



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**

**EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO
LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS
DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)**



**PRESENTADA POR
LUIS ANTONIO PASTOR TORRES**

**ASESOR
EMILIO AUGUSTO ROSARIO PACAHUALA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

SECCIÓN DE POSGRADO

**EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN
LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD
DE LIMA, (2022)**

TESIS PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

PRESENTADO POR:

LUIS ANTONIO PASTOR TORRES

ASESOR:

DR. EMILIO AUGUSTO ROSARIO PACAHUALA

LIMA, PERÚ

2023

**EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN
LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD
DE LIMA, (2022)**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Emilio Augusto Rosario Pachuala

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. César Herminio Capillo Chávez

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Edwin Barrios Valer

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

DEDICATORÍA

A mis colegas y amigos con los que pude intercambiar ideas y que dio como resultado la presente investigación.

AGRADECIMIENTOS

En especial a todos los que participaron en la presente investigación de manera directa e indirecta. Especialmente al equipo de asesores por ayudarme a materializar este trabajo.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	6
1.2 Bases teóricas.....	8
1.2.1 El Síndrome de Burnout.....	8
1.2.2 Factores que intervienen en el síndrome del burnout.....	10
1.2.3 Síntomas del Síndrome del Burnout.....	10
1.2.4 Dimensiones del Síndrome del Burnout.....	12
1.2.5 Medición del Síndrome del Burnout.....	13
1.3 Conceptualización del rendimiento laboral.....	14
1.3.1 Factores que intervienen en el rendimiento laboral.....	14
1.4 Definiciones conceptuales.....	16

CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	17
2.1 Hipótesis Principal.....	17
2.2 Hipótesis Específicas.....	17
2.3 Variables y definición operacional.....	17
2.3.1 Operacionalización de las variables.....	17
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	19
3.1 Diseño metodológico.....	19
3.2 Diseño muestral.....	19
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	20
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	21
3.5 Aspectos éticos.....	22
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	23
4.1 Análisis descriptivo.....	23
4.2 Análisis inferencial.....	28
4.3 Comprobación de hipótesis.....	29
CAPÍTULO V DISCUSION.....	31
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES.....	37
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	38
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género de los docentes del CIUL.....	28
Tabla 2: Rango de Edad de los docentes del CIUL.....	28
Tabla 3: Enseñanza en otro Centro de Idiomas.....	28
Tabla 4: Modalidad de Enseñanza.....	28
Tabla 5 Síndrome de Burnout en docentes.....	29
Tabla 6: Primera Dimensión: Agotamiento.....	29
Tabla 7: Segunda Dimensión: Despersonalización.....	29
Tabla 8: Tercera Dimensión: Realización Personal.....	30
Tabla 9: Rendimiento Laboral.....	30
Tabla 10: Dimensión 1- Determinantes Laborales.....	30
Tabla 11: Determinantes Personales y Sociales.....	31
Tabla 12: Determinantes Ambientales.....	31
Tabla 13: Rendimiento Burnout y Rendimiento Laboral.....	31
Tabla 14: Dimensión 1: Laborales.....	32
Tabla 15: Dimensión 2: Personales.....	32
Tabla 16: Dimensión 3: Ambientales.....	32
Tabla 17: Correlación de Spearman.....	33

RESUMEN

El mundo en que vivimos sufrió un cambio significativo a partir del 2020. El COVID-19, paralizó las actividades comerciales de todo el planeta. A fin de poder hacerle frente a la pandemia, se tuvo que replantear muchas de las actividades.

La presente tesis titulada El Síndrome del Burnout y el Rendimiento Laboral en los Docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima, (2022), tiene como objetivo identificar si existe una relación entre ambas variables.

Hemos optado por una investigación cuantitativa que nos permitirá probar nuestras hipótesis y tomaremos los datos recopilados de las encuestas y haremos un análisis estadístico. La presente investigación está considerada de diseño no experimental, transeccional o transversal-correlacionales

Palabras clave: COVID-19, burnout, rendimiento laboral, docentes

ABSTRACT

World activities were halted during 2020 due to the COVID-19 epidemic. To get the economy rolling, again, everybody needed to come up with an action plan to keep the world moving, changing many of our everyday activities. It was also a time of great stress for teachers.

The following research entitled: The Burnout Syndrome and the Job Performance of the teachers' at Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022), is intended to identify if there is a direct relationship between burnout and job performance.

We have chosen quantitative research that will allow us to test our hypotheses and we will take the data collected from the surveys and do a statistical analysis. This research is of a non-experimental, transactional, or cross-correlational design.

Key words: COVID-19, burnout, job performance, teachers

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD

AUTOR

LUIS ANTONIO PASTOR TORRES

RECuento de palabras

17827 Words

RECuento de caracteres

97162 Characters

RECuento de páginas

80 Pages

Tamaño del archivo

785.5KB

Fecha de entrega

May 15, 2023 6:06 PM GMT-5

Fecha del informe

May 15, 2023 6:10 PM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **LUIS ANTONIO PASTOR TORRES**, estudiante del instituto para la Calidad de la Educación USMP(Virtual) de la Universidad de San Martín de Porres DECLARO BAJO JURAMENTO que todos los datos e información que acompañan a la Tesis o Trabajo de Investigación titulado “**EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)**”:

1. Son de mi autoría
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados de la investigación son verídicos. No han sido falsificados, duplicados, copiados, ni adulterados.

De identificarse alguna de las irregularidades señaladas en la presente declaración jurada; asumo las consecuencias y las sanciones a que dieran lugar, sometiéndome a las autoridades pertinentes.

Lima ,17 de mayo de 2023



.....
Luis Antonio Pastor Torres

DNI: 07253138

INTRODUCCIÓN

Las actividades laborales que realizamos conllevan diferentes niveles de esfuerzo dependiendo del trabajo a realizar. Por un lado, tenemos a los obreros que realizan diversos oficios, teniendo largas jornadas y al final del día, llegan a sus hogares a descansar. Por otro lado, tenemos a los profesionales que realizan labores de diversa índole bajo regímenes horarios. El trabajo de los profesionales combina labores de campo y de gabinete. Ambos grupos, independientemente de la labor y de la exigencia pueden verse afectados por un agotamiento laboral. Esta condición es conocida como el síndrome del burnout.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Revisión Número Once de la Clasificación Internacional de Enfermedades (ICD-11), incluye al Síndrome del Burnout como un fenómeno ocupacional. Este síndrome está vinculado al agotamiento físico y mental; a consecuencia del estrés crónico relacionado a lo laboral y al desempleo.

En todo este tiempo, la labor docente se ha caracterizado por ser muy cambiante. El docente de hoy en día tiene a su cargo la preparación del material para las sesiones de clase, preparación de material suplementario o de apoyo para la práctica de los alumnos. Unido a esto, se encuentra el conocimiento y dominio de los elementos de ofimática y el uso de plataformas. Por otro lado, hay un trabajo administrativo, la preparación de reportes, sesiones de retroalimentación, entre otras.

Existen estudios, del síndrome de burnout en docentes universitarios, de acuerdo con Velásquez O, Bedoya (2010):

La labor docente es una responsabilidad social demandante, donde los intereses profesionales prevalecen sobre los personales, y se convierten en el eje articulador de la vida, ejerciendo mayor presión en las decisiones que se toman día a día y en los logros que se deben obtener para permanecer vigente. (p.5)

Para César Augusto Chávez Orozco (2016), de la Universidad Internacional del Ecuador:

El burnout se da principalmente en el campo de la prestación de servicios, especialmente entre las personas dependientes (docentes, abogados, policías, médicos, enfermeras, etc.). Estos profesionales manifiestan cambios psicológicos que aumentan su intensidad paulatinamente; pasando por el descontento y la irritabilidad hasta los estallidos emocionales. (p.1)

El término burnout fue introducido en el sentido clínico por primera vez en los años 70' por Herbert Freudenberger, psicólogo norteamericano. Este concepto fue desarrollado en profundidad por la investigadora y psicóloga social Christina Maslach, que a su vez desarrollo un cuestionario para evaluar el síndrome del burnout.

La labor docente es una de las actividades que se ven más afectadas por el síndrome de Burnout. Según Laura Bermejo y María Prieto Ursúa, de la Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, en su artículo *Malestar docente y creencias de autoeficacia del Profesor*; recogen la definición del Malestar Docente, por José M. Esteve. Ambas indican que el síndrome de burnout es una de las consecuencias principales del malestar de los docentes y se define como: “el conjunto de consecuencias negativas que afectan a la personalidad del profesor a partir de la acción combinada de condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia” (Esteve, 1987).

De las referencias anteriores, se puede establecer que los docentes también se ven afectados por el síndrome de burnout. Por consiguiente, es importante estudiarlo y analizarlo. Más aún que ahora es considerado una enfermedad ocupacional dentro del ICD-11 por la Organización Mundial de la Salud (OMS). El poder entender el síndrome del burnout y la relación con el rendimiento laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima es fundamental.

Es de sumo interés evidenciar que los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima pueden padecer síndrome del burnout, lo que podría ocasionar diferentes reacciones individuales ante el estrés y afectar el rendimiento laboral; combinado con, entre otras cosas, agotamiento, insatisfacción y bajo rendimiento. Una vez conocidos los resultados, se pueden tomar medidas correctivas y de apoyo en colaboración con las autoridades universitarias; el objetivo común es velar por el bienestar físico y mental de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima.

El Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (CIUL), abrió sus puertas en el semestre 2019-2, de manera presencial. Se dictó el semestre con los veinte docentes que fueron seleccionados para dictar el curso de inglés a los alumnos de pregrado de la Universidad de Lima. Luego, se abrió el ciclo de verano 2020-0, de igual de manera de forma presencial. Posteriormente, a partir del semestre 2020-1, se empezó con la enseñanza virtual, debido a la pandemia del COVID-19.

El objetivo del presente trabajo de tesis es formular el problema a partir de las variables del síndrome de burnout y rendimiento laboral observadas en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (CIUL). Siguiendo esa orientación, se desea conocer cuál es la relación entre el síndrome burnout y el rendimiento laboral docente en el CIUL en 2022. Esto último se plantea como problema general

Del problema general, se desprenden problemas específicos. En primer lugar, deseamos conocer cuál es la relación que existe entre el síndrome del burnout y las determinantes laborales en los docentes del CIUL (2022). En segundo lugar, deseamos indagar, cuál es la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes personales y sociales en los docentes del CIUL (2022). Finalmente, deseamos saber, cuál es la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes ambientales en los docentes del CIUL (2022).

El objetivo general de la tesis consiste en establecer la relación entre el burnout y rendimiento laboral en los docentes del CIUL (2022). Del objetivo general, se desprenden tres objetivos específicos. Siendo el primero de ellos, establecer la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes laborales en los docentes del CIUL (2022). Seguidamente, establecer la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes personales y sociales en los docentes del CIUL (2022). Finalmente, establecer la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes ambientales en los docentes del CIUL.

Como es de conocimiento público, la pandemia no sólo ha afectado las actividades económicas de todo el mundo, hay muchos sectores afectados y uno de ellos es el sector educación y especialmente el trabajo de los docentes. En esta ocasión nos enfocaremos en poder determinar si existe una relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima, dichos resultados podrán coadyuvar al proceso de toma de decisiones para apoyar a los docentes. Al establecer las causas y los factores que lo generan; nuestros docentes estarán en mejores condiciones de poder brindar un servicio de calidad y al mismo tiempo, sentirse bien con el trabajo que realizan día a día en la formación de los alumnos y ayudarlos a la adquisición del idioma que es muy importante hoy en el día.

Cabe mencionar que, en el Centro de Idiomas de la Universidad de Lima, no existe estudio alguno sobre este tema. La presente tesis, ayudará a esclarecer el conocimiento del síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes. Las conclusiones permitirán crear planes de acción que puedan ayudar a los docentes a nivel personal y profesional y por ende permitirá que los alumnos reciban un mejor servicio que se traducirá en una mejor formación de los alumnos.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. A nivel internacional

Juan Sebastián Vergaño Lozano (2018), en su investigación *El Síndrome de Burnout y el clima laboral en docentes de institutos de idiomas en la ciudad de Armenia- Colombia* con la Universidad Autónoma de Bucaramanga en convenio con la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt; consideró como objetivo general el poder determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en docentes de institutos de idiomas de Armenia-Quindío, en el período 2018. La opción metodológica fue de tipo cuantitativo. Se emplearán métodos estadísticos para el análisis y recopilación de datos.

La muestra poblacional consideró a los 61 docentes de las escuelas de idiomas (hombres y mujeres), con 3 meses en la institución que enseñan inglés y francés. Los resultados obtenidos de su investigación indican que existe relación entre Síndrome de Burnout y Clima laboral en docentes. Así se observa que hay una relación entre las tres dimensiones de Síndrome de Burnout, como lo son el Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal con las subescalas Estándares De Desempeño, Responsabilidad, Recompensa, Conflicto, y Apoyo-Cooperación de Clima laboral.

Adems se destaca el alto nivel de Síndrome de Burnout que perciben los profesores que se hace patente en cada dimensión que compone el síndrome. Así, los docentes señalaron que se sentían agotados emocionalmente por las exigencias de su trabajo, el desapego y frialdad por los demás individuos y las sensaciones negativas de autoeficacia y realización en el lugar de labores. (Juan Sebastián Vergaño Lozano, 2018, p.98)

Por otro lado, Elizabeth Cueto Jauregui, de la Universidad Autónoma de Baja California, en su tesis *El Estrés Docente y su Relación con Reconocimiento Profesional- 2021*,

menciona que los docentes son sometidos a actividades que demanda la interacción con sus alumnos, con el personal administrativo de la institución, esto produce un desgaste profesional trayendo consigo un bajo rendimiento, ya que no pueden desempeñar correctamente su labor docente. (p. 19). Continúa diciendo que el estrés docente no solo es producido por exigencias laborales, sino que además lo provoca el contexto en el que se encuentra, si un docente no cuenta con los recursos indispensables, produciendo estrés al no poder desempeñarse de manera ideal. Se afirma que el estrés docente no solo es producido por factores externos al docente, sino que el mismo docente posee factores internos que afectan y desencadenan el estrés docente. (p. 20)

Estos son puntos para tomar en cuenta para la presente investigación, ya que se podría pensar que el Síndrome del Burnout, puede manifestarse por factores ajenos al propio docente. Y adicionalmente, podríamos decir que puede existir una relación con el rendimiento laboral de los docentes; que son las dos variables que pensamos analizar.

1.1.2 A nivel nacional

Elsa Carrera Tinoco de la Universidad de Piura (2021), en su investigación *Burnout en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura sedes Piura y Lima*. Es una investigación no experimental y según el nivel de profundidad es descriptiva, ya que se identifican características de la variable burnout y sus dimensiones. El objetivo de la investigación era determinar el nivel de burnout laboral de los docentes del Centro de Idiomas. El tipo de investigación seleccionada es no experimental que cae dentro del descriptivo simple. Para llevar a cabo la investigación se seleccionó a todos los docentes del Centro de Idiomas durante el año 2020, de las sedes de Lima y Piura, siendo el total 20. "La población estuvo conformada por la totalidad de docentes que laboran en el Centro de Idiomas de la Universidad de Piura – Sedes Piura y Lima, durante el año 2020, considerando una muestra poblacional un total de 20 docentes" (p.18). De la investigación se desprende que los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura presentan un nivel bajo nivel de burnout.

En cuanto a la dimensión de despersonalización, el nivel de burnout que muestran los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura en estudio es nulo, ya que no genera malestar ni antes ni después de la pandemia. Señala Elsa Carrera Tinoco (2020):

Se rechaza la hipótesis, ya que los resultados de esta investigación nos demuestran que en la dimensión de cansancio emocional se observa solo el 30% de docentes que presentan en situación desfavorable; en despersonalización se tiene solo el 5% de docentes y en realización personal el 10% de los docentes, se encuentran en situación desfavorable. (p. 65)

Luz Marina Lima Orbegoso, de la Universidad César Vallejo, en su investigación *Estrés Laboral, Burnout y Autoeficacia en Docentes Universitarios de una Universidad Privada de Lima (2017)*, realizó una investigación cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés laboral, burnout y autoeficacia en docentes universitarios. La investigación es de corte cuantitativo de alcance correlacional de diseño no experimental tipo transeccional. La muestra estuvo conformada por docentes universitarios entre 27 y 60 años, con grado de magister con especialidad en el idioma inglés, dictando en la modalidad virtual en una universidad privada de Lima. Los resultados de su investigación han indicado que no existe relación entre el estrés laboral, burnout y autoeficacia. De igual manera, para Luz Marina Lima Orbegoso (2017):

No existe relación alguna entre las dimensiones del estrés laboral con la autoeficacia. Sin embargo, se ha hallado que sí existe correlación inversa y media entre dos de las dimensiones del burnout con la autoeficacia que son agotamiento emocional y despersonalización. En cuanto a los niveles de autoeficacia, se encuentra que el 70% de la muestra tiene un nivel medio, mientras que sólo el 15% está en un nivel alto o bajo. En cuanto a los niveles de estrés laboral, el 66% está en un nivel medio, 12% en un nivel bajo y el 22% en un nivel alto. En cuanto a los niveles de burnout, un 76%

muestra un nivel medio, mientras que un 12% se encuentra en un nivel bajo y alto respectivamente. (p. 11)

Violeta Elisa Quispe Mejía, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en su investigación *Influencia de los Factores Psicosociales en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Asociación Cultural Peruana Norteamericana Huancayo 2019:*

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Cultural Peruano Norteamericano. El tipo de estudio es correlacional simple. Se aplicó una evaluación de Factores psicosociales usando la herramienta Cuestionario de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ) versión corta o versión 1.5 y se tomó los datos de la evaluación del desempeño laboral aplicada a los docentes del ICPNA durante el periodo enero-junio 2019 diseñada por la gerencia académica de la misma. El análisis estadístico, ($Rho = 0.811$) indica que la exposición a los factores psicosociales más favorable para la salud influye directa y positivamente al desempeño laboral de los docentes. Además, entre los resultados obtenidos se observó una exposición más desfavorable en las dimensiones de estima (45.6%), doble presencia (42.1%). De acuerdo con los resultados, se propusieron estrategias para minimizar los riesgos psicosociales en los docentes del instituto y así mejorar su desempeño laboral. (p. 16)

1.2 Bases teóricas

1.2.1 El Síndrome de Burnout

Empezaremos por definir qué es un síndrome. De acuerdo con la OMS, se entiende por síndrome al conjunto de síntomas que definen o caracterizan a una enfermedad o a una condición que se manifiesta en un sujeto y que puede tener o no causas conocidas. Por otro lado, la RAE, lo define como el conjunto de síntomas característicos de una enfermedad. El término también proviene del griego *syndrome* que

significa "simultaneidad". Asimismo, proviene del inglés, es una forma de agotamiento causado por sentirse abrumado constantemente. Es el resultado de un estrés emocional, físico y mental excesivo y prolongado. En muchos casos, el agotamiento está relacionado con el propio trabajo. El agotamiento ocurre al encontrarse abrumado, emocionalmente agotado e incapaz de seguir el ritmo de las demandas incesantes de la vida.

El primero en usar el término "burnout" fue el psicólogo norteamericano Herbert Freudenberger, que lo incorpora al léxico en 1974. De acuerdo con Freudenberger, se define como la pérdida de la motivación, un gran sentido de vacío y cinismo observado por parte de los voluntarios que laboraban en una clínica gratuita en la ciudad de Nueva York. Los trabajadores de la clínica mostraban agotamiento y desplegaban un mal trato con los pacientes. Es aquí donde se enmarca el trabajo del docente, caracterizado por la formación de adultos, (alumnos) que necesitan del docente para su proceso de aprendizaje. Por otro, para que el docente lleve a cabo este servicio, necesita de un tiempo de preparación de las lecciones y el material para la formación de los alumnos. En consecuencia, dicha labor puede verse afectada por agotamiento y por ende una disminución de la productividad. Los efectos del burnout pueden afectar la vida personal, profesional y social. Se dice que los efectos del burnout en el largo plazo pueden producir afecciones comunes como la gripe, entre otras enfermedades.

Según el Journal of Occupational Medicine and Toxicology 2009:

Se refieren a Farber (1990 y 2000) para hablar de tres tipos de burnout. El primer grupo, denominado **frenético**, está formado por personas ambiciosas que arriesgan su salud mental y descuidan su vida personal para maximizar sus posibilidades de éxito profesional, afrontando dificultades en el trabajo, agobiadas y sobrecargadas de compromisos. El segundo tipo, denominado "**desgastado**", está formado por personas menos entusiastas con su trabajo y que creen que su éxito y reputación profesional no dependen de su trabajo y esfuerzo. Este tipo de

creencias podrían ser resultado de una falta de control sobre los resultados del trabajo, así como de una ausencia de reconocimiento por los esfuerzos dedicados. El tercer grupo, o *infraestimulado*, estaría constituido por sujetos con unas condiciones de trabajo monótonas, que fallarían a la hora de proveer suficiente recompensa y estímulo. Se trataría de sujetos indiferentes hacia su trabajo, cuyo registro de talentos no estaría lo suficientemente reconocido en su marco profesional. (pp.4-9).

1.2.2 Factores que intervienen en el síndrome del burnout

Los factores que tienen que ver con el entorno laboral y los factores de índole personal. A continuación, hacemos referencia a los más importantes:

- **Horarios laborales**, las modalidades de trabajo y los horarios en los que se realiza la actividad pueden impactar en el síndrome, especialmente por las alteraciones del ciclo sueño-vigilia.
- **Adecuación a las nuevas tecnologías**, se hicieron cambios en la modalidad de trabajo y trajo como consecuencia el uso de nuevas plataformas (Blackboard, Zoom, Teams), que cambiaron la dinámica del servicio. Adicionalmente, el aprendizaje del uso de estas y además los docentes tuvieron que adecuar sus tecnologías actuales (laptops, ancho de banda, etc.); además de los cambios en la forma de ofrecer el servicio docente a los alumnos.
- **Inseguridad e inestabilidad en el puesto de trabajo**, la actividad se rige por la demanda y es difícil determinar si se incrementarán o mantendrán los puestos docentes y los números de alumnos matriculados, para la prestación del servicio, bajo las condiciones actuales.
- **Falta de formación profesional**, no encontrarse preparado para realizar la labor encomendada y el temor de admitirlo. No contando con la certificación del nivel de inglés (CAE, CPE) o títulos (bachiller, licenciatura, doctorado, etc.)

- **La relación de trabajo con los demás docentes**, sentido de cooperación o trabajo en equipo que puede generar niveles altos de tensión.
- **Ausencia de retroalimentación o feedback**, proceso importante que le permite al docente conocer cómo está prestando el servicio (encuestas por parte de los alumnos y observaciones de clase por parte de los coordinadores).

1.2.3 Síntomas del síndrome del burnout

Bosqued, considera los síntomas del síndrome del burnout de la siguiente manera:

- **Cognitivos o mentales:** fracaso, impotencia, desamparo, frustración, sentimientos de incompetencia, percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los logros, la persona tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias que lleva a cabo. Al mismo tiempo, la autoestima de una persona también se ve afectada, ya que se siente impotente ante los pensamientos negativos. La ansiedad, irritabilidad, repentinos cambios de humor , a veces imágenes depresivas que perjudican el desempeño laboral, actitudes pesimistas hacia el trabajo, falta de entusiasmo o motivación para las tareas rutinarias, intrusión del vacío, metas deseadas y exposición al fracaso para lograrlo y todo ello conduce a una reducción de la tolerancia a la frustración.
- **Fisiológicos:** La persona está experimentando fatiga crónica, fatiga que no desaparece después de un buen fin de semana o fin de semana largo de descanso. Debido a que es difícil conciliar el sueño, corresponde a problemas como insomnio, dolor de cabeza, dolor musculoesquelético (dolor de espalda, dolor de cuello), taquicardia, gastritis, trastornos gastrointestinales como estreñimiento y diarrea e hipertensión arterial; el deterioro físico de un educador que constantemente le impide desenvolverse adecuadamente en su trabajo.
- **Comportamentales:** El comportamiento se ve afectado “por una disminución en el rendimiento laboral y la calidad del trabajo”, y lo que antes se hacía con tanta energía

ya no se logra, o simplemente no puede desempeñar su función adecuada, y muchas personas pueden volverse dependientes o adictas. Tabaco, café, drogas u otras drogas que alteran el comportamiento. La falta de estabilidad emocional conduce a frecuentes ausencias al trabajo por enfermedad, ausentismo injustificado y dificultades en las relaciones con los beneficiarios de los servicios profesionales y los colegas, lo que a veces conduce a un comportamiento agresivo hacia ellos.

- **Imagen personal:** “Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como; bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillarse, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y por lo tanto” qué imagen proyecta con ello, muchas personas quizás no le ponen importancia a este aspecto, pero es una alerta para las personas que rodean al profesional.

1.2.4 Dimensiones del síndrome del burnout

Bosqued, considera las siguientes dimensiones del síndrome del burnout:

- **Agotamiento emocional:** Este rasgo se deriva de los reducidos recursos emocionales de los profesionales para afrontar todos los retos que conlleva el trabajo. Esto se manifiesta en un continuo "aumento del cansancio a nivel mental, físico y emocional. Esto no corresponde al ámbito de trabajo; los sujetos expresan constantemente su insatisfacción y pesimismo ante las situaciones que tienen que resolver en el trabajo. No encuentran un sentido a lo que hace dentro de la labor, no dan más de sí" aunque así se requiera, sino simplemente cumplen de manera insatisfecha los roles que le corresponden.

Para la tercera dimensión del burnout, tomando la referencia de Maslach y Jackson (1981), citada por Margarita Dávila Hernández en su tesis Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en una Empresa Mediana de Manufactura (México, 2009), se habla sobre la despersonalización:

- **Despersonalización:**

se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Luego, Galbán (2015) a partir de Maslash (2009), incluye:

- **Realización personal:** Esta escala representa el componente de autoevaluación del síndrome, presentando de forma reducida la autoeficacia y el logro en el trabajo exacerbados por la falta de recursos, la falta de apoyo social asociado a la disminución de la sensibilidad. Asimismo, se presentan escasas oportunidades de ascenso profesional. De esta manera, los empleados tienen una actitud negativa hacia sí mismos y hacia otras personas.

1.2.5 Medición del síndrome del burnout

Se empleará el cuestionario de Maslash Burnout Inventory (MBI), para educadores (MBI-ED), para la medición del síndrome del burnout. El objetivo es determinar el nivel de riesgo de burnout. El MBI, explora tres componentes: **agotamiento**, **despersonalización** y **logros personales**. Esta herramienta puede ser útil, pero no se debe emplear como una técnica de diagnóstico científico, a pesar de los resultados. La intención de la herramienta es dar a conocer que el docente, puede encontrarse con riesgo del síndrome del burnout. Para cada pregunta, marcar la puntuación que corresponde a cada sección y luego comparar los resultados con la interpretación que se encuentra al final del cuestionario. La sección A, contiene 7 preguntas y mide el burnout. El puntaje para cada pregunta va de cero a seis.

Cero, corresponde a nunca; Uno, pocas, veces al año; Dos, una vez al mes; Tres, unas pocas veces al mes; Cuatro, una vez a la semana; Cinco, pocas veces a la semana; y Seis, Todos los días. Del mismo modo, la Sección B, contiene 7 preguntas y mide la despersonalización y el puntaje va desde cero a seis. Finalmente, la sección C, contiene 8 preguntas y mide los logros personales y el puntaje va del cero al seis.

1.3 Conceptualización del rendimiento laboral

Según Morales y Velandia (1999), *Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones*, se refiere al rendimiento laboral como:

La actuación de las personas cuando estas aplican sus aptitudes, inclinaciones y necesidades en función de los objetivos de la institución, sitio de estudio, hogar o, en general, la sociedad la que se desenvuelven, con el propósito de obtener un resultado específico. (p.283)

Adicionalmente, Chiavenato (2007), “el desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones” (p. 236)

1.3.1 Factores que intervienen en el rendimiento laboral

En el rendimiento laboral de los docentes, se incluyen factores internos y externos.

Entre los factores internos, tenemos:

- Liderazgo de la dirección
- Estructura organizativa
- Cultura de la empresa

Por otro lado, los factores externos, tenemos:

- Factores familiares y personales del empleado
- Factores ambientales e higiénicos

De acuerdo al Blog de Recursos Humanos de IMF Business School, Juan Carlos Barcelo, Profesor de los Master en Dirección de Recursos Humanos y MBA de IMF Business School, utiliza el modelo de Cardy y Dobbins (1994), que toma en consideración 7 factores que intervienen en el rendimiento laboral.

- **La motivación:** es uno de los factores clave que influye en el desempeño laboral. Y sabemos que la motivación no solo depende de la organización. Sabemos que también existen motivaciones intrínsecas que dependen de cada uno de nosotros, así que la verdad es que no si no siente que su trabajo vale la pena ni tiene sentido, probablemente lo hará, aunque probablemente le cueste mucho más ejecutarlo.
- **Clima laboral:** un ambiente tranquilo y cómodo donde puede expresarse libremente. Una mala cultura organizacional reduce significativamente el desempeño.
- **La comunicación:** es importante dentro de la empresa. Aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más.
- **Los horarios:** las organizaciones hoy han introducido cambios para brindar una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente.
- **Factores Ambientales:** estos factores son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento.

- **Desarrollo profesional:** desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Deben tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.
- **Herramientas necesarias:** No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento. Para poder ejecutar las tareas de nuestro trabajo debemos disponer de todas las herramientas necesarias. La falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento.

1.4 Definiciones conceptuales.

- **Síndrome del burnout:** también llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado es la reacción de los trabajadores cuando perciben una discrepancia entre sus ideales y la realidad de su trabajo. Comúnmente se desarrolla en aquellas ocupaciones que tienen que ver con la prestación de servicios y de interrelación social frecuente.
- **Despersonalización:** Se caracteriza por insensibilidad, la indiferencia y el pensar en las personas como objetos. Con estas actitudes, el trabajador busca básicamente establecer una distancia con las personas que se benefician de sus servicios (Hermosa, 2006; Maslach, 2009). También consiste en una actitud deshumanizada y cínica hacia los usuarios o clientes, la cual se acompaña de irritabilidad y desmotivación laboral (Tello, 2010).
- **Logro personal:** “se refiere a la conquista efectiva y satisfactoria de aquellos intereses particulares que se intentan conseguir para así satisfacer deseos o anhelos propios”. (Ing. Carlos Edwin Rojas Victorio, 2020)

- **Rendimiento laboral:** es el resultado del trabajo llevado a cabo por uno o un grupo de empleados. La noción de desempeño se refiere más bien al modo en que se llevan a cabo las tareas y funciones que se han encomendado.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022).

2.2 Hipótesis Específicas

H1: Existe relación directa entre el síndrome del burnout y las determinantes laborales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)

H2: Existe relación directa entre el síndrome del burnout y las determinantes personales y sociales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)

H3: Existe relación directa entre el síndrome del burnout y las determinantes ambientales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)

2.3 Variables y definición operacional

Variable: Síndrome del burnout

Variable: Rendimiento laboral

2.3.1 Operacionalización de las Variables

Síndrome del burnout: de acuerdo con a la tesis de Bach, Rosita Natalia Angulo Chota, titulada *Estrés Laboral y Estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la dirección de tránsito, transporte y seguridad vial (Iquitos, 2021)*,

una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. (p. 24)

El rendimiento laboral: En la publicación *¿Qué es el rendimiento laboral? Setiembre 09 del 2017*, hace referencia a Motowidlo (2003):

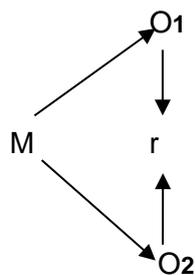
como el valor total que la empresa espera a cada episodio que realiza un empleado en un período de tiempo. Este valor puede ser positivo o negativo dependiendo del desempeño del empleado y representa la contribución que este empleado hizo al desempeño de la organización. (p. 86)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

Para el enfoque de la investigación, hemos optado por una investigación cuantitativa que nos permitirá probar nuestras hipótesis y tomaremos los datos recopilados de las encuestas y haremos un análisis estadístico. El alcance de la investigación está orientado a conocer la relación que existe entre las variables y conceptos, se dice que tiene un valor explicativo. La presente investigación está considerada de diseño no experimental, transeccional o transversal-correlacionales.

Tenemos el siguiente esquema:



Donde:

M= Muestra (Los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima)

O1= Síndrome del burnout (variable 1)

O2= Rendimiento laboral (variable 2)

3.2 Diseño Muestral

La muestra de la presente investigación está conformada por los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima. En cuanto a la población, se incluyó a todos los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima.

El muestreo fue de carácter no probabilístico, ya que sólo tenemos veinte docentes con dos cursos asignados para el Semestre 2022-1. Como criterio de inclusión, se incluyó a los docentes con clases activas para el semestre 2022-1 y se excluyeron a todos aquellos docentes del CIUL, que no tengan cursos asignados.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Utilizaremos las dimensiones del Síndrome del Burnout de Christina Maslach. Aquí emplearemos solamente 20 ítems. La primera dimensión corresponde al agotamiento emocional. Esta dimensión contiene el indicador fatiga referido al estado en que se encuentra el docente para dictar su clase. El segundo indicador es insatisfacción, el sentir del docente por su labor. La segunda dimensión es despersonalización, con el indicador uno que corresponde a la insensibilidad, la forma en que el docente, trata a sus alumnos y sus sentimientos hacia ellos. El segundo indicador es de responsabilidad, referido a la influencia positiva del docente en sus alumnos. La tercera dimensión tiene que ver con la falta de realización personal. El indicador uno es de empatía y el segundo indicador es de efectividad, referido al clima del docente y sus alumnos.

Como instrumento para nuestra investigación, emplearemos el cuestionario sobre el burnout para educadores. Consideramos que el cuestionario del burnout es un elemento confiable y válido ya que es ampliamente empleado para evaluar a los profesionales en el sector de servicios. Adicionalmente, esta herramienta es precisa ya que está pensada para educadores, siendo éste el grupo que deseamos evaluar, los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima.

La segunda variable que será analizada por nuestra investigación es el rendimiento laboral, para lo cual hemos adaptado el instrumento de IVE Consultores. Este instrumento está compuesto por tres dimensiones. La primera está conformada por los determinantes laborales. Esta dimensión tiene dos indicadores, el primero es

herramientas que está referido a todo lo que el docente necesita para hacer su labor. El segundo indicador es horarios, referido a la carga horaria ofrecida y la carga lectiva. La segunda que corresponde a los determinantes personales y sociales. Esta dimensión contiene el indicador, motivación que tiene que ver con los retos y oportunidades dentro de la organización. El segundo indicador, es el de desarrollo personal, que está referido a las expectativas, la formación y los proyectos e iniciativas. La tercera, son los determinantes ambientales. Esta dimensión contiene el indicador clima laboral, que se refiere al clima organizacional y el segundo indicador es el lugar de trabajo, que se refiere al ambiente de trabajo y a la satisfacción laboral.

Es importante mencionar que cada uno de los instrumentos que se han empleado en la presente tesis han sido validados a través del juicio de tres expertos. El primer experto cuenta con Maestría en Educación, con 22 años de experiencia y se desempeña como Coordinador Académico. El segundo experto, es administrador de empresas con Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, cuenta con 20 años de experiencia y es Docente Universitario. La tercera experta es Docente Universitaria con siete años de experiencia y con Maestría en Educación, actualmente se desempeña como Docente Universitaria.

El modo de distribución de la encuesta fue hecho en Google forms con una escala de Likert. Posteriormente, se procesaron los datos de manera estadística.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Consideramos que, para el procesamiento y análisis de datos de la investigación, emplearemos un software aplicativo SPSS o similar, lo que nos permitirá el procesamiento de las dimensiones de las variables de nuestro estudio.

Adicionalmente, se emplearon los siguientes estadígrafos:

- Las tablas de distribución de frecuencias para la estadística descriptiva, de acuerdo con los instrumentos aplicados.
- Para hacer un contraste con nuestra hipótesis consideremos la estadística inferencial.
- A fin de poder visualizar e interpretar los resultados, usaremos gráficos estadísticos.
- Habiendo considerado dos variables, optamos por emplear la correlación de Pearson (r), y de esta manera podremos valorar su nivel de concordancia.

3.5 Aspectos éticos

Los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima, que participaron en esta investigación, están amparados bajo la Ley de protección de datos personales. La ley No. 29733, en su artículo catorce, inciso dos, que indica que se deben proteger la confidencialidad de los datos personales. Es importante mencionar que el trabajo de investigación presentado es inédito y carece de plagio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1: Género de los docentes del CIUL

<i>GÉNERO</i>	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	30.0
Femenino	14	70.0
Total	20	100.0

La población, está conformada por 14 docentes de género femenino y la diferencia corresponde al género masculino. Tal como se muestra en la Tabla 1. Es un dato, que podría tener cierta relevancia para la investigación.

Tabla 2: Rango de Edad de los docentes del CIUL

<i>EDAD</i>	Frecuencia	Porcentaje
De 27 a 37 años	1	5.0
De 38 a 48 años	8	40.0
De 49 a 59 años	6	30.0
Mas de 60 años	5	25.0
Total	20	100.0

En la Tabla 2, la muestra de docentes del CIUL, fue desagregada por rangos de edad, para tratar de establecer alguna posible relación si la edad pudiera ser un factor desencadenante. El grueso de los docentes, se ubican en el rango de 38 a 49 años y hay seis docentes que conforman el rango de 49 a 59 años. Como dato curioso hay un docente que está en el rango superior de 27 a 37 años.

Tabla 3: Enseñanza en otro Centro de Idiomas

<i>ENSEÑANZA EN OTRO CENTRO DE IDIOMAS</i>	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	90.0
No	2	10.0
Total	20	100.0

La tabla 3, trata de indagar si los docentes, dictan en otros Centros de Idiomas, aquí se puede decir que casi todos, ejercen docencia en otras instituciones. La intención es poder

indagar si al enseñar en otra institución podría ser un determinante del Síndrome del Burnout y si existe alguna relación con el rendimiento laboral dentro de CIUL.

Tabla 4: *Modalidad de Enseñanza*

<i>MODALIDAD</i>	Frecuencia	Porcentaje
Virtual	14	70.0
Presencial	6	30.0
Total	20	100.0

Desde el inicio de la pandemia, se inició con la enseñanza de idiomas en modo virtual. Dicha modalidad trajo consigo una adaptabilidad en dicha modalidad. La Tabla 4, muestra que casi todos los docentes enseñan en la modalidad virtual, mientras que sólo seis lo hacen en las dos modalidades, virtual y presencial. Cabe resaltar que para el semestre 2022-1 y el 2022-2, se han estado ofreciendo clases en CIUL en ambas modalidades. Es decir, algunos docentes tienen una clase virtual y otra presencial dentro de CIUL. Sin embargo, esta tabla también se puede leer de otra manera; los docentes que además de enseñar en otra institución también lo hacen de modo virtual y/o presencial.

Tabla 5 *Síndrome de Burnout en docentes.*

<i>BURNOUT</i>	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	25.0
MEDIO	15	75.0
Total	20	100.0

Para el análisis de los datos, se consideran las variables y dimensiones del Burnout en los docentes del CIUL. Quince docentes presentan un índice medio de burnout.

Tabla 6: *Primera Dimensión: Agotamiento*

<i>D1:AGOTAMIENTO</i>	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	70.0
MEDIO	6	30.0
Total	20	100.0

La primera dimensión del Síndrome del Burnout, que se muestra en la Tabla 6, corresponde al agotamiento propiamente dicho, teniendo un 70% de los docentes con un agotamiento bajo, a pesar de trabajar en otras instituciones y dictar clases en ambas modalidades tal como se vio en la Tabla 3.

Tabla 7: Segunda Dimensión: Despersonalización

<i>D2: DESPERSONALIZACIÓN</i>	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5.0
MEDIO	19	95.0
Total	20	100.0

Todos los docentes del CIUL, han presentado un síndrome medio, pueden rendir y desempeñarse adecuadamente. Este es un dato importante ya que nos indica que el docente tiene un buen desempeño dentro de su labor docente. Sin embargo, hay un docente que necesitaría de apoyo y acompañamiento.

Tabla 8: Tercera Dimensión: Realización Personal

<i>D3: REALIZACIÓN PERSONAL</i>	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5.0
MEDIO	10	50.0
ALTO	9	45.0
Total	20	100.0

En la Tabla 8, hay una distribución casi a la mitad, presentando un nivel de realización personal entre medio y alto. Este es un dato importante, los docentes disfrutan de su trabajo y no se sienten abrumados. Aquí hay un docente, que podríamos decir que al igual que en la tabla anterior necesita un acompañamiento. Sería bueno poder conversar para indagar con profundidad qué es lo que está pasando.

Tabla 9: Rendimiento Laboral

<i>RENDIMIENTO LABORAL</i>	Frecuencia	Porcentaje
REGULARMENTE	3	15.0
CASI SIEMPRE	13	65.0
SIEMPRE	4	20.0
Total	20	100.0

Para la investigación se ha considerado una segunda variable, la de rendimiento laboral. En el caso de esta variable, que se muestra en la Tabla 9, los encuestados muestran la gran mayoría de ellos, muestran un rendimiento alto, lo que indica que el trabajo realizado es bueno. Existen sólo tres docentes que necesitarían un mayor apoyo a través de programas de capacitación.

Tabla 10: Dimensión 1- Determinantes Laborales

<i>D1: LABORALES</i>	Frecuencia	Porcentaje
REGULARMENTE	14	70.0
CASI SIEMPRE	6	30.0
Total	20	100.0

En el caso de la primera dimensión, las determinantes laborales, una serie de preguntas orientadas a conocer, si los docentes del centro de idiomas cuentan con todo lo necesario para realizar su labor; se puede ver en la Tabla 10, que los encuestados en su mayoría consideran que cuentan con dichas herramientas de modo regular. Este es un indicador importante, en CIUL, los docentes tienen todo lo necesario para realizar su labor docente.

Tabla 11: Determinantes Personales y Sociales

<i>D2: PERSONALES</i>	Frecuencia	Porcentaje
REGULARMENTE	2	10.0
CASI SIEMPRE	12	60.0
SIEMPRE	6	30.0
Total	20	100.0

Para la segunda dimensión en la Tabla 11, denominada determinantes personales y sociales, los encuestados están divididos. Esta dimensión contiene dos indicadores, motivación y desarrollo personal. Se puede afirmar que los docentes en CIUL, tienen un alto grado de motivación para la realización de su labor. Asimismo, se podría indicar que los docentes poseen un alto grado de desarrollo personal, haciendo uso siempre de las capacitaciones internas y externas. Del mismo modo, los docentes cumplen con el plan de desarrollo planteado por la institución.

Tabla 12: Determinantes Ambientales

<i>D3: AMBIENTALES</i>	Frecuencia	Porcentaje
REGULARMENTE	2	10.0
CASI SIEMPRE	9	45.0
SIEMPRE	9	45.0
Total	20	100.0

En cuanto a la dimensión tres, se tiene las determinantes ambientales, que tienen que ver con el ambiente de trabajo y el clima laboral. Los docentes, se encuentran en el rango siempre y casi siempre. Esto indicaría que los docentes encuestados indican que tienen todo lo necesario para trabajar y el clima laboral es bueno. Aquí sería importante, poder conversar con los dos docentes para saber cuál es su percepción. Tal vez, lo que se está ofreciendo no es suficiente.

4.2 Análisis Inferencial

Tabla 13: Rendimiento Burnout y Rendimiento Laboral

		RENDIMIENTO			Total
		REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
BURNOUT	BAJO	2 10.0%	2 10.0%	1 5.0%	5 25.0%
	MEDIO	1 5.0%	11 55.0%	3 15.0%	15 75.0%
Total		3 15.0%	13 65.0%	4 20.0%	20 100.0%

La investigación propone mostrar la relación entre el burnout y el rendimiento laboral. Al analizar las dos variables, se puede apreciar en la muestra que 15 docentes encuestados, se ubican en un nivel de burnout medio. En cuanto a su rendimiento laboral con un rendimiento laboral casi promedio. Con este resultado, podemos indicar que existe una relación directa: A un rendimiento laboral medio, se tiene un burnout medio.

Tabla 14: Dimensión 1: Laborales

		D1: LABORALES		Total
		REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	
BURNOUT	BAJO	4 20.0%	1 5.0%	5 25.0%
	MEDIO	10 50.0%	5 25.0%	15 75.0%
Total		14 70.0%	6 30.0%	20 100.0%

Si analizamos el burnout con cada una de las dimensiones del rendimiento laboral, se puede apreciar que, para la primera dimensión laborales, el burnout se ubica a nivel medio para el 75% de los docentes. En la dimensión laboral, se ubica en un 70% que corresponde al aspecto regular.

Tabla 15: Dimensión 2: Personales

		D2: PERSONALES			
		REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
BURNOUT	BAJO	1 5.0%	3 15.0%	1 5.0%	5 25.0%
	MEDIO	1 5.0%	9 45.0%	5 25.0%	15 75.0%
Total		2 10.0%	12 60.0%	6 30.0%	20 100.0%

El burnout con los aspectos personales, el 75% de los docentes encuestados tienen un nivel medio. En el aspecto personales, el 60% considera los aspectos personales son buenos.

Tabla 16: Dimensión 3: Ambientales

		D3: AMBIENTALES			
		REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
BURNOUT	BAJO	1 5.0%	3 15.0%	1 5.0%	5 25.0%
	MEDIO	1 5.0%	6 30.0%	8 40.0%	15 75.0%
Total		2 10.0%	9 45.0%	9 45.0%	20 100.0%

Finalmente, la relación del burnout tiene una concentración a nivel medio para el 75% de los encuestados. En cuanto a los aspectos ambientales existe una opinión dividida entre los encuestados.

4.3 Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe relación entre el Síndrome del Burnout y el rendimiento laboral en los docentes de CIUL.

H1: Existe relación entre el Síndrome del Burnout y el rendimiento laboral en los docentes del CIUL.

Nivel de Confianza: 95%

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si p valor <0.05 entonces se procede a rechazar H0

Tabla 17: *Correlación de Spearman*

		RENDIMIENTO	
Rho de Spearman	BURNOUT	Coeficiente de correlación	0.237
		p_valor	0.315
		N	20

En la Tabla 17 con la correlación de Spearman, siendo el p_valor=0.315, entonces no existe relación entre el Síndrome del Burnout y el rendimiento laboral en los docentes encuestados del CIUL.

Finalmente, cuando se establecen las correlaciones y extraemos el Rho de Spearman, para el Síndrome del Burnout y el Rendimiento Laboral encontramos nuevamente un p_valor de 0.315, lo que vuelve a indicar que, a pesar de estar los docentes divididos en las distintas dimensiones, el p_valor sigue siendo 0.315, lo que indica que no existe una relación entre el Burnout y el Rendimiento Laboral en los docentes del CIUL.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados, según la correlación de Spearman, que arroja un p_valor de 0.315, lo que indica que no existe relación entre el Síndrome del Burnout y el rendimiento laboral en los docentes encuestados del CIUL.

En la investigación de Rosana Choy, de la Universidad Peruana Cayetano Heredia 2017, sobre el Burnout y el desempeño laboral, indica que el entorno laboral hace propicio la característica de los docentes para la toma de decisiones y llevar a cabo sus funciones. El docente conoce lo que tiene que hacer y qué se espera del docente en lo que se refiere a resultados. Esta misma situación se ve presente en los docentes del CIUL. Aquí los docentes conocen su trabajo y saben qué hacer para cumplir con los objetivos de la organización. Tal como se puede ver en la Tabla 9.

En la misma investigación de Rosana Choy, donde cita a (Martínez, 2010), los rasgos de personalidad de los docentes tienen una “personalidad resistente al estrés”. Esto lo podríamos trasladar a CIUL, aquí los docentes tienen un rendimiento laboral medio y un nivel de burnout medio, lo que indicaría una relación directa. Tal como se puede apreciar en la Tabla 13.

En el artículo titulado *La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería* por Richard M. Mababu, Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), España, hace referencia a Millán de Lange y D'Aubeterre (2012) “Indicando que existe una disminución de la productividad debido a varias causas o antecedentes como un mal clima laboral, la sobrecarga de trabajo, la competitividad, la rotación laboral, etc.” (p.4)

En el caso de CIUL, el clima es bueno, tal vez se podría atribuir a que la modalidad de trabajo es virtual, los docentes, sólo coordinan de forma no presencial. Las directivas son todas por correo electrónico y la división del trabajo se hace de igual manera. Adicionalmente la interacción con los alumnos también es virtual.

En la tesis de Investigación *Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa 2016* (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa) , presentada por los bachilleres Oviedo Aiquipa Mario Moisés Talavera Rodríguez Raúl, para obtener el título de psicólogos, indican que de acuerdo a Manya (2008), “en su estudio realizado, concluye que la extraversión correlaciona de manera negativa y significativa con el estrés laboral, lo que indica que a una mayor extraversión existiría menor estrés laboral.” (p.114)

En la enseñanza de idiomas, especialmente en el inglés, se opta por un método comunicativo y situacional. Es decir, en el salón de clases, los docentes invitan a los alumnos a participar e interactuar. En ese proceso, el profesor crea situaciones que se pueden aplicar al mundo real; es decir conocimientos que pueden aplicar en el quehacer profesional y social, empleando el idioma inglés. Los docentes para lograr esto, tienen que ser extrovertidos y se emplea el juego de roles. Esta situación apela a la creatividad del docente. Se puede decir que esto ayuda a tener un menor estrés laboral durante la creación de este ambiente colaborativo en un idioma extranjero y a su vez no está sujeta a la exigencia que podría tener un curso de pregrado o postgrado, donde el nivel de interacción con el docente es totalmente opuesto a lo que ocurre dentro de una clase de inglés.

Según Elizabeth Cueto Jauregui, de la Universidad Autónoma de Baja California, en su tesis *El Estrés Docente y su Relación con Reconocimiento Profesional-2021*,

...continúa diciendo que el estrés docente no solo es producido por exigencias laborales, sino que además lo provoca el contexto en el que se encuentra, si un docente no cuenta con los recursos indispensables, produciendo estrés al no poder desempeñarse de manera ideal. Se afirma que el estrés docente no solo es producido por factores externos al docente, sino que el mismo docente posee factores internos que afectan y desencadenan el estrés docente. (p. 20)

Considerando que el CIUL, empezó a operar en agosto de 2019, con 20 docentes. La plataforma que utilizábamos como repositorio de materiales es Blackboard. Se terminó el Semestre 2019-2, de manera presencial. Luego se inició el Semestre 2020-0, ciclo de verano en presencial. Hasta ese momento, todo tomó un curso normal. El clima laboral y ambiente de trabajo muy cordial. Podríamos agregar un alto grado de entusiasmo de iniciar un nuevo emprendimiento.

Posteriormente, se declara la pandemia en marzo del 2020, entonces el CIUL, tenía que empezar a operar en modo virtual. Los docentes del CIUL, acostumbrados a trabajar con plataformas como repositorios y algunos de los docentes ya dictaban en modo virtual antes de la pandemia. Entonces, para cerrar el círculo, se tenía que usar el componente de video con la que cuenta Blackboard. En ese período, todos los docentes pasamos por capacitaciones y alineamos el programa a modo virtual. La adaptación fue rápida, ya que el libro de clase cuenta con un componente digital, como son el libro digital, el cuaderno de trabajo virtual.

Por el lado del material para el docente, se cuenta con un libro digital, para uso del profesor, denominado *presentation kit*. Las clases iniciaron en virtual en abril 2020. En los inicios, tanto alumnos como docentes, pasamos por un período de adaptación al sistema. Se mantuvo todo en virtual hasta el final del 2021. Durante, los términos de los semestres hemos pasado por capacitaciones que definitivamente ayudaron en nuestra labor. Cabe mencionar que la Universidad de Lima contactó al Tecnológico de México para dictar la capacitación denominada “Evaluación formativa para un aprendizaje significativo en ambientes mediados por la tecnología.” Se puede afirmar que el haber contado con esta capacitación ha contribuido a que los docentes del CIUL, se encuentren bien preparados para afrontar la virtualidad.

En la tesis de Sanchez Gonzales, Geanpool Anthony, titulada Síndrome del Burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate (2020), para obtener el grado de psicólogo, de la Universidad César Vallejo indican que los autores Quinceno y Vinaccia (2007) mencionan que la exigencia del trabajo no genera el burnout, debido a que este síndrome se presenta en personas que estén trabajando en un lugar que les generen desmotivación, pero con pocos factores estresantes. Además, el burnout se asocia al desánimo emocional y cognitivo que puede generar apatía en un momento concluyente. (p.28)

Se puede decir de manera categórica que, en el CIUL, los docentes están altamente motivados. El CIUL, dispone de programas de capacitación para los docentes. Los docentes son consultados en los temas que se necesitan y los aspectos a reforzar. Del mismo modo, los docentes tenemos encuestas, donde los alumnos nos evalúan y opinan acerca del servicio que se les ofrece. Con esta información, se arma el programa de capacitación y se mejoran los servicios y los docentes proponemos iniciativas.

Si bien es cierto, después del procesamiento estadístico de los datos, que indican que no existe una relación entre el burnout y el rendimiento laboral. Por el contrario, si se analizan los datos de manera individual, es decir ítem por ítem, se puede indicar que el nivel de burnout es medio y el rendimiento laboral es medio en una cantidad menor de docentes, entre dos a cinco que en términos porcentuales fluctuaría entre un 10% a 25%. Siendo éste un número menor, definitivamente es un indicador importante que llevaría a tomar acciones para evitar que esta cifra aumente.

CONCLUSIONES

1. La docencia es una actividad con un alto nivel de estrés y se encaja dentro del perfil del burnout. Específicamente, el docente prepara sus clases y hace investigación de nuevo material, y anda buscando nuevos contenidos que ayuden al alumno en su proceso de aprendizaje. Por ende, el docente está acostumbrado a trabajar a un ritmo intenso y en constante análisis, para poder satisfacer las necesidades de aprendizaje de los alumnos. Esto no ocurre con los docentes de pre y post grado, que lo hacen en su idioma nativo, español. Es evidente que la enseñanza de inglés hace que el docente cuente con un perfil y una personalidad que está acostumbrada a trabajar bajo estrés, considerando que, para la mayoría de los docentes, el inglés, es su segunda lengua.
2. El método de enseñanza de inglés es altamente comunicativo y para generar este ambiente, el docente tiene crear situaciones para que el alumno aprenda las estructuras y las aplique en su día a día, ya sea en lo profesional y lo social. El proceso y la estructura del idioma inglés, ha dotado al docente de otras capacidades que podrían tal vez coadyuvar a que el docente, cuente con mayores herramientas para fomentar el aprendizaje en los alumnos. Creando empatía y rapport, condiciones propicias para el aprendizaje. Para hacer que esto sea posible, el docente acude al juego de roles y otras técnicas, mostrando una extroversión. Dicha cualidad ha hecho posible que el docente de idiomas sea resiliente.
3. Los docentes del CIUL, cuentan con los recursos necesarios tales como, plataformas, recursos digitales. La Universidad de Lima, proporciona para todos los docentes de idiomas y de pre y post grado con capacitaciones orientadas a mejorar la labor docente, empleo de plataformas, recursos, preparación de materiales. Dentro de CIUL, existe una comunicación y división de trabajo efectiva que se lleva a cabo de manera virtual. Los docentes se sienten contentos de trabajar y pertenecer a CIUL.

Se puede afirmar que el clima y el ambiente laboral es bueno; en otras palabras, mejores recursos, mejores resultados.

RECOMENDACIONES

1. Realizar actividades de reforzamiento en integración o teambuilding, ya que los docentes han estado en aislamiento y se prevé el retorno a la presencialidad para el semestre 2023-1. Deseamos que el proceso de retorno sea fluido y no impacte en los alumnos. Haciendo que la calidad del servicio sea igual o mejor tanto en lo virtual como en lo presencial.
2. Profundizar, tal vez en otra investigación, si el docente que domina el inglés a un nivel avanzado (C2, según el marco europeo), como segunda lengua, tenga un perfil y condiciones que efectivamente, contribuyen a la creación de una personalidad resistente al estrés.
3. Sería importante poder comparar el nivel de satisfacción de los alumnos tanto en los cursos de inglés y los cursos de carrera. Si bien es cierto existen encuestas, habría que acceder a las encuestas y ver qué tipo de preguntas se están haciendo y establecer si dichas preguntas pueden establecer las relaciones y constatar si miden efectivamente la satisfacción y la labor docente. De igual forma, obtener el sentir de los alumnos en un curso de inglés y en los cursos de carrera. Se podrían implementar focus groups para conocer la satisfacción del servicio recibido.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Barcelo, J. (s.f). 7 Factores que afectan al rendimiento laboral. *IMF blog de recursos humanos*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bermejo, L. y Prieto Ursúa M. (2005, septiembre-diciembre). Malestar docente y creencias de autoeficacia del profesor. *Revista Española de Pedagogía*, año LXIII, 232. 493-510. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1373232.pdf>
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. Gestión.
- Carrera, E. (2021). *Burnout en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Piura sedes Piura y Lima - 2020* [Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Gestión Educativa. Universidad de Piura]. Pirhua, repositorio institucional de la Universidad de Piura.
- Chávez, C. A. (2016, septiembre). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal*, 1(9), 77–95. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n9.2016.55>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. Editorial McGraw Hill.
- Choy Vessoni, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad de Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia.] Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/1011>
- Cueto Jáuregui, E. (2022). *El estrés docente y su relación con reconocimiento profesional-2022*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma de Baja California].Repositorio de la Universidad Autónoma de Baja California. <https://hdl.handle.net/20.500.12930/8875>
- Enríquez Segovia, A. (2015). *El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Idiomas de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis de Licenciatura.

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10591>

Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Mosquera Mera, D. y López del Hoyo, Y. (2009, noviembre) A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology* 4(1), 31.

Morales, J. y Velandia, N. (1999). *Salarios estrategia y sistema salarial o de compensaciones*. McGraw Hill.

Oviedo Aiquipa, M. y Talavera Rodríguez, R. (2016). *Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa-2016 (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa)* [Tesis para el grado de Psicología. Universidad San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3537>.

Quispe, V. (2020). *Influencia de los factores psicosociales en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Asociación Cultural Peruano-Norteamericana Huancayo- 2019* (Tesis de Maestría. Universidad Nacional del Centro del Perú). Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6105/T010_71226.

Síndrome de Burnout, Espacio de difusión e información (s.f) dimensiones. *Síndrome de Burnout, Espacio de difusión e información*. <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>.

Tello, A. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. [Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos] https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/547/Tello_bj.pdf;sequence=1

Velásquez, O. y Bedoya, E. (2010). Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín 1. *Uni-pluri/versidad*, 10(2),1-14.

Vergaño, J. S. (2018). *Relación del síndrome de Burnout y el clima laboral en docentes de institutos de idiomas en la ciudad de Armenia*. [Tesis de grado. Universidad de Bucaramanga]. Repositorio de la UNAB. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/319>.

World Health Organization. (28 de mayo 2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Mababu, Richard M., La Relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), España. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*. Vol. 5, Número 1.

Marín, J. M., García-Campayo, J., Andrés, E., & Aragonés, G. (2008). Análisis exploratorio de un modelo clínico basado en tres tipos de burnout. *Cuadernos de Medicina Psicosomática y Psiquiatría de Enlace*, (88), 41.

Mogollón Yauli Jhon Robert, & Rojas Monroy Alexander Romelio. Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de I.E nacionales del Distrito de Caylloma, 2019. (Tesis para optar el Título de Psicólogos). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa).

Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Mera, D.M. *et al*. A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *J Occup Med Toxicol* 4, 31 (2009). <https://doi.org/10.1186/1745-6673-4-31>

Morales, J.; Velandia, N. (1999). *Salarios estrategia y sistema salarial o de compensaciones*. Bogotá: McGraw Hill.

Oviedo Aiquipa, Mario Moisés & Talavera Rodríguez Raúl. *Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa-2016* (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa), Tesis para el grado de Psicólogos, Universidad Nacional de San Agustín Facultad de Psicología y RR.II y Cs. De la Comunicación.

Quispe, V. (2021). Influencia de los factores psicosociales en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Asociación Cultural Peruano-Norteamericana Huancayo- 2019 (Tesis de Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo). Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima, Perú.

Tello, A. (2010). Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Marcos, Perú.

Velásquez O, Bedoya E. Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín. Uni-pluri/versidad. 2010;10(2):1-14.

Vergaño, J. S. (2018). Relación del síndrome de Burnout y el clima laboral en docentes de institutos de idiomas en la ciudad de Armenia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/319>.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la Variable 1: El burnout

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del Instrumento	
Dimensión 1: Agotamiento emocional	Indicador 1: Fatiga	1	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.
		2	Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa.
		3	Siento que trabajar en contacto (virtual/presencial) con los estudiantes me cansa.
		4	Siento que no doy más de mí mismo al culminar mis sesiones de clase en el CIUL.
	Indicador 2: Insatisfacción	5	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo
		6	Siento que mi trabajo me está desgastando
		7	Me siento frustrado por el trabajo
		8	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
		9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
Dimensión 2: Despersonalización	Indicador 1: Insensibilidad	10	Siento que he desarrollado sentimientos, actitudes o respuestas negativas, distantes o frías hacia mis estudiantes o docentes.
		11	Siento que estoy perdiendo el tino con algunos de mis estudiantes y los trato como si fuesen objetos
	Indicador 2: Responsabilidad	12	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo
		13	Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas
Dimensión 3: Falta de realización personal	Indicador 1: Empatía	14	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de mis estudiantes
		15	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo
		16	Siento que, en mi trabajo, trato los problemas emocionales de mis estudiantes con mucha calma
	Indicador 2: Efectividad	17	Me siento motivado en mi trabajo
		18	Me siento motivado después de haber trabajado con mis estudiantes
		19	Siento que puedo crear con facilidad un clima de enseñanza agradable con mis estudiantes
		20	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

Operacionalización de la Variable 2: El Rendimiento Laboral

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del Instrumento	
Dimensión 1: Determinantes laborales	Indicador 1: Herramientas	1	CIUL me brinda la oportunidad de mejorar mis conocimientos a través de cursos de capacitación
		2	Domino los softwares o aplicativos relativos a mi puesto
		3	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo
	Indicador 2: Horarios	4	La oferta horaria es suficiente
		5	Siento presión con los horarios y turnos de trabajo que actualmente tengo
		6	La carga lectiva ocasiona estrés en mí
Dimensión 2: Determinantes personales y sociales	Indicador 1: Motivación	7	Siento que CIUL me valora
		8	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando
		9	Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo
	Indicador 2: Desarrollo personal	10	CIUL me informa de las expectativas que tiene sobre mi formación e incluye capacitaciones profesionales cada semestre
		11	CIUL me da/ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos
		12	Por mi actuación y preparación considero que soy una persona valiosa dentro de CIUL
Dimensión 3: Determinantes ambientales	Indicador 1: Clima laboral	13	Existe un ambiente de colaboración
		14	Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo
		15	En general considero que existe un buen ambiente de trabajo
	Indicador 2: Lugar de trabajo	16	Considero que CIUL tiene un buen ambiente para trabajar
		17	En CIUL puedo sugerir mejoras para la organización
		18	Me gustaría continuar trabajando en CIUL.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (LIMA-2022)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	GESTION DE LA EDUCACION
AUTOR(ES):	LUIS ANTONIO PASTOR TORRES

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES /DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)?	Establecer la relación entre el burnout y rendimiento laboral en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)	Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)	<p>SÍNDROME DE BURNOUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Falta de realización personal <p>RENDIMIENTO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinantes laborales • Determinantes personales y sociales • Determinantes ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo. • Nivel: Básico. • Tipo: Descriptivo correlacional. • Diseño: es no experimental, Transeccionales o transversales – Correlacionales <p>El esquema es el siguiente:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra (Docentes de CIUL)</p> <p>O1 = Síndrome de Burnout (variable 1)</p> <p>O2 = Rendimiento laboral (variable 2)</p> <p>r = Correlación entre O1 y O2</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de análisis: • Muestra: 20 docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (CIUL) 2022. • Población: docentes de inglés del CIUL. • Muestreo: NO probabilístico, intencionado y por conveniencia. Criterios: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterio de inclusión: Se incluye solo a los docentes activos del Semestre 2022-1 con 2 cursos asignados. ✓ Criterio de exclusión: Se excluye a los docentes no activos.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Indicadores del Síndrome de burnout	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes laborales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)? • ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes personales y sociales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)? 	<p>Identificar la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes laborales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)</p> <p>Identificar la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes personales y sociales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)</p>	<p>Existe relación entre el síndrome del burnout y los determinantes laborales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)</p> <p>Existe relación entre el síndrome del burnout y los determinantes personales y sociales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La puntuación máxima es de 54 puntos, cuanto más alta sea la puntuación mayor es el cansancio emocional. En esta puntuación se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo”. • La puntuación máxima es de 30 puntos, cuanto más alta sea la puntuación mayor es la despersonalización. En este punto se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento” • La puntuación máxima es de 48 puntos, cuanto más alta sea la puntuación menor será la incidencia del síndrome de Burnout. Aquí se evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo”. <p>Indicadores del rendimiento laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido conceptual • Contenido procedimental • Contenido actitudinal • Edad 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes ambientales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)? 	<p>Identificar la relación que existe entre el síndrome del burnout y los determinantes ambientales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)</p>	<p>Existe relación entre el síndrome del burnout y los determinantes ambientales en los docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima (2022)</p>		



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de posgrado.

Título del proyecto de tesis:	EL SINDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)
Línea de investigación:	GESTION DE LA EDUCACION

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
PASTOR TORRES, LUIS ANTONIO	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, EMILIO	

RÚBRICA

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Felipe Vela Izquierdo
Sexo:	Hombre (x) Mujer () Edad 45 (años)
Profesión:	Profesor
Especialidad:	Lengua Inglesa
Años de experiencia:	22
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinador Académico
Institución donde labora:	CIDUP-Centro de Idiomas de la Universidad del Pacífico
Firma:	

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (Síndrome del Burnout)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta Síndrome del burnout					
Autor del Instrumento:	Christina Maslach, adaptado por Luis Pastor					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Síndrome del Burnout					
Definición Conceptual:	llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado es la respuesta que da un trabajador cuando percibe la diferencia existente entre sus propios ideales y la realidad de su vida laboral. Se desarrolla, generalmente, en las profesiones de ayuda y de interrelación social frecuente.					
Población:	Docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Agotamiento Emocional I1: Fatiga	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	4	4	4	4	
	Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa	4	4	4	4	
	Siento que trabajar en contacto (virtual/presencial) con los estudiantes me cansa.	4	4	4	4	
	Siento que no doy más de mí mismo al culminar mis sesiones de clase en el CIUL	4	4	4	4	
I2: Insatisfacción	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	4	4	4	4	
	Siento que mi trabajo me está desgastando	4	4	4	4	
	Me siento frustrado por el trabajo	4	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4	4	4	4	
D2: Despersonalización I1: Insensibilidad	Siento que he desarrollado sentimientos, actitudes o respuestas negativas, distantes o frías hacia mis estudiantes o docentes.	4	4	4	4	
	Siento que estoy perdiendo el tino con algunos de mis estudiantes y los trato como si fuesen objetos	4	4	4	4	
I2: Responsabilidad	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo.	4	4	4	4	
	Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas	4	4	4	4	

D3: Falta de realización personal	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de mis estudiantes	4	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo	4	4	4	4	
I1: Empatía	Siento que, en mi trabajo, trato los problemas emocionales de mis estudiantes con mucha calma	4	4	4	4	
I2: Efectividad	Me siento motivado en mi trabajo	4	4	4	4	
	Me siento motivado después de haber trabajado con mis estudiantes	4	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima de enseñanza agradable con mis estudiantes	4	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4	4	4	4	



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

2. Cuestionario (**X**) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

2. Cualitativo () 2. Cuantitativo (**X**) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de posgrado.

Título del proyecto de tesis:	EL SINDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)
Línea de investigación:	GESTION DE LA EDUCACION

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
PASTOR TORRES, LUIS ANTONIO	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, EMILIO	

RÚBRICA

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
5. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
6. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
7. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
8. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Felipe Vela Izquierdo
Sexo:	Hombre (x) Mujer () Edad 45 (años)
Profesión:	Profesor
Especialidad:	Lengua Inglesa
Años de experiencia:	22
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinador Académico
Institución donde labora:	CIDUP-Centro de Idiomas de la Universidad del Pacífico
Firma:	

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Rendimiento Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta rendimiento laboral					
Autor del Instrumento	IVE Consultores, adaptado por Luis Pastor					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Rendimiento Laboral					
Definición Conceptual:	es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas					
Población:	Docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Determinantes Laborales	CIUL me brinda la oportunidad de mejorar mis conocimientos a través de cursos de capacitación	4	4	4	4	
I1: Herramientas	Domino los softwares o aplicativos relativos a mi puesto	4	4	4	4	
	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo	4	4	4	4	
I2: Horarios	La oferta horaria es suficiente	4	4	4	4	
	Siento presión con los horarios y turnos de trabajo que actualmente tengo	4	4	4	4	
	La carga lectiva ocasiona estrés en mí	4	4	4	4	
D2: Determinantes Personales y Sociales	Siento que CIUL me valora.	4	4	4	4	
	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando	4	4	4	4	
I1: Motivación	Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo	4	4	4	4	
I2: Desarrollo Personal	CIUL me informa de las expectativas que tiene sobre mi formación e incluye capacitaciones profesionales cada semestre	4	4	4	4	
	CIUL me da/ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos	4	4	4	4	
	Por mi actuación y preparación considero que soy una persona valiosa dentro de CIUL	4	4	4	4	

D3: Determinantes Ambientales I1: Clima Laboral	Existe un ambiente de colaboración	4	4	4	4	
	Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo	4	4	4	4	
	En general considero que existe un buen ambiente de trabajo	4	4	4	4	
I2: Lugar de trabajo	Considero que CIUL tiene un buen ambiente para trabajar	4	4	4	4	
	En CIUL puedo sugerir mejoras para la organización	4	4	4	4	
	Me gustaría continuar trabajando en CIUL.	4	4	4	4	



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

3. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

3. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de posgrado.

Título del proyecto de tesis:	EL SINDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)
Línea de investigación:	GESTION DE LA EDUCACION

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
PASTOR TORRES, LUIS ANTONIO	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, EMILIO	

RÚBRICA

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
9. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
10. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
11. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
12. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>) Edad 61 (años)
Profesión:	Administrador de Empresas
Especialidad:	Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa
Años de experiencia:	20
Cargo que desempeña actualmente:	Docente Universitario
Institución donde labora:	Universidad María Auxiliadora
Firma:	

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (Síndrome del Burnout)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta Síndrome del burnout					
Autor del Instrumento:	Christina Maslach, adaptado por Luis Pastor					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Síndrome del Burnout					
Definición Conceptual:	llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado es la respuesta que da un trabajador cuando percibe la diferencia existente entre sus propios ideales y la realidad de su vida laboral. Se desarrolla, generalmente, en las profesiones de ayuda y de interrelación social frecuente.					
Población:	Docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Agotamiento Emocional I1: Fatiga	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	4	4	4	4	
	Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa	4	4	4	4	
	Siento que trabajar en contacto (virtual/presencial) con los estudiantes me cansa.	4	4	4	4	
	Siento que no doy más de mí mismo al culminar mis sesiones de clase en el CIUL	4	4	4	4	
I2: Insatisfacción	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	4	4	4	4	
	Siento que mi trabajo me está desgastando	4	4	4	4	
	Me siento frustrado por el trabajo	4	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4	4	4	4	
D2: Despersonalización I1: Insensibilidad	Siento que he desarrollado sentimientos, actitudes o respuestas negativas, distantes o frías hacia mis estudiantes o docentes.	4	4	4	4	
	Siento que estoy perdiendo el tino con algunos de mis estudiantes y los trato como si fuesen objetos	4	4	4	4	
I2: Responsabilidad	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo.	4	4	4	4	
	Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas	4	4	4	4	

D3: Falta de realización personal	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de mis estudiantes	4	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo	4	4	4	4	
I1: Empatía	Siento que, en mi trabajo, trato los problemas emocionales de mis estudiantes con mucha calma	4	4	4	4	
I2: Efectividad	Me siento motivado en mi trabajo	4	4	4	4	
	Me siento motivado después de haber trabajado con mis estudiantes	4	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima de enseñanza agradable con mis estudiantes	4	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4	4	4	4	



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

4. Cuestionario (**X**) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

4. Cualitativo () 2. Cuantitativo (**X**) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de posgrado.

Título del proyecto de tesis:	EL SINDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)
Línea de investigación:	GESTION DE LA EDUCACION

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
PASTOR TORRES, LUIS ANTONIO	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, EMILIO	

RÚBRICA

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
13. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
14. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
15. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
16. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>) Edad 61 (años)
Profesión:	Administrador de Empresas
Especialidad:	Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa
Años de experiencia:	20
Cargo que desempeña actualmente:	Docente Universitario
Institución donde labora:	Universidad María Auxiliadora
Firma:	

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Rendimiento Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta rendimiento laboral					
Autor del Instrumento	IVE Consultores, adaptado por Luis Pastor					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Rendimiento Laboral					
Definición Conceptual:	es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas					
Población:	Docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Determinantes Laborales	CIUL me brinda la oportunidad de mejorar mis conocimientos a través de cursos de capacitación	4	4	4	4	
I1: Herramientas	Domino los softwares o aplicativos relativos a mi puesto	4	4	4	4	
	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo	4	4	4	4	
I2: Horarios	La oferta horaria es suficiente	4	4	4	4	
	Siento presión con los horarios y turnos de trabajo que actualmente tengo	4	4	4	4	
	La carga lectiva ocasiona estrés en mí	4	4	4	4	
D2: Determinantes Personales y Sociales	Siento que CIUL me valora.	4	4	4	4	
	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando	4	4	4	4	
I1: Motivación	Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo	4	4	4	4	
	I2: Desarrollo Personal	CIUL me informa de las expectativas que tiene sobre mi formación e incluye capacitaciones profesionales cada semestre	4	4	4	4
I2: Desarrollo Personal	CIUL me da/ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos	4	4	4	4	
	Por mi actuación y preparación considero que soy una persona valiosa dentro de CIUL	4	4	4	4	
	D3: Determinantes Ambientales	Existe un ambiente de colaboración	4	4	4	4
I1: Clima Laboral	Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo	4	4	4	4	
	En general considero que existe un buen ambiente de trabajo	4	4	4	4	

I2: Lugar de trabajo	Considero que CIUL tiene un buen ambiente para trabajar	4	4	4	4	
	En CIUL puedo sugerir mejoras para la organización	4	4	4	4	
	Me gustaría continuar trabajando en CIUL.	4	4	4	4	



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

5. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

5. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de posgrado.

Título del proyecto de tesis:	EL SINDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)
Línea de investigación:	GESTION DE LA EDUCACION

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
PASTOR TORRES, LUIS ANTONIO	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, EMILIO	

RÚBRICA

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
17. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
18. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
19. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
20. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	
Sexo:	Hombre () Mujer (X) Edad 46 (años)
Profesión:	Traductora
Especialidad:	Traducción Económico-Financiera
Años de experiencia:	7
Cargo que desempeña actualmente:	Docente Universitario-Traducción
Institución donde labora:	UNIFE
Firma:	<i>Ulma Jau</i>

FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (Síndrome del Burnout)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta Síndrome del burnout					
Autor del Instrumento:	Christina Maslach, adaptado por Luis Pastor					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Síndrome del Burnout					
Definición Conceptual:	llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado es la respuesta que da un trabajador cuando percibe la diferencia existente entre sus propios ideales y la realidad de su vida laboral. Se desarrolla, generalmente, en las profesiones de ayuda y de interrelación social frecuente.					
Población:	Docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Agotamiento Emocional I1: Fatiga	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	4	4	4	4	
	Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa	4	4	4	4	
	Siento que trabajar en contacto (virtual/presencial) con los estudiantes me cansa.	4	4	4	4	
	Siento que no doy más de mí mismo al culminar mis sesiones de clase en el CIUL	4	4	4	4	
I2: Insatisfacción	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	4	4	4	4	
	Siento que mi trabajo me está desgastando	4	4	4	4	
	Me siento frustrado por el trabajo	4	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4	4	4	4	
D2: Despersonalización I1: Insensibilidad	Siento que he desarrollado sentimientos, actitudes o respuestas negativas, distantes o frías hacia mis estudiantes o docentes.	4	4	4	4	
	Siento que estoy perdiendo el tino con algunos de mis estudiantes y los trato como si fuesen objetos	4	4	4	4	
I2: Responsabilidad	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo.	4	4	4	4	
	Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas	4	4	4	4	

D3: Falta de realización personal	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de mis estudiantes	4	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de mis estudiantes a través de mi trabajo	4	4	4	4	
I1: Empatía	Siento que, en mi trabajo, trato los problemas emocionales de mis estudiantes con mucha calma	4	4	4	4	
I2: Efectividad	Me siento motivado en mi trabajo	4	4	4	4	
	Me siento motivado después de haber trabajado con mis estudiantes	4	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima de enseñanza agradable con mis estudiantes	4	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4	4	4	4	



ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

6. Cuestionario (**X**) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

6. Cualitativo () 2. Cuantitativo (**X**) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de posgrado.

Título del proyecto de tesis:	EL SINDROME DEL BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA, (2022)
Línea de investigación:	GESTION DE LA EDUCACION

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
PASTOR TORRES, LUIS ANTONIO	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, EMILIO	

RÚBRICA

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
21. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
22. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
23. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
24. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	
Sexo:	Hombre () Mujer (X) Edad 46 (años)
Profesión:	Traductora
Especialidad:	Traducción Económico-Financiera
Años de experiencia:	7
Cargo que desempeña actualmente:	Docente Universitario-Traducción
Institución donde labora:	UNIFE
Firma:	<i>Ulma Jau</i>

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Rendimiento Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta rendimiento laboral					
Autor del Instrumento	IVE Consultores, adaptado por Luis Pastor					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Rendimiento Laboral					
Definición Conceptual:	es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas					
Población:	Docentes del Centro de Idiomas de la Universidad de Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Determinantes Laborales	CIUL me brinda la oportunidad de mejorar mis conocimientos a través de cursos de capacitación	4	4	4	4	
I1: Herramientas	Domino los softwares o aplicativos relativos a mi puesto	4	4	4	4	
	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo	4	4	4	4	
I2: Horarios	La oferta horaria es suficiente	4	4	4	4	
	Siento presión con los horarios y turnos de trabajo que actualmente tengo	4	4	4	4	
	La carga lectiva ocasiona estrés en mí	4	4	4	4	
D2: Determinantes Personales y Sociales	Siento que CIUL me valora.	4	4	4	4	
	Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando	4	4	4	4	
I1: Motivación	Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo	4	4	4	4	
	I2: Desarrollo Personal	CIUL me informa de las expectativas que tiene sobre mi formación e incluye capacitaciones profesionales cada semestre	4	4	4	4
D3: Determinantes Ambientales	CIUL me da/ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos	4	4	4	4	
	Por mi actuación y preparación considero que soy una persona valiosa dentro de CIUL	4	4	4	4	
	Existe un ambiente de colaboración	4	4	4	4	
I1: Clima Laboral	Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo	4	4	4	4	
	En general considero que existe un buen ambiente de trabajo	4	4	4	4	
I2: Lugar de trabajo	Considero que CIUL tiene un buen ambiente para trabajar	4	4	4	4	

	En CIUL puedo sugerir mejoras para la organización	4	4	4	4	
	Me gustaría continuar trabajando en CIUL.	4	4	4	4	