eloisa y otros (2005). *Estrategias de Prevención e intervención del "Burnout" en el ámbito Educativo*. Salud Mental Vol. 28 N°5. España. Medigraphic. Artemisa.

Hamachek, D. y otros (1970) *El character and skills of the effective professor*. *Journal of Higner Education*.

Harrison, W. D. (1983). *A social competence model of burnout*. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llaq2.PDF

Hernández J.R. "Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención". *Rev. Cubana Salud Pública*, 2003.

Hermes V. y Paredes S. M. (2002). *Estudio del Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de los Andes*. EDUCARE. Investigación, año 6 N°17, Junio – Colombia.

Investigación sobre Trabajo y Salud (IWH, siglas en inglés), y Richard Glazier, del Instituto de Ciencias Clínicas Evaluativas (ICES, siglas en inglés), de Toronto.

Ivance Vichi y Mateson M., (1995) Modelo para Examinar el estrés ocupacional y consecuencias. New Cork.

IEESA, Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América. El estrés laboral en los docentes de educación básica: factores desencadenantes y consecuencias. Dirección de Investigación IEESA. Acceso Junio, 2013. http://www.ieesa.org.mx/Datos/El_estres_laboral_en_los_docentes_de_educacion_basica_factores_desencadenantes_y_consecuencias.pdf

Lafourcade, P. (1974) Planeamiento, Conducción y evaluación de la Enseñanza Superior. Buenos Aires. Edit Kapeluz.

Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona,

Lee, R.T. y Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*.

Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*.

Leiter, M. y Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco, C.: Jossey-Bass.

León Rubio JM, Cantero FJ, León Pérez JM. (2011) Diferencias del rol desempeñado por la autoeficacia en el burnout percibido por el personal universitario en función de las condiciones de trabajo. *Anales de Psicología* 27.

Maslach C. (1982) *Burnout: the cost of caring*. Nueva York, Prentice Hall.

MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1982): "Burnout in health professions: A social psychological analysis", en SANDERS, G. y SULLS, J. (Eds.). *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1981): *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1986): *The Maslach Burnout Inventory*. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisedos Cubero, TEA 1987)

Marco de Buen Desempeño Docente (2012), Ministerio de Educación. Tomado de http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_docente.pdf.

Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre.2010. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.html>

Maslach C.; (1981) *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996) (3.^a ed.). *Maslach Burnout Inventory manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Marrau Cristina (2004) Argentina realizó el estudio del síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente de la Universidad Nacional de San Luis Fundamentos en humanidades Universidad Nacional de San Luis Año V - Nº II (10/2004) 53 / 68 pp.

Mediano Ortega L., Fernández Canti, G., Pico Soler, Victoria, Arilla Aguilera, José Alfonso. El Burnout en los médicos: causas, prevención y tratamiento. España: Grupo Ferrer, 2001. 111 páginas.

Ministerio de Educación: Marco del buen desempeño docente (2012), Resolución Ministerial No. 0547-2012-ED. Lima Perú. Tomado de http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_docente.pdf

Mireles, Moreno y Beltrán (2002) Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México Revista investigación de Salud.

Moreno B, Garrosa E, González J., (2000) Método de evaluación del burnout. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Nieves, F. (1990) Evaluación del Desempeño Docente. Un Estudio N°153-154 del Ministerio de Educación. Caracas.

Olabarría B. El síndrome de burnout “quemado” o del cuidador descuidado. Ansiedad y Estrés 1995.

Omar, A (2000) Stress y Dopiny. Estrategias de copiny y sus interrelaciones con los niveles Biológicos y Psicológicos. Editorial Lumen. Argentina.

Oses, Duarte, Esquivel (2007), calidad del desempeño docente en una universidad pública. Revista universitaria de investigación, año 8, N° 1, junio. Universidad Autónoma de Yucatan - México.

Parada M. Moreno R, y otros (2005), Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Instituto Autónomo. Hospital Universitario. Los Andes (IAHULA), Mérida Venezuela.

Pardo Moreno M. (2006), Factores Psicosociales y Burnout en Docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud. España. Copia mimeografiada.

Peiró J. M. (1990). Organizaciones, Nuevas perspectivas psicológicas. Barcelona. España.

Perlman, B. y Hartman, E. (1982). Burnout: Summary and future research. Human Relations. 35, 283-385.

Peña, A. (2002). Análisis del Instrumento de Evaluación del Desempeño Docente, de los Centros Educativos Privados del Distrito No. 11-02 de Puerto Plata. Recuperado de: <http://www.oei.es>

Pines, A. y Aronson, E. (1988): Carrer burnout: causes and cures. New York: The Free Press:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf> }

Pintos, J.L. (2004). Inclusión/exclusión. Los imaginarios sociales de un proceso de construcción social. Semata. Ciencias sociales y humanidades 16:17-52.

Ponce, Bulnes, Aliaga Atalaya, Huertas (005), El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. Revista IIPSI. Volumen 8-Nº2-2005. Facultad de Psicología, UNMSM, Perú.

Ponce Milián, Z. (2005). Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”. España.

Ramos F., Castro R. de, Galindo A., Fernández Valaldares M. J., (1999) Desgaste Profesional Burnout) en los trabajadores del Hospital de León. Prevalencia y Análisis de Factores de Riesgo.

Rizo Moreno, Héctor (1999). Evaluación del Docente Universitario. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 2 (1), España.

Rojas, J. (1978) Bases para Juzgar la Eficiencia Docente (mimeógrafo). Maracay: Instituto Universitario Pedagógico Experimental "Rafael Alberto Escobar Lara".

Sánchez De Gallardo y Maldonado Ortiz (2003). Estrés en Docentes Universitarios Caso LUZ, URBE y UNICA. Revista de Ciencias Sociales. Maracaibo. Venezuela.

Tabúas, M. y Estacio, p. (1994, Octubre 21) Profesores Piratas Los grandes "karmas" de los Liceos. El Nacional.

Tamayo, A. (2000). Cómo Identificar Formas de Enseñanza. Bogotá: Magisterio.

Tejedor, J. (2007). *Temas fundamentales en la investigación Educativa*. Editorial Muralla, S.A. Teoría Humanista y su influencia en la pedagogía. Tomado de <http://teoria-humanista3.blogspot.com>

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

Torres, J. (2008). *El desempeño profesional del tutor y su mejoramiento*. Recuperado el 5 de agosto de 2009 de: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gestion-del-desempeno-y-su-comportamiento.htm>

Torres, M. Lajo, R (2008). Variables Psicológicas implicadas en el Desempeño Laboral Docente, Revista ITPS UNMSM, Facultad de Psicología UNMSM Vol.11 – N°2

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

Valcárcel Cases, M. (Coord.) (2003). Programa de estudios y análisis destinado a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario. La Preparación del Profesorado Universitario Español para la Convergencia Europea en Educación Superior. Córdoba (España).

Villanueva Rodrigo, Aguilar Madrid (2005) Unidad de Investigación en Salud del Trabajo IMSS México presentado en la III Conferencia de las Américas de Salud Ocupacional y Ambiente Costa Rica.

Vizcarro, C. [2003]: Evaluación de la calidad de la docencia para su mejora *Revista de la Red Estatal de Docencia Universitaria*, vol. 3, nº 1: 5-18.

William B. Wrther, Jr. y Heith Davis. *Administración de Personal y Recursos Humanos* - Ed. Mc. Graw Hill. Texto resumido. Universitat Oberta Catalunya. Disp. En <http://gemma.atipic.net/pdf/341AD10708A.pdf>

Zabalza, M. A. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid, España: Narcea. Accesible junio 2014, en <http://tecnologiaedu.us.es/mec2011/htm/mas/3/31/26.pdf>

Zoia Bozu, y Pedro José Canto Herrera. El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*. Vol. 2, Nº 2, 87-97 (2009). Accesible mayo 2014 en:
<http://tecnologiaedu.us.es/mec2011/htm/mas/3/31/26.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1: INSTRUMENTO: SÍNDROME DE BURNOUT

ANEXO N°2: INSTRUMENTO: DESEMPEÑO DOCENTE

ANEXO N° 3: RESULTADOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS: ESTUDIO PILOTO Y JUECES EXPERTOS

ANEXO N° 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO - ESTUDIO PILOTO SINDROME DE BURNOUT

ANEXO N° 5: PRUEBA ALFA DE CRONBACH PARA LA CONFIABILIDAD DESEMPEÑO DOCENTE

ANEXO N° 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO - DOCENTE

ANEXO N°7: CONSENTIMIENTO INFORMADO – ESTUDIANTE

ANEXO N° 8: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE

ANEXO N° 9: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT

ANEXO N° 10: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE – ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

ANEXO N° 11: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE DOMINIO DE LA ASIGNATURA

ANEXO N° 12: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE – CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

ANEXO Nº 13: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE –
ACTITUD

ANEXO Nº 14: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE -
PRACTICAS

ANEXO Nº 15: ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE –
EVALUACIÓN

ANEXO Nº 16: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT –
REALIZACIÓN PERSONAL

ANEXO Nº 17: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT -
DESPERSONALIZACIÓN

ANEXO Nº 18: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT –
AGOTAMIENTO EMOCIONAL

ANEXO Nº 19: ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT.

ANEXO Nº 20: MUESTREO DE ESTUDIANTES.

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA DE POST GRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD

INSTRUMENTO: PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DOCENTE

GENERALIDADES: PROFESOR.....ASIGNATURA.....CICLO O AÑO.....

CONDICIÓN.....CATEGORÍA.....DEDICACIÓN.....

INSTRUCCIONES: Debes ser honesto en tus respuestas, ellas permitirán obtener un diagnóstico importante. Cada respuesta se califica

De 01 a 4. Marcando (X) el número que en tu concepto representa el calificativo adecuado.

INDICACIONES	Siempre (4)	Casi Siempre (3)	A veces (2)	Raras Veces (1)	Nunca (0)
I. DE LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD					
1. Asiste puntualmente a clases.					
2. Cumple con el horario de clases.					
3. Cumplió con la entrega del syllabus oportunamente.					
4. Devuelve las pruebas calificadas en la clase siguiente.					
5. Avisa cuando no puede asistir a clases.					
6. Recupera las clases que no dicta.					
II. DE LA ACTITUD DOCENTE					
7. Es correcta su presentación externa.					
8. Es amigable y cortés en sus relaciones con los alumnos.					
9. Promueve en los alumnos un pensamiento crítico y reflexivo.					
10. Identifica las características personales de los alumnos.					
11. Respeta las ideas diferentes a las suyas.					
12. Muestra un trato imparcial con todos sus alumnos.					
13. Utiliza la clase para exponer problemas de vocación, personales y laborales.					
14. Posee equilibrio emocional aún en situaciones críticas.					
15. Genera un ambiente democrático y solidario en el aula.					
16. Atiende y responde las consultas.					
17. Toma en cuenta los intereses y necesidades del alumno.					
III. DEL DOMINIO DE LA ASIGNATURA					
18. Muestra dominio del contenido de la asignatura a su cargo.					
19. Conoce el significado de los términos que se usan en su clase.					
20. Recapitula y puntualiza los contenidos.					
21. Proporciona información actualizada e importante sobre el curso.					
22. Sus clases son originales y novedosas.					
23. En las clases utiliza diferentes estrategias didácticas.					

24. Utiliza bien y adecuada los materiales auxiliares de aprendizaje.					
25. Aplica experiencias universitarias y/o profesionales.					
26. Absuelve satisfactoriamente las preguntas sin dudas ni titubeos.					
27. La mayor parte expone leyendo un libro.					
IV. DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE					
28. La exposición del docente es clara, precisa y ordenada.					
29. Planifica sus clases.					
30. Proporciona bibliografía actualizada y suficiente a los alumnos.					
31. Las clases son interesantes e incentiva la participación de alumnos.					
32. Mantiene la secuencia de unidades y se preocupa por desarrollar todo el curso.					
33. Refuerza y consolida el aprendizaje.					
34. Utiliza adecuadamente el tiempo en la actividad programada.					
35. Promueve la investigación.					
36. En clase hace citas y referencias bibliográficas.					
37. Posee cultura básica y humanística.					
38. Usa material de su autoría.					
39. Promueve la actividad crítica y problematizadora.					
40. Promueve el estudio, la lectura y el análisis de textos.					
41. Tiene voz audible y modulada.					
42. Se expresa apropiadamente con los gestos que hace.					
43. Se esfuerza para que los alumnos aprendan.					
44. Se interesa por el rendimiento académico de los alumnos.					
45. Asiste a cursos, congresos y talleres de capacitación.					
V. DE LAS PRÁCTICAS					
46. Existe coherencia de las clases teóricas con las prácticas.					
47. Orienta la actividad práctica que deben realizar los alumnos.					
48. Crea las condiciones para la realización de las actividades.					
49. Demuestra habilidad en la conducción de la práctica y/o taller...					
50. Promueve el trabajo en equipo.					
51. Muestra un nivel de exigencia en las prácticas.					
52. Cumple con el desarrollo de las prácticas programadas.					
VI. DE LA EVALUACIÓN					
53. Las pruebas están bien estructuradas y graduadas en niveles de dificultad.					
54. Emplea diversos criterios de evaluación: prácticas, monografías, seminarios...					
55. Utiliza los resultados del examen para reforzar los aprendizajes.					
56. Elabora las pruebas considerando los temas tratados en clase.					

ANEXO Nº 3

**RESULTADOS DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS
DE ESTUDIO PILOTO**

FICHA DE RESUMEN DE LA OPINION DE LOS JUECES DE EXPERTOS

CRITERIOS	Jueces de expertos								RESULTADOS VALOR P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. ¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	1	1	1	0	1	1	1	1	0.000004096
2. ¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0000001024
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0000001024
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0000001024
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000004096
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0000001024
7. ¿Eliminaría algún ítem del instrumento de recolección de dato?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0000001024
8. ¿Agregaría algunos ítems al instrumento de recolección de dato?	0	1	1	1	1	1	1	1	0.000004096
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0000001024
10. ¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000004096

1= Favorable

0= Desfavorable

En la tabla de jueces expertos se puede apreciar que la concordancia de los expertos son valores menores a 0.05 por consiguiente el instrumento es válido.

ANEXO Nº 4

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

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

En donde:

K: El número de ítems

*Si*²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

*ST*²: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Remplazando:

Si: 9.30469

*ST*²: 27.1094

α : 0.700557

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

ANEXO N° 5

PRUEBA ALFA DE CRONBACH PARA LA CONFIABILIDAD DESEMPEÑO DOCENTE

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

En donde:

K : El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_r^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

REEMPLAZANDO

S_i : 10

S_r^2 : 52

α : **0.95**

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



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA DE POST GRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD

ANEXO N° 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO – DOCENTE

Estimado Sr(a):

Soy Mg. Angélica Díaz Tinoco Doctoranda en ciencias de la Salud – UNMSM responsable del trabajo de investigación titulado

“Influencia del síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los Profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao”

La presente investigación es para invitarle a participar del presente estudio, el cual tiene como objetivo: Determinar la Influencia del síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los Profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Para poder participar del estudio la investigadora le realizara algunas preguntas que contiene el cuestionario que es de carácter **Anónimo**, este test cuenta con 22 pregunta con 6 alternativas de respuesta referente al Síndrome de Burnout, para ello necesitara un tiempo promedio de 20 min.

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

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

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

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos: 992441508.

Yo,dejo constancia que se me ha explicado en qué consiste el estudio titulado: “.....” realizado por la Magister Angélica Díaz Tinoco

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

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

Nombre del Participante en mayúsculas

Firma del Participante



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
ESCUELA DE POST GRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD

ANEXO N° 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO - ESTUDIANTE

Estimado Estudiante:

Soy Mg. Angélica Díaz Tinoco Doctoranda en ciencias de la Salud – UNMSM responsable del trabajo de investigación titulado

“Influencia del síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los Profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao”

La presente investigación es para invitarle a participar del presente estudio, el cual tiene como objetivo: Determinar la Influencia del síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los Profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Para poder participar del estudio la investigadora le realizara algunas preguntas que contiene el cuestionario que es de carácter **Anónimo**, esta encuesta cuenta con 56 pregunta con 5 alternativas de respuesta referente al Desempeño Docente, para ello necesitara un tiempo promedio de 30 min.

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

Su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo, sin que esto afecte de alguna manera en la evaluación que recibe dentro de la Institución, UNAC (calificaciones).

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

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos: 992441508.

Yo,dejo constancia que se me ha explicado en qué consiste el estudio titulado: “.....” realizado por la Magister Angélica Díaz Tinoco

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

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

Nombre del Participante en mayúsculas

Firma del Participante

ANEXO Nº 8

ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE

Se halla de la siguiente forma:

DEFICIENTE	Valor mínimo ----- a
REGULAR	a +1 ----- b
EFICIENTE	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 92$$

—

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 140$$

$$x = \text{Media (116)} \quad DS = \text{Desviación estándar (32)}$$

$$V_{\min} = 55 \quad V_{\max} = 173$$

Reemplazando las siguientes categorías para desempeño docente:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
DEFICIENTE	55	92
REGULAR	93	140
EFICIENTE	141	173

ANEXO N° 9

ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT

Se halla de la siguiente forma:

BAJO	Valor mínimo ----- a
MEDIO	a +1 ----- b
ALTO	b+1 ----- valor máximo

Donde: $a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 54$

$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 62$

\bar{x} = Media (58) DS = Desviación estándar (6)

Vmin = 43 Vmax = 69

Remplazando, las siguientes categorías para síndrome de Burnout:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
BAJO	43	54
MEDIO	55	62
ALTO	63	69

ANEXO Nº 10

ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE - ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Se halla de la siguiente forma:

DEFICIENTE	Valor mínimo ----- a
REGULAR	a +1 ----- b
EFICIENTE	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 13$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 18$$

x = Media (15) DS= Desviación estándar (1.25)

Vmin = 12 Vmax = 18

Reemplazando las siguientes categorías para desempeño docente - Cumplimiento:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
DEFICIENTE	12	13
REGULAR	14	16
EFICIENTE	17	18

ANEXO Nº 11

ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE – DOMINIO DE LA ASIGNATURA

Se halla de la siguiente forma:

DEFICIENTE	Valor mínimo ----- a
REGULAR	a +1 ----- b
EFICIENTE	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 38$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 42$$

$$\bar{x} = \text{Media (40)} \quad DS = \text{Desviación estándar (2.3)}$$

$$V_{\min} = 36 \quad V_{\max} = 46$$

Reemplazando: las siguientes categorías para desempeño docente - Dominio:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
DEFICIENTE	36	38
REGULAR	39	42
EFICIENTE	43	46

ANEXO Nº 12

ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE - CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

Se halla de la siguiente forma:

DEFICIENTE	Valor mínimo ----- a
REGULAR	a +1 ----- b
EFICIENTE	b+1 ----- valor máximo

Donde: \bar{x} -

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 38$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 42$$

\bar{x} = Media (41) DS = Desviación estándar (5)

Vmin = 36 Vmax = 51

Reemplazando las siguientes categorías para desempeño docente Metodología:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
DEFICIENTE	36	38
REGULAR	39	42
EFICIENTE	43	46

ANEXO Nº 13

ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE - ACTITUD

Se halla de la siguiente forma:

DEFICIENTE	Valor mínimo ----- a
REGULAR	a +1 ----- b
EFICIENTE	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 23$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 27$$

$$\bar{x} = \text{Media (25)} \quad DS = \text{Desviación estándar (3)}$$

$$V_{\min} = 15 \quad V_{\max} = 45$$

Reemplazando las siguientes categorías para desempeño docente Actitud:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
DEFICIENTE	15	23
REGULAR	24	27
EFICIENTE	48	45

ANEXO Nº 14

ESCALA DE ESTANINOS DESEMPEÑO DOCENTE – PRÁCTICAS

Se halla de la siguiente forma:

DEFICIENTE	Valor mínimo ----- a
REGULAR	a +1 ----- b
EFICIENTE	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 20$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 25$$

$$\bar{x} = \text{Media (15)} \quad DS = \text{Desviación estándar (2)}$$

$$V_{\min} = 12 \quad V_{\max} = 40$$

Reemplazando las siguientes categorías para desempeño docente - Practica:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
DEFICIENTE	12	20
REGULAR	21	25
EFICIENTE	26	40

ANEXO Nº 15

ESCALA DE ESTANINOS PARA DESEMPEÑO DOCENTE - EVALUACION

Se halla de la siguiente forma:

DEFICIENTE	Valor mínimo ----- a
REGULAR	a +1 ----- b
EFICIENTE	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 24$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 26$$

\bar{x} = Media (24) DS = Desviación estándar (2.12)

Vmin = 22 Vmax = 28

Reemplazando las siguientes categorías para desempeño docente - Evaluación:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
DEFICIENTE	22	24
REGULAR	25	26
EFICIENTE	27	28

ANEXO Nº 16

ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT – REALIZACIÓN PERSONAL

Se halla de la siguiente forma:

BAJO	Valor mínimo ----- a
MEDIO	a +1 ----- b
ALTO	b+1 ----- valor máximo

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 20$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 27$$

$$\bar{x} = \text{Media (23)} \quad DS = \text{Desviación estándar (6)}$$

$$V_{\min} = 18 \quad V_{\max} = 40$$

Reemplazando, las siguientes categorías para síndrome de Burnout – Realización personal:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
BAJO	18	20
MEDIO	21	27
ALTO	28	40

ANEXO Nº 17

ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT - DESPERSONALIZACIÓN

Se halla de la siguiente forma:

BAJO	Valor mínimo ----- a
MEDIO	a +1 ----- b
ALTO	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 6$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 11$$

$$\bar{x} = \text{Media (8)} \quad DS = \text{Desviación estándar (3)}$$

$$V_{\min} = 4n \quad V_{\max} = 21$$

Reemplazando las siguientes categorías para síndrome de Burnout - Despersonalización:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
BAJO	4	6
MEDIO	7	11
ALTO	12	21

ANEXO Nº 18

ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT – AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Se halla de la siguiente forma:

BAJO	Valor mínimo ----- a
MEDIO	a +1 ----- b
ALTO	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 21$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 25$$

$$\bar{x} = \text{Media (23)} \quad DS = \text{Desviación estándar (3)}$$

$$V_{\min} = 18 \quad V_{\max} = 28$$

Reemplazando las siguientes categorías para síndrome de Burnout – Agotamiento Emocional:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
BAJO	18	21
MEDIO	22	25
ALTO	26	28

ANEXO Nº 19

ESCALA DE ESTANINOS PARA SINDROME DE BURNOUT

Se halla de la siguiente forma:

BAJO	Valor mínimo ----- a
MEDIO	a +1 ----- b
ALTO	b+1 ----- valor máximo

Donde:

$$a = \bar{x} - (0.75 * DS) = 54$$

$$b = \bar{x} + (0.75 * DS) = 62$$

$$\bar{x} = \text{Media (58)} \quad DS = \text{Desviación estándar (6)}$$

$$V_{\min} = 43 \quad V_{\max} = 69$$

Reemplazando las siguientes categorías para síndrome de Burnout:

CATEGORIA	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
BAJO	43	54
MEDIO	55	62
ALTO	63	69

ANEXO N° 20
MUESTREO DE ESTUDIANTES

Se realizó el muestreo probabilístico Aleatorio Simple para una población conocida, siendo esta de 300 estudiantes quienes reunieron los criterios de inclusión dando como resultado 250 estudiantes. Para el estudio se tomó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p_e q_e}{E^2}$$

Si se conoce N, continuar :

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Remplazando:

$$n: \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.0525)^2} \qquad N_f: \frac{1500.414}{1 + \frac{1500.414}{300}}$$

$$n: \frac{1500.414}{0.00064009} = 1500.414 \qquad N_f: \frac{306.25}{6.00138001} = 250.01$$

$$\mathbf{n = 250.01}$$