

# **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **TESIS**

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL  
DESGASTE PROFESIONAL EN DOCENTES DE LA ESCUELA DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN-2016**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **AUTORA**

**Bach. SANDRA MORY GUARNIZO**

### **ASESOR**

**Dr. PEDRO CARLOS PEREZ MARTINTO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2016**



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO**

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL  
DESGASTE PROFESIONAL EN DOCENTES DE LA ESCUELA DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN-2016

**AUTORA**

Bach. SANDRA MORY GUARNIZO

CHICLAYO – PERÚ

2016

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCION.....	13
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN U OBJETO DE CONOCIMIENTO.....	15
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN U OBJETO DE CONOCIMIENTO.....	16
1.1 Planteamiento del Problema.....	16
1.1.1 Internacional.....	16
1.1.2 Nacional.....	19
1.1.3 Local.....	20
1.2 Formulación del Problema.....	23
1.3 Antecedentes.....	23
CAPÍTULO II.....	25
OBJETIVOS.....	25
II. OBJETIVOS.....	26
2.1 General.....	26
2.2 Específicos.....	26
CAPÍTULO III.....	27
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
III. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1 Social.....	28
3.2 Teórica.....	28
3.3 Metodológica.....	28
CAPÍTULO IV.....	29
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	29
IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	30
4.1 Marco teórico.....	30
4.1.1 Desgaste Profesional.....	30
4.1.2 Causas del Síndrome.....	32
4.1.5 Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout:.....	34
4.1.6 Factores Protectores.....	35
4.1.7 Factores de Riesgo:.....	36
4.1.8 Fases del Burnout:.....	37

4.1.9	Sintomatología y Manifestaciones.....	38
4.1.10	Consecuencias del Burnout.....	40
4.1.11	Estrategias de Prevención e Intervención .....	43
4.1.12	Comparación del Desgaste Profesional con otros estados. ....	45
4.1.13	Perspectivas Teóricas .....	46
4.1.14	El Desgaste Profesional en Docentes.....	50
4.1.15	Burnout en Docentes Universitarios .....	54
4.1.16	Estrategias de Fernández Abascal .....	59
4.1.17	Estrés y Afrontamiento .....	60
4.2	Marco conceptual .....	62
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>64</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>		<b>64</b>
<b>V. METODOLOGÍA .....</b>		<b>65</b>
5.1	Hipótesis .....	65
5.2	Variables .....	65
5.2.1	Definición conceptual .....	65
5.2.2	Definición operacional .....	65
5.3	Metodología .....	68
5.3.1	Tipo de Estudios .....	68
5.3.2	Diseño .....	68
5.4	Población y muestra .....	69
5.4.1	Población.....	69
5.4.2	Muestra. ....	69
5.5	Método de investigación.....	69
5.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
5.7	Métodos de Análisis de datos.....	71
<b>CAPÍTULO VI.....</b>		<b>72</b>
<b>LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....</b>		<b>72</b>
<b>VI. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....</b>		<b>73</b>
<b>CAPÍTULO VII.....</b>		<b>74</b>
<b>PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>74</b>
<b>VII. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>		<b>75</b>
7.1	Descripción.....	75
7.2	Discusión .....	127
<b>CAPÍTULO VIII.....</b>		<b>131</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>132</b>

<b>8.1 Conclusiones</b> .....	132
<b>8.2 Recomendaciones</b> .....	133
<b>CAPÍTULO IX</b> .....	134
<b>MATERIALES DE REFERENCIA</b> .....	134
<b>IX MATERIALES DE REFERENCIA</b> .....	135
<b>9.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	135
<b>ANEXOS</b> .....	138
<b>PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	143

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable independiente .....	65
<b>Tabla 2</b> Información o asesoramiento de otras personas significativas para afrontar el problema. .....	75
<b>Tabla 3</b> Acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos .....	76
<b>Tabla 4</b> Desarrolla gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción.....	77
<b>Tabla 5</b> Acepta con resignación el problema y la imposibilidad de provocar cambios en el....	78
<b>Tabla 6</b> Control afectivo de las emociones para que no interfiera en otros aspectos de la vida.	79
<b>Tabla 7</b> Descarga sus emociones, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer.....	80
<b>Tabla 8</b> Analiza de manera lógica la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolver el problema. ....	81
<b>Tabla 9</b> Redefine cognitivamente los acontecimientos encontrándole un significado positivo.	82
<b>Tabla 10</b> Evita cognitivamente mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías.....	83
<b>Tabla 11</b> Edad de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	84
<b>Tabla 12</b> Sexo de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	85
<b>Tabla 13</b> Estado civil de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016 .....	86
<b>Tabla 14</b> Número de hijos que tienen los docentes de la EAP de Administración .....	87
<b>Tabla 15</b> Tiempo de servicio que tienen los docentes adscritos a la Escuela de Administración en la Universidad Señor de Sipán, 2016 .....	88
<b>Tabla 16</b> Condición docente que tienen los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016 .....	89
<b>Tabla 17</b> Años de experiencia docente que tienen los profesionales adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	89
<b>Tabla 18</b> Número de horas dedicadas a la docencia que tienen los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	90
<b>Tabla 19</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que debido al trabajo se siente emocionalmente agotado .....	91
<b>Tabla 20</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración en relación a que al final de la jornada se sienten agotados .....	92
<b>Tabla 21</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración en relación a que se encuentra cansado cuando se levanta por las mañanas .....	93
<b>Tabla 22</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que pueden entender con facilidad como se sienten sus alumnos	94
<b>Tabla 23</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que consideran que tratan a algunos alumnos con indiferencia ....	95
<b>Tabla 24</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que consideran que trabajar con alumnos todos los días es una tensión para ellos.....	96
<b>Tabla 25</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se enfrentan muy bien con los problemas que enfrentan sus alumnos. ....	97

<b>Tabla 26</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se sienten agotados por el trabajo .....	98
<b>Tabla 27</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se sienten que mediante su trabajo están influyendo positivamente en la vida de otros .....	99
<b>Tabla 28</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se comportan de manera más insensible con la gente desde que ejercen la docencia. ....	100
<b>Tabla 29</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se preocupan que este trabajo los esté endureciendo emocionalmente .....	101
<b>Tabla 30</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se encuentran con mucha vitalidad .....	102
<b>Tabla 31</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se encuentran frustrados por su trabajo .....	103
<b>Tabla 32</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que están haciendo un trabajo demasiado duro .....	104
<b>Tabla 33</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que realmente no les importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tienen a su cargo en la universidad .....	105
<b>Tabla 34</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que realmente no les importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tienen a su cargo en la universidad .....	106
<b>Tabla 35</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que tienen facilidad para crear una atmósfera relajada a sus alumnos .....	107
<b>Tabla 36</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se encuentra animado después de trabajar junto con sus alumnos .....	108
<b>Tabla 37</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que ha realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo .....	109
<b>Tabla 38</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que han llegado al límite de sus posibilidades .....	111
<b>Tabla 39</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que tratan de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo .....	112
<b>Tabla 40</b> Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que los alumnos lo culpan de algunos de sus problemas .....	113
<b>Tabla 41</b> Nivel de desgaste emocional que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	114
<b>Tabla 42</b> Nivel de despersonalización que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	115
<b>Tabla 43</b> Nivel de realización personal que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	116
<b>Tabla 44</b> Nivel de desgaste profesional según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	117
<b>Tabla 45</b> Nivel de desgaste emocional según el sexo que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	118

<b>Tabla 46</b> Nivel de desgaste emocional según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	119
<b>Tabla 47</b> Nivel de desgaste emocional según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	120
<b>Tabla 48</b> Nivel de despersonalización según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	121
<b>Tabla 49</b> Nivel de despersonalización según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	122
<b>Tabla 50</b> Nivel de despersonalización según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	123
<b>Tabla 51</b> Nivel de realización personal según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	124
<b>Tabla 52</b> Nivel de realización personal según el sexo que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	125
<b>Tabla 53</b> Nivel de realización personal según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	125
<b>Tabla 54</b> Nivel de realización personal según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016.....	126

## **DEDICATORIA**

A mi familia por su apoyo y comprensión:

Hilda Aurora, Luis Rafael, Sergio Luis y Luis Andrés

**Sandra Mory**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los docentes de la Escuela de Administración, quienes me apoyaron brindándome la información necesaria y aportes para desarrollar mi trabajo de investigación.

Al Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzáles, quien gracias a su constante apoyo y sugerencias me permitió continuar con mi trabajo de investigación.

A la Mg. Erika Roxana Cercado Vásquez por su apoyo en la culminación de esta tesis.

La autora

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y propositiva. Descriptiva dado que se va a describir la problemática en función al desgaste profesional y propositiva porque se realizó una propuesta en base a estrategias de afrontamiento. Dentro de la metodología se utilizaron técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario, para la recolección de dato. Se tomó como muestra a los colaboradores de la Escuela de Administración.

Los resultados más importantes fueron que el 75% de los docentes presentan nivel bajo en desgaste emocional, el 78 % presenta nivel bajo en Despersonalización y el 57% presenta nivel medio en realización personal. Finalmente se concluye que las estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional, en docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan, más utilizados son que los docentes en un 84.62 % solicitan asesoría para solucionar sus problemas en el trabajo, el 60.23 % ejecuta planes alternativos para resolver problemas cuando se presentan y el 46.15% no puede controlar de manera efectiva sus emociones.

Como resultado de la elaboración de las estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional se confirmó la hipótesis, ya que de llegarse a implementar las estrategias de afrontamiento, los docentes disminuirían el desgaste profesional.

Palabras claves: estrategias, afrontamiento, desgaste, profesional.

## **ABSTRACT**

The present study was aimed at determining the general coping strategies to reduce professional burnout in teachers of the School of Management of the Lord of Sipan University, for which a descriptive research and propositional type was developed. Descriptive since it will describe the problem in terms of professional and proactive wear because a proposal was made based on coping strategies. Within the methodology techniques they were used as the survey questionnaire and instruments such as, for collecting data. It was sampled to reviewers School of Management.

The most important results were that 75% of teachers have low emotional degaste, 78% have low in depersonalization and 57% have average level in personal fulfillment. Finally it is concluded that the coping strategies to reduce professional burnout in teachers of the School of Management of the Lord University of Sipan, most used are teachers in a 84.62% seek advice to solve their problems at work, 60.23 % run alternative plans to solve problems when they arise and 46.15% can not effectively control their emotions.

As a result of the development of coping strategies to reduce professional burnout the hypothesis was confirmed, since reached implement coping strategies, teachers decrease burnout.

Keywords : strategies, coping , wear, professional.



## INTRODUCCION

Lazarus y Folkman (1986) consideran el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

El desgaste profesional es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Incluye: Agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Maslach y Jackson (1981).

La Facultad de Ciencias Empresariales, cuenta con 5 Escuelas Académico Profesionales en modalidad presencial y 5 en la modalidad distancia, cada una de ellas con un Director responsable y docentes administrativos, quienes desarrollan actividades académicas, de investigación, asesoramiento y administrativas; las mismas que se encuentran plasmadas su carga horaria. Se puede observar, que los docentes no pueden cumplir al 100% el desarrollo de las actividades programadas según su carga horaria, menos todavía con los cronogramas establecidos por la institución, como se puede verificar en el reporte de incumplimiento de los trabajos de investigación, elaborado por el Director de Investigación de la FACEM.

Así mismo, se puede observar que los estudiantes no están satisfechos con la atención que reciben de los docentes administrativos, manifestando que los docentes no tienen tiempo para ahondar en explicaciones, se irritan, son tajantes, distantes, así como también se sienten frustrados por los errores administrativos cometidos por ellos, no tienen tiempo para sus tutorías personalizadas, etc. Sin embargo, los estudiantes no presentan su reclamo formal en el cuaderno de reclamaciones de la institución, lo que se puede deducir que los estudiantes son muy pasivos o comprenden que realmente el docente está muy atareado y por ende su atención no es la más idónea.

Por lo manifestado anteriormente, creo necesario determinar si los docentes de la Escuela de Administración podrían estar sufriendo desgaste profesional, que si no se detecta y se afronta a tiempo ocasionará tarde o temprano malestar no solamente entre

los receptores del servicio administrativo sino también entre los compañeros de trabajo así como también disminuir su capacidad de enseñanza y como consecuencia de todo lo expuesto la organización se vería afectada en su imagen como Institución educativa, generando menos ingresos por la mala calidad del servicio que brinda a sus educandos.

Dado la problemática expuesta se planteó el problema de investigación el cual fue: Desgaste profesional en docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipan. El objetivo general fue Elaborar estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan. La hipótesis que se planteó es la siguiente: Si se elabora las estrategias de afrontamiento para el desgaste profesional, entonces éste disminuye.

Las estrategias de afrontamiento elegidas se alinearon a la disminución del desgaste profesional por cada dimensión y a cada una de las estrategias se les asignó acciones a seguir junto con el responsable. Por consiguiente, se propuso un seguimiento continuo de los síntomas del desgaste profesional a fin de verificar la eficacia de las estrategias.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN U OBJETO DE**  
**CONOCIMIENTO**

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN U OBJETO DE CONOCIMIENTO**

## **1.1 Planteamiento del Problema.**

### **1.1.1 Internacional**

La exigencia de la calidad en el ámbito laboral, tanto en la producción de bienes como de servicios, es más apremiante cada día, sobretudo en la función educativa, que es el pilar del desarrollo humano, imponiendo a esta función grandes cambios y nuevas demandas en el Sistema Educativo, por tal motivo los profesionales de la educación tienen el compromiso de mantenerse constantemente renovando sus conocimientos para su beneficio y para estar al nivel de la exigencia de su labor; pero a la vez esta constante actualización de conocimiento puede conllevar a dos consecuencias, la primera es la satisfacción y la realización personal de estar siempre actualizado en su profesión y la segunda es el de ocasionarle fatiga mental, cansancio físico, desmotivación, estrés laboral que puede repercutir en su salud física y mental del docente.

Por tal motivo los docentes deben estar preparados y contar con estrategias para enfrentar las nuevas funciones que tienen que ejercer en su centro universitario a fin de poder evitar consecuencias adversas no solo en su centro de trabajo sino también en su vida familiar por la exigencia de ser más eficiente cada día y estar al nivel de los cambios sociales, políticos y económicos, así como del sistema donde se desenvuelve. Esta exigencia por cumplir con las funciones laborales en el centro universitario, capacitarse, actualizarse, realizar investigación, asesorías, etc. que el docente debe realizar eficientemente, cuando lo llega abrumar está originando lo que se conoce en el mundo con el nombre de riesgos laborales de origen psicosocial, como una causa de accidentes y bajas laborales.

Tal es así que en España se aprobó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que recoge el interés de académicos y profesionales por incorporar los riesgos de origen psicosocial entre las causas de accidentes

y bajas laborales. Así mismo, el Reglamento de los Servicios de Prevención ha fomentado la creación de un gran número de cursos sobre prevención del estrés laboral, concienciando a empresarios y personal que trabaja en prevención de riesgos laborales de la importancia que tiene evaluar y prevenir el proceso de estrés para disminuir los accidentes laborales y ausentismo en el trabajo y para mejorar la salud y calidad de vida de todos los trabajadores, como lo indicó Gil-Monte, P. (2002).

Así mismo, existe un interés en el mundo por estudiar y prevenir este cambio de bienestar y buen funcionamiento de las personas, sobre todo en las instituciones donde los trabajadores están expuestos a atender a usuarios con consultas, durante varias horas por un tiempo prolongado, como por ejemplo los profesionales de la salud y docentes. Este tipo de trabajadores desarrollan un desgaste profesional por el cumplimiento de sus funciones que se conoce con el nombre de Burnout.

De modo que el burnout no es solamente un síntoma que afecta a las personas, sino también al ambiente donde labora. De acuerdo con Malasch (2010) la interacción negativa entre ambos implica que no hay ajuste entre el medio ambiente y las personas; por lo que se debe observar la situación en general y preguntarse qué factores están ocurriendo en el medio ambiente donde trabajan las personas que los está desgastando profesionalmente; por lo que debemos ver si se pueden hacer intervenciones que empiecen a cambiar algunas de las dinámicas de la forma en que se hace el trabajo en las instituciones

De acuerdo a la investigación realizada en España por Guerrero, E (2003) sobre análisis de los grados de burnout y afrontamiento del estrés docente en profesores universitarios, contrastó las variables grados de burnout y modos de afrontamiento y concluyó que los docentes universitarios que sufren mayor grado de agotamiento emocional presentan sentimientos de Despersonalización más frecuente y de modo significativo, es decir, grados de Despersonalización es directamente proporcional a grados de Agotamiento emocional y que ambos son inversamente proporcionales a

grados de Logro personal. Así mismo, confirmó que ante situaciones de estrés laboral, los profesores emplean más unas estrategias de afrontamiento que otras. Por último, propone el desarrollo de programas de intervención para entrenar estrategias de manejo y afrontamiento de burnout, enfocadas tanto a las organizaciones educativas como al individuo.

Quaas, C. (2006), en su trabajo realizado con docentes de la quinta región del país Chile, se orientó a diagnosticar el síndrome de burnout, así como identificar las técnicas de afrontamiento más utilizadas por ese colectivo, la población fue de 576 sujetos, se administró un cuestionario sociodemográfico motivacional para caracterizar a la población y determinar aquellos factores que pudiesen estar asociados al síndrome, el Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) para determinar la presencia – ausencia de burnout y la Escala de Carver (C.O.P.E.) para identificar las técnicas de afrontamiento más utilizadas por los docentes universitarios.

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron los siguientes: con respecto al diagnóstico de burnout, el 72% de los académicos no presentan burnout, el 28% restante presentó burnout en algún grado (bajo, 16,1%; mediano, 10,2% y alto, sólo un 1,5%). Siendo los indicadores más sobresalientes un alto grado de logro personal, agotamiento emocional de moderado a leve y bajo grado de despersonalización.

Las técnicas de afrontamiento más utilizadas fueron: planificación (13,58%); reinterpretación positiva (13,58%); afrontamiento activo (12,71) y búsqueda de apoyo social instrumental (11,65%). Las técnicas menos utilizadas estuvieron referidas al consumo de drogas (4,41%); negación (6,17%) y desconexión conductual (7,09%).

Los resultados de M.B.I. permitieron determinar que el 72% del colectivo no presenta burnout, mientras que del 28% restante, el 16,1% presenta un nivel reducido de burnout, un 10,2% presenta burnout moderado y sólo el 1,5% está en los niveles altos de burnout. En relación a los resultados del C.O.P.E se identificaron como técnicas de afrontamiento más utilizadas la planificación, la reinterpretación positiva, el afrontamiento activo y la

búsqueda de apoyo social instrumental. En tanto, entre las técnicas menos utilizadas figuran el consumo de drogas, la negación y la desconexión conductual. Finalmente, se pudo establecer que las personas que padecían algún grado de burnout, utilizaban con mayor frecuencia la negación como estrategia de afrontamiento al estrés, diferenciándose de los sujetos que no presentaban el síndrome, quienes se caracterizaban por utilizar la reinterpretación positiva.

Como lo demuestran estas investigaciones el desgaste profesional está presente en ambas instituciones y que es necesario desarrollar estrategias de manejo y afrontamiento del Burnout tanto en las organizaciones como en el individuo, dado que las personas podrían incurrir al consumo de drogas, la negación y la desconexión conductual como técnicas de afrontamiento del desgaste profesional, ocasionando consecuencias como la Despersonalización y bajo Logro personal.

En su artículo denominado Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio, de la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (2005), Wilmar B. Schaufeli, argumenta que el burnout se produce por una falta de reciprocidad; por un desajuste entre inversiones y resultados. Manifiesta que el desgaste profesional se debe a que los docentes dan demasiado por mucho tiempo y a cambio reciben muy poco de parte de los estudiantes, compañeros de trabajo y de la organización. La falta de reciprocidad con los estudiantes provoca despersonalización; la falta de reciprocidad con los colegas acaba en conductas de abandono de colegas; y la falta de reciprocidad con la Institución en abandono psicológico (reducido compromiso organizacional) y conductual (absentismo por enfermedad) de la institución.

### **1.1.2 Nacional**

El objetivo del estudio realizado, por Núñez, Ll.(2010) en instituciones educativas públicas de primaria y secundaria del Callejón de Huaylas-Ancash-Perú, fue descubrir el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), factores asociados y consecuencias del síndrome. Se aplicó a 414

profesores. En esta investigación se encontró como consecuencias organizacionales de SQT que los profesores con alto grado de agotamiento emocional presentaron muy poca o poca satisfacción laboral y los que presentaron grado medio refieren tener bastante o mucha satisfacción laboral. Se encontró también que los docentes que elegirían otro trabajo (13.5) son los que obtuvieron un mayor puntaje promedio para agotamiento emocional, siendo menor el puntaje promedio en esta misma dimensión para aquellos que no elegirían otro trabajo (11.6).

Díaz A.(2014), en su investigación realizada en la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad del Callao, encontró que los docentes presentan evidencias del síndrome del desgaste profesional en un 64% en el nivel medio y 18% de docentes presentan desgaste profesional en nivel alto.

En la dimensión Agotamiento Emocional obtuvo como resultado que 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.

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.

Así mismo, indica que 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.

### **1.1.3 Local**

En la localidad de Chiclayo se han realizado investigaciones sobre las variables en estudio en el sector salud, como la desarrollada por Gómez, M & Ruiz, M. (2015), quienes ejecutaron una investigación para determinar los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal asistencial de salud de un Hospital de Chiclayo. Evaluaron a 288 trabajadores a través del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), obteniendo un nivel Alto para la dimensión Despersonalización y niveles medios para las dimensiones Desgaste emocional y Realización Personal.

Porcentualmente, encontraron que el 19% del personal evaluado padece del síndrome en sus tres dimensiones. Según el Estado civil, encontraron puntajes Altos de Despersonalización para los casados y convivientes. Asimismo de acuerdo a la cantidad de hijos que tienen, se halló nivel Alto de Despersonalización en quienes tienen de 1, 2 y 3 hijos. Quienes tienen 4 o 5 hijos puntúan Bajo en Realización Personal y Alto en Desgaste emocional.

Díaz, S. (2015), llevó a cabo una investigación que tuvo como finalidad establecer si existen diferencias de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, entre los trabajadores de un Policlínico y un CLAS del distrito La Victoria de la Ciudad de Chiclayo. Así también complementó el estudio indicando el nivel en que se halló el personal respecto a ambas variables, sus dimensiones y factores en las poblaciones respectivas; utilizando Inventario Burnout de Maslach para analizar la variable Burnout.

La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout o agotamiento emocional y despersonalización, así como altos niveles de realización personal, denotando que gran parte de los trabajadores de ambas poblaciones por más que tengan actitudes negativas y críticas sobre su centro laboral y las condiciones que su institución les brinde piensan en que trabajar ahí les otorga mayor oportunidad laboral y status frente a otras. Entonces, al poseer un nivel bajo de síndrome de burnout, se pudo deducir que gran parte de ellos cuentan con herramientas personales para sobrellevar la carga laboral cotidiana, no obstante, se observaron actitudes poco favorables de algunos trabajadores con las personas de su entorno, incluidos compañeros y pacientes.

Como lo demuestran las anteriores investigaciones los trabajadores pueden sufrir de desgaste profesional en diversas dimensiones con niveles variados en cada una de ellas, sin embargo, se puede hallar niveles bajos de desgaste profesional pero niveles altos de realización personal a pesar

de las actitudes negativas y críticas sobre su centro laboral, lo que conlleva a pensar que los trabajadores pueden desarrollar herramientas personales para sobrellevar las recargadas actividades diarias.

La Facultad de Ciencias Empresariales, cuenta con 5 Escuelas Académico Profesionales en modalidad presencial y 5 en la modalidad distancia, cada una de estas con un Director responsable, docentes tiempo completo y docentes tiempo parcial; quienes desarrollan actividades académicas, de investigación, asesoramiento y administrativas; las mismas que se encuentran plasmadas en su carga horaria. Se puede observar, que los docentes no pueden cumplir al 100% el desarrollo de las actividades programadas según su carga horaria, menos todavía con los cronogramas establecidos por la institución, como se puede verificar en el reporte de incumplimiento de los trabajos de investigación, elaborado por el Director de Investigación de la FACEM. Así mismo, se puede observar que los estudiantes no están satisfechos con la atención que reciben de los docentes, manifestando que los docentes no tienen tiempo para ahondar en explicaciones, se irritan, son tajantes, distantes, así como también se sienten frustrados por los errores administrativos cometidos por ellos, no tienen tiempo para sus asesorías de tesis, etc. Sin embargo, los estudiantes no presentan su reclamo formal en el cuaderno de reclamaciones de la institución, lo que se puede deducir que los estudiantes son muy pasivos o comprenden que realmente el docente está muy atareado y por ende su atención no es la más idónea.

Por lo manifestado anteriormente, creo necesario identificar a los docentes que podrían estar sufriendo desgaste profesional en la Escuela de Administración, dado que si no se detecta y se afronta a tiempo ocasionará tarde o temprano malestar no solamente entre los receptores del servicio sino también entre los compañeros de trabajo, disminuir su capacidad de enseñanza y como consecuencia de todo lo expuesto la organización se vería afectada en su imagen como Institución educativa, generando menos ingresos por la mala calidad del servicio que brinda a sus educandos.

## **1.2 Formulación del Problema.**

Desgaste profesional en docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipan

## **1.3 Antecedentes.**

Mena, L.(2010). Hace referencia “El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo” manifiesta que tiene por objetivo la construcción de un Modelo Predictivo para el Desgaste Profesional o Síndrome de Burnout en profesores universitarios de 4 establecimientos de Educación Superior de la Región Metropolitana, teniendo en consideración el clima organizacional y las variables sociodemográficas de los participantes del estudio. Este estudio se llevó a cabo en profesionales de la educación, específicamente en docentes universitarios, puesto que a pesar de presentar índices más bajos de Burnout que los profesores de nivel escolar, igualmente se ven afectados por las múltiples funciones que deben desempeñar, tales como, tareas docentes, investigadoras (incluyendo difusión de conocimientos), actividades de gestión y extensión cultural, lo que puede significar una sobrecarga para el profesional encargado de llevarlas a cabo; además, es posible que en ocasiones estas tareas sean contradictorias entre sí, por lo que estaría más expuesto a riesgos en su salud. A lo anterior, se agrega el recibir órdenes de distintas instancias, cumplir varias funciones simultáneamente y la aparición de conflicto entre prioridades, se concluye que la puesta en práctica del modelo predictivo no tiene una incidencia significativa en los niveles de burnout de los académicos de los planteles tanto tradicionales como privados.

Padilla, A. et. al.(2009). Hace referencia “Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia)” señala que el síndrome de agotamiento profesional (SAP) o burnout tiene gran importancia y prevalencia entre los trabajadores de la salud y está parcialmente estudiado entre los docentes. Objetivo: Determinar la prevalencia y las características asociadas al SAP en tres colegios públicos de Bogotá. Método: Se realizó un diseño de corte transversal, tipo encuesta, en tres colegios públicos de Bogotá. Se evaluaron los docentes

mediante el Inventario de Maslach par agotamiento profesional y un cuestionario diseñado para evaluar factores sociodemográficos, personales y laborales. Resultados: Se realizaron 343 encuestas, de 367 previstas, para un índice de respuesta del 93,4%. Se halló que el SAP tiene una prevalencia de 15,4% para los docentes y que podría aumentar a 29,7% si se tiene en cuenta que dos de los tres dominios del SAP están por encima del percentil 30. Un 25,3% de los docentes presentaron cansancio emocional alto. Conclusión: El SAP es frecuente en docentes y requiere intervenciones de salud mental que lleven a mejorar la interacción docente-alumno.

Moreno, Bernardo. (2001). Hace referencia “Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida” afirma que el Desgaste Profesional consiste básicamente en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. Esta disminución relevante puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción de la persona, aunque se ha estudiado preferentemente en el campo de las profesiones asistenciales y más recientemente se ha extendido a otros tipos de profesiones. Concluye que debemos tener consideraciones frente a este tipo de problema que no ayuda a los estudiantes ya que en ellos se ve reflejado a través de la enseñanza.

Reyes, Carolina. (2004). Hace referencia “Las estrategias de afrontamiento frente a la percepción de apoyo social: Estudio Descriptivo-Comparativo con adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados de la Región Metropolitana, considerando la variable género.” Manifiesta que las estrategias de afrontamiento frente a la percepción de apoyo social en adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados, considerando la variable género. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo-comparativo de carácter cuantitativo. El objetivo general de esta tesis consiste en describir y comparar las estrategias de afrontamiento utilizadas por adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados frente a la percepción de apoyo social, considerando la variable sociodemográfica género en la Región Metropolitana.

## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS**

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 General.**

Elaborar estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipan

### **2.2 Específicos**

Analizar cómo afronta el desgaste profesional los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipan.

Diagnosticar el nivel de desgaste profesional en docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan.

Proponer estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan.

Validar y corroborar los resultados de la investigación a través del método de expertos.

**CAPÍTULO III**  
**JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### III. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Social.

Según Ñaupas, H. (2013) “La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social.” p. 132, es por eso que la presente investigación se justifica, principalmente, en analizar y diagnosticar las estrategias de afrontamiento de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan. Por ello, a través de esta investigación, se le brindaran, datos precisos en cuanto a las estrategias de afrontamiento que permitan disminuir el desgaste profesional. Esto beneficiara tanto a la escuela, docentes, alumnos, padres de familia y toda la comunidad universitaria.

#### 3.2 Teórica

La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar un innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (Ñaupas, H. 2013. p.132). La presente investigación se justifica en la teoría establecida por Herbert Freudenberger, el cual describe síntomas de agotamiento relacionados con el trabajo y por Frydenberg basado en el modelo sobre el estrés y el afrontamiento

#### 3.3 Metodológica.

Ñaupas, H. (2013). Establece que la justificación metodológica se da cuando se indica que el uso de determinadas técnicas de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares.

**CAPÍTULO IV**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

## IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 4.1 Marco teórico.

Para desarrollar el problema se empleó teorías referentes a desgaste profesional (Burnout), estrategias de afrontamiento.

#### 4.1.1 Desgaste Profesional

El término desgaste profesional es también conocido con el nombre de Burnout.

El desgaste profesional son síntomas, señales, manifestaciones que sufre el docente por estar expuesto por varias horas y por un periodo prolongado a la atención personalizada de ayuda, asesoría de los usuarios de los servicios que presta, provocando en el docente estrés emocional, fatiga crónica, ineficacia, depresión, desmotivación y negación de lo ocurrido.

Maslach producto de estas investigaciones, elaboró una conceptualización de Burnout que permitió la aceptación por parte de casi la totalidad de la comunidad científica de la época, produciéndose una proliferación considerable de las publicaciones en torno a esta temática durante la década de los ochenta (Moriani y Herruzo, 2004). Esta conceptualización, dio origen al acuerdo existente en la actualidad sobre las tres dimensiones que conforman el síndrome que se describen a continuación:

**Agotamiento Emocional:** Característica central del desgaste profesional y manifestación más evidente de este síndrome, entendida como la pérdida de atractivo, tedio y disgusto provocado por el trabajo, junto con una disminución del interés y satisfacción laboral.

**Despersonalización:** Intento por poner distancia entre el profesional y los usuarios del servicio, donde los primeros ignoran las cualidades personales únicas de cada uno de sus beneficiarios, puesto que sus demandas son más manejables cuando son considerados de manera impersonal.

Desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad, y de cinismo hacia los receptores del servicio prestado

Reducción de Logro Personal o Falta de Realización: Sentimientos negativos de competencia y éxito en el trabajo, los que se manifiestan en estados de ánimo negativos; insatisfacción laboral; dificultades en las relaciones familiares, laborales y de amistad, baja autoestima personal.

En 1981 Pines, Aronson y Kufry proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la invocación crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. Pines destaca la importancia que tiene la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, de la supervisión, y de las oportunidades de la promoción, aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera profesional como instrumentos necesarios, preventivos y terapéuticos, para evitarlo.

Por otro lado, también se encuentran otras conceptualizaciones del síndrome, tales como la realizada por Chacón y Grau (1997), quienes propusieron que el Burnout, es un estrés laboral asistencial de tipo organizacional que afecta a los profesionales que se relacionan con los receptores de diferentes servicios, tales como la salud y educación. Para Moreno (2008) el desgaste profesional o burnout “es un sufrimiento prevalente de estar quemado profesionalmente, de no soportar la tarea que se tiene que realizar”. De aquí se desprende que este proceso es fundamentalmente profesional, laboral y organizacional teniendo, no obstante como componentes moduladores variables personales, dentro de las cuales se encuentran las sociodemográficas; consideradas en los análisis de esta tesis, la vulnerabilidad y la resistencia. El síndrome se expresa entonces en síntomas tales como agotamiento, pérdida de expectativas y distanciamiento, siendo consistente con los planteamientos de Maslach.

Es así como se pueden observar distintas conceptualizaciones del síndrome de Burnout, donde es posible apreciar que su origen se encuentra en la práctica clínica y posteriormente se expande al área laboral, asociándose

fundamentalmente con ocupaciones basadas en relaciones de ayuda entre los profesionales y los usuarios de sus servicios (Gil- Monte, 2002).

#### **4.1.2 Causas del Síndrome.**

Se han hipotetizado múltiples causas del desgaste profesional, entre ellas se pueden destacar las mencionadas por Castillo (2001), quien se refiere principalmente a la manifestación de:

Aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas. Sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento, bajas expectativas de esfuerzo y altas expectativas de castigo, así como bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional o incluso se ha asumido el paradigma de la indefensión aprendida como explicación del fenómeno de Burnout. La explicación de por qué son las profesiones asistenciales las más afectadas por este tipo de síndromes está intrínsecamente unida con la etiología del Burnout.

Cabe destacar, tal y como explican Maslach y Jackson 1981 (en Castillo, 2001) que a las profesiones asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa implicación con personas que a menudo se encuentran en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación, la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de desecación emocional, que deja al profesional vacío y con Burnout. Por su lado, Quintana (2005) plantea que se pueden analizar las fuentes del desgaste profesional que llevan al Burnout desde distintas perspectivas, todas relacionadas entre sí. Desde una perspectiva individual, desde una perspectiva institucional, y desde lo suprainstitucional o contextual más amplio.

Los factores personales mencionados por Quintana incluyen variables demográficas, el soporte de las características de personalidad y las actitudes relacionadas con el trabajo. Por su parte, el entorno laboral

percibido determina si profesionales altamente motivados se desgastarán o sentirán que su trabajo es significativo y con sentido (Bandura, 1989 en Quintana, 2005), la existencia de conflicto de roles y expectativas poco realistas sobre el profesional y la sobrecarga de trabajo son factores que inciden. Finalmente, los factores suprainstitucionales y contextuales también producen desgaste; el comportamiento de los profesionales de ayuda se contrapone con las motivaciones de control social y es una fuente de tensión constante entre los operadores más comprometidos con su trabajo (Quintana, 2005).

Otra de las teorías que se ofrece para esclarecer las causas del Burnout, es la propuesta de Hallsten (1983, en Huertas, 2005), en la que menciona 3 factores claves que contribuyen al desarrollo del Burnout: vulnerabilidad, orientación a metas y un ambiente amenazante e incoherente. La vulnerabilidad se define como la tendencia de la persona a percibir pocas opciones para crear un sentido positivo de vida, por lo cual la persona es altamente dependiente de la disponibilidad de un rol autodefinicional y de su desempeño. La vulnerabilidad modera las interpretaciones y las reacciones hacia situaciones problemáticas. La orientación hacia metas a largo plazo se enlaza con la confianza en las propias acciones y responsabilidad. La persona toma la iniciativa e intenta resolver problemas; este compromiso encubre varios objetivos defensivos que pueden llevar a que las acciones sean mal dirigidas y estrechas. La percepción de incongruencia en el ambiente se refiere a la falta de factores organizacionales como el apoyo en términos de valores y metas compartidas y la disponibilidad de competencias personales y recursos para alcanzar objetivos.

Cabe destacar que autores agrupan las múltiples causas propuestas en tres principales perspectivas para hipotetizar su origen, las cuales son: acercamiento intrapsíquico o aspectos de personalidad de los profesionales (Freudenberger, 1974 en Mena, 2006), la perspectiva existencial, que se basa en los postulados de la teoría humanista (Pines, 1980 en Mena, 2006),

y finalmente, la tercera corriente es la psicosocial que se centra en una postura multidimensional (Maslach, 1982 en Mena, 2006).

Dentro de la perspectiva intrapsíquica, su principal exponente es Freudenberger, quien señaló que el Burnout se relaciona con una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Freudenberger, 1974 en Mena, 2006). Por su parte, la perspectiva existencial señala que el fenómeno del Burnout se produciría por la necesidad de creer que las acciones que se realizan son significativas y de este modo encontrar el significado de la propia vida (Pines, 1980 en Miño, 2003).

Finalmente en la perspectiva psicosocial, Maslach propone que el síndrome se encuentra asociado a tres dimensiones, las cuales son: un sentimiento de agotamiento ante las exigencias de la tarea, por la que no se siente atractivo ninguno; despersonalización, que supone una conducta de rechazo hacia quienes son parte de la relación de ayuda; y baja realización personal, consistente en una actitud negativa hacia uno mismo y el trabajo, irritabilidad, baja productividad y pobre autoestima (Maslach, y Jackson, 1981 en Alcantud, 2003).

#### **4.1.5 Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout:**

Horacio Cairo plantea la existencia de 10 factores desencadenantes del síndrome, los cuales son (Cairó, 2005 en Thomaé, Ayala, Sphan y Storti, 2006):

La falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo. El exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales. El conflicto de rol, y la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol. La ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos

o metas, procedimientos, etc.). La falta de equidad o justicia organizacional. Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios / clientes de la organización.

Los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo. La falta de participación en la toma de decisiones. La imposibilidad de poder progresar / ascender en el trabajo. Las relaciones conflictivas con compañeros o colegas.

Por otro lado, también se encuentran otros autores como Vinaccia y Alvaran (2004), quienes argumentan que dentro de los antecedentes y consecuencias del síndrome, las principales demandas del trabajo son el conflicto y la ambigüedad de rol, los eventos estresantes, la sobrecarga y las presiones. Entre los recursos se incluyen el apoyo social y las oportunidades de mejora de empleo (control, autonomía y la participación en la toma de decisiones, por ejemplo). La teoría también establece que ciertos resultados actitudinales y conductuales ocurren como consecuencia de la aparición de este síndrome. La intención de abandonar la organización ha sido considerada como uno de estos resultados.

#### **4.1.6 Factores Protectores.**

En relación a los factores protectores del presente síndrome, Aguilar (1996 en Quintana, 2005) propone una formación y preparación adecuada para abordar el tema específico, y plantea que un trabajo con estas características debiera ser realizado y vivido tanto desde la persona que recibe el servicio de ayuda como desde los profesionales. Además, es importante que el profesional pueda mirarse a sí mismo frente al impacto que recibe, y pueda trabajar sus propias ansiedades, temores, impotencias y confusiones.

Por su parte, Maslach (2001) afirma respecto al Burnout, que la investigación ha encontrado que los factores circunstanciales y de la organización desempeñan un papel más importante en el Burnout que los del individuo. En cuanto a las estrategias individuales éstas son

relativamente ineficaces en el lugar de trabajo, donde una persona tiene mucho menos control sobre los estresores que en otros aspectos de su vida. Por otro lado, Arón (2001 en Huertas, 2005) plantea varias conductas de autocuidado que han demostrado ser importantes a nivel individual. Uno de los factores de mayor incidencia en el desarrollo del Burnout está relacionado con la contaminación acumulada por falta de vaciamiento.

Se recomienda entonces realizar este último con redes formales profesionales, de tal manera que la contención del relato de la situación traumática sea posible, evitando realizar este vaciamiento con las redes sociales, para no contaminarlas. También se plantea la necesidad de tener espacios de oxigenación en los que la persona pueda airearse, nutrirse en actividades alejadas de las temáticas del trabajo. Otras acciones importantes para el autocuidado tienen que ver con evitar auto-responsabilizarse en exceso y evitar culpar a otros, e intentar recibir formación en aquellas perspectivas teóricas y modelos que entreguen destrezas instrumentales adecuadas para el tipo de trabajo y el tipo de consultantes.

#### **4.1.7 Factores de Riesgo:**

Por otro lado, y en relación a los factores de riesgo del Burnout, Cordes y colegas (1993 en Buzzetti, 2005) proponen clasificar a los factores de riesgo del síndrome en tres grupos:

**Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar:** Las características del cargo y el rol que cumple el cliente en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio, inciden en el nivel de Burnout que podría presentar el trabajador. Estos factores son considerados dentro de los más relevantes, dado que se refieren a las características propias de la relación entre el trabajador y el cliente y aquellas relacionadas con el rol que se espera que cumpla (Cordes y Dougherty, 1993 en Buzzetti, 2005).

**Factores de riesgo relacionados con las características de la organización:**

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas (Kalimo, 2003 en Buzzetti, 2005).

**Factores de riesgo relacionados a aspectos personales del trabajador:**

Este es uno de los factores que ha tenido una mayor polémica dentro de los investigadores y personas dedicadas a la psicología organizacional, por las implicancias que tiene en la organización el atribuir el Burnout a aspectos personales del trabajador. Por ejemplo, si se le atribuye excesiva importancia a esta variable, las acciones de prevención estarían orientadas a la rehabilitación del individuo, en vez de hacer cambios en la organización (Maslach y Leiter, 1997 en Buzzetti, 2005).

En la primera estrategia de prevención habría menos costos, pero las consecuencias tenderían a postergar cambios importantes que inciden en la salud de todos sus miembros. La segunda estrategia puede ser más costosa, pero derivará en beneficios a largo plazo para toda la organización.

Maslach y Leiter igualmente sugieren que a pesar del gran peso de los estresores de la organización, la gente reacciona diferente en cuanto al Burnout, debido a sus cualidades personales, tales como estilo de la personalidad y de la atribución, y que determinan qué tanto se les facilita su ajuste con el ambiente (1997 en Buzzetti, 2005).

**Factores que condicionan los desgastes profesionales:**

Podemos considerar tres grandes grupos de factores que determinan el desgaste profesional: Factores personales, factores educacionales y factores organizacionales

**4.1.8 Fases del Burnout:**

Cabe destacar, que la mayoría de los autores atribuyen la existencia de fases a la hora de manifestarse Burnout, argumentando que su aparición no es súbita,

sino que emerge de forma paulatina. Es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo (Thomaé, Ayala, Sphan y Storti, 2006).

Para Golembiewski y Muzenrider (1989 en Castillo, 2001) el Burnout es un proceso continuo, su comienzo es insidioso, paulatino e incluso larvado.

Se pueden distinguir tres fases o estados sucesivos.

Fase 1. En un primer momento las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos e incluso las capacidades profesionales, dando lugar a una situación de estrés.

Fase 2. Se produce un sobre-esfuerzo del sujeto como respuesta a ese desajuste, apareciendo fatiga y ansiedad.

Fase 3. Se produce un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas. Esta fase sería el Burnout totalmente instaurado y vendría a ser una respuesta a la situación laboral insoportable.

Es necesario mencionar que este síndrome, se puede sistematizar en cuatro niveles clínicos, los cuales son (Thomaé, Ayala, Sphan y Storti, 2006):

Leve: Quejas vagas, cansancio y dificultad para levantarse a la mañana.

Moderado: Cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo.

Grave: Enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión y abuso de alcohol o drogas.

Extremo: Aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios.

#### **4.1.9 Sintomatología y Manifestaciones**

En relación a la sintomatología y manifestaciones se distinguen distintos signos y síntomas, los cuales son (Thomaé, Ayala, Sphan y Storti, 2006):

Signos y síntomas físicos: Cefaleas sensoriales, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores generalizados y malestares indefinidos.

Signos y síntomas psíquicos: Falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud deflexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza y desasosiego.

Síntomas laborales: Sobre involucramiento, no comparten ni delegan trabajo y ausentismo laboral.

Por otra parte, Maslach y Leiter (1997 en Buzzetti, 2005), sostienen que cada persona expresaría el Burnout de un modo particular, sin embargo muestra tres efectos en común que son:

Erosión del compromiso: Lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten energéticas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él.

Erosión de las emociones: Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión.

Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo: Los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen Burnout.

Problemas para la organización: El síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización y en sus procesos, y se tiende a manifestar, usualmente, en forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la

eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas, conflictos entre los miembros de la organización (Gil-Monte, 2000 en Buzzetti, 2005).

#### **4.1.10 Consecuencias del Burnout.**

El síndrome de Burnout conlleva la aparición de consecuencias negativas tanto para el individuo como para el correcto funcionamiento de la organización, entre éstas es posible mencionar: insatisfacción laboral, problemas de salud, inclinación al absentismo, e incluso, el abandono de la organización.

Según los estudios de Gil-Monte y Peiró (1999), estas consecuencias estarían estrechamente ligadas a las tres dimensiones del síndrome de Burnout, es decir, despersonalización, bajo sentimiento de realización profesional, y por sobretodo, al agotamiento emocional.

A nivel individual, el padecimiento del síndrome puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud, así como también puede causar efectos indirectamente a través de la aparición de conductas no saludables o nocivas, tales como, beber alcohol, manejar imprudentemente, etc (Guerrero, 2005). En este sentido, Garcés (2003) distingue tres áreas en las que el síndrome de Burnout afectaría negativamente el buen funcionamiento del individuo, a nivel de consecuencias psicológicas, en el contexto laboral y en el contexto ambiental:

Consecuencias psicológicas: es posible mencionar la aparición de psicopatologías, tales como dolor de espalda o cabeza, úlceras, mareos, asma, hipertensión, insomnio y taquicardia; actitudes negativas hacia sí mismo, depresión, sentimientos de culpabilidad en relación a sus acciones personales, laborales o ambientales; ansiedad; cólera, ya que pueden presentar reacciones de ira, indignación y enojo; aburrimiento en las actividades laborales cotidianas; baja tolerancia a la frustración; abuso de drogas como el café, alcohol e incluso drogas ilícitas.

Consecuencias en el contexto organizacional: es posible mencionar la disminución del rendimiento; actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación; actitudes negativas hacia los alumnos; incapacidad para realizar adecuadamente el trabajo; intención de abandonar el trabajo o abandono real del mismo; absentismos, retrasos y largas pausas durante el trabajo; insatisfacción en el trabajo; y disminución del compromiso.

Consecuencias del síndrome a nivel ambiental: incluyen actitudes negativas hacia la vida en general como en la familia, las amistades, etc; y disminución de la calidad de vida personal (Garcés, 2003). Por otra parte, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005), identifican cuatro dimensiones en las que el sujeto que padece Burnout puede verse afectado.

Por otra parte, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005), identifican cuatro dimensiones en las que el sujeto presenta consecuencias del desgaste profesional:

Dimensión psicosomática: sufre consecuencias tales como, cansancio, fatiga crónica, dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas, úlceras, taquicardia e hipertensión. o que padece Burnout puede verse afectado.

Dimensión conductual: se ve afectada por mala comunicación, ausentismo laboral, uso de drogas, incapacidad de vivir de manera relajada, superficialidad en las relaciones interpersonales, aumento de las conductas violentas, trastornos de alimentación, distanciamiento afectivo de los compañeros de trabajo y clientes.

Dimensión emocional: se ve afectada en el distanciamiento afectivo, aburrimiento, impaciencia, irritabilidad, sentimientos de omnipotencia, desorientación, falta de concentración, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, agotamiento, baja autoestima y pobre realización personal.

Dimensión Laboral: detrimento en la capacidad de trabajo y en la calidad de los servicios prestados a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Asimismo, en el trabajo de Díaz, Lartigue y Acosta (2001), es posible distinguir las consecuencias del Burnout, relacionándolos a efectos fisiológicos, psicológicos y conductuales. Los efectos fisiológicos pueden ser, falta de apetito, cansancio, insomnio, dolores de cuello y úlcera. Los efectos psicológicos se relacionan a irritabilidad ocasional o instantánea, ansiedad, frustración, respetar reglas rígidas o inflexibles a los intentos de cambiar algunas situaciones adversas en el trabajo. En tanto, los efectos conductuales, hacen referencia a la expresión de su irritabilidad, falta de concentración, conflictos con los compañeros y los receptores del servicio, ausentismo, rotación, aislamiento y baja calidad del trabajo realizado.

Por su parte, Marrau (2004) reconoce cinco áreas que podrían verse afectadas por el síndrome de Burnout. Primero, consecuencias psicosomáticas, tales como fatiga y jaquecas; de conducta, como las adicciones, bajo rendimiento y distanciamiento efectivo; emocionales, como irritabilidad y problemas de concentración; laborales, como deterioro del rendimiento, acciones hostiles y conflictos; y mentales, como sentimientos de vacío, fracaso, impotencia y baja autoestima.

Por otro lado, Castro (2005) considera que las consecuencias del Burnout, pueden clasificarse en cuatro dimensiones. La dimensión psicosomática, que hace referencia a la fatiga crónica, trastornos de sueño, úlcera, desordenes ástricos, tensión muscular y agotamiento físico y psíquico. La dimensión conductual, incluye problemas como el ausentismo laboral y las adicciones. En cuanto a la dimensión emocional, es posible mencionar, irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo y sentimientos de frustración y descontento. Finalmente, la dimensión laboral se ve afectada por una menor capacidad y bajo rendimiento en el trabajo, acciones hostiles, conflicto y falta de motivación por el trabajo.

#### **4.1.11 Estrategias de Prevención e Intervención**

En cuanto a las estrategias propuestas hasta el momento para el síndrome de Burnout, es posible mencionar los planteamientos de Cabrera (2008), que centrándose en la población de docentes universitarios, propone la implantación de programas que promuevan la salud y prevengan la aparición de procesos degenerativos. En este sentido, considera fundamental el desarrollo de programas de intervención que entrenen en estrategias de manejo y afrontamiento del Burnout. Estas estrategias harían referencia a aumentar los sentimientos de competencia social y profesional, así como también, incentivar la toma de pequeños momentos de descanso durante el trabajo que facilite la relajación del sujeto. Otro aspecto importante a considerar, es informar a los profesionales acerca de los riesgos y modos de afrontamiento del síndrome.

Por otro lado Garcés (2003) realiza una revisión de algunos métodos de intervención del síndrome de Burnout. Entre ellos, es posible mencionar el establecimiento de una adecuada comunicación en la organización tanto en sentido vertical como horizontal, lo que permitiría una mayor claridad en el desempeño del trabajo, establecimiento adecuado de las recompensas, así como de las expectativas potenciales, y como consecuencia, mayor satisfacción en el trabajo (Freudenberger, 1986 en Garcés, 2003).

Por otro lado, Garden (1991 en Garcés, 2003) se preocupa por el abordaje de los procesos inconscientes relacionados al síndrome de Burnout, señalando que su intervención debería ser similar a la que se efectuará ante cualquier otro problema psicológico, otorgando a las variables de personalidad una importancia fundamental en el desarrollo del síndrome, más que a las variables relacionadas al contexto organizacional. Muy por el contrario, Díaz, Lartigue y Acosta (2001), plantean la necesidad de modificar las condiciones laborales que alteran el buen funcionamiento de la organización y por ende, la salud de los trabajadores.

Se sugiere el establecimiento de compromisos y metas, ensayar el reconocimiento de labores según su prioridad, adquirir hábitos ordenados, organizarse con la lista de las tareas del día, no esperar a que los plazos se cumplan para trabajar y reconocer los propios errores. Similar a la postura anterior, Castro (2005) propone que al aumentar el grado de control de las organizaciones sobre los individuos, mayor será la probabilidad de aparición de problemas como el Burnout. Por esto, realiza recomendaciones a nivel organizacional e individual. En el plano organizacional, la instauración de estructuras más horizontales, jerarquía descentralizada, mayor independencia, promociones internas justas, flexibilidad horaria, apoyo a la formación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

En cuanto al nivel individual, menciona que no existe ningún tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni una clara estrategia preventiva, sólo recomienda un breve período de descanso laboral. Además, se sugiere que complementario a estas labores personales del trabajador, las personas a cargo o autoridades en la organización se preocupen de delimitar claramente las metas de los trabajadores y de retroalimentar oportunamente sus logros, entregar instrucciones de manera clara, manejar los conflictos a tiempo, apreciar el buen trabajo de los empleados, promover la participación de los trabajadores, elaborar un programa de desarrollo de carrera y de ayuda a los mismos (Díaz, Lartigue y Acosta, 2001).

Más recientemente (Marrau, 2004), plantea que los programas de intervención del síndrome deben considerar los aspectos cognitivos de autoevaluación que permitan mitigar o eliminar la fuente de estrés, potenciar la formación de habilidades sociales y de apoyo de los equipos docentes, eliminar o disminuir los estresores del entorno institucional que dan lugar al desarrollo del síndrome. En este sentido, la mayoría de las estrategias de prevención actuales recomiendan fomentar el apoyo social en el trabajo, lo que permitiría la obtención de refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas (Marrau, 2004).

En esta misma línea, Aranda, Pando y Pérez (2004), consideran que la existencia de una buena comunicación interpersonal y la percepción de apoyo social, constituirían importantes fuentes preventivas de la aparición de Burnout en los trabajadores al interior de una organización. En esta línea, Pines (1997 en Aranda, Pando y Pérez, 2004) distingue varias formas de ofrecer este apoyo social en el trabajo, tales como, escuchar al sujeto de forma activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones; entregar apoyo teórico en sentido de que un compañero experto le confirme que está haciendo bien las cosas; crear en el profesional necesidades de reto y creatividad en el trabajo; ofrecer apoyo emocional, entendido como apoyo incondicional; entregar apoyo emocional desafiante, es decir, que lo haga reflexionar en cuanto a si ha agotado todas las soluciones posibles; y participar en la realidad social del sujeto, confirmando o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima.

#### **4.1.12 Comparación del Desgaste Profesional con otros estados.**

Es necesario establecer claridad en cuanto a la especificidad del síndrome, su diversidad de causas, síntomas, definiciones y consecuencias, ya que existen varios estados de malestar que pueden sufrir los individuos frente a condiciones adversas del trabajo en la organización, que pueden confundirse con el padecimiento del síndrome de Burnout.

Depresión: primeramente, Leiter y Durup (1994 en Marrau, 2004) plantean que el Burnout surge como consecuencia de las relaciones interpersonales e institucionales, mientras que la depresión puede ser definida como un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre aquellas relaciones interpersonales. En este sentido, la investigación ha establecido que el Burnout es un problema específico del contexto laboral y sus causas se relacionan al desempeño del trabajo del individuo, mientras que, la depresión prevalece en cada dominio de la vida de las personas (Buzzetti, 2005).

Estrés: según Maslach (2003 en Buzzetti, 2005), la principal diferencia entre estos dos estados es que el estrés puede tener efectos positivos, así como

negativos para las personas, puesto que cuotas pequeñas de estrés podrían beneficiar a los individuos, mientras que el Burnout siempre conlleva efectos negativos. Además, el Burnout es un síndrome que afecta directamente a los valores y esperanzas de las personas, afectando cuestionamientos esenciales y vocacionales que no se observan en el caso del estrés (Maslach y Leiter, 1997 en Buzzetti, 2005).

Ansiedad: es un síndrome que se caracteriza por aprehensión, tensión o malestar que la persona experimenta al anticipar un peligro de origen desconocido, por lo que puede considerarse una respuesta al estrés. De esta forma, el concepto de Burnout es más amplio que el de ansiedad, y esta última, puede formar parte de él (Marrau, 2004).

Fatiga: Pines (1993 en Marrau, 2004) plantea que la diferencia entre la fatiga y el Burnout, radica en que la persona puede recuperarse rápidamente de la primera, lo que no ocurre en el caso del Burnout, donde el malestar es permanente y acompañado por un profundo sentimiento de fracaso.

#### **4.1.13 Perspectivas Teóricas**

La necesidad de estudiar el Burnout desde una perspectiva teórica particular, es propuesta por Gil-Monte y Peiró (1999 y 2000 en Buzzetti, 2005) que proponen que el estudio del síndrome de Burnout debe contar con la definición de un modelo teórico que pueda explicar su etiología. Existen dos perspectivas fundamentales para el estudio del síndrome: la clínica y la psicosocial.

Perspectiva Clínica: es la perspectiva que adopta Freudenberguer, el pionero en el concepto de Burnout, así, el síndrome es considerado como un estado, producto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad y gatillado por el estrés en el trabajo. Desde esta perspectiva, la aparición del Burnout, se explica a consecuencia de la utilización del trabajo como sustituto de la vida social de profesionales excesivamente dedicados, que se sienten imprescindibles, y que por lo anterior, son propensos a

presentar el síndrome. La razón de lo anterior, subyace en que los individuos miden su autoestima en función de cuán importantes se perciben en su trabajo, en este sentido, ante situaciones estresantes, donde no son capaces de responder a las demandas se presentaría el Burnout (Burisch, 2002 en Buzzetti, 2005).

Perspectiva Psicosocial: Según Gil-Monte y Peiró (1999), el síndrome de Burnout se conceptualiza por una respuesta de estrés laboral crónico que se caracteriza por el desarrollo de una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo. Además, esta perspectiva considera el Burnout como un proceso que se desarrolla a partir de la relación de las características del entorno laboral y personales, con las manifestaciones que se producen en cada etapa del desarrollo del síndrome (Grau, 1998 en Buzzetti, 2005).

Es necesario mencionar la existencia de tres teorías que se sustentan en la perspectiva psicosocial (Gil-Monte y Peiró, 1999):

Teoría Sociocognitiva del Yo: considera que las cogniciones de los individuos influyen sobre lo que los individuos perciben y hacen, al mismo tiempo, estas cogniciones se ven afectadas por sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los otros (Ortega y López, 2004). También, considera que la creencia o el grado de seguridad de un sujeto de sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto coloque para la consecución de sus objetivos (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Teoría de Intercambio Social: propone que el inicio del síndrome de Burnout se encuentra marcado por la percepción de falta de equidad que desarrollan los sujetos como resultado de la comparación que realizan los sujetos en sus relaciones interpersonales (Ortega y López, 2004). De esta manera, los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Teoría Organizacional: dentro de esta perspectiva se incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, el clima y cultura organizacional (Ortega y López, 2004). Se caracteriza por la importancia que se le otorga a los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento utilizadas ante la experiencia de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1999).

### **Modelos explicativos y predictivos de Burnout.**

Existen varios modelos explicativos de Burnout propuestos a partir de las diversas investigaciones del tema, y que relacionan sus causas a diferentes variables que influirían en su desarrollo. Estos modelos pueden sentar las bases para predecir los factores que se conjugarían, provocando la aparición del síndrome de Burnout. A continuación se mencionarán modelos que tratan de explicar el Burnout, y más adelante, modelos explicativos específicamente en la población docente.

### **Modelo de procesos de Burnout de Cherniss**

Cherniss (1980 en Garcés, 2003) conceptualiza el Burnout como la interacción del marco laboral, características personales y el cambio de actitudes del individuo. En primera instancia, el marco laboral se presentaría como agente potencial de estrés, al igual que los factores potenciadores e inhibidores con los que la persona cuenta. En base a las problemáticas organizacionales, el individuo cambiaría sus actitudes para posibilitar el cambio. Según este cambio, las fuentes de estrés decrecerán o se incrementarán, dando lugar, en el último caso, a la aparición de Burnout.

### **Modelo de las fases del Burnout de Golembiewski**

Este modelo se basa en la conceptualización del síndrome del Maslach Burnout Inventory, entendiendo que la dimensión que mejor describiría y predeciría el Burnout es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal, y finalmente, el agotamiento emocional. Este modelo pretende conocer la frecuencia con la que se presenta el síndrome, así como

también, si su inicio es crónico y agudo, y con esto, predecir su desarrollo y adecuar las estrategias de intervención (Garcés, 2003).

### **Modelo de los procesos de Burnout de Leiter**

Este modelo se configura a la base de la influencia de cada una de las dimensiones del Burnout como determinantes de su desarrollo y las distintas relaciones de estas dimensiones con las condiciones ambientales y las características del individuo. Se considera el agotamiento emocional como la dimensión fundamental que ocasionaría la baja realización personal, mediatizado por la despersonalización.

Este modelo considera las variables organizacionales como componente fundamental, mientras que se apoya mucho menos en variables de tipo cognitivas (Garcés, 2003).

### **Modelo explicativo de Byrne**

Este modelo explicativo del Burnout, se centra específicamente en la población docente y se deriva de la revisión bibliográfica, donde se correlacionan los factores más estudiados en la literatura y las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del MBI (Inventario para la Medición de Burnout de Maslach) en una muestra de profesores de varios niveles de educación escolar. Se considera que los factores a la base del Burnout, serían la ambigüedad y conflictos de rol, la sobrecarga laboral, clima de clase y la autoestima (Morianana y Herruzo, 2004).

### **Modelo de Kyriacou y Sutcliffe**

Estos autores consideran la generación de estrés como un proceso en que la valoración y las estrategias frente a las demandas que se le presentan a los docentes son los determinantes de la aparición de Burnout. En este proceso, son determinantes también, las características personales, factores organizacionales y la actividad diaria (Bórquez, 2004).

### **Modelo de Leithwood, Menzies y Jantzi**

Otro modelo que explica el Burnout en los profesores es el de Leithwood, Menzies y Jantzi (1999 en Moriana y Herruzo, 2004), que a partir de los datos obtenidos en sus estudios, plantean la interacción de tres constructos como los causantes del Burnout: las transformaciones en la escuela y las decisiones de los administrativos y jefes de las instituciones educativas, los factores organizacionales y los factores personales.

### **Modelo multidimensional de Maslach y Leiter**

Finalmente, el modelo más aceptado por la comunidad científica es el de Maslach y Leiter (1999 en Moriana y Herruzo, 2004) que recoge los resultados de las aplicaciones del MBI en distintos estudios realizados en la población docente, y que indican que el Burnout se concibe como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada al contexto organizacional. Este modelo incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros y la autoevaluación. Este enfoque concibe al desgaste profesional como un síndrome psicológico conformado por cansancio emocional, que alude a la situación en que los profesores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo (Marrau, 2004); despersonalización, sentimientos negativos de distanciamiento de los clientes; y baja realización personal.

Según esta perspectiva, lo primero que aparece es el cansancio emocional en el sujeto, dando paso posteriormente a la despersonalización y la baja realización personal. También, se consideran como determinantes de la aparición de Burnout en el profesor, la conducta del docente, la percepción que tiene del alumnado, la conducta de éste y sus resultados (Moriana y Herruzo, 2004).

#### **4.1.14 El Desgaste Profesional en Docentes**

El síndrome de Burnout suele manifestarse en aquellas profesiones donde se presentan relaciones de ayuda, por lo que es muy frecuente su aparición en médicos, enfermeras y docentes, entre otros profesionales (Buzzetti, 2005). En el caso particular del profesorado, numerosos autores a lo largo de los

últimos años han analizado y defendido la necesidad de investigar el fenómeno del Burnout en esta profesión, y todos han podido constatar que el síndrome no es cuestionable en el caso de la docencia, ya que en estos profesionales se desarrollan problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente su labor académica y afectan las relaciones con los alumnos y la calidad de enseñanza (Guerrero y Rubio, 2005).

Uno de los primeros detonantes que dio a conocer la importancia del desgaste en esta profesión fueron los datos que las diferentes administraciones de educación tenían sobre las bajas laborales de los profesores y su evolución en el tiempo. Estos resultados señalaban un aumento anual de las bajas de tipo psiquiátrico que no se encontraban presentes en las otras profesiones y que tenían como consecuencia un incremento en el ausentismo laboral, un enorme gasto en sustituciones y un bajo rendimiento en el trabajo (García-Calleja, 1991 en Moriana y Herruzo, 2004).

Esta profesión, se enmarca en ciertas condiciones laborales que no ocurren en otras profesiones, dado que en la docencia no todo el trabajo se realiza en la institución perteneciente, ni en el horario de clases determinados, sino que este se prolonga en los hogares, sin ser contabilizadas como horas extras (Marrau, 2004).

Es de importancia también tener en consideración que se espera que el profesor eduque, forme, oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la función de los padres. Esta responsabilidad junto con las elevadas exigencias cada vez más complejas tanto por parte de los alumnos y familiares, como de los cambios y reformas de los planes de estudio y de la reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo la docencia en una profesión de alto riesgo para el desarrollo de ciertos síndromes (Salanova, Llorens y García- Renedo, 2003). Por otro lado, también se destaca que el tipo de pupilos juega un papel de gran relevancia a la hora de gatillar Burnout, y es así como los alumnos jóvenes, de baja motivación y con problemas conductuales, son los alumnos que desencadenan el

síndrome con mayor frecuencia en sus profesores (Ponce, 2001 en Miño, 2003). Otros predictores de la posibilidad de contraer Burnout se relacionan con problemas de la organización del establecimiento. Es así, como se señala que en establecimientos donde existe demasiada reglamentación en el proceso de trabajo y demandas de tiempo extra a lo estipulado en la contratación, son predictores de un posible desarrollo del síndrome de Burnout (Ponce, 2001 en Miño 2003).

A raíz de lo anterior, es muy complejo, llegar al punto, en el que se dé la interacción adecuada entre las exigencias del puesto de trabajo y las condiciones psicológicas y de equilibrio orgánico. Se carece de métodos que permitan el diagnóstico de alteraciones orgánicas incipientes y además, no es posible conocer en qué grado la sobrecarga de trabajo supera el nivel de tolerancia del docente, ya que si éste presenta problemas de salud no los adjudica directamente a su trabajo (Marrau, 2004).

Según Pines y colaboradores (1981 en Moriana y Herruzo, 2004), las consecuencias psicológicas que presenta el profesor que padece desgaste profesional son numerosas, tales como falta de autorrealización, baja autoestima, aislamiento, tendencia a la autculpa, actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás, sentimientos de inferioridad y de incompetencias entre otros. En relación a las consecuencias personales, destacan la incapacidad para desconectarse del trabajo, los problemas de sueño, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a la enfermedad, problemas gastrointestinales, de espalda, de cuello, etc (Moriana y Herruzo, 2004). Por otro lado, Salanova, Llorens y García- Renedo (2003) dan a conocer que los síntomas del profesor que padece Burnout son agotamiento, acompañado de malestar psicológico, sensación de baja competencia, disminución de la motivación por el trabajo y el desarrollo de actitudes cínicas hacia el trabajo y los estudiantes, que a largo plazo podrían desembocar en problemas de ansiedad y depresión. Todo esto se traduciría en absentismo laboral, disminución del desempeño, bajas laborales, falta de calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos. Cabe mencionar, que los profesores pueden hacer frente a estas situaciones y sus

consecuencias, por medio de ciertas estrategias, de afrontamiento, las cuales se pueden dar a nivel individual y organizacional. A nivel individual se pueden poner en práctica ciertas habilidades y estrategias útiles.

De hecho constituye un planteamiento preventivo y de tratamiento el fomentar y promover la obtención de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes del estrés laboral. La capacidad de adaptación y el afrontamiento constituyen una función de múltiples factores personales (Guerrero y Rubio, 2005). Por otro lado, se encuentran las estrategias de intervención organizacional, las que en el caso del profesorado se asocian a aumentar la competencia profesional mediante la formación inicial y continua, donde los planes de formación se fundamenten en una formación realista que incluya tanto los aspectos relacionados a la tarea y funciones que deben desempeñar los docentes, como lo relativo a sus derechos y obligaciones.

Asimismo debería incluir orientación referente a la problemática a la que usualmente se verán sometidos e información sobre el síndrome de Burnout, su génesis y desarrollo, y las estrategias para su manejo y control (Guerrero y Rubio, 2005). En el caso de Chile, estas condiciones no se cumplen en el proceso formativo, pues se encuentra enfocado en los conocimientos teóricos de las materias y no se entrega una formación con las habilidades para una apropiada enseñanza (Cox y Gysling, 1989 en Miño, 2003).

Por su lado, Salanova, Llorens y García-Renedo (2003), plantean que la principal herramienta con la que cuenta el profesorado es la autoeficacia, la cual es definida por Bandura (1997 en Salanova, Llorens y García-Renedo, 2003) como la creencia en la propia capacidad para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras. La autoeficacia afecta a la agencia humana en la forma de actuar, pensar y sentir de las personas. Se tiende a evitar aquellas actividades que creemos que exceden nuestras capacidades y realizamos aquellas actividades que somos capaces de dominar. Determinan el esfuerzo para realizar las tareas y la persistencia, cantidad de intentos y tiempo que se invertirá ante los

obstáculos. La autoeficacia positiva se asocia con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que realizamos, así como la autoeficacia negativa se asocia con el malestar, el Burnout y la insatisfacción.

Finalmente, se debe destacar que pese a la existencia de estas estrategias y herramientas, no existen medidas paliativas ni terapéuticas efectivas para hacer frente al estrés y Burnout en el ámbito de la docencia, por lo que sería de gran importancia el diseño e implementación de programas de prevención e intervención sobre el estrés docente (Guerrero y Rubio, 2005).

#### **4.1.15 Burnout en Docentes Universitarios**

Se puede entender la docencia universitaria como una actividad de relaciones interpersonales, que pueden ser tanto fuentes de desarrollo y de realización, como por el contrario, implicar fuertes tensiones para los docentes, que van desde el pesimismo y desaliento, hasta el desequilibrio crónico (Abraham, 1986 en Guerrero y Vicente, 1999). En este sentido, aparece más afectado el profesorado más comprometido e implicado. La salida y mecanismos implicados en esta situación ambivalente pueden derivarse hacia el pasotismo, el criticismo o la despersonalización (Maslach, 1981 en Guerrero y Vicente, 1999).

Hoy en día, existen mecanismos en el entorno que conllevan a la sobrecarga de los docentes e investigadores universitarios, desdibujando su rol profesional y, por ende, a empeorar sus condiciones laborales, su calidad de vida laboral y todo, por el mismo o menor salario, lo cual repercute en su reconocimiento social. Esta situación tiene consecuencias en la salud física y psíquica del personal docente universitario, que no conlleva a la mejora de la calidad del sistema (Caramés, 2003).

Guerrero y Vicente (1999) plantean que las condiciones en que se desarrolla el trabajo, aunque sea un requisito necesario, únicamente previenen o evitan la insatisfacción, pero no proporcionan satisfacción por sí mismas. Así se puede disponer de recursos, salario digno, puesto de trabajo estable, entre otras cosas, y sin embargo, mostrar grados elevados de malestar docente e incluso el síndrome de Burnout o desgaste psíquico.

En el caso en que se desarrolle Burnout, se han señalado que son varias las causas que abren el camino sin retorno hacia este síndrome. Los doctores Maslach y Leiter (2001) destacan: la falta y premura de tiempo para terminar el trabajo relacionado con las clases, las altas ratios que padecen las clases y la falta de disciplina por parte de los alumnos, la mala organización que padecen algunos centros y la excesiva reglamentación y rigidez a la que se ven sometidos los docentes por parte de la administración, y las respuestas y soluciones ineficaces ante sus requerimientos (Castro, 2005).

La presencia de Burnout, se encuentra relacionada con la producción de rendimiento de calidad de la institución universitaria, pues el Burnout afecta a toda la organización a través de la extensión de pautas comportamentales que se hacen habituales, tales como: las actitudes negativas, sarcásticas y poco colaboradoras, que dificultan la dinámica social en que normalmente interactúan las personas. Otras consecuencias son el aumento de la rotación personal y absentismo, la reducción de la satisfacción por el trabajo y la huida o retraimiento (Caramés, 2003). Por otra parte, se debe considerar que el trabajo de docencia en la universidad, se ha convertido en un trabajo sometido, cada vez más, a condiciones de libertad laboral cada vez más restrictivas. Se ha encontrado que la labor de este personal universitario no alcanza su libertad ni en la cúspide de la promoción profesional, pareciendo que la libertad de cátedra sea tan sólo una quimera. Por otra parte, el tiempo invertido dentro y fuera de la organización se ve incrementado a medida que aumentan las competencias de estos individuos (Caramés, 2003).

Cabe mencionar que estudios sobre el desgaste profesional realizados en docentes universitarios, tomando en consideración las tres dimensiones de Maslach y Jackson, que consisten en agotamiento emocional, despersonalización y logro personal, han revelado que (Rojas, 2009):

Los docentes que presentan los grados más bajos de agotamiento emocional y despersonalización se sienten más competentes personal y profesionalmente que, aquellos que se sienten agotados o despersonalizados con una frecuencia media o baja.

Los profesores con un alto agotamiento emocional utilizan frecuentemente las estrategias: desahogarse, desconexión mental, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación.

El profesorado altamente despersonalizado emplea más frecuentemente las estrategias: búsqueda de apoyo social, desahogarse, negación y desconexión mental, cuando se compara con los restantes grupos.

Aquellos que presentan un elevado grado de agotamiento emocional y despersonalización son quienes recurren para manejar situaciones de estrés en el ámbito laboral, a estrategias pasivas de aceptación y no orientadas a la búsqueda de soluciones eficaces.

Asociaciones significativas entre un grado alto o medio de logro personal y el uso frecuente de los modos de afrontamiento.

Por otro lado, los resultados arrojados por las investigaciones llevadas a cabo durante los últimos años, cuestionan algunos hechos relevantes y asociados con la labor del docente, tales como el salario, las relaciones interpersonales, el individualismo, la primacía de la investigación y su incentivación, entre otros aspectos. Por lo que es de importancia invitar a la comunidad universitaria a participar en la reflexión sobre los posibles cambios que beneficien a la institución, la eficacia de todos aquellos que la conforman, así como quienes promueven calidad y salud laboral (Morales,

2008). Finalmente, cabe mencionar que muchas universidades, especialmente en España, están en conocimiento de los resultados de las investigaciones y se hallan actualmente en procesos de cambios y análisis sobre la conducta del profesorado, con el único objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza (Guerrero y Vicente, 1999).

El afrontamiento ha ido cobrando cada vez mayor relevancia en el campo de la psicología, pues el interés por conocer cómo las personas afrontan sus problemas y los factores que determinan el manejo de las diferentes preocupaciones ha ido en aumento, comenzando así a ser investigado alrededor de los años sesenta, con poblaciones adultas, y extendiéndose recientemente su estudio a niños y adolescentes (Lazarus y Folkman, 1986; Ayers, Sandler y Thowey, 1998).

La idea principal que, según Frydenberg (1997), motiva la investigación sobre el afrontamiento está en la creencia de que nuestras acciones frente al estrés y los recursos que tenemos para manejarlo determinan en gran parte el proceso de aprendizaje y de desarrollo del individuo, así como también su calidad de vida. Es por esta razón que el afrontamiento es considerado como una competencia psicosocial, que incluye una serie de estrategias conductuales y cognitivas utilizadas para enfrentar las demandas de la vida (Frydenberg y Lewis, 1994; 1999).

La perspectiva transaccional de Lazarus y Folkman (1986) indican que en realidad no hay situaciones estresantes en sí mismos, sino que dependen de la interpretación o evaluación que el individuo haga de ellas. Si los eventos o situaciones se perciben como amenazantes o peligrosas para el bienestar, entonces se desencadena el estrés y frente a éste, el individuo debe responder de alguna manea.

Como resultado de estos estudios se distinguió 2 modos de afrontar el estrés:

---

<b>Dirigido al problema</b>	<b>Centrado en la emoción</b>
Busca definir el problema y encontrar	Intenta regular la respuesta emocional

---

---

soluciones alternativas para modificar que surge como consecuencia de la la problemática en sí: pueden ser: a) situación, tiene como finalidad Internas: reevaluaciones cognitivas, disminuir el grado de malestar aprender procedimientos nuevos de emocional mediante estrategias como: afrontamiento. b) Externas: definición evitación comportamental, del problema, vencer obstáculos, minimización de emociones. búsqueda de recursos.

---

Moos y Billings añadieron otro modo de afrontar el estrés:

---

### **Centrado en la evaluación**

---

Busca definir el significado para cada situación causante de tensión y a reflexionar sobre sus causas y posibles soluciones.

---

Cada modo de afrontar el estrés cuenta con 3 estrategias cada una:

#### **Afrontamiento centrado en el problema:**

- a.- requerimiento de información o asesoramiento a otras personas significativas,
- b.- ejecución de acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos y
- c.- desarrollo de gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción.

#### **Afrontamiento centrado en la emoción se asocia a las siguientes estrategias:**

- a.- aceptar con resignación la situación y la imposibilidad de provocar cambios en ella,
- b.- control afectivo de las emociones que la situación suscita para que no interfiera en otros aspectos de la vida y
- c.- descarga emocional, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer.

#### **Por último, el afrontamiento centrado en la evaluación incluye las siguientes estrategias:**

- a.- análisis lógico de la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolverla,
- b.- redefinición cognitiva de los acontecimientos encontrándole un significado positivo y

c.- evitación cognitiva mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías.

Los modos de afrontamiento que tienen menor control sobre la emoción son utilizados generalmente en situaciones que el sujeto valora como amenazantes, lesivas, desafiantes y sin posibilidad de modificación (Lazarus & Folkman, 1986) y junto a la evitación, podría considerárseles como menos eficientes y activos (excepto en aquellos casos en que la persona carece de control sobre el estresor y el tiempo de exposición a él es corto), mientras que el afrontamiento focalizado en el problema conduciría a un mejor ajuste y adaptación ante los estresores de la vida y a experimentar menos síntomas psicológicos.

#### **4.1.16 Estrategias de Fernández Abascal**

Reevaluación Positiva: dar un nuevo significado a la situación.

Reacción Depresiva: pesimismo.

Negación: no aceptación del problema.

Planificación: aproximado racional al problema.

Conformismo: resignación.

Desconexión mental: distracción – inatención.

Desarrollo personal: auto estimulación, aprender de la situación.

Control emocional: regular/ocultar los sentimientos.

Distanciamiento: suprimen los efectos emocionales.

Supresión de la distracción: paralizar las actividades, valorar el problema.

Refrenar el afrontamiento: aplazar el afrontamiento hasta tener información.

Evitar el afrontamiento: no empeorar la situación.

Resolver el problema: acción directa para solucionar el problema.

Apoyo social: buscar consejos y orientación para resolver el problema.

Desconexión comportamental: evitación.

Expresión emocional: asertividad y expresión de los estados internos.

Apoyo social emocional: comprensión por parte de los demás.

Respuesta paliativa: refugiarse en otras cosas (alcohol, fumar).

Afrontamiento, disposición para mejorar:

Patrón de esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar las demandas que resulta suficiente para el bienestar y que puede ser reforzado.

#### **4.1.17 Estrés y Afrontamiento**

El marco teórico de los estudios llevados a cabo por Frydenberg está basado en el modelo sobre el estrés y el afrontamiento desarrollado por Lazarus, así como en las investigaciones llevadas a cabo con el instrumento Adolescent Coping Scale, elaborado por Frydenberg y Lewis en 1993. Además, Lazarus y Folkman (1986) consideran el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Tales autores consideran el afrontamiento como un proceso, lo que implica asumir los siguientes principios (Lazarus, 1993a, 1993b; Sandín, 1995; Frydenberg, 1997a):

El afrontamiento depende del contexto y, por lo tanto, puede cambiar durante una situación determinada. Los pensamientos y las acciones del afrontamiento se definen por el esfuerzo y no por el éxito. La teoría del afrontamiento como un proceso enfatiza que existen al menos dos funciones principales, una orientada al problema y otra orientada a la emoción, cuya utilización depende del grado de control que se tenga sobre la situación. Algunas estrategias de afrontamiento son más estables o consistentes en situaciones estresantes que otras.

El afrontamiento es capaz de mediar el resultado emocional, modificando el estado emocional del inicio al fin en un encuentro estresante.

Aunque la mayoría de los esfuerzos en la conceptualización, evaluación e investigación del afrontamiento se han llevado a cabo con poblaciones adultas, ha habido un incremento en el número de estudios sobre este tema con niños y adolescentes (Ayers et al.,1998). Por su parte, el psicoanálisis del ego en 1937 define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos que buscan solucionar los problemas y, por tanto, reducen el estrés (Park & Folkman, 1997; Pearling & Schooler, 1978).

En esta línea se define un rango de estrategias que van desde mecanismos primitivos, los cuales producen una distorsión de la realidad, hasta mecanismos más evolucionados, ambos agrupados en lo que se conoce como mecanismos de defensa. Desde esta perspectiva, mediante el afrontamiento es que el individuo maneja su relación con el entorno; este es considerado el proceso más organizado y maduro del yo, al ubicarlo en una escala jerárquica con otros recursos reguladores.

Como estos autores lo indican, en cada una de estas clases de afrontamiento pueden utilizarse estrategias de carácter funcional y/o disfuncional. Las estrategias centradas en el problema parecen ser utilizadas en condiciones de estrés controlable, a su vez las estrategias centradas en las emociones tienden a ser utilizadas cuando se percibe un nivel de estrés incontrolable, como el experimentado ante el peligro de muerte y, por último, las estrategias basadas en la evitación tienden a manejarse en aquellos casos en los que la persona asume aplazar el afrontamiento activo por la necesidad de ordenar y hacer acopio de sus recursos psicosociales antes de afrontar activamente la situación.

Los estudios revisados concuerdan en resaltar tres características de las estrategias individuales, a partir de las cuales pueden ser clasificadas, según estén dirigidas a:

La valoración, búsqueda del significado del suceso. El problema, busca confrontar la realidad, manejando las consecuencias. La emoción, regulación de los aspectos emocionales e intento de mantener el equilibrio afectivo (Anarte, Ramírez, López & Esteve, 2001; Galán & Perona, 2001; Lazarus, 2000; Lazarus & Folkman, 1986). En este orden de ideas, Carr (2007), basado en Zeinder y Endler (1996), señala que en las estrategias de afrontamiento se identifican tres clases a saber: “las estrategias centradas en el problema, las estrategias centradas en las emociones y las estrategias basadas en la evitación”.

Como estos autores lo indican, en cada una de estas clases de afrontamiento pueden utilizarse estrategias de carácter funcional y/o disfuncional. Las estrategias centradas en el problema parecen ser utilizadas en condiciones de estrés controlable, a su vez las estrategias centradas en las emociones tienden a ser utilizadas cuando se percibe un nivel de estrés incontrolable, como el experimentado ante el peligro de muerte y, por último, las estrategias basadas en la evitación tienden a manejarse en aquellos casos en los que la persona asume aplazar el afrontamiento activo por la necesidad de ordenar y hacer acopio de sus recursos psicosociales antes de afrontar activamente la situación.

Al establecer la influencia de las estrategias de afrontamiento respecto a la percepción de apoyo social familiar en adultos mayores institucionalizados no se aprecian correlaciones significativas. Sin embargo, con relación a la percepción de apoyo social de amigos se encuentran correlaciones significativas positivas en las estrategias de afrontamiento: autocontrol, donde existe una baja puntuación en la percepción de apoyo social de las amistades y conjuntamente se aprecia una baja utilización de la estrategia. Por lo tanto, ambas puntuaciones bajan, haciendo que la correlación se positivice.

#### **4.2 Marco conceptual**

**Afrontamiento:** se definen como esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas internas o externas evaluadas como desbordantes de los recursos de los individuos.

**Agotamiento emocional:** es el sentimiento de no poder dar más de uno mismo; pérdida lenta, pero considerable, del compromiso de cumplir con la tarea se debe realizar, como consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos de la labor diaria que puede ocurrir entre los individuos que interactúan con personas.

**Desgaste profesional:** llamado también síndrome de burnout o quemarse por el trabajo. Es el resultado de los estresores laborales crónicos emocionales e

interpersonales, que se producen por haber permanecido durante periodos constantes de extensa duración y de alta implicancia con personas, en situaciones de alta demanda social.

**Estrategias de afrontamiento:** desde la perspectiva de Gil-Monte y Peiró (1997), plantea que las estrategias de afrontamiento constituyen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por transacciones estresantes.

**Estrés:**

**Función del docente universitario:** es entendida como la actividad central del proceso de formación, capacitación y actualización de los miembros de la comunidad académica, cuyo proceso organizado, intencionado y sistemático tiene por finalidad promover, conducir, dirigir y facilitar aprendizajes significativos y acreditables. Se considera dentro de la función docente universitaria la docencia, extensión, investigación, administración y asistencia técnica.

**CAPÍTULO V**  
**METODOLOGÍA**

## V. METODOLOGÍA

### 5.1 Hipótesis

Si se elabora las estrategias de afrontamiento para el desgaste profesional, entonces éste disminuye.

### 5.2 Variables

#### 5.2.1 Definición conceptual

**Estrategias de afrontamiento.-** El afrontamiento son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

**Desgaste profesional.-** Conjunto de síntomas referidos al agotamiento y la fatiga presentes en trabajadores cuyas labores requieren de constante contacto con otras personas.

## 5.2.2 Definición operacional

**Tabla 1** Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles
<b>Estrategias de afrontamiento</b>	Son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.	Afrontamiento centrado en el problema	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requiere de información o asesoramiento de otras personas significativas para afrontar el problema.</li> <li>2. Ejecuta acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos.</li> <li>3. Desarrolla gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Totalmente de acuerdo (TA)</li> <li>2 Acuerdo (A)</li> <li>3 Indiferente (I)</li> <li>4 Desacuerdo (D)</li> <li>5 Totalmente en desacuerdo (TD)</li> </ol>
		Afrontamiento centrado en la emoción	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Acepta con resignación el problema y la imposibilidad de provocar cambios en el.</li> <li>5. Mantiene un control afectivo de las emociones para que no interfiera en otros aspectos de la vida.</li> <li>6. Descarga sus emociones, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer.</li> </ol>	
		Afrontamiento centrado en la evaluación	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Analiza de manera lógica la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolver el problema.</li> <li>8. Redefine cognitivamente los acontecimientos encontrándole un significado positivo.</li> <li>9. Evita cognitivamente mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías.</li> </ol>	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Desgaste profesional (Síndrome de Burnout)	<p>Conjunto de síntomas referidos al agotamiento y la fatiga presentes en trabajadores cuyas labores requieren de constante contacto con otras personas. Repercutiendo en un bajo rendimiento y la disminución de la calidad del servicio profesional. (Maslach y Jackson, citado por Gonzáles, 2008 en Gómez, M. &amp; Ruiz, M. 2015)</p>	Desgaste emocional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.</li> <li>2. Al final de la jornada me siento agotado.</li> <li>3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</li> <li>4. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.</li> <li>5. Me siento agotado por el trabajo.</li> <li>6. Me siento frustrado por mi trabajo.</li> <li>7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</li> <li>8. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.</li> <li>9. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.</li> </ol>	<p>Alto: 54 a 27 Medio: 26 a 19 Bajo: 18 a 0</p>
		Despersonalización	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.</li> <li>11. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</li> <li>12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</li> <li>13. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en la Universidad.</li> <li>14. Siento que algunos alumnos me culpan de algunos de sus problemas.</li> </ol>	<p>Alto: 30 a 10 Medio: 9 a 7 Bajo: 6 a 0</p>

---

Realización personal	15. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.	
	16. Me enfrento muy bien con los problemas que enfrentan mis alumnos.	
	17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
	18. Me encuentro con mucha vitalidad.	Alto: 48 a 40
	19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.	Medio: 39 a 31
	20. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.	Bajo:30 a 0
	21. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	
	22. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	

---

Fuente: Elaboración propia

## 5.3 Metodología

### 5.3.1 Tipo de Estudios

La presente investigación es de tipo Descriptivo y Propositivo.

Descriptivo. Hernández, Fernández y Baptista (2010), este tipo de investigación tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población.

Por tanto, en esta investigación se describieron características relacionadas a las dos variables en estudio (estrategias de afrontamiento y desgaste profesional), analizando la problemática a través de una población objeto de estudio.

Propositivo. Consiste en elaborar una propuesta, como solución a un problema con base en los resultados del proceso de investigación. En este caso la investigación se ocupó de plantear soluciones, donde, a partir del estudio descriptivo se identificó la problemática y se propuso una solución a través de la propuesta de la investigación.

### 5.3.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental y transversal. Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Se utilizará el diseño descriptivo simple siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

O = Información a recoger:

P = Propuesta:

## **5.4 Población y muestra**

### **5.4.1 Población**

La población objeto de estudio está compuesta por 65 docentes que desempeñan sus actividades en la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, está conformada por docentes a tiempo completo ( 10) y docentes a tiempo parcial ( 55).

### **5.4.2 Muestra.**

El tipo de muestreo es no probabilístico, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Sampieri (2006)

Por tal motivo el instrumento de investigación se ha aplicado a los 65 docentes adscritos a la Escuela de Administración, de los cuales 10 docentes trabajan a tiempo completo y 55 a tiempo parcial.

## **5.5 Método de investigación**

Inductivo, porque se obtuvo conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico, en el que se distingue cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

Deductivo, en este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos. Dentro de esta lógica deductiva la explicación implica las mismas reglas de inferencia lógica que la predicción, con la diferencia de que la explicación se produce después de ocurridos los acontecimientos y para la explicación es necesario saber acerca de la naturaleza de las variables.

Analítico, el método analítico es aquel método de investigación que consistió en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o

elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

Para el estudio se utilizaron los siguientes métodos basados en el análisis descriptivo:

Análisis: para poder realizarlo de manera detallada los datos e información relacionada con la investigación.

Inductivo – deductivo: para poder llegar a las conclusiones.

## **5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnica: Encuesta**

Con esta técnica de recolección de datos se dio lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

### **Instrumento: Cuestionario**

El cuestionario como instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para recoger los datos necesarios con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación.

Técnica aplicada para diagnosticar el nivel actual de desgaste profesional e identificar los factores que influyen en el desgaste de los docentes adscritos a la Escuela de Administración.

Inventario de burnout de Maslach (M.B.I.) (Maslach y Jackson, 1986)

Está compuesto por 22 ítems y 7 opciones de respuesta con escala tipo Likert de 0 (Nunca) a 6 (Todos los días), en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia los usuarios del servicio. En este cuestionario se evalúan las tres dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización y Logro personal. Agotamiento emocional. El profesorado que sufre síndrome de burnout obtendrá en el M.B.I. (1986)

puntuaciones altas en Agotamiento emocional, en Despersonalización y bajas en Logro personal.

### **5.7 Métodos de Análisis de datos**

El análisis estadístico de datos será de tipo cuantitativo por medio de la estadística descriptiva, de la cual se implica la frecuencia de cada pregunta. Para conocer el resultado de este análisis se utilizará Microsoft Excel el cual permitirá analizar y graficar estadísticamente sin tener que conocer mecánicas de cálculos ni la sintaxis de los comandos del sistema, siendo útil a la hora de organizar y analizar los datos.

**CAPÍTULO VI**  
**LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

## **VI. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

La limitación de la presente investigación se debió a que no se han encontrado los suficientes antecedentes del problema a nivel local en el sector educación.

**CAPÍTULO VII**  
**PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

## VII. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1 Descripción

*Tabla 2 Información o asesoramiento de otras personas significativas para afrontar el problema.*

Escala Pregunta	TA	A	I	D	TD	Total
Requiere de información o asesoramiento de otras personas significativas para afrontar el problema.	30	25	5	5	0	65
	46.15	38.46	7.69	7.69	0.00	100.00

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado*



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla.*

Figura N° 1

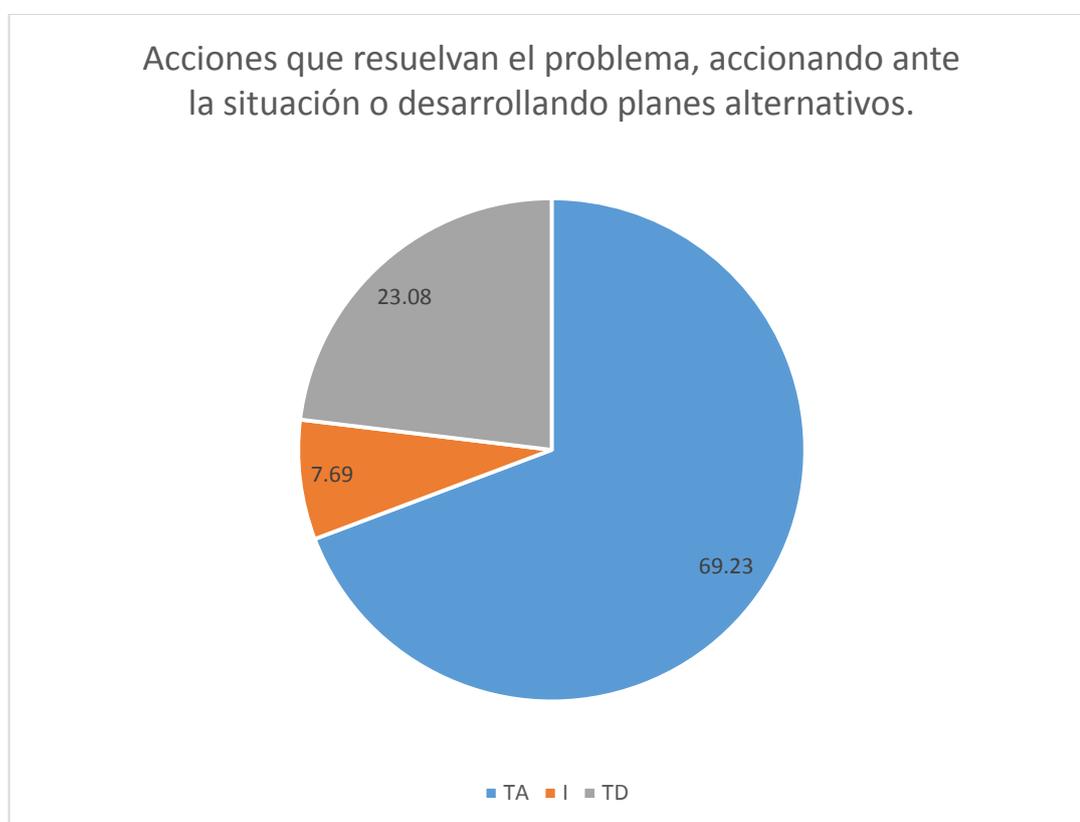
Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 84.62% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que requiere de información o asesoramiento de otras personas significativas para afrontar el problema, el 7.69% es indiferente y el 7.69% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 3** Acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos

Escala Pregunta	TA	A	I	D	TD	Total
Ejecuta acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos.	35	10	5	10	5	65
	53.85	15.38	7.69	15.38	7.69	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia en base a tabla

Figura N° 2

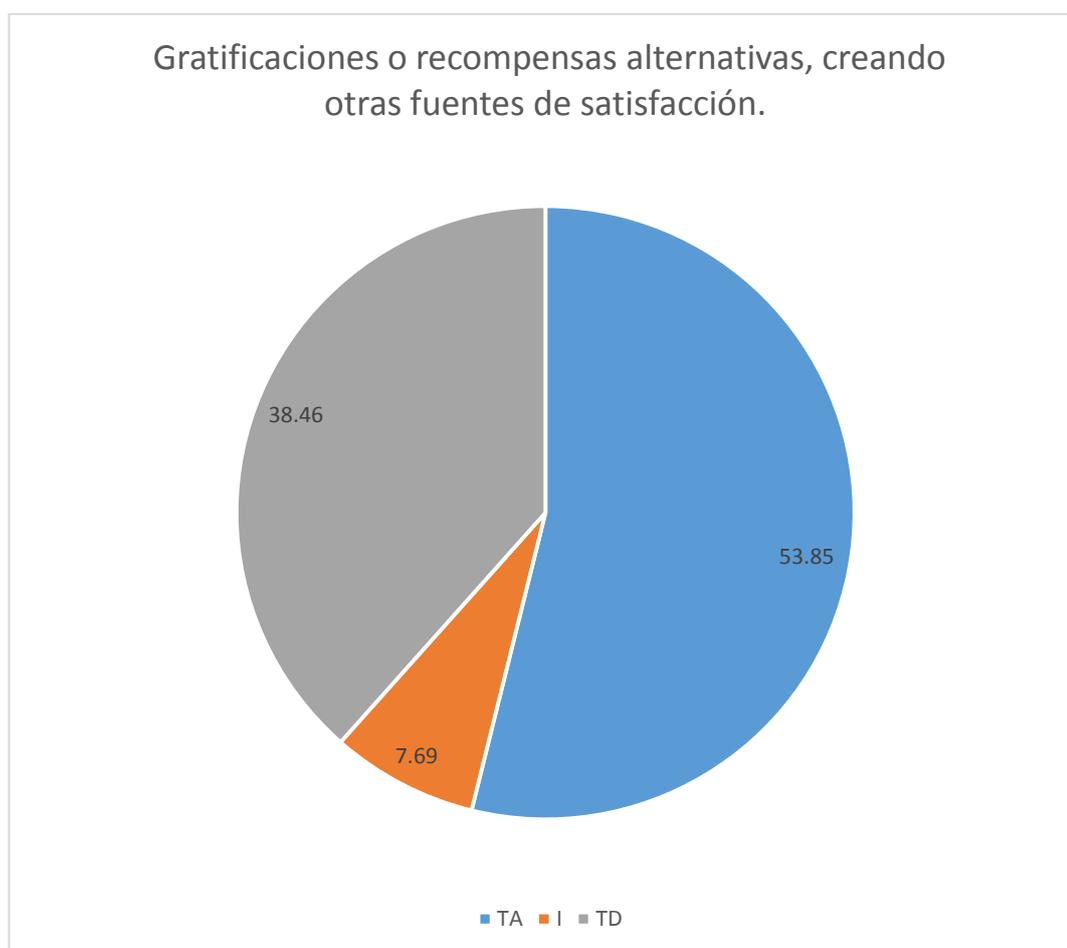
Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 69.23% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que ejecuta acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos, el 7.69% es indiferente y el 23.08% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 4** Desarrolla gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción.

Escala Pregunta	TA	A	I	D	TD	Total
Desarrolla gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción.	20	15	5	7	18	65
	30.77	23.08	7.69	10.77	27.69	100.00

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado*



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla*

Figura N° 3

Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 53.85% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que desarrolla gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción, el 7.69% es indiferente y el 38.46% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 5** Acepta con resignación el problema y la imposibilidad de provocar cambios en el.

<b>Escala Pregunta</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>	<b>Total</b>
Acepta con resignación el problema y la imposibilidad de provocar cambios en el.	17	12	8	15	13	65
	26.15	18.46	12.31	23.08	20.00	100.00

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado*



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla*

Figura N° 4

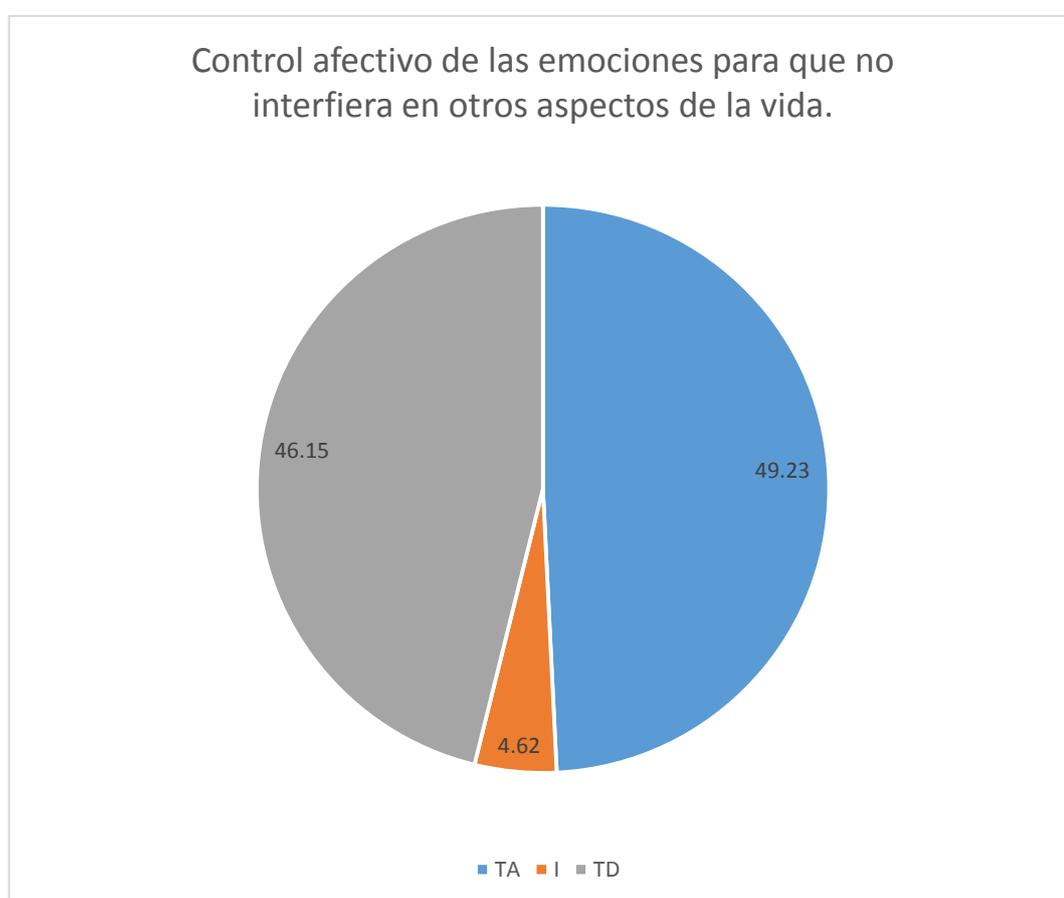
Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 44.62% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que acepta con resignación el problema y la imposibilidad de provocar cambios en el. El 12.31% es indiferente y el 43.08% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 6** Control afectivo de las emociones para que no interfiera en otros aspectos de la vida.

Escala Pregunta	TA	A	I	D	TD	Total
Mantiene un control afectivo de las emociones para que no interfiera en otros aspectos de la vida.	24	8	3	12	18	65
	36.92	12.31	4.62	18.46	27.69	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia en base a tabla

Figura N° 5

Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 49.23% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que mantiene un control afectivo de las emociones para que no interfiera en otros aspectos de la vida, el 4.62% es indiferente y el 46.15% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 7** Descarga sus emociones, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer.

<b>Escala Pregunta</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>	<b>Total</b>
Descarga sus emociones, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer.	5	10	4	20	26	65
	7.69	15.38	6.15	30.77	40.00	100.00

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado*



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla*

Figura N° 6

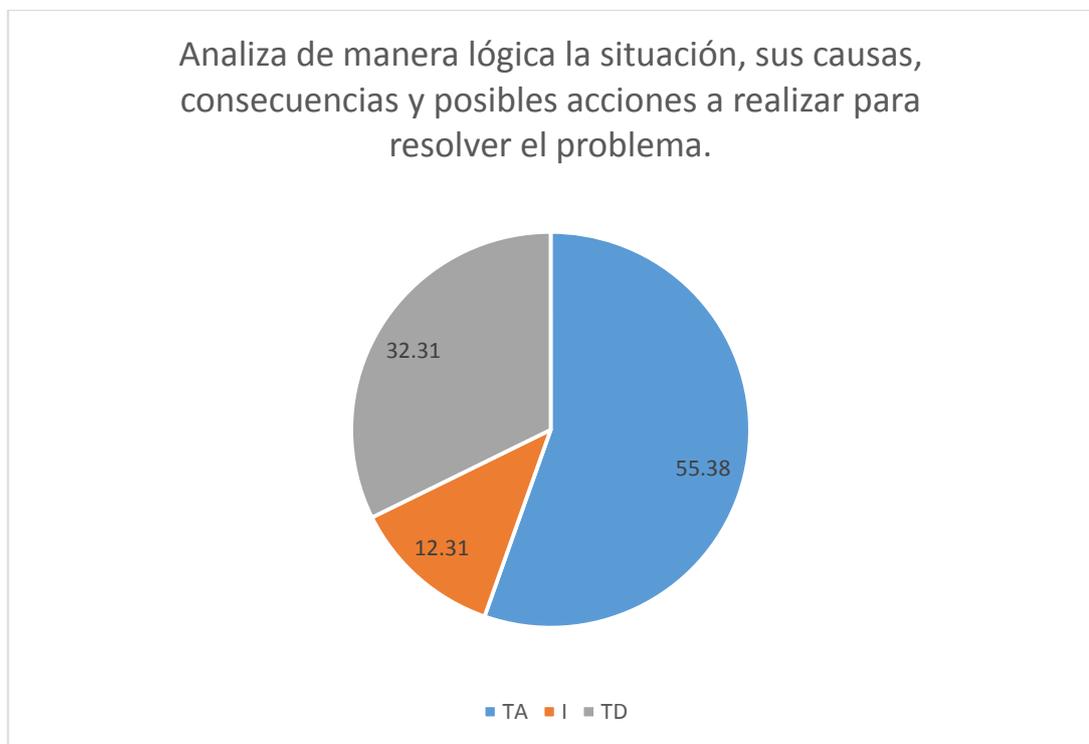
Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 23.08% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que descarga sus emociones, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer, el 6.15% es indiferente y el 70.77% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 8** Analiza de manera lógica la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolver el problema.

<b>Escala Pregunta</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>	<b>Total</b>
Analiza de manera lógica la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolver el problema.	26	10	8	11	10	65
	40.00	15.38	12.31	16.92	15.38	100.00

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado*



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla*

Figura N° 7

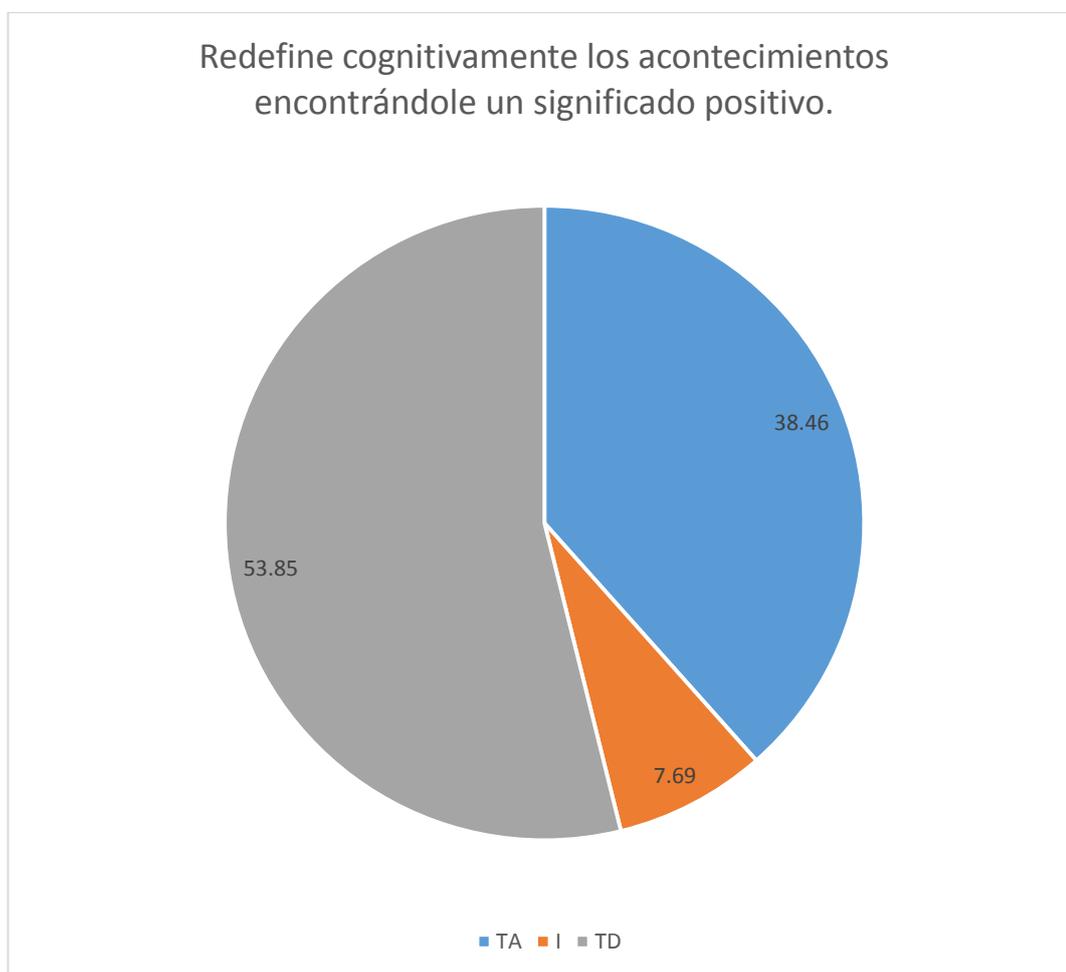
Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 55.38% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que analiza de manera lógica la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolver el problema, el 12.31% es indiferente y el 32.31% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 9** Redefine cognitivamente los acontecimientos encontrándole un significado positivo.

<b>Escala Pregunta</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>	<b>Total</b>
Redefine cognitivamente los acontecimientos encontrándole un significado positivo.	15	10	5	15	20	65
	23.08	15.38	7.69	23.08	30.77	100.00

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado*



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla*

**Figura N° 8**

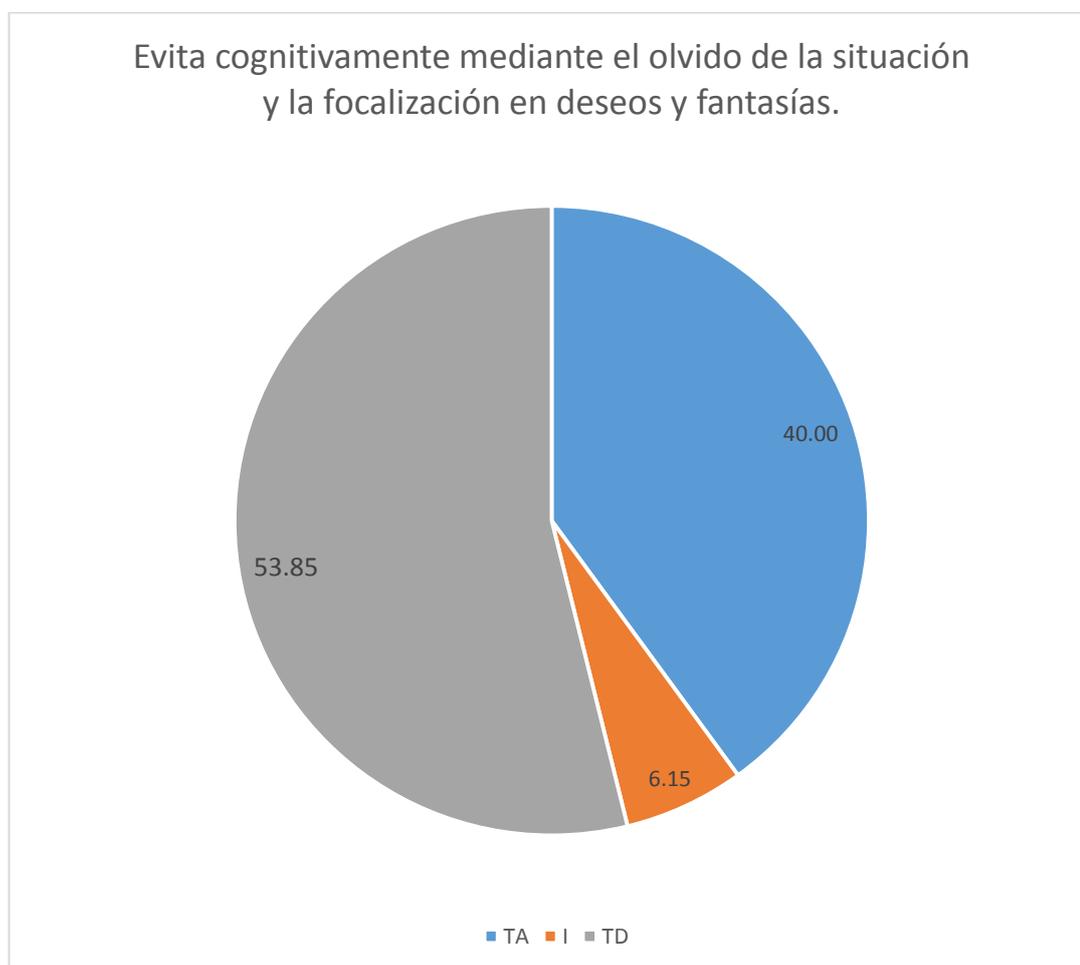
**Análisis y descripción.-** Del 100% de encuestados el 38.46% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que redefine cognitivamente los acontecimientos encontrándole un significado positivo, el 7.69% es indiferente y el 53.85% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 10** Evita cognitivamente mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías.

Escala Pregunta	TA	A	I	D	TD	Total
Evita cognitivamente mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías.	11	15	4	18	17	65
	16.92	23.08	6.15	27.69	26.15	100.00

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado*



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla*

Figura N° 9

Análisis y descripción.- Del 100% de encuestados el 40.00% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que evita cognitivamente mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías, el 6.15% es indiferente y el 53.85% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 11** Edad de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>EDAD</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
DE 25 A 30	12	18
DE 31 A 40	33	51
DE 41 A 50	16	25
DE 51 A 60	3	4
DE 61 A 70	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Edad de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 10:** El 51% de docentes adscritos a la escuela de Administración de la USS a los que se les aplicó el inventario de Bournout, se encuentran entre los 31 a 40 años, el 25% tienen edades de 41 a 50 años, el 18% de docentes tienen una edad de 25 a 30 años, y sólo el 2% de ellos tienen de 61 a 70 años.

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 12** Sexo de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>SEXO</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
MASCULINO	42	65
FEMENINO	23	35
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Sexo de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 11:** Los resultados nos muestran que el 65% de docentes adscritos a la escuela de Administración de la USS a los que se les aplicó el inventario de Bournout son de sexo masculino, y el 35% son de género femenino.

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 13** Estado civil de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SOLTERO	24	37
CASADO	41	63
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Estado civil de los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 12:** Los resultados nos muestran que el 63% de docentes adscritos a la escuela de Administración de la USS a los que se les aplicó el inventario de Bournout tienen un estado civil casado, y el 37% son solteros.

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 14** Número de hijos que tienen los docentes de la EAP de Administración

<b>N° HIJOS</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
0	20	31
1	15	22
2	21	32
3	7	11
4	1	2
6	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Número de hijos que tienen los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 13:** En relación al número de hijos que tienen los docentes adscritos a la escuela de Administración de la USS a los que se les aplicó el inventario de Bournout, el 32% de ellos tienen 2 hijos, el 31% de docentes no tienen hijos, un 22% tienen sólo un hijo, el 11% tienen tres hijos, y un 2% de docentes tienen 4 o 6 hijos.

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 15** Tiempo de servicio que tienen los docentes adscritos a la Escuela de Administración en la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1 - 5	40	63
6 - 10	15	22
11 - 15	10	15
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tiempo de servicio que tienen los docentes adscritos a la Escuela de Administración en la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 14:** El 63% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout tienen de 1 a 5 años laborando en la Universidad Señor de Sipán, el 22% tienen de 6 a 10 años de servicio, y el 15% de ellos de 11 a 15 años de servicio en la USS.

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 16** Condición docente que tienen los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>CONDICIÓN DOCENTE</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
DTP	55	85
DTC	10	15
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Condición docente que tienen los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

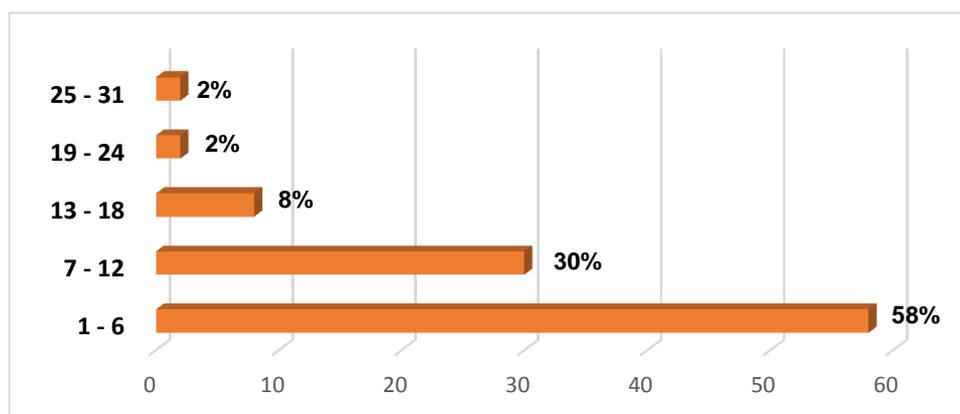
**Figura 15:** El 85% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout tienen dedicación a tiempo parcial, y el 15% de ellos dedicación a tiempo completo.

**Tabla 17** Años de experiencia docente que tienen los profesionales adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>AÑOS DOCENTE</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1 - 6	38	58
7 - 12	20	30

13 - 18	5	8
19 - 24	1	2
25 - 31	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 16:** El 58% de los docentes adscritos a la Escuela de Administración tiene entre 1 a 6 años de experiencia docente y el 2% tiene entre 25 y 31 años de experiencia.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 18** Número de horas dedicadas a la docencia que tienen los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>HORAS DOCENCIA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1 - 7	1	2
8 - 14	28	43
15 - 21	19	29
22 - 28	7	10

29 - 35	5	8
36 - 42	1	2
43 - 51	4	6
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Número de horas dedicadas a la docencia que tienen los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 17:** El 43% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout tienen de 8 a 14 horas dedicadas a la docencia a la semana, el 29% de 15 a 21 horas, el 10% de 22 a 28 horas, el 8% de ellos tienen de 29 a 35 horas de clase a la semana, y un 2% de ellos tienen de 36 a 42 a horas, al igual de los que tienen de 1 a 7 horas.

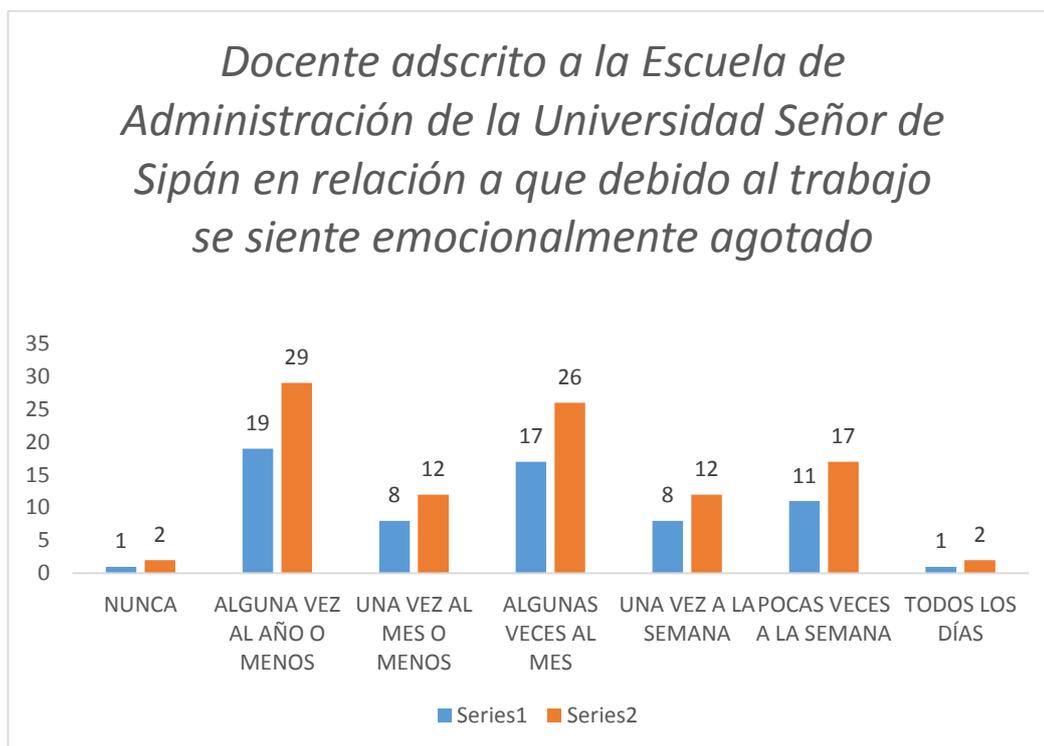
**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 19** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que debido al trabajo se siente emocionalmente agotado

<b>CATEGORIA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
NUNCA	1	2
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	19	29
UNA VEZ AL MES O MENOS	8	12
ALGUNAS VECES AL MES	17	26

UNA VEZ A LA SEMANA	8	12
POCAS VECES A LA SEMANA	11	17
TODOS LOS DÍAS	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 18:** El 29 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout tienen alguna vez al año o menos agotamiento emocional, el 26% algunas veces y un 2% todos los días.

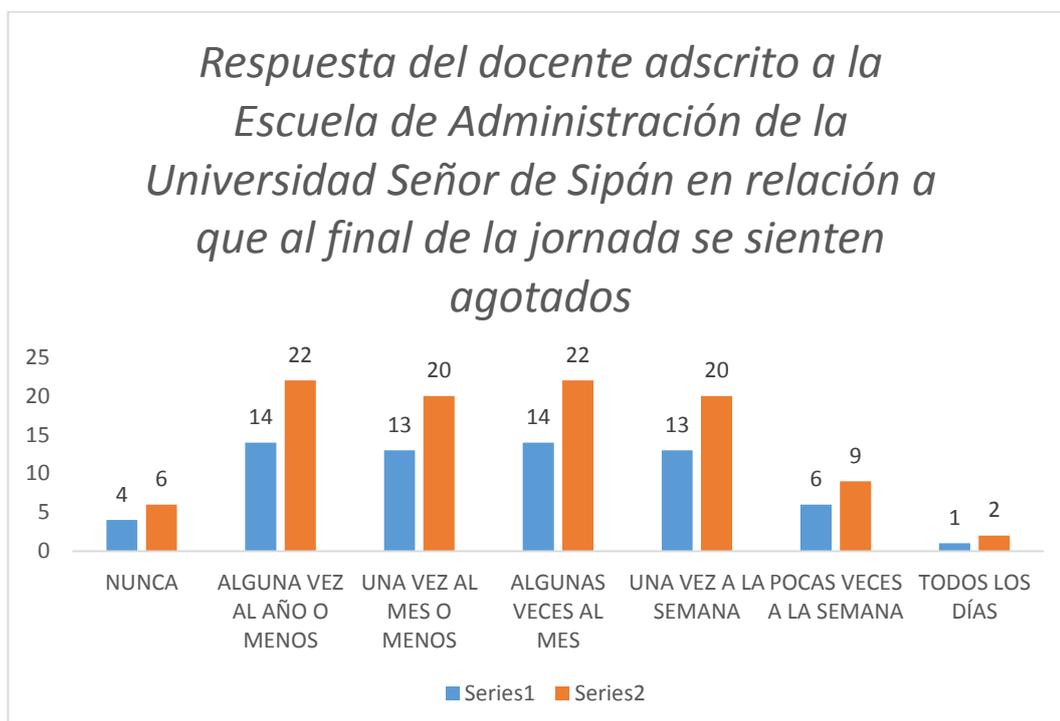
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 201

**Tabla 20** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración en relación a que al final de la jornada se sienten agotados

CATEGORIA	n	%
NUNCA	4	6
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	14	22
UNA VEZ AL MES O MENOS	13	20

ALGUNAS VECES AL MES	14	22
UNA VEZ A LA SEMANA	13	20
POCAS VECES A LA SEMANA	6	9
TODOS LOS DÍAS	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



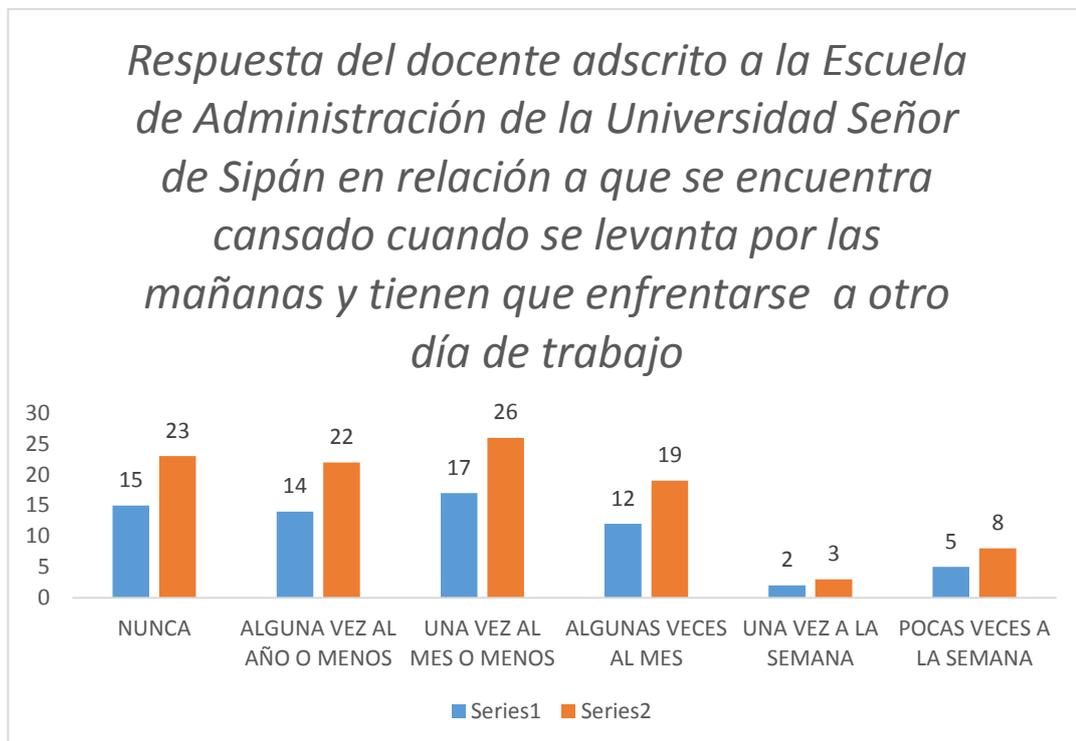
**Figura 19:** El 22 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout tienen alguna vez al año o menos agotamiento emocional al final de la jornada laboral, el 22% algunas veces y un 2% todos los días.

**Tabla 21** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración en relación a que se encuentra cansado cuando se levanta por las mañanas

CATEGORIA	n	%
NUNCA	15	23

ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	14	22
UNA VEZ AL MES O MENOS	17	26
ALGUNAS VECES AL MES	12	19
UNA VEZ A LA SEMANA	2	3
POCAS VECES A LA SEMANA	5	8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 20:** El 22 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout se sienten cansados cuando se levantan, el 19% algunas veces y un 8% todos los días.

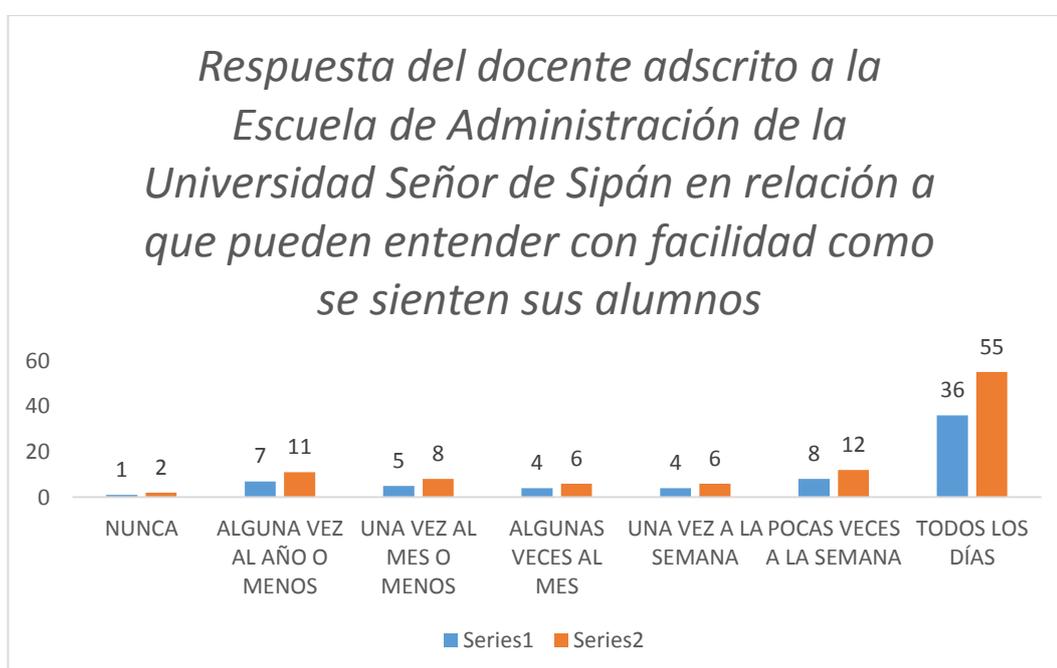
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 22** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que pueden entender con facilidad como se sienten sus alumnos

CATEGORIA	n	%
-----------	---	---

NUNCA	1	2
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	7	11
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	8
ALGUNAS VECES AL MES	4	6
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6
POCAS VECES A LA SEMANA	8	12
TODOS LOS DÍAS	36	55
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 21:** El 11 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout pueden entender con facilidad como se siente el alumno, el 6% algunas veces y un 55% todos los días.

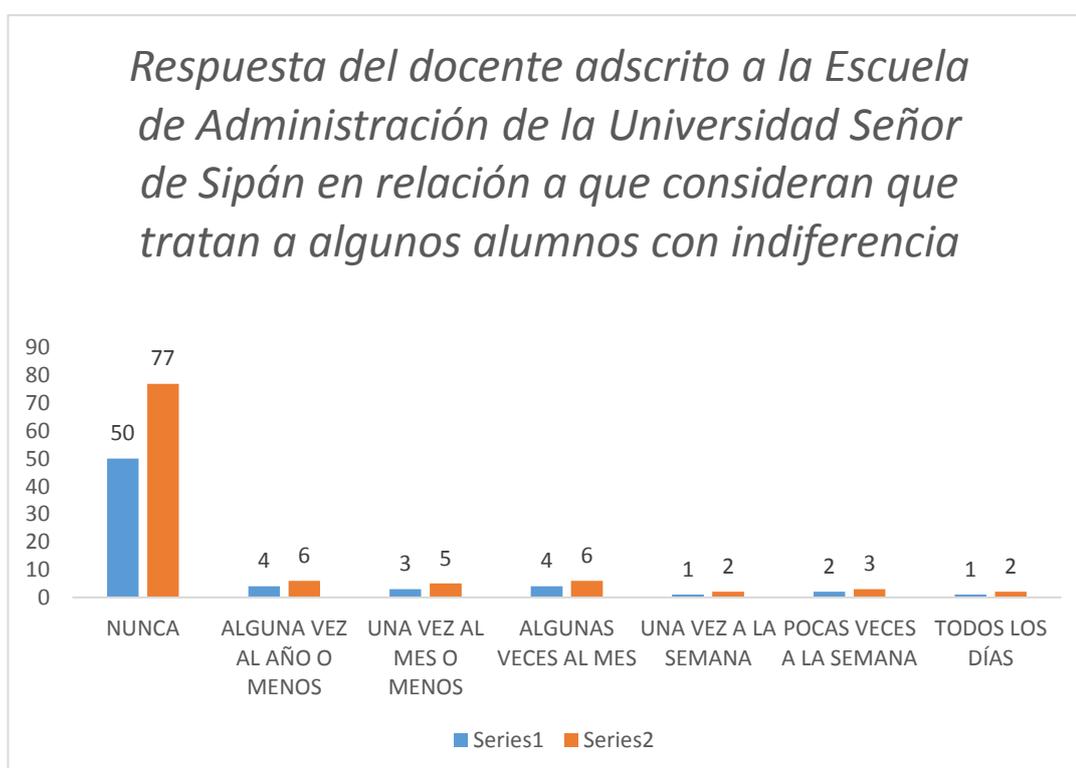
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 23** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que consideran que tratan a algunos alumnos con indiferencia

CATEGORIA	n	%
NUNCA	50	77

ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	4	6
UNA VEZ AL MES O MENOS	3	5
ALGUNAS VECES AL MES	4	6
UNA VEZ A LA SEMANA	1	2
POCAS VECES A LA SEMANA	2	3
TODOS LOS DÍAS	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



**Figura 22:** El 6 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout tratan algunos alumnos con indiferencia, el 5% algunas veces y un 2% todos los días.

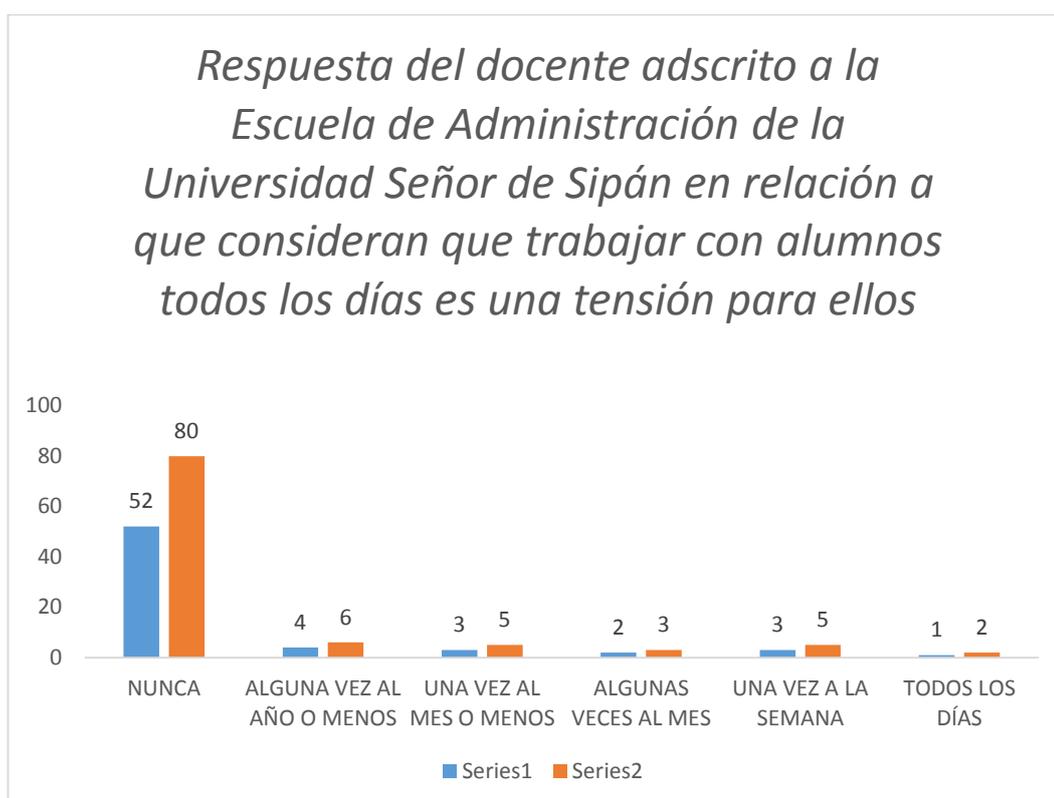
**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 24** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que consideran que trabajar con alumnos todos los días es una tensión para ellos

CATEGORIA	n	%
NUNCA	52	80

ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	4	6
UNA VEZ AL MES O MENOS	3	5
ALGUNAS VECES AL MES	2	3
UNA VEZ A LA SEMANA	3	5
TODOS LOS DÍAS	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 23:** El 6 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout consideran que trabajar con alumno todos los días es una tensión, el 5% algunas veces y un 2% todos los días.

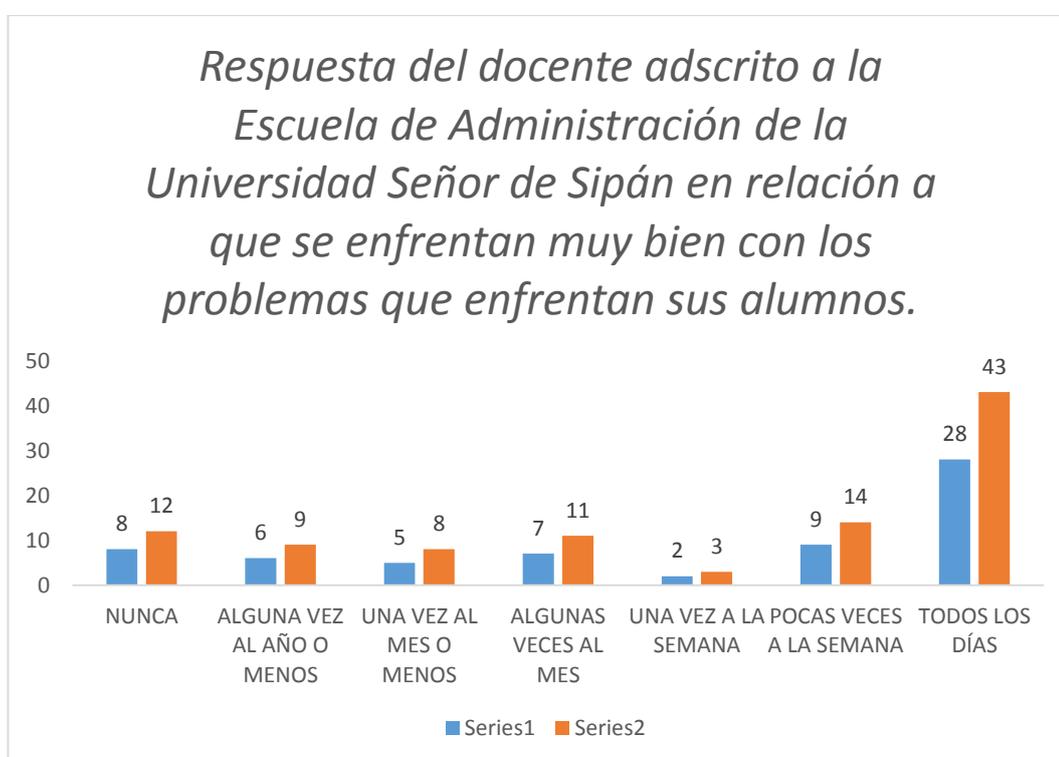
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 25** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se enfrentan muy bien con los problemas que enfrentan sus alumnos.

CATEGORIA	n	%
-----------	---	---

NUNCA	8	12
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	6	9
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	8
ALGUNAS VECES AL MES	7	11
UNA VEZ A LA SEMANA	2	3
POCAS VECES A LA SEMANA	9	14
TODOS LOS DÍAS	28	43
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 24:** El 9 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout se enfrentan muy bien con los problemas que enfrentan los alumnos, el 11% algunas veces y un 43% todos los días.

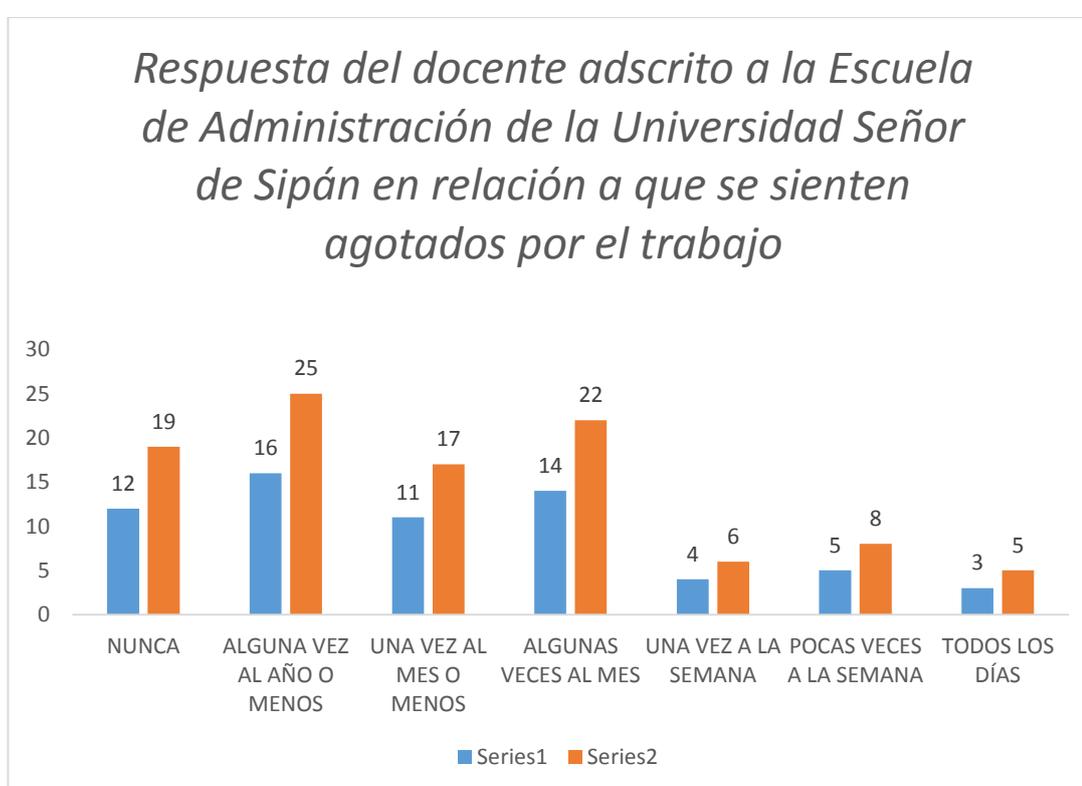
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 26** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se sienten agotados por el trabajo

CATEGORIA	n	%
-----------	---	---

NUNCA	12	19
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	16	25
UNA VEZ AL MES O MENOS	11	17
ALGUNAS VECES AL MES	14	22
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6
POCAS VECES A LA SEMANA	5	8
TODOS LOS DÍAS	3	5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



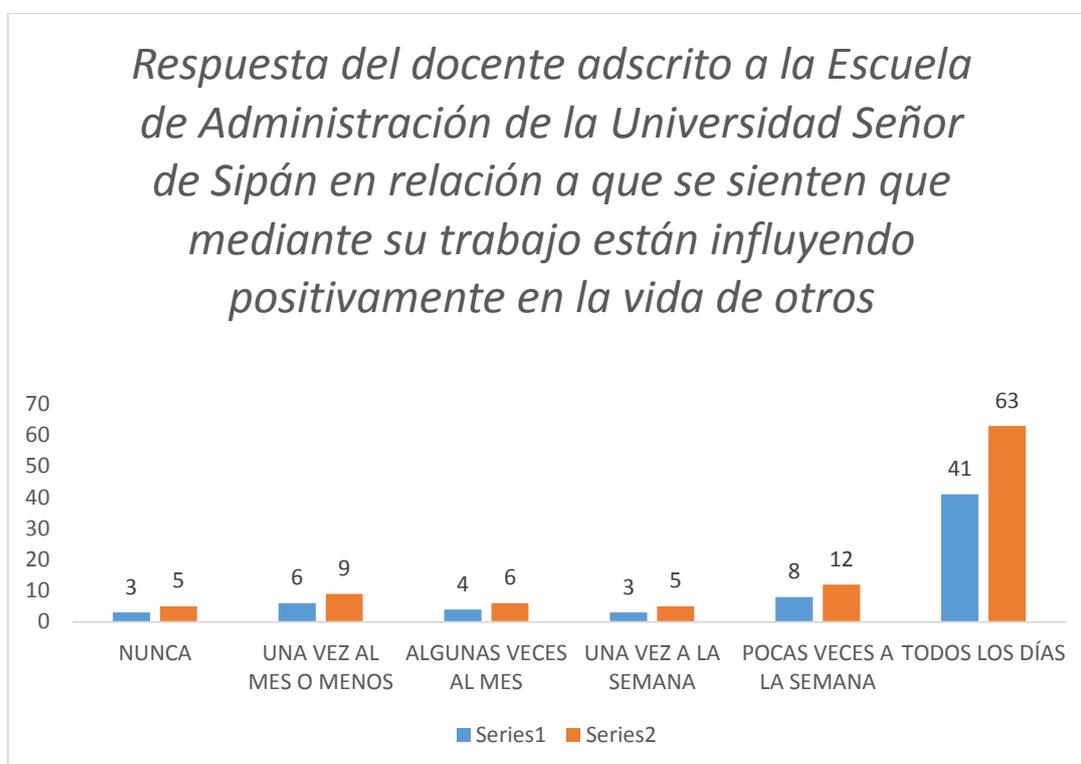
**Figura 25:** El 25 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout se sienten agotados por el trabajo, el 22% algunas veces y un 5% todos los días.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 27** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se sienten que mediante su trabajo están influyendo positivamente en la vida de otros

CATEGORIA	n	%
NUNCA	3	5
UNA VEZ AL MES O MENOS	6	9
ALGUNAS VECES AL MES	4	6
UNA VEZ A LA SEMANA	3	5
POCAS VECES A LA SEMANA	8	12
TODOS LOS DÍAS	41	63
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



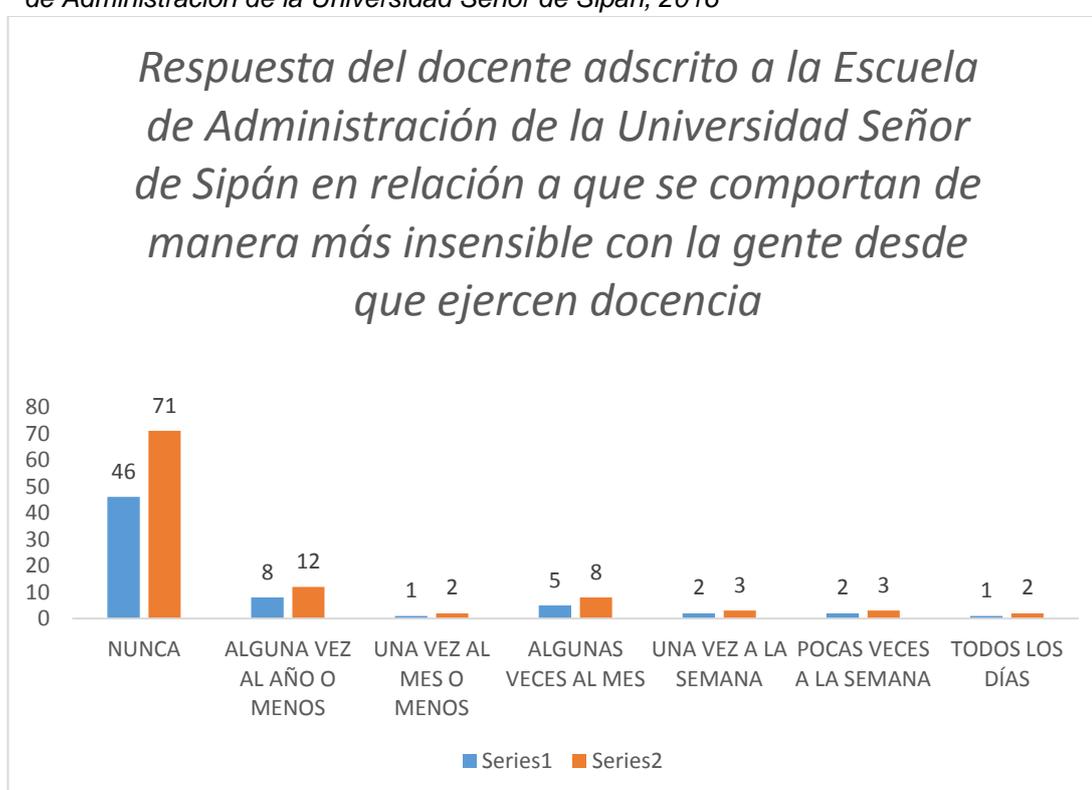
**Figura 26:** El 9 % de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten mediante su trabajo están influyendo positivamente en la vida de otros, el 5% algunas veces y un 63% todos los días.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 28** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se comportan de manera más insensible con la gente desde que ejercen la docencia.

CATEGORIA	n	%
NUNCA	46	71
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	8	12
UNA VEZ AL MES O MENOS	1	2
ALGUNAS VECES AL MES	5	8
UNA VEZ A LA SEMANA	2	3
POCAS VECES A LA SEMANA	2	3
TODOS LOS DÍAS	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 27:** El 12% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout comparten de manera insensible con la gente desde que ejercen docencia, el 2% algunas veces y un 2% todos los días.

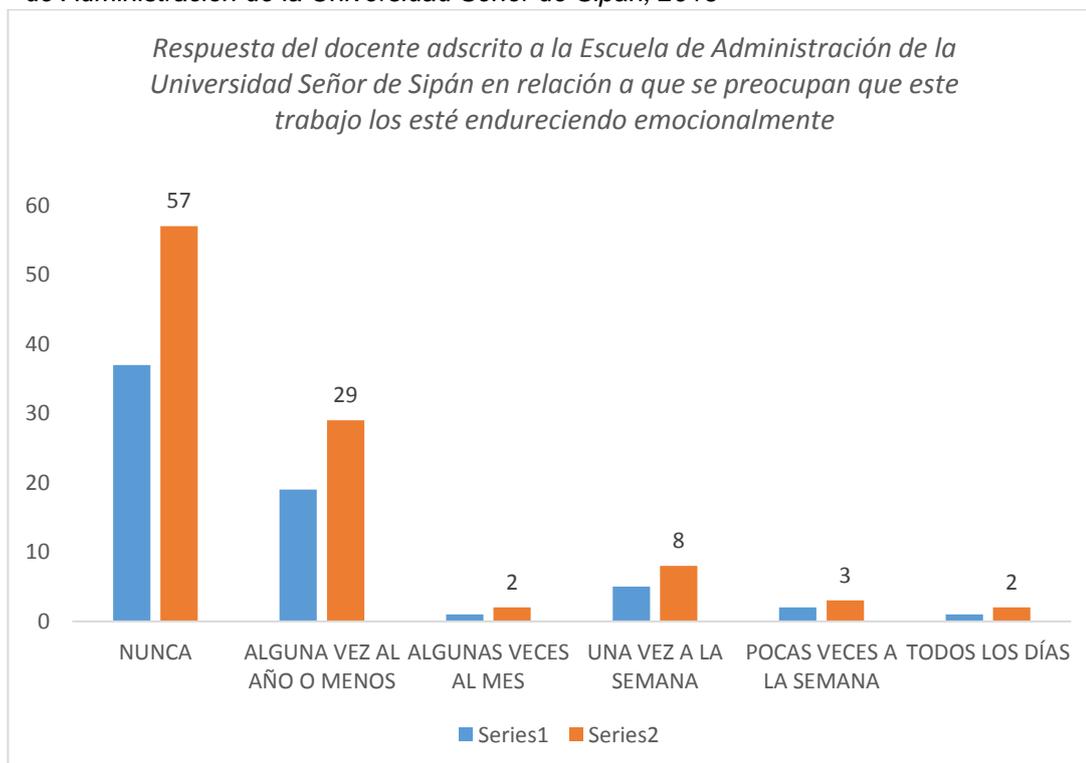
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 29** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se preocupan que este trabajo los esté endureciendo emocionalmente

CATEGORIA	n	%
-----------	---	---

NUNCA	37	57
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	19	29
ALGUNAS VECES AL MES	1	2
UNA VEZ A LA SEMANA	5	8
POCAS VECES A LA SEMANA	2	3
TODOS LOS DÍAS	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



**Figura 28:** El 29% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout se preocupan que este trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 8% algunas veces, el 10% todos los días.

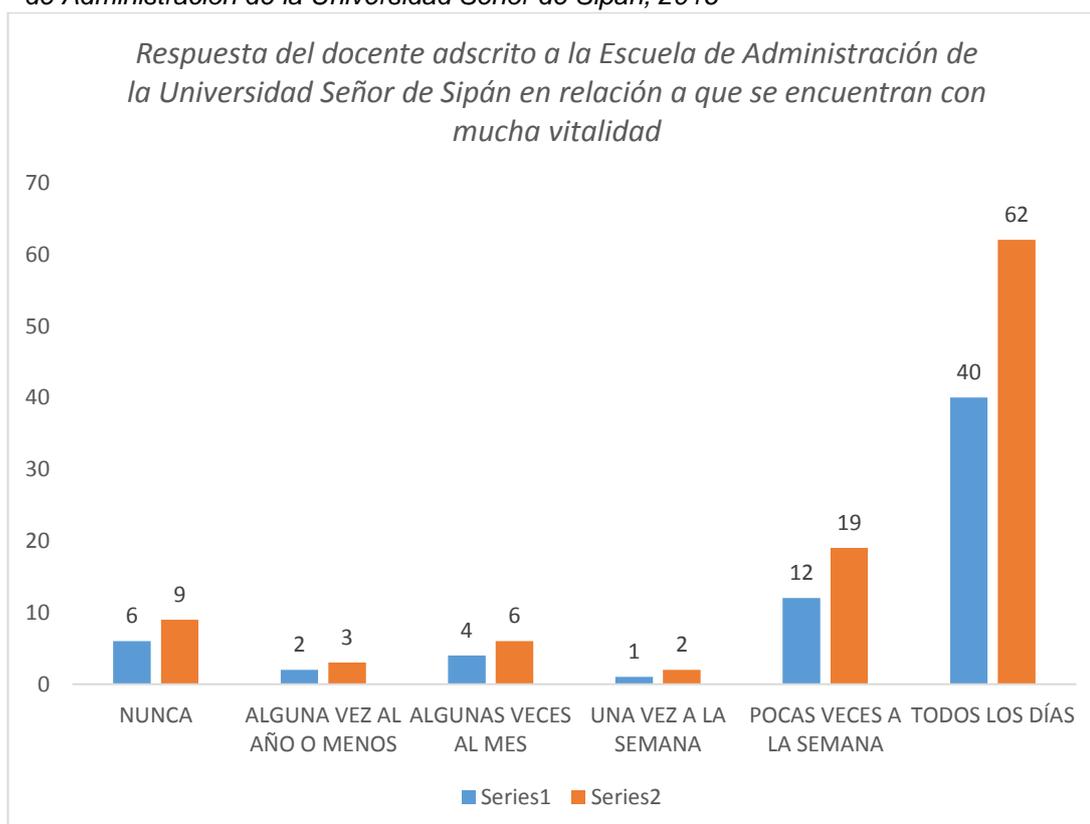
**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 30** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se encuentran con mucha vitalidad

CATEGORIA	n	%
NUNCA	6	9

ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	2	3
ALGUNAS VECES AL MES	4	6
UNA VEZ A LA SEMANA	1	2
POCAS VECES A LA SEMANA	12	19
TODOS LOS DÍAS	40	62
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 29:** El 3% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout se encuentran con mucha vitalidad, el 6% algunas veces, el 62% todos los días.

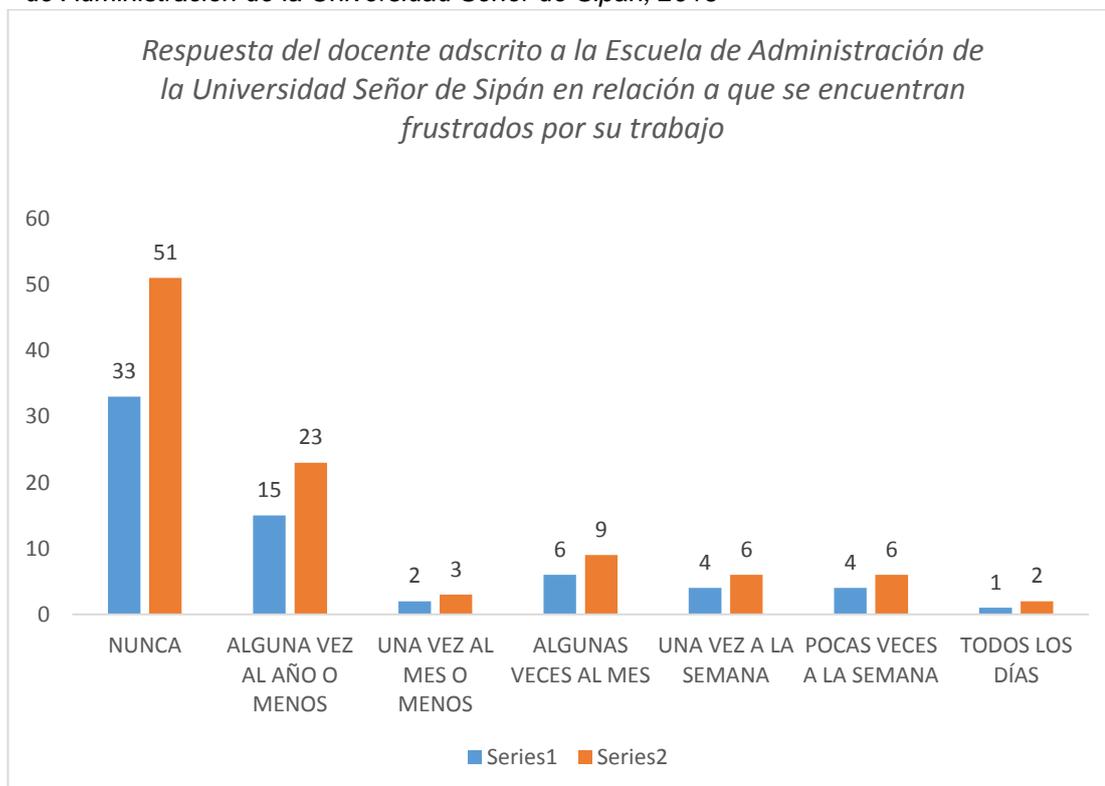
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 31** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se encuentran frustrados por su trabajo

CATEGORIA	n	%
NUNCA	33	51

ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	15	23
UNA VEZ AL MES O MENOS	2	3
ALGUNAS VECES AL MES	6	9
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6
POCAS VECES A LA SEMANA	4	6
TODOS LOS DÍAS	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 30:** El 23% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout se encuentran frustrados por su trabajo, el 9% algunas veces, el 2% todos los días.

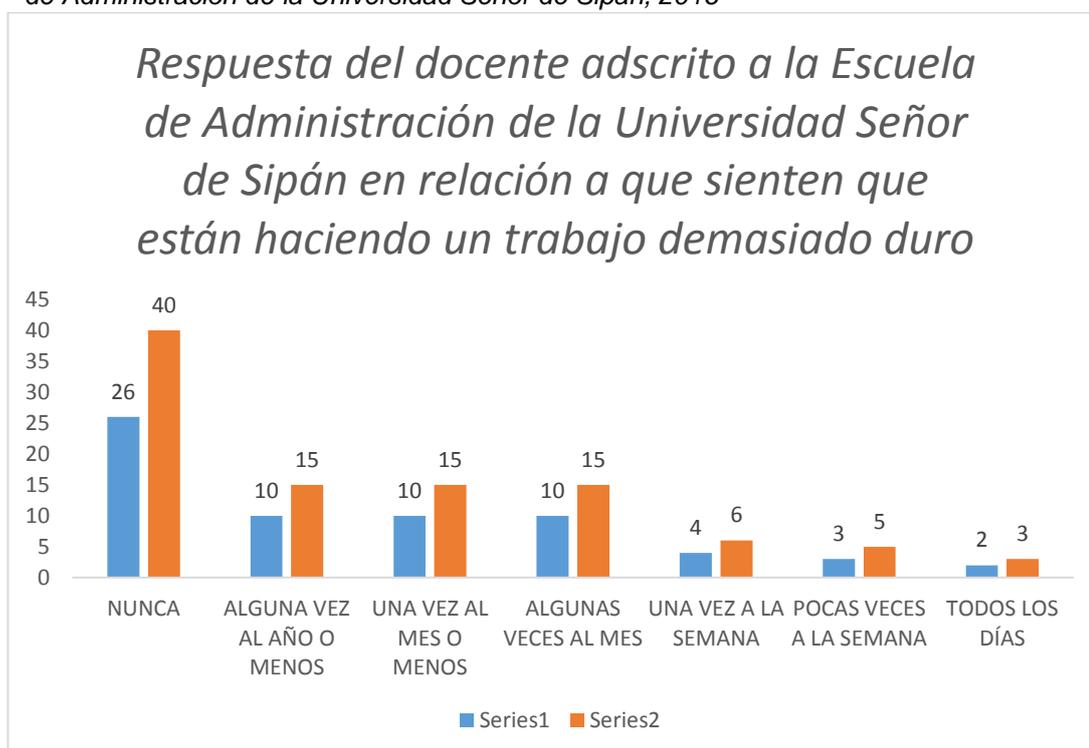
**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 32** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que están haciendo un trabajo demasiado duro

CATEGORIA	n	%
NUNCA	26	40

ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	10	15
UNA VEZ AL MES O MENOS	10	15
ALGUNAS VECES AL MES	10	15
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6
POCAS VECES A LA SEMANA	3	5
TODOS LOS DÍAS	2	3
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



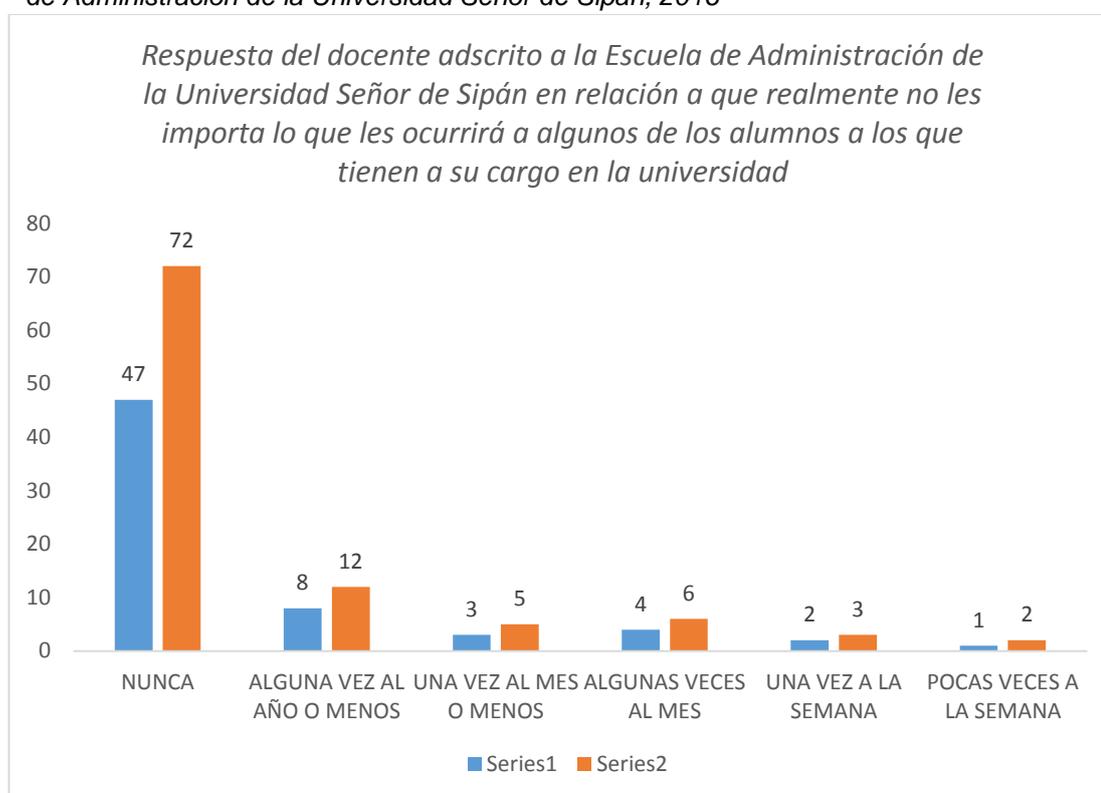
**Figura 31:** El 15% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que están haciendo un trabajo demasiado duro, el 15% algunas veces, el 3% todos los días.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 33** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que realmente no les importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tienen a su cargo en la universidad

CATEGORIA	n	%
NUNCA	47	72
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	8	12
UNA VEZ AL MES O MENOS	3	5
ALGUNAS VECES AL MES	4	6
UNA VEZ A LA SEMANA	2	3
POCAS VECES A LA SEMANA	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



**Figura 32:** El 72% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que realmente no les importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tienen a su cargo en la universidad, el 5% algunas veces, el 2% todos los días.

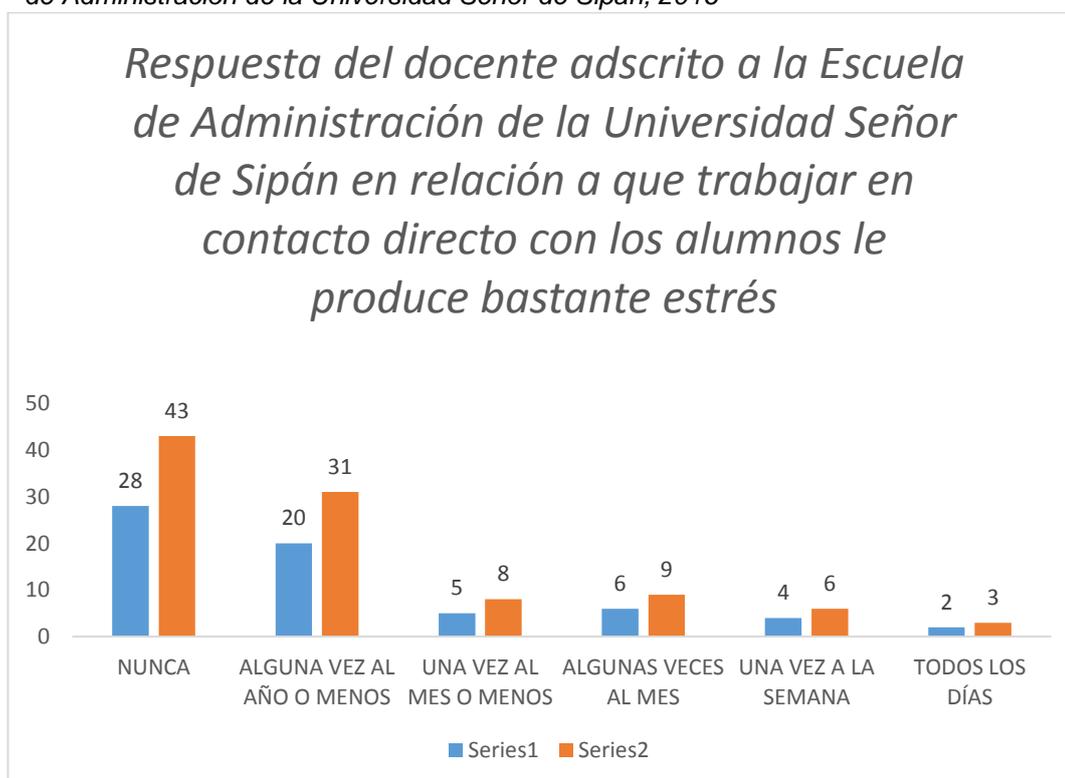
**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 34** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que realmente no les importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tienen a su cargo en la universidad

CATEGORIA	n	%
-----------	---	---

NUNCA	28	43
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	20	31
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	8
ALGUNAS VECES AL MES	6	9
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6
TODOS LOS DÍAS	2	3
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



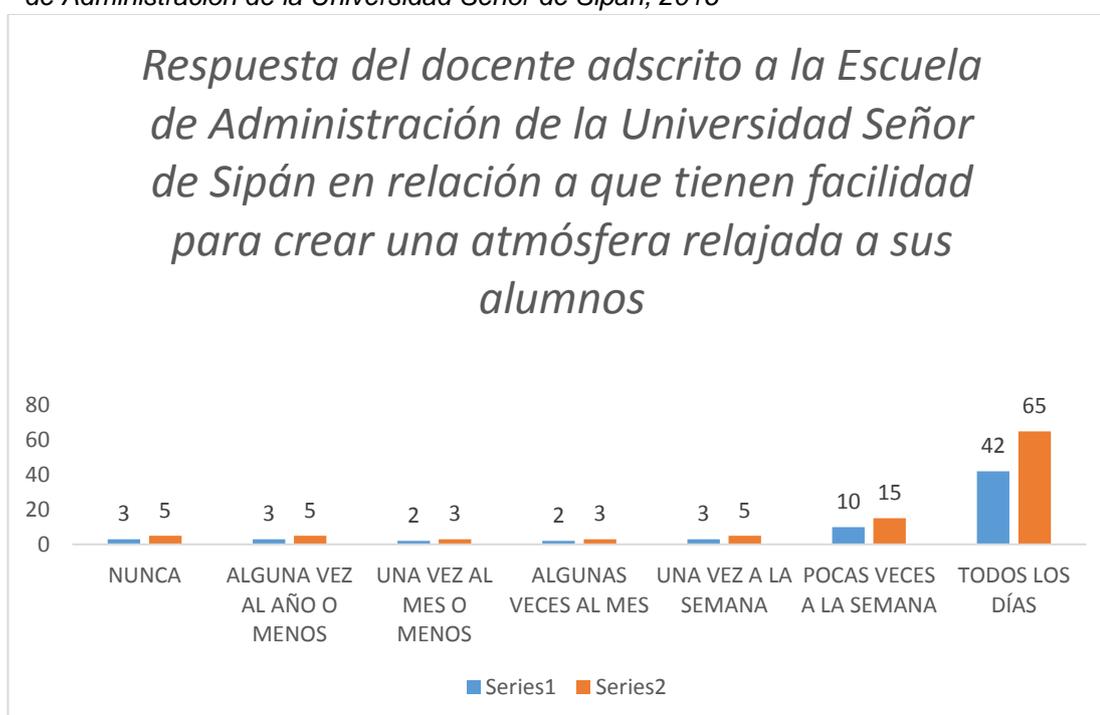
**Figura 33:** El 43% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que en contacto directo con los alumnos le produce bastante estrés, el 8% algunas veces, el 3% todos los días.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 35** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que tienen facilidad para crear una atmósfera relajada a sus alumnos

CATEGORIA	n	%
NUNCA	3	5
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	3	5
UNA VEZ AL MES O MENOS	2	3
ALGUNAS VECES AL MES	2	3
UNA VEZ A LA SEMANA	3	5
POCAS VECES A LA SEMANA	10	15
TODOS LOS DÍAS	42	65
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



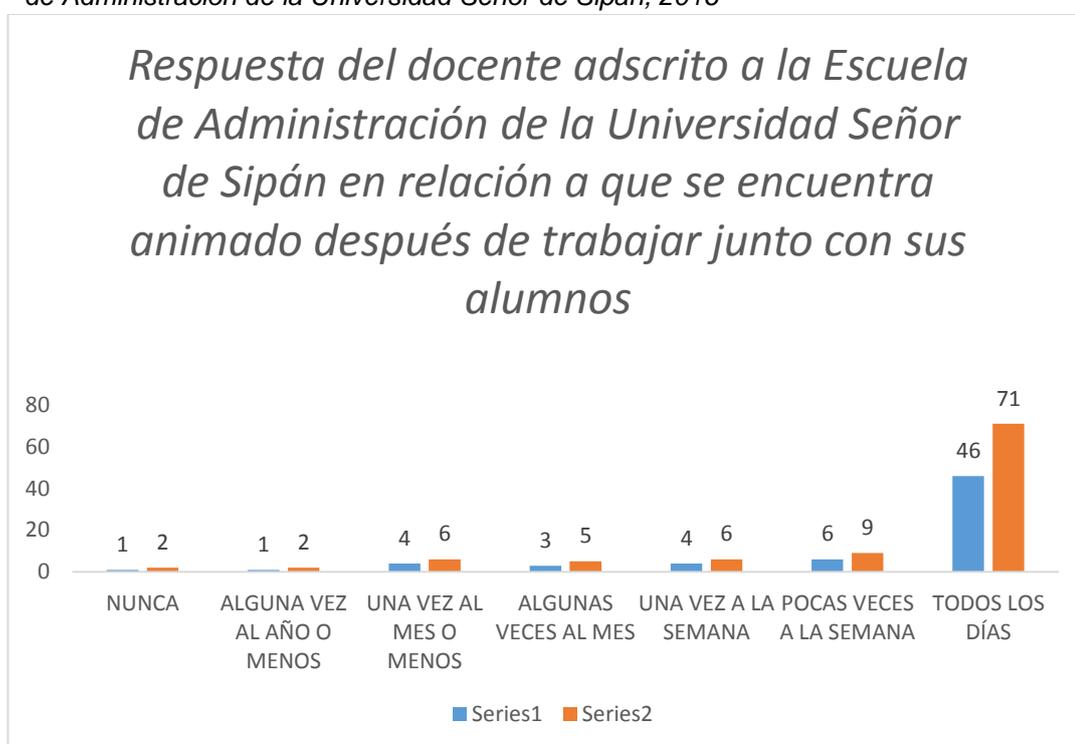
**Figura 34:** El 5% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que tienen facilidad para crear una atmósfera relajada a sus alumnos, el 3% algunas veces, el 65% todos los días.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 36** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que se encuentra animado después de trabajar junto con sus alumnos

CATEGORIA	n	%
NUNCA	1	2
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	1	2
UNA VEZ AL MES O MENOS	4	6
ALGUNAS VECES AL MES	3	5
UNA VEZ A LA SEMANA	4	6
POCAS VECES A LA SEMANA	6	9
TODOS LOS DÍAS	46	71
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



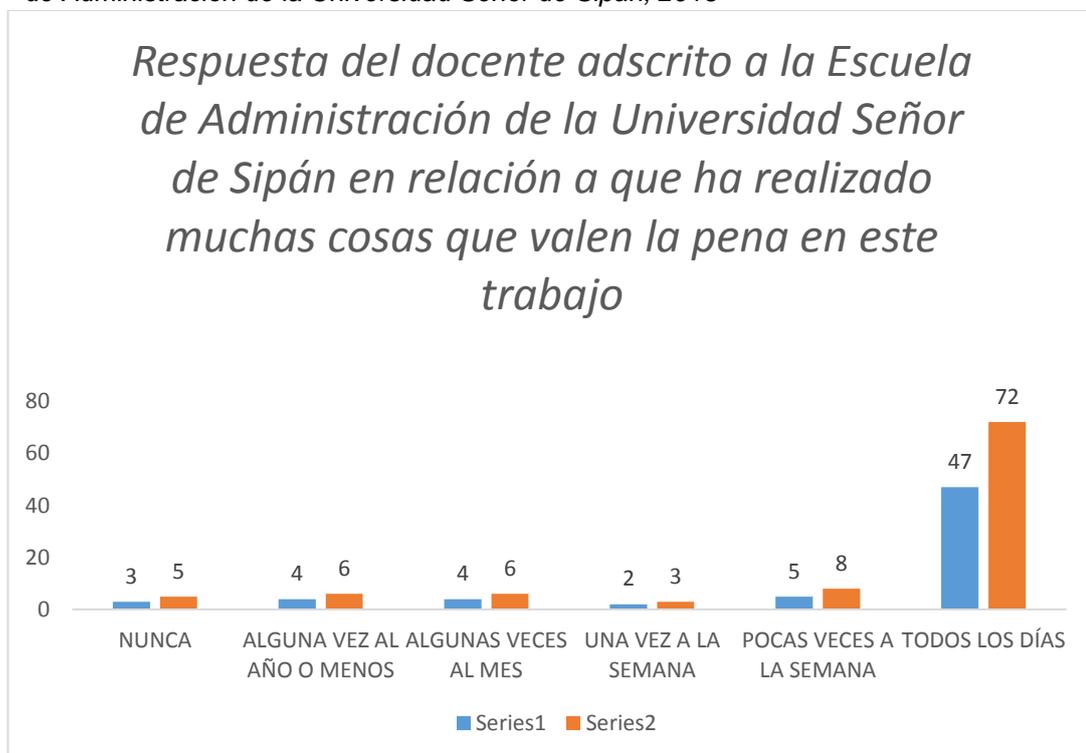
**Figura 35:** El 2% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que se encuentra animado después de trabajar junto con sus alumnos, el 5% algunas veces, el 71% todos los días.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 37** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que ha realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo

CATEGORIA	n	%
NUNCA	3	5
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	4	6
ALGUNAS VECES AL MES	4	6
UNA VEZ A LA SEMANA	2	3
POCAS VECES A LA SEMANA	5	8
TODOS LOS DÍAS	47	72
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



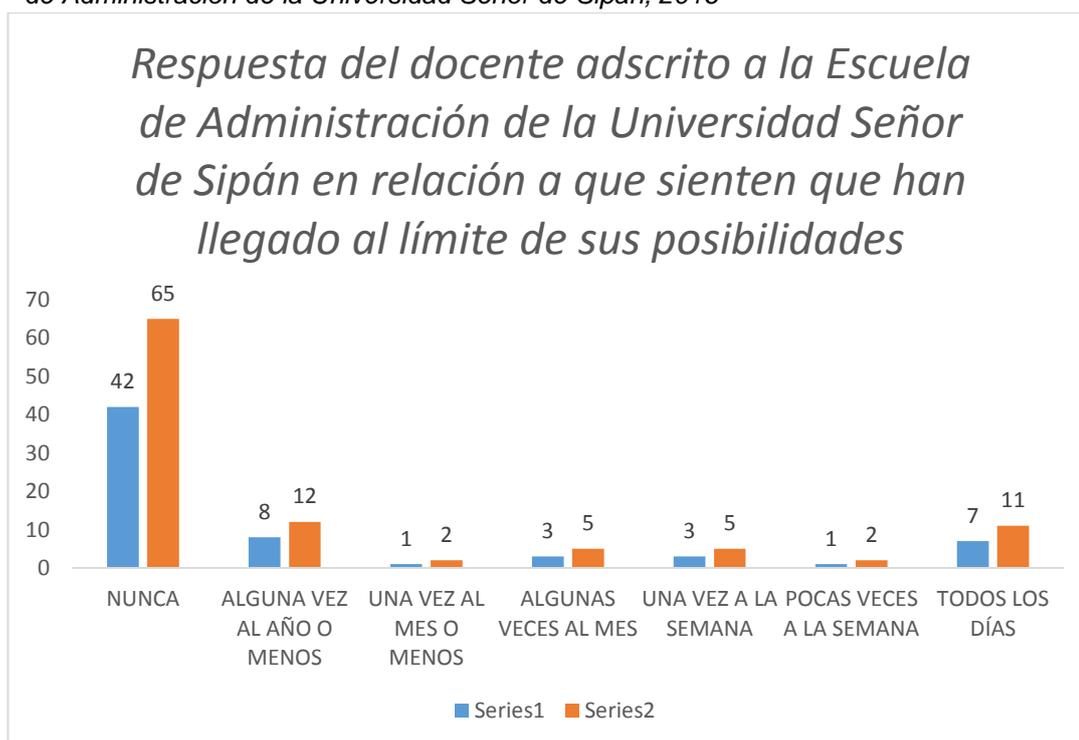
**Figura 36:** El 6% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que se relación a que ha realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo, el 6% algunas veces, el 72% todos los días.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 38** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que han llegado al límite de sus posibilidades

CATEGORIA	n	%
NUNCA	42	65
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	8	12
UNA VEZ AL MES O MENOS	1	2
ALGUNAS VECES AL MES	3	5
UNA VEZ A LA SEMANA	3	5
POCAS VECES A LA SEMANA	1	2
TODOS LOS DÍAS	7	11
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



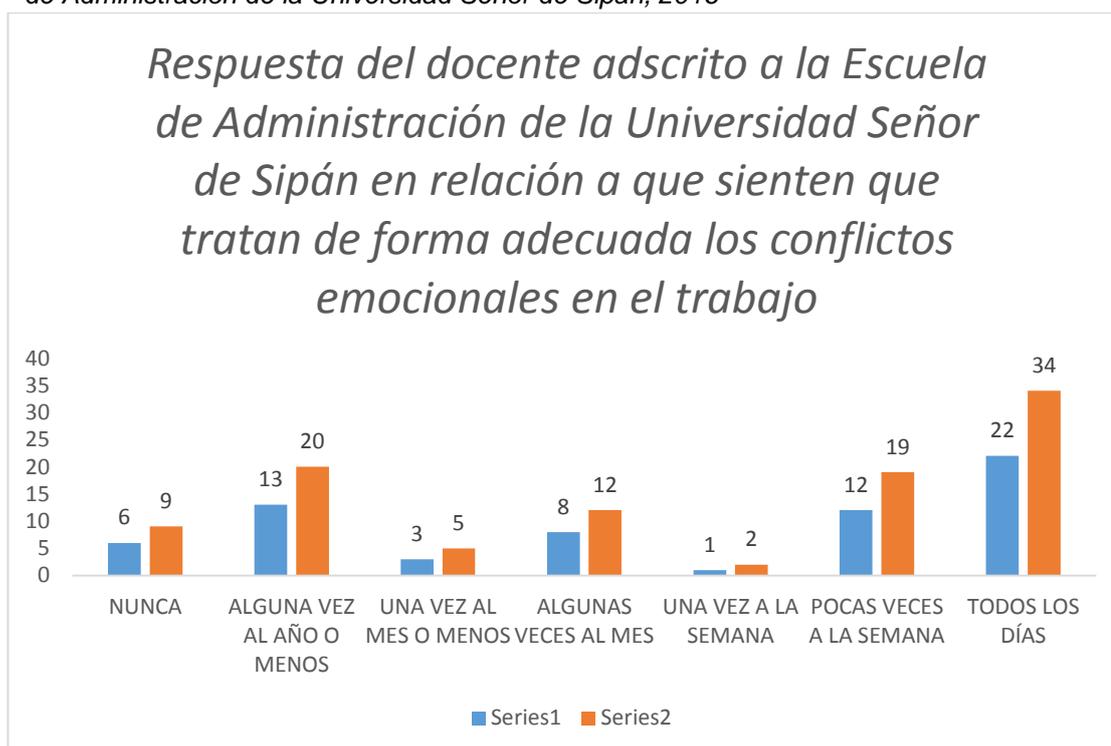
**Figura 37:** El 12% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que han llegado al límite de sus posibilidades, el 5% algunas veces, el 11% todos los días.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 39** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que tratan de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo

CATEGORIA	n	%
NUNCA	6	9
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	13	20
UNA VEZ AL MES O MENOS	3	5
ALGUNAS VECES AL MES	8	12
UNA VEZ A LA SEMANA	1	2
POCAS VECES A LA SEMANA	12	19
TODOS LOS DÍAS	22	34
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



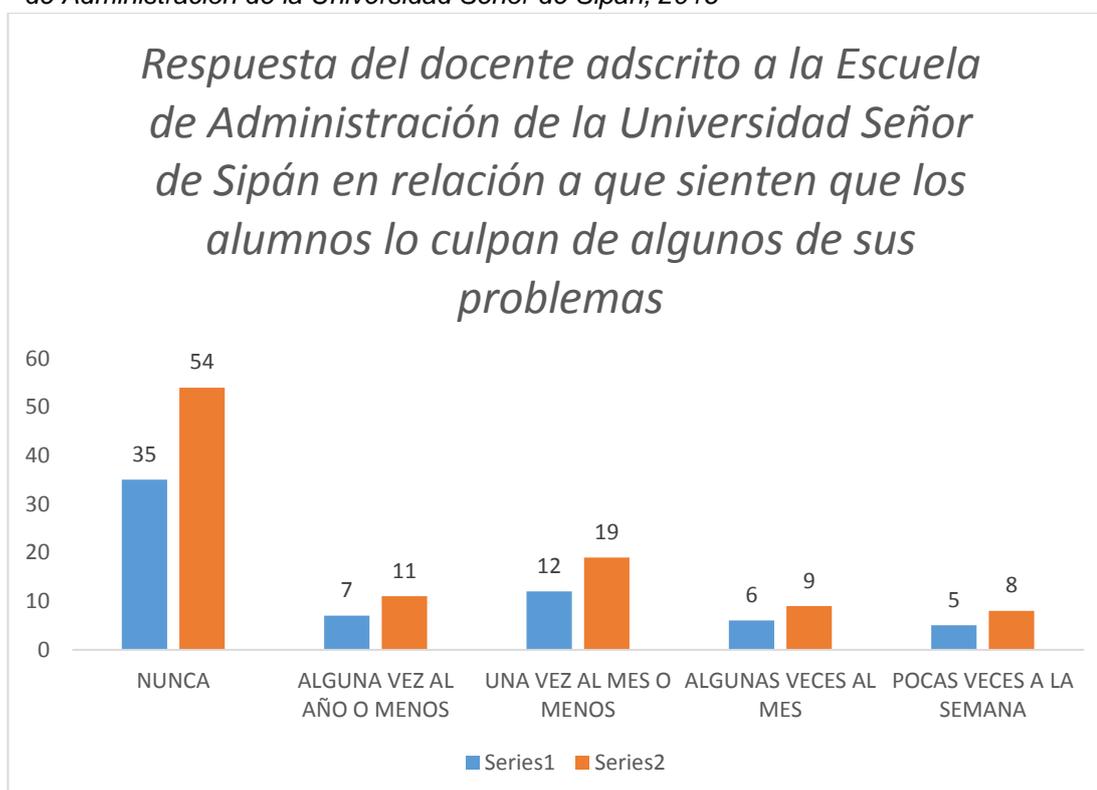
**Figura 38:** El 20% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que tratan de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo, el 12% algunas veces, el 34% todos los días.

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 40** Respuesta del docente adscrito a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán en relación a que sienten que los alumnos lo culpan de algunos de sus problemas

CATEGORIA	n	%
NUNCA	35	54
ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	7	11
UNA VEZ AL MES O MENOS	12	19
ALGUNAS VECES AL MES	6	9
POCAS VECES A LA SEMANA	5	8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



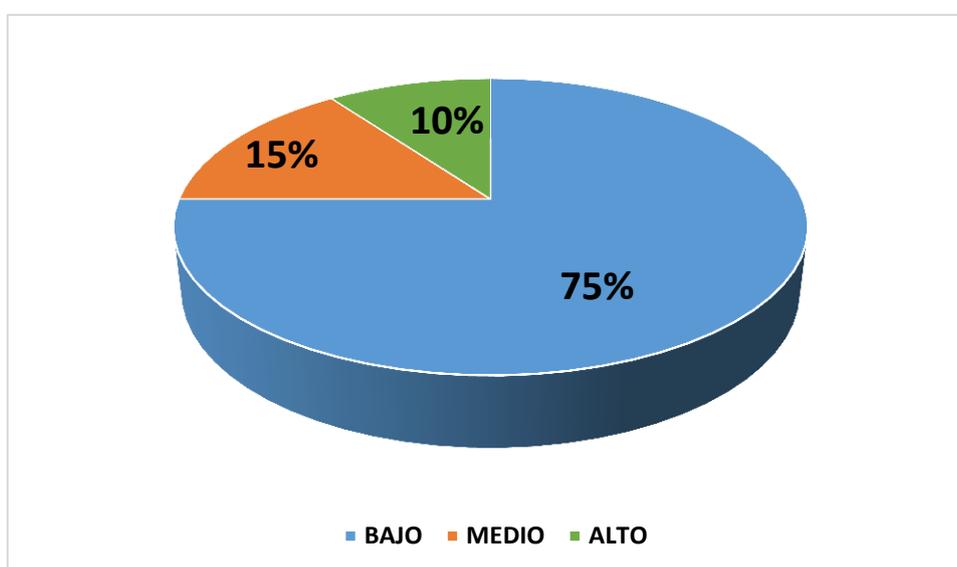
**Figura 39:** El 11% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout sienten que los alumnos lo culpan de algunos de sus problemas, el 19% algunas veces, el 8% todos los días.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 41** Nivel de desgaste emocional que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Bajo	49	75
Medio	10	15
Alto	6	10
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Nivel de desgaste emocional que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**



**Figura 40:** Los resultados nos muestran que el 75% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout presentan un nivel bajo de desgaste profesional, el 15% presentan un nivel medio, y el 10% de los profesionales presentan un nivel alto de desgaste profesional.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 42** Nivel de despersonalización que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
BAJO	51	78
MEDIO	4	7
ALTO	10	15
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Nivel de despersonalización que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 41:** Los resultados nos muestran que el 78% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout presentan un nivel bajo de despersonalización, el 15% presentan un nivel alto, y el 7% de los docentes presentan un nivel medio de despersonalización.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 43** Nivel de realización personal que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
BAJO	11	17
MEDIO	37	57
ALTO	17	26
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Nivel de realización personal que tiene los docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 42:** Los resultados nos muestran que el 57% de los docentes adscritos a la escuela de Administración a los que se les aplicó el inventario de Bournout presentan un nivel medio de realización personal, el 17% presentan un nivel bajo, y el 26% de los docentes presentan un nivel alto de realización personal.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 44** Nivel de desgaste profesional según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL		EDAD					Total
		DE 25 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	DE 51 A 60	DE 61 A 70	
BAJO	n	11	25	11	2	0	49
	%	16.9%	38.5%	16.9%	3.1%	0.0%	75.4%
MEDIO	n	0	5	4	0	1	10
	%	0.0%	7.7%	6.2%	0.0%	1.5%	15.4%
ALTO	n	1	3	1	1	0	6
	%	1.5%	4.6%	1.5%	1.5%	0.0%	9.2%
<b>TOTAL</b>	<b>n</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>65</b>
	<b>%</b>	<b>18.5%</b>	<b>50.8%</b>	<b>24.6%</b>	<b>4.6%</b>	<b>1.5%</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Nivel de desgaste profesional según el número de horas que le dedica a la docencia el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016**

**Figura 43:** Los resultados nos muestran que el 38.5% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel bajo de desgaste profesional, tienen de 31 a 40 años, de igual manera el 7.7% de docentes que presentan un nivel medio de desgaste profesional se encuentran en este rango de edad, al igual que los que presentan nivel alto (4.6%).

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 45** Nivel de desgaste emocional según el sexo que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL		SEXO		
		MASCULINO	FEMENINO	Total
BAJO	n	31	18	49
	%	47.7%	27.7%	75.4%
MEDIO	n	7	3	10
	%	10.8%	4.6%	15.4%
ALTO	n	4	2	6
	%	6.2%	3.1%	9.2%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>23</b>	<b>65</b>
		<b>64.6%</b>	<b>35.4%</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

Nivel de desgaste emocional según el sexo que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Figura 44:** Los resultados nos muestran que el 47.7% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel bajo de desgaste emocional, son de sexo masculino y el 27.7% son de sexo femenino, en el caso de los docentes con nivel alto de desgaste, el 6.2% de ellos son de sexo masculino y el 3.1% son de sexo femenino.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 46** Nivel de desgaste emocional según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL	ESTADO_CIVIL			Total
		SOLTERO	CASADO	
BAJO	n	23	26	49
	%	35.4%	40.0%	75.4%
MEDIO	n	0	10	10
	%	0.0%	15.4%	15.4%
ALTO	n	1	5	6
	%	1.5%	7.7%	9.2%
<b>TOTAL</b>	<b>n</b>	<b>24</b>	<b>41</b>	<b>65</b>
	<b>%</b>	<b>36.9%</b>	<b>63.1%</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

Nivel de desgaste profesional según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Figura 45:** Los resultados nos muestran que el 40% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel bajo de desgaste profesional, tienen un estado civil casado y el 35.4% tienen estado civil soltero, en el caso de los docentes con nivel alto de desgaste, el 7.7% de ellos son casados y el 1.5% son solteros.

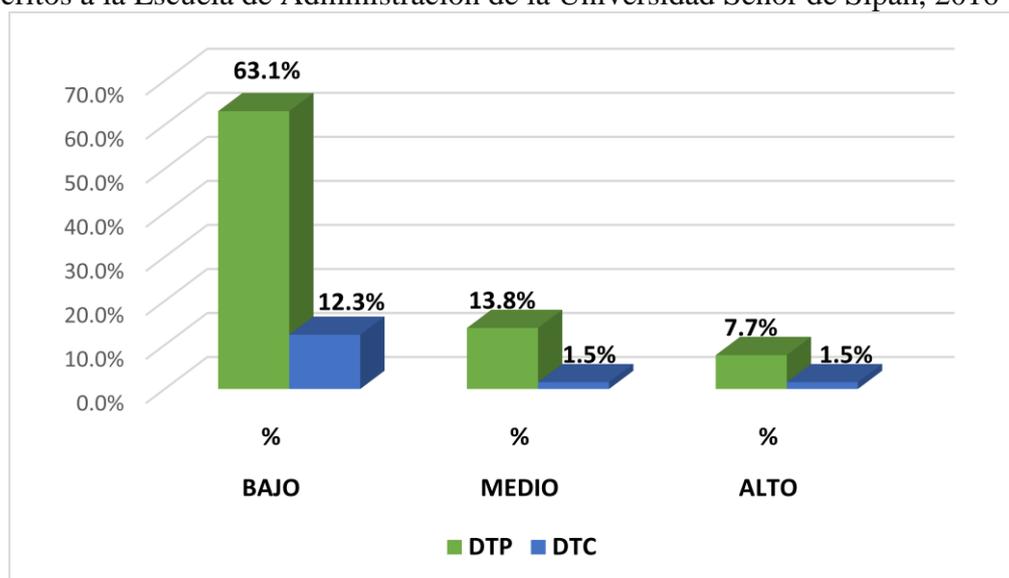
**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 47** Nivel de desgaste emocional según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL		CONDICION		
		DTP	DTC	Total
BAJO	n	41	8	49
	%	63.1%	12.3%	75.4%
MEDIO	n	9	1	10
	%	13.8%	1.5%	15.4%
ALTO	n	5	1	6
	%	7.7%	1.5%	9.2%
<b>TOTAL</b>		<b>n</b>	<b>55</b>	<b>10</b>
		<b>%</b>	<b>84.6%</b>	<b>15.4%</b>
				<b>100.0%</b>

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

Nivel de desgaste emocional según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016



**Figura 46:** Los resultados nos muestran que el 63.1% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel bajo de desgaste profesional, son docentes a tiempo parcial y el 12.3% son docentes a tiempo completo, en el caso de los docentes con nivel alto de desgaste, el 7.7% de ellos tienen categoría a tiempo parcial y el 1.5% tienen dedicación a tiempo completo.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 48** Nivel de despersonalización según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016  
 Nivel de despersonalización según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN		EDAD					Total
		DE 25 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	DE 51 A 60	DE 61 A 70	
BAJO	n	11	24	14	2	0	51
	%	16.9%	36.9%	21.5%	3.1%	0.0%	78.5%
MEDIO	n	0	3	0	0	1	4
	%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	1.5%	6.2%
ALTO	n	1	6	2	1	0	10
	%	1.5%	9.2%	3.1%	1.5%	0.0%	15.4%
<b>TOTAL</b>	<b>n</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>65</b>
	<b>%</b>	<b>18.5%</b>	<b>50.8%</b>	<b>24.6%</b>	<b>4.6%</b>	<b>1.5%</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

Nivel de despersonalización según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

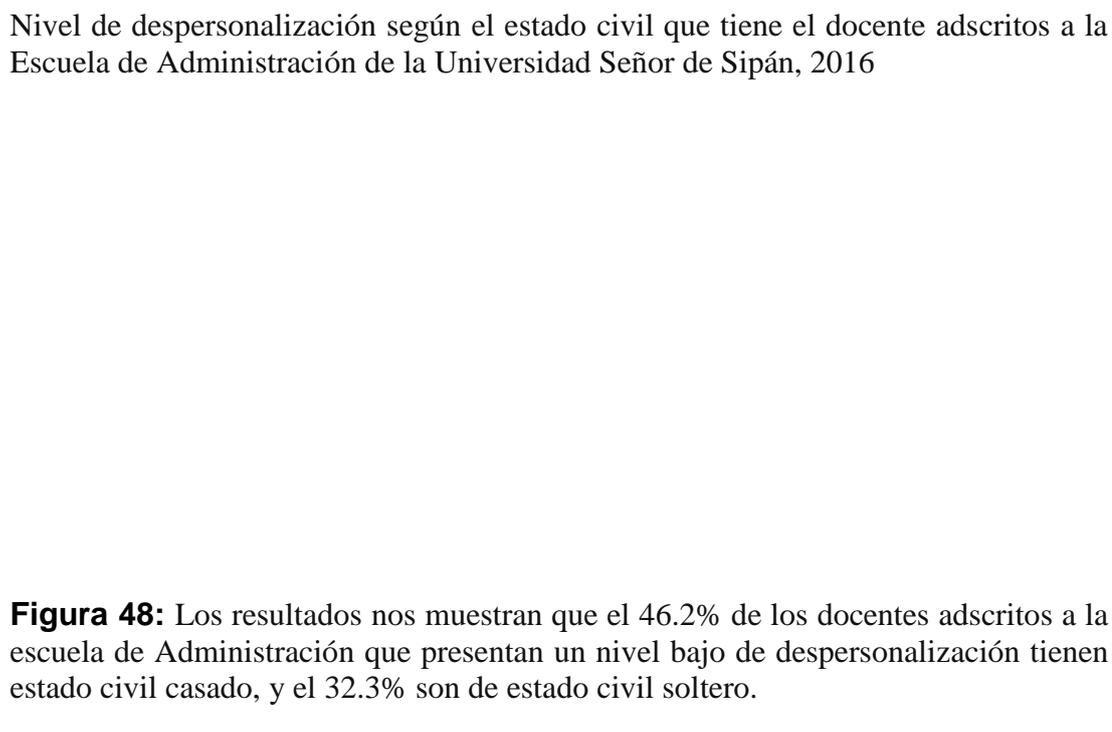
**Figura 47:** Los resultados nos muestran que el 36.9% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel bajo de despersonalización tienen una edad de 31 a 40 años, y el 21.5% tienen de 41 a 50 años.

*Fuente:* Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Tabla 49** Nivel de despersonalización según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN		ESTADO_CIVIL		Total
		SOLTERO	CASADO	
BAJO	n	21	30	51
	%	32.3%	46.2%	78.5%
MEDIO	n	0	4	4
	%	0.0%	6.2%	6.2%
ALTO	n	3	7	10
	%	4.6%	10.8%	15.4%
<b>TOTAL</b>	n	24	41	65
	%	36.9%	63.1%	100.0%

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*



**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 50** Nivel de despersonalización según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN		CONDICION		Total
		DTP	DTC	
BAJO	n	45	6	51
	%	69.2%	9.2%	78.5%
MEDIO	n	3	1	4
	%	4.6%	1.5%	6.2%
ALTO	n	7	3	10
	%	10.8%	4.6%	15.4%
<b>TOTAL</b>	n	55	10	65
	%	84.6%	15.4%	100.0%

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

Nivel de despersonalización según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Figura 49:** Los resultados nos muestran que el 69.2% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel bajo de despersonalización tienen dedicación a tiempo parcial, y el 9.2% a tiempo completo

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 51** Nivel de realización personal según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL		EDAD					Total
		DE 25 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	DE 51 A 60	DE 61 A 70	
MEDIO	n	1	9	3	1	0	14
	%	1.5%	13.8%	4.6%	1.5%	0.0%	21.5%
ALTO	n	11	24	13	2	1	51
	%	16.9%	36.9%	20.0%	3.1%	1.5%	78.5%
TOTAL	n	12	33	16	3	1	65
	%	18.5%	50.8%	24.6%	4.6%	1.5%	100.0%

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

Nivel de realización personal según la edad que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Figura 50:** Los resultados nos muestran que el 36.9% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel alto de realización personal tienen una edad de 31 a 40 años, y el 20% tienen de 41 a 50 años.

*Fuente: Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 52** Nivel de realización personal según el sexo que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL		SEXO		TOTAL
		MASCULINO	FEMENINO	
MEDIO	n	9	5	14
	%	13.8%	7.7%	21.5%
ALTO	n	33	18	51
	%	50.8%	27.7%	78.5%
TOTAL	n	42	23	65
	%	64.6%	35.4%	100.0%

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

Nivel de realización personal según el sexo que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Figura 51:** Los resultados nos muestran que el 50.8% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel bajo de realización personal son de sexo masculino, y el 27.7% son de género femenino

**Tabla 53** Nivel de realización personal según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE REALIZACIÓN	ESTADO_CIVIL	Total
----------------------	--------------	-------

PERSONAL		SOLTERO	CASADO	
MEDIO	n	5	9	14
	%	7.7%	13.8%	21.5%
ALTO	n	19	32	51
	%	29.2%	49.2%	78.5%
<b>TOTAL</b>	n	24	41	65
	%	36.9%	63.1%	100.0%

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

Nivel de realización personal según el estado civil que tiene el docente adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Figura 52:** Los resultados nos muestran que el 49.2% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel alto de realización personal tienen estado civil casado, y el 29.2% son de estado civil soltero.

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

**Tabla 54** Nivel de realización personal según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL	CONDICIÓN	Total
-------------------------------	-----------	-------

		DTP	DTC	
MEDIO	n	11	3	14
	%	16.9%	4.6%	21.5%
ALTO	n	44	7	51
	%	67.7%	10.8%	78.5%
TOTAL	n	55	10	65
	%	84.6%	15.4%	100.0%

**Fuente:** *Inventario de Burnout de Maslach aplicado a los docentes adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016*

Nivel de realización personal según la condición docente que tiene el profesional adscritos a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, 2016

**Figura 53:** Los resultados nos muestran que el 67.7% de los docentes adscritos a la escuela de Administración que presentan un nivel alto de realización personal tienen dedicación a tiempo parcial, y el 10.8% a tiempo completo

## 7.2 Discusión

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo la propuesta de estrategias para afrontar el desgaste profesional de docentes adscritos a la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán. Se trabajó con una población y muestra de 65 docentes a tiempo parcial y completo, que tuvieron carga lectiva en el semestre académico 2016 – I. Para la recolección de datos cuantitativos se aplicó el Inventario de burnout de Maslach (M.B.I.) (Maslach y Jackson, 1986) y para conocer las características de la muestra en estudio se consideraron variables de tipo sociodemográficas como edad, estado civil, años dedicados al servicio docente, etc. Así mismo para determinar las

estrategias de afrontamiento se aplicó una encuesta de elaboración propia, basadas en las dimensiones de Frydenberg (1997), Moos y Billings

En el análisis de los resultados se encontró con respecto a la variable sociodemográfica edad que la mayoría de los docentes fluctuaban entre 31 y 40 años ( 51% ) y que el porcentaje más alto de los participantes está compuesto por el segmento del sexo masculino puesto que alcanzaron el 65% de la muestra y al sexo femenino les corresponde el 35% restante. Así mismo, con respecto al estado civil de los participantes la mayor representación corresponde a los casados quienes abarcan el 63% de la muestra, mientras que el 37% le corresponde al segmento de los solteros.

En el presente estudio se encontró que la mayor presencia está representada por los docentes a Tiempo Parcial pues equivale al 85% de la muestra, mientras que los docentes a Tiempo Completo solo representan el 15%.

Es importante indicar que los docentes a tiempo parcial ejercen la docencia en diversas universidades del medio, por tal motivo se encontró que el 20% de los docentes dedican a la docencia más de 21 horas semanales y el 6% más de 42 horas.

Al analizar la variable años de servicio dedicados a la docencia, se encontró que el 88% de los docentes tiene entre 1 a 12 años desempeñando labores académica universitarias por lo que es una cantidad considerable de docentes en esta variable, dado que solo el 12 % ha dedicado entre 13 a 31 años a la docencia universitaria.

Referente a la cantidad de años, que los profesionales se desempeñan como docentes en la Escuela Académico Profesional de Administración, se encontró que el 63 %, cifra bastante considerable, labora entre 1 a 5 años, en la mencionada Escuela, es decir la mayor parte de los docentes es personal nuevo en la Escuela, mientras que solo el 15%, es decir 10 personas, han permanecido adscrito a la EAP de Administración un periodo más extenso entre 11 y 15 años.

Respecto a la cantidad de horas que los profesionales dedican a la labor docente se tiene que la mayoría de ellos se encuentran en el rango de 08 a 14 horas semanales, sin embargo el 28% labora entre 22 y 51 horas a la semana, si se

considera las normas establecidas en la USS donde solo se permite a los tiempos parciales una carga lectiva de 19 horas semanales, se puede explicar estos resultados en razón a que los docentes desempeñan labores en otras universidades para completar las horas semanales dedicadas a la docencia universitaria, lo que puede ocasionarles agotamiento laboral.

En cuanto a la cantidad de hijos que tienen los docentes se puede apreciar que el 85% posee entre 0 y 2 hijos, lo que significa que la mayor parte de los docentes no tienen mucha presión respecto a la carga familiar.

Considerando la condición del docente adscrito a la EAP de Administración se tiene que el 85% está compuesto por docentes a tiempo parcial y el 15% son docentes a tiempo completo.

Por otro lado se tiene, con respecto a la variable años de experiencia en la docencia, que una cantidad importante de docentes (58 %) solo cuenta entre 1 a 5 años de experiencia en la docencia universitaria y solo el 12 % tiene más de 13 años dedicados a la labor docente, es decir la mayor participación de docentes adscritos a la EAP de Administración corresponde a aquellos que están iniciando en esta labor académica.

Quaas, C. (2006), en su trabajo realizado con docentes de la Quinta Región del país Chile, encontró que 72% de los académicos no presentan burnout, el 28% restante presentó burnout en algún grado (bajo, 16,1%; mediano, 10,2% y alto, sólo un 1,5%). Siendo los indicadores más sobresalientes un alto grado de logro personal, agotamiento emocional de moderado a leve y bajo grado de despersonalización. Al contrastar estos resultados con los obtenidos en la presente investigación se pudo evidenciar una similitud en los indicadores más sobresalientes como son un grado medio en logro personal, agotamiento emocional bajo y bajo grado de despersonalización, así mismo se corrobora lo manifestado por Guerrero, E (2003) sobre análisis de los grados de burnout y afrontamiento del estrés docente en profesores universitarios, quien contrastó las variables grados de burnout y modos de afrontamiento y concluyó que los docentes universitarios que sufren mayor grado de agotamiento emocional presentan sentimientos de Despersonalización más frecuente y de modo

significativo, es decir, grados de Despersonalización es directamente proporcional a grados de Agotamiento emocional y que ambos son inversamente proporcionales a grados de Logro personal.

Quaas C (2006) obtuvo como resultado que las técnicas menos utilizadas para afrontar el desgaste profesional fue el consumo de cigarrillo (4.41%) , la negación (6,17%) y desconexión conductual (7,09%), coincidiendo con la presente investigación respecto a la técnica de afrontamiento para el desgaste profesional menos utilizada es el consumo de cigarrillo y otros con el 23.08 %. y las técnicas de afrontamiento más usada es la planificación (13.58%) y afrontamiento activo (12.71%) diferenciándose con los resultados obtenidos en la presente investigación dado que la técnica más utilizada fue la de búsqueda de asesoramiento (84%) y coincidiendo con la segunda técnica más usada afrontamiento activo (69%).

**CAPÍTULO VIII**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 Conclusiones

En la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Un porcentaje importante de docentes a tiempo completo y tiempo parcial de la Escuela de Administración ( 84.62 %) afrontan el desgaste profesional mediante el asesoramiento de sus compañeros de trabajo y tomando acciones ante los problemas; existiendo una menor proporción de docentes (23.8 %) que descargan sus emociones llorando, fumando o comiendo.

La dimensión del desgaste profesional que afecta en gran medida a los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración es la falta de realización personal, dado que el 26 % de los docentes presentó un nivel alto en esta dimensión y 57 % en un nivel medido, lo cual es preocupante porque si no se atiende este problema tiende a pasar al nivel superior.

Finalmente, las estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en los docentes de las Escuela de Administración fue validada por 3 expertos, quienes han dado conformidad sobre su novedad científica, fundamentación teórica, nivel de argumentación, claridad, posibilidad de aplicación, concepción general de la estrategia y su significación práctica.

## **8.2 Recomendaciones**

En la presente investigación se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

La Escuela de Administración proponga a la alta dirección el establecimiento de políticas para disminuir y prevenir el desgaste profesional de los docentes, es decir, institucionalizar programas de apoyo para el docente.

Sensibilización y concientización a los docentes de la Escuela de Administración en el tema de desgaste profesional.

Se recomienda que para reducir el desgaste emocional, se le brinde al docente capacitaciones y talleres referido a inteligencia emocional.

Para reducir la despersonalización, se recomienda capacitaciones sobre planificación del tiempo.

Para sobrellevar la falta de realización personal, se recomienda implementar un programa de motivación e incentivos por el área de Recursos Humanos.

Se recomienda que a los docentes que recién ingresan a laborar se les brinde un programa de inducción en su respectiva área.

## **CAPÍTULO IX**

### **MATERIALES DE REFERENCIA**

## IX MATERIALES DE REFERENCIA

### 9.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMARÍS, M. (2012) Tesis "Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico" Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.
- CANESSA, B. (2002) "Adaptación psicométrica de las Escalas de Afrontamiento para Adolescentes de Frydenberg y Lewis en un grupo de escolares de Lima metropolitana" Universidad de Lima en Lima, Perú.
- CASTILLO, S. (2001). El síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina legal de Costa Rica*, 2 (17), 35-43.
- CHACÓN, M. & Grau, J (1997). La oncología en Cuba. Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos. *Revista Cubana de oncología*, 13 (2) 115-124.
- CHACÓN, M. (2006) En su artículo "El Control del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout en Enfermería Oncológica: Una Experiencia de Intervención" Sociedad Chilena de Psicología Clínica, Chile.
- DÍAZ, S. (2015). Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo-2012. (Tesis de Grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- FIERRO, A. (1996) En su artículo publicado "Estrés, Afrontamiento y Adaptación" España.
- GIL-MONTE, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español de Maslach Burnout Inventory General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40
- GÓMEZ, M. & Ruiz, M. (2015). Dimensiones del síndrome de burnout en el personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo-2014. (Tesis de Grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

- GUERRERO, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología* 2003, vol 19, n° 1 (junio), 145-158.
- HUERTAS, M (2005). Aproximaciones a la dinámica riesgos-autocuidado en equipos de operadores sociales que trabajan con desplazados en pasto, Colombia.
- MARRAU, C.(2004). Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en humanidades*, 10(5), 53-68.
- MENA, L. (2010). El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo. (Tesis de grado doctoral). Departamento de Métodos de investigación y diagnósticos en educación. Universidad de Granada.
- MORENO, B. (2001) Tesis “Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida”. Universidad Autónoma de Madrid en Madrid, España
- ÑAUPAS, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.
- NÚÑEZ, LL. (2010). El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en el profesorado de educación básica de una zona andina del Perú. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- OSORIO, J. (2000). Principios Éticos de la investigación en Seres Humanos y en Animales (Artículo Especial). Universidad del Valle-Cali- Colombia. Recuperado el 19 de setiembre del 2013. Desde: [http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60\\_n2\\_255\\_258.pdf](http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf)
- PADILLA, A. et al (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Rev. Colombia. Psiquiat.*, vol.38/N°1/2009.

- POPP, M. (2008). Estudio preliminar sobre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras de unidades de terapia intensiva (UTI). Crespo-Prov. De Entre Ríos- República de Argentina.
- QUAAS, C. (2006). Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. Psicoperspectivas, revista de la Escuela de Psicología Facultad de Filosofía y Educación. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. vol. V(1) 2006 [pp. 65-75].
- QUINTANA, C.(2005). El síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- REYES, C. (2004) “Las estrategias de afrontamiento frente a la percepción de apoyo social: Estudio Descriptivo-Comparativo con adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados de la Región Metropolitana, considerando la variable género.”, Universidad Santo Tomás de Chile en Santiago, Chile.
- REYES, L. (2006) Tesis "Estándares de Desempeño Docente" Universidad Católica Silva Henríquez. Santiago, Chile.
- SCHAUFELI, W. (2005). Burnout en profesores: una perspectiva social del intercambio. Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones-2005 vol 21 N° 1-2 pp 15-35 ISSN:1576-5962.
- SUBALDO, L. (2012). Las repercusiones del desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado.

## **ANEXOS**



ANEXO A: Validación del instrumento de recolección de datos



Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	
2	Profesión	
	Mayor Grado Académico obtenido	
	Experiencia Profesional (en años)	
	Institución donde labora	
	Cargo	
<b><u>TESIS</u></b>		
TITULO:		
PROBLEMA:		
OBJETIVO GENERAL:		
Autores:		
Asesor:		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.		
Detalle del Instrumento:		

## Formato de validación del Instrumento de la variable independiente

<b>I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1</b>	
1. Requiere de información o asesoramiento de otras personas significativas para afrontar el problema.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
2. Ejecuta acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
3. Desarrolla gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
4. Acepta con resignación el problema y la imposibilidad de provocar cambios en el.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
5. Mantiene un control afectivo de las emociones para que no interfiera en otros aspectos de la vida.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
6. Descarga sus emociones, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
7. Analiza de manera lógica la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolver el problema.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
8. Redefine cognitivamente los acontecimientos encontrándole un significado positivo.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
9. Evita cognitivamente mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....

.....  
FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° .....

## Formato de validación del Instrumento de la variable dependiente

<b>I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 2</b>	
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
2. Al final de la jornada me siento agotado.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
4. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
5. Me siento agotado por el trabajo.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
6. Me siento frustrado por mi trabajo.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
8. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
9. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
10. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
11. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
13. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en la Universidad.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
14. Siento que algunos alumnos me culpan de algunos de sus problemas.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
15. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
16. Me enfrento muy bien con los problemas que enfrentan mis alumnos.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
18. Me encuentro con mucha vitalidad.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....
19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.	A ( )                      D ( ) Sugerencias..... .....

20. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.	<p style="text-align: center;">A ( )                      D ( )</p> Sugerencias..... .....
21. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	<p style="text-align: center;">A ( )                      D ( )</p> Sugerencias..... .....
22. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	<p style="text-align: center;">A ( )                      D ( )</p> Sugerencias..... .....

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° .....

## **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

### **1. Título: Estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en docentes de la Escuela de Administración**

### **2. Introducción – Fundamentación**

La presente investigación ha sido realizada en la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán para elaborar estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en los docentes. La misma que se sustenta en el marco teórico, desarrollado por Malasch (2010) en el que considera que el desgaste profesional se encuadra en tres dimensiones: Desgaste emocional, Despersonalización y falta de realización personal.

### **3. Diagnóstico**

Los docentes a tiempo completo y tiempo parcial de la Escuela de Administración afrontan el desgaste profesional mediante el asesoramiento con un 84.62%, tomando acciones ante los problemas con un 69.23%, auto motivándose con un 53.85%, no aceptando con resignación los problemas con 43.08%, Controlando sus emociones con un 49.23%, Descargando sus emociones (llorar, fumar, comer, etc) con 23.8%; analizando de manera lógica la situación con 55.38%, olvidándose de los problemas con un 40%.

El nivel de desgaste profesional en los docentes ha sido medido a través de los siguientes indicadores: Agotamiento laboral con un 31% hasta una vez a la semana, Agotamiento al final de la jornada con un 31% hasta una vez por semana; agotamiento al levantarse por las mañanas con un 30% al menos una vez al mes, el 20% de los docentes considera que el trabajo con los alumnos los tensiona, el 43% siente que el trabajo los está deshumanizando, el 49% siente que por lo menos una vez al año se ha sentido frustrado con su trabajo, el 60% considera que por lo menos una vez al año su trabajo es demasiado duro, al 38% considera que por lo menos una vez al año no le ha importado lo que ocurría a

algunos alumnos, al 57% al menos una vez al año el contacto con el alumno le produce estrés, el 35% al menos una vez al año siente que ha llegado al límite de sus posibilidades

**Desgaste Profesional de los docentes de la Escuela de Administración**

<b>Desgaste Emocional</b>	<b>%</b>
Bajo	75%
Medio	15%
Alto	10%
<b>Despersonalización</b>	
Bajo	78%
Medio	7%
Alto	15%
<b>Realización personal</b>	
Bajo	17%
Medio	57%
Alto	26%

**4. Planeamiento del objetivo de la estrategia**

Disminuir el desgaste profesional en los docentes de la Escuela de Administración

## 5. Planeación Estratégica

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Disminuir el desgaste profesional de los docentes de la Escuela de Administración	Desgaste Emocional	Enfrentar el desgaste emocional	Capacitación en técnicas para la solución de problemas	Recursos Humanos
			Orientación, psicoterapia	Área de Psicología
			Grupos de autoayuda	Dirección de la Escuela de Administración
			Apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda por parte de sus compañeros de trabajo (Asesoramiento)	Dirección de la Escuela de Administración
	Despersonalización	Enfrentar la despersonalización	Capacitación en manejo eficaz del tiempo	Recursos Humanos
			Capacitación en técnicas de comunicación asertiva	Área de Psicología
	Falta de realización personal	Enfrentar la falta de realización personal	Aumentar los recursos personales del trabajador a través del desarrollo de competencias laborales	Recursos Humanos
			Automotivación	Área de Psicología
			Desarrollo de competencias laborales	Recursos Humanos

## **6. Instrumentación**

La presente estrategia puede ser implementada siempre y cuando la Dirección de la Escuela de Administración proponga a la alta dirección su implementación a fin de disminuir el desgaste profesional de sus docentes.

## **7. Evaluación**

Se recomienda aplicar el instrumento de investigación cada semestre académico para determinar el grado de desgaste profesional de los docentes, y evaluar si la estrategia propuesta tiene resultados positivos.