



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

**CALIDAD DE SERVICIO Y BURNOUT EN INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PRIVADAS Y PÚBLICAS**

PRESENTADA POR
LITA PATRICIA MARTELL CHENG

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

LIMA – PERÚ

2014



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSTGRADO

**CALIDAD DE SERVICIO Y BURNOUT EN INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PRIVADAS Y PÚBLICAS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD,
AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

PRESENTADA POR:

BACH. LITA PATRICIA MARTELL CHENG

LIMA, PERÚ

2014

**CALIDAD DE SERVICIO Y BURNOUT EN INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PRIVADAS Y PÚBLICAS**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Florentino Mayurí Molina

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

Dr. Raúl Reátegui Ramírez

Dr. Víctor Raúl Díaz Chávez

DEDICATORIA

A Dios mi padre y compañía constante, por ser guía en mi vida, a mi hermanita Ruby por ser el motor gestor de todo lo que es de calidad en mi vida y para mi familia pequeña.

AGRADECIMIENTO

AL Dr. Oscar Silva por su continuo asesoramiento y al Sr. Candelario Miranda por su soporte técnico-administrativo. A los directores de las Instituciones Educativas que facilitaron la realización del siguiente estudio.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| Portada | i |
| Título | ii |
| Asesor y miembros del jurado | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| ÍNDICE | vi |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | xiii |
| | |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 1 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 4 |
| 1.2.1 Problema general..... | 4 |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 5 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 1.3.1 | Objetivo general..... | 5 |
| 1.3.2 | Objetivos específicos..... | 5 |
| 1.4 | Justificación de la investigación..... | 5 |
| 1.5 | Limitaciones de la investigación..... | 6 |
| 1.6 | Viabilidad de la investigación..... | 7 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | | 8 |
| 2.1 | Antecedentes de la investigación..... | 8 |
| 2.2 | Bases teóricas..... | 20 |
| 2.3 | Definiciones conceptuales..... | 32 |
| 2.4 | Formulación de hipótesis..... | 37 |
| 2.4.1 | Hipótesis general..... | 37 |
| 2.4.2 | Hipótesis específicas..... | 37 |
| 2.4.3 | Variables..... | 38 |
| CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO..... | | 39 |
| 3.1 | Diseño de la investigación..... | 39 |
| 3.2 | Población y muestra..... | 39 |
| 3.3 | Operacionalización de variables..... | 41 |
| 3.4 | Técnicas para la recolección de datos..... | 42 |
| 3.4.1 | Descripción de los instrumentos..... | 43 |
| 3.5 | Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos..... | 44 |
| 3.6 | Aspectos éticos..... | 44 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS..... | | 45 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 67 |
| 5.1 | Discusión..... | 67 |
| 5.2 | Conclusiones..... | 72 |
| 5.3 | Recomendaciones..... | 75 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN..... | | 76 |
| • | Referencias bibliográficas..... | 76 |
| • | Referencias hemerográficas..... | 78 |

| | |
|---------------------------------|----|
| • Referencias electrónicas..... | 80 |
|---------------------------------|----|

| | |
|---------------------|----|
| ANEXOS | 82 |
|---------------------|----|

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos para recolección de datos

Anexo 3. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en estudiar la calidad de servicio educativo no sólo en la dimensión académica, donde el docente es el protagonista y responsable de cubrir las expectativas de los estudiantes, no es el único agente del servicio educativo. Además de la dimensión académica, existen otras dimensiones del servicio educativo, los cuales son: la dimensión administrativa (personal de gestión, trámite comunicación y soporte de la institución), la dimensión de mantenimiento (personal que colabora con la preservación de la infraestructura en óptimas condiciones de uso). El presente estudio evalúa el servicio educativo, es decir, en las tres dimensiones, de las Instituciones educativas públicas y privadas del distrito de Bellavista - Callao.

Del mismo modo se realizó el estudio del síndrome de Burnout no sólo en el área académica, sino también, en la parte administrativa y de mantenimiento para concluir que éste es un factor que está aumentando su incidencia en el sector educativo en docentes, y en todos los trabajadores de instituciones educativas, siendo una posible y fuerte causa en baja la calidad que presenta el servicio educativo.

Para establecer si la relación entre las variables es significativa, se realizó el análisis a nivel descriptivo, se utilizaron medidas de tendencia central (media,

mediana, moda), desviación estándar, pruebas de homogeneidad de varianzas o pruebas de normalidad, pruebas de contraste como U Mann-Whitney y W de Wilcoxon.

Finalmente, se da el inicio de una futura investigación a mayor escala sobre el servicio educativo de calidad bajo una perspectiva integral de los agentes educativos que brindan dicho servicio.

Palabras clave: Calidad, Calidad del servicio educativo, Síndrome de Burnout, Instituciones Educativas públicas, Instituciones Educativas privadas, aprendizaje, evaluación, percepción.

ABSTRACT

The present research focuses on studying the quality of educational services not only in the academic dimension, where although the teacher is the protagonist and responsible for meeting the needs of customers, it is not the only agent of educational services. In addition to the academic dimension, other dimensions of educational service participants, which are: the administrative dimension (personal management, communication and support process of the institution), the dimension of maintenance (staff working with the preservation of infrastructure optimal conditions). This study evaluates the educational service, in other words, these three dimensions, in public and private educational institutions in the district of Bellavista - Callao.

Similarly the study of burnout syndrome not only in academics but also in the administrative and maintenance to conclude that this is a factor that is increasing in incidence in the education sector not only teachers, but all was done employees of educational institutions and strong being a possible cause in having low quality educational service.

To establish whether the relationship between the variables is significant, the analysis at the descriptive level was performed, trend measures were used

centered (mean, median, mode), standard deviation, tests of homogeneity of variance or normality tests, contrast tests as Mann-Whitney U and Wilcoxon W.

Finally, the start of a future larger scale research on educational quality service through an integrated perspective of educators who provide that service brand.

Keywords: Quality, quality of educational services, Burnout Syndrome, public educational institutions, private educational institutions, learning, assessment, perception.

INTRODUCCIÓN

La educación es un factor importante en el desarrollo de un país. En la actualidad el Perú maneja uno de los menores presupuestos destinados a éste sector para la educación pública. Por otro lado, el sector privado en creciente aumento, no está presentando una calidad de servicio desde el enfoque educativo, sino que viene con un enfoque empresarial considerando que la infraestructura y las innovaciones en servicios extracurriculares generan la calidad de su servicio en el mercado. Se suma a esto, que no se está midiendo en el Perú aún la calidad del servicio a través de los estándares de servicio educativo que está planteando el IPEBA en sus mapas de progreso para acreditar las instituciones educativas. Cuando se activen los procesos de acreditación obligatoria, será el momento donde se detectarán las deficiencias en la calidad educativa por falta de inversión en recursos humanos y exceso del mismo en otros rubros, lo que trae como consecuencia resultados como los proporcionados por las pruebas Pisa.

La otra variable del presente estudio, es el Síndrome de Burnout o síndrome del “quemado” que enfoca como el estrés crónico y la falta de herramientas de afronte al mismo termina generando éste síndrome en el personal. Fue Maslach

mediante su prueba MBI quien describe Burnout como un síndrome tridimensional. Para Maslach el Burnout tiene tres áreas o dimensiones: Despersonalización, Agotamiento Emocional y baja Realización Personal. Cada una de éstas dimensiones termina trayendo consecuencias hasta fatales en los trabajadores en su salud mental y física.

En el primer capítulo se efectúa el planteamiento del problema realizando una descripción de la realidad y evolución de los términos “Calidad, Burnout”; asimismo, la formulación del problema general y los problemas específicos, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo, se aborda los antecedentes de la investigación dentro del marco nacional como estudios en el extranjero, aclarando que éstos antecedentes sólo se han trabajado con docentes y no todos los trabajadores de las diferentes áreas de las IIEE públicas y privadas como en la presente tesis.

Se exponen las bases teóricas del estudio planteando el surgimiento y evolución de los términos de “Calidad”, “Calidad y servicio”, “calidad educativa” y finalmente “Calidad del servicio educativo”; así como, los estudios realizados en psicología sobre el Síndrome de Burnout y su repercusión en trabajadores que entran en contacto directo con sus clientes como es el caso de Educación.

Además se formulan las hipótesis para el presente estudio, señalando las variables e indicadores.

En el tercer capítulo se especifica el diseño metodológico de la presente investigación, enfatizando su carácter descriptivo y comparativo, el enfoque y

operacionalización de variables, descripción de los instrumentos y los procedimientos de comprobación y validez de los mismos.

En el cuarto capítulo se establecen los resultados a partir de la muestra de la investigación, resultados de los instrumentos aplicados con sus respectivos análisis de resultados.

El quinto capítulo hallamos la discusión, conclusiones a la que se llega con la siguiente investigación y recomendaciones ante la problemática encontrada que propicia nuevas investigaciones sobre el tema.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La presente investigación busca identificar las posibles razones de la diferencia de la calidad del servicio educativo entre instituciones educativas privadas y públicas. Una de las diferencias observables en nuestro mercado sobre el servicio educativo privado es que buscan desempeñarse como empresas y en el camino de su inexperiencia en gestión pierden su core business. En este caso, es la parte académica que implica conocimientos y valores. Al perderle de vista el resultado es que los clientes no están satisfechos. Sin embargo, empíricamente se conoce que la población en el servicio educativo no es tan analítica del problema en sus demandas y por esa razón cada año aparecen ofrecimientos de “moda”, como ser pre-universitario, tener talleres, brindar enseñanza de otros idiomas, que tratan de cubrir la insatisfacción por calidad académica, haciéndoles perder de vista el problema real.

Es posible que su mayor error es no contar con una política de “Calidad” que les permita tener su propio concepto de calidad lo cual define sus fortalezas que deben permanecer en un plan de mejora continua, buscando nuevas fortalezas e

innovaciones creativas que implementen el mercado y no copiar del mercado con ligeras modificaciones o “plus”.

En el 2011, la realidad proyectaba en Bellavista - Callao que las instituciones educativas sólo giraban alrededor de mejorar los diseños curriculares del estado, ofreciendo mayor cantidad de horas y cursos adicionales a lo que exige el DCN.

Mi investigación se ha extrapolado al 2014 donde las instituciones estudiadas manejan la misma propuesta del estado “Rutas de aprendizaje” y aunque se mantienen las diferencias del 2011, docentes, número de horas mejor infraestructura, las nuevas instituciones educativas que surgieron entre el 2011 y 2014 implementan con talleres y el uso de las Tic's, compiten con “plus” que no necesariamente sea de calidad.

Si pensáramos en cuál es la real diferencia, la interrogante se mantuvo en el tiempo ¿La calidad de servicio privada es mejor? ¿De qué depende?

Ingresaron en el proceso del planteamiento del problema algunas variables cómo ¿Es el clima laboral el que afecta la calidad en el servicio educativo, es la calidad de docentes, la infraestructura, la competencia en el mercado o el fenómeno de burnout que llegó a alcanzar el ámbito docente?, trabajando cada variable antes de decidir cuál podría ser la más influyente, me incliné por investigar e ingresar al mundo de las profesiones afectadas por el burnout, encontrando que sus dimensiones afectaba el desempeño en el trabajo de dichas profesiones disminuyendo la calidad en sus servicios, éste fenómeno inició en el área de la salud (medicina), luego pasó a las fuerzas policiales y actualmente ya hay estudios que ha avanzado al área educativa.

En éste ámbito aparece la importancia del área de RRHH; de la que carece la mayoría de IIEE por lo cual no se cuentan con especialistas para la selección del personal se contrata subjetivamente, mayormente siendo el mayor factor el económico. Ya contratado el personal muchas instituciones no tienen buenos canales de comunicación, no presentan una gestión eficiente, lo que genera entre los trabajadores (agentes educativos) la aparición del Burnout en poco tiempo.

Al identificar esta variable las debilidades de cada institución pasan a transformarse en verdaderas amenazas, un ejemplo es que no se logren los objetivos institucionales, que no se trate adecuadamente a los alumnos y padres de familia deteriorándose la imagen de la institución ante la comunidad, pudiendo ocasionar deserción escolar.

El análisis descriptivo y comparativo que se ha realizado se complementa con la identificación de personal docente que esté inmerso en ésta problemática, dando pie a un nuevo problema de investigación que actualmente es una temática en los foros educativos, ¿Por qué la educación no mejora? Incrementar número de horas, incrementar tecnología, capacitaciones, incluso aumentar salarios nada de eso sirve o servirá si los profesionales ya se encuentran afectados por el Burnout.

Quisiera dejar asentada en la presente investigación las bases de cómo ésta variable está afectando la calidad del servicio educativo y abrir las puertas para plantear la elaboración de los planes de mejora que resultan de la autoevaluación del proceso de acreditación que ya está insertando el IPEBA, con sus estándares. Sin embargo, la mayoría de los indicadores a evaluar son administrativos, documentos y acciones de gestión, son pocos o casi nulos los que verifican la eficiencia docente en su desempeño real en el aula.

Para finalizar espero que mi análisis descriptivo resulte una herramienta importante a considerar para mejorar la calidad de la educación.

Se han encontrado estudios donde se observa una relación entre el Burnout y la calidad, “productividad”, del trabajador. Justamente éste es uno de los fundamentos que me llevaron a realizar la presente investigación, dado que éste no tan sólo interfiere con la actitud, compromiso, desempeño, sino también con la salud mental y física del trabajador.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existen diferencias de la Calidad de Servicio y el Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Existen diferencias de la calidad académica entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao Callao en el 2011?
2. ¿Existen diferencias de la calidad de gestión entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao Callao en el 2011?
3. ¿Existen diferencias de la calidad del mantenimiento entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?
4. ¿Existen diferencias del agotamiento emocional entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?
5. ¿Existen diferencias de la despersonalización entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?

6. ¿Existen diferencias en el desgaste de la realización personal entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar las diferencias de la Calidad de Servicio y del Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar las diferencias de la calidad académica entre una I.E. privada y una I.E. pública o de Bellavista-Callao en el 2011.
2. Determinar las diferencias de la calidad de gestión entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
3. Determinar las diferencias de la calidad del mantenimiento entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
4. Determinar las diferencias del agotamiento emocional entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista- en el 2011.
5. Determinar las diferencias de la despersonalización entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
6. Determinar las diferencias en el desgaste de la realización personal entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación se justificó por las siguientes consideraciones:

- Nivel teórico: La investigación permitió comprobar una serie de postulados referidos a la Calidad de Servicio educativo, tanto privado como público y el Burnout en trabajadores del sector educación.
- Nivel metodológico: 1) Permitió medir la percepción de la Calidad de Servicio de los alumnos de una escuela privada y por otro lado de una escuela pública. 2) Permitió medir el Burnout en los trabajadores de una escuela privada y por otro lado de una escuela pública; 3) Posibilitó determinar si existen diferencias entre ambas variables.
- Nivel práctico: Da luces de cómo se están gestionando cada una de las escuelas, promueve la reflexión entre lo que publicitan los colegios y las creencias de las personas, en contraposición a las percepciones del usuario directo. Asimismo, con la información del Burnout se pueden trabajar programas preventivos para los trabajadores de las instituciones educativas. Por último, el estudio constituye la plataforma para próximas investigaciones.

1.5 Limitaciones de la investigación

Este estudio se circunscribe al marco muestral de alumnos de secundaria de una institución educativa estatal y una particular elegidos por accesibilidad en el distrito de Bellavista – Callao, donde se considera a la institución educativa particular por ser la más antigua y pionera en la educación mixta y privada así como a la institución educativa estatal que se encuentra cercana a la primera y por lo cual maneja realidades similares del entorno en dicho distrito. Por lo que el grado de generalización de los resultados del presente trabajo solamente abarca a esas dos realidades.

1.6 Viabilidad de la investigación

La investigación fue posible ya se contó con la colaboración y contacto de dos instituciones educativas del distrito de Bellavista. Además, el presente estudio es viable porque existen antecedentes, si bien no directos, es decir, no se ha estudiado conjuntamente la calidad de servicio y el Burnout en la comparación de dos grupos diferentes, sí encontramos fuentes de información y referencias relacionadas a las variables. El Burnout ha sido estudiado en el Perú como en el mundo, especialmente con profesores, policías y personal de salud. La calidad de servicio es un tema constante en el mundo empresarial, en aspectos de gerencia y dirección estratégica, de lo cual podemos enriquecernos con las respectivas adaptaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En el siglo XXI, el síndrome de Burnout constituye un problema tanto de salud pública, como la salud mental y ocupacional según Álvarez de la Cerna (2005). Se presenta con mayor frecuencia en docentes de instituciones educativas públicas en el nivel primario en el Perú (Fernández, 2002).

Sin embargo en los antecedentes internacionales que he manejado para mi tesis éste fenómeno inicia en el área de la salud (médicos, enfermeras, etc.) y a nivel nacional se manifiesta desde el 2004 que en Lima en donde se han realizado varias investigaciones nos muestran que éste síndrome va en aumento en el nivel secundaria, pero cabe resaltar que en inicial y primaria los índices son mayores.

Mi investigación se enmarca en el nivel secundaria de educación básica regular y es así que no me circunscribo sólo a personal docente sino a todos los trabajadores de educación (personal administrativo, mantenimiento y docentes), para comparar el Burnout con la calidad de servicio educativo que se brindan en instituciones educativas públicas y privadas del distrito de Bellavista-Callao, la

mayoría de las investigaciones validan el inventario de Maslach y lo aplican relacionando el síndrome con la incapacidad de afronte del estrés de los docentes ante agentes estresores más adelante descritos, mi trabajo se orienta a buscar un programa de intervención o prevención del síndrome con el objetivo de mejorar el servicio educativo para obtener una educación de calidad.

En el presente año el tema de la educación se ha venido discutiendo en foros y se resalta en los artículos del diario Gestión en mesa redonda, donde se comenta a la educación como el corazón del desarrollo del Perú (29 abril 2014), Aquí denota que los esfuerzos del ministerio de Educación (Minedu) son infraestructura, aumentar cobertura e incrementar horas en secundaria (tiempo completo). Para lograr esto, el Perú aumentará el presupuesto a más de 0,25% del PBI por año, sobre el 3% en el que estamos estancados. Sin embargo, ¿Es la infraestructura y el número de horas la solución? ¿A mayor cantidad de horas, mayor calidad? ¿Eso es mejorar la calidad? Los alumnos de secundaria en lugar de recibir 4 horas de posible baja calidad de servicio educativo ahora recibirán 8 horas de lo mismo.

Empíricamente, considero que los mayores esfuerzos deberían darse en evaluación de sus docentes no sólo a nivel cognitivo, sino en el aula y a nivel psicológico. Éstos últimos les permitirán reconocer los niveles de Burnout que tiene el personal educativo y realizar programas de ayuda partiendo por reubicaciones o cambio de tareas y funciones. La educación está empobrecida no sólo por los conocimientos que se brindan en modelos educativos cambiantes, cada gestión de turno presenta alteraciones a la propuesta curricular.

Es en la gestión como manifiesta Carlos Paredes Intelfin del Instituto del Perú-USMP, el manifiesta que al hablar de gestión se refiere a personas a líderes a ver el capital humano, si bien las trabas burocráticas del gobierno son un freno a las iniciativas de inversión en educación, lo que se debe es mejorar es el capital humano así como algunas instituciones privadas manifiestan manejar.

Sin embargo si se contrasta lo manifestado en ésta edición sobre las nuevas innovaciones en educación privada observemos que ya desde el 2013 se observa un estancamiento en los colegios privados.

Las instituciones privadas tienen infraestructura, número de horas entre 6 a 9 diarias por tanto lo que las instituciones públicas no tienen, entonces ¿Por qué la educación privada está estancada y en algunos casos llegan a estar tan igual como la pública? La prueba PISA reveló que somos los últimos en educación midiendo tres áreas: competencia de lectura, matemáticas y ciencias naturales. Evaluando a alumnos de ambas instituciones públicas y privadas, actualmente se ha visto una migración de alumnos al sector privado, puesto que ésta cuenta con una mejora económica.

Sin embargo, la palabra clave es “calidad”, ¿cuántas de estas instituciones privadas grandes o pequeñas brindan servicio de calidad? ¿Cuán informados están los padres de familia de lo que es “calidad en educación” para que la exija?. He buscado conceptos de calidad en algunas instituciones y me he encontrado con que no las tienen o habría que deducir que están inmersas en su visión y misión, donde se proyectan como líderes ofreciendo servicios que no tienen un estándar de calidad. Por ejemplo si se quiere competir en el mercado de conservas hay normas ISO que me dan ventaja de competitividad y al mismo

tiempo regula la calidad de mi producto. Sin embargo, en educación el IPEBA va a pasos lentos con los estándares de acreditación cuando esto es lo que debería acelerarse. No obstante, si toda institución educativa pública ingresa al proceso de autoevaluación todas las observaciones serían levantadas en un plan de mejora lo que da un norte en donde invertir, desde la problemática de las regiones.

Para esto es necesario que se invierta en el presupuesto de educación para el aceleramiento del trabajo en el IPEBA y SINEACE.

En el CADE 2013, se trabajó sobre el tema de educación, al cual cito: “Es útil pensar la organización industrial del sector educativo como compuesta de tres grandes grupos: educación privada de buena “calidad”, la educación privada de baja calidad y los colegios públicos” (Ghezzi y Gallardo, 2013).

Una estrategia para el sector educativo requiere la expansión de la educación privada de mejor calidad y la mejora de la educación pública. Operar así permitirá no sólo mejorar y expandir la educación en éstos dos segmentos, sino también incentivar mejoras en la educación privada de peor calidad.

No existe ningún país que haya dado un vuelco sustancial en educación sin políticas públicas. Entre muchos aspectos necesarios de comprender en una política educativa diferente es considerar la heterogeneidad del logro educativo, el futuro del mercado laboral, los incentivos para la docencia y aprendizajes, los efectos de su selección y su impacto en la calidad educativa (Ghesi y Gallardo, 2013).

Al final debemos comprender que el capital humano que gestiona o ejerce en educación es sumamente importante y que los factores de ser competentes (buen

currículo) estar actualizados (capacitaciones), la edad en función a contar con muchos años de experiencia no es el problema en la selección o en la capacitación del capital humano con el que se cuenta. Quizás deberíamos ir más allá y analizar que no funciona bien en este capital humano, es aquí donde entra a tallar mi investigación en función a la calidad de servicio educativo que se brinda y el síndrome de Burnout en personal educativo de instituciones privadas y públicas en Bellavista - Callao, como un inicio a futuras investigaciones que trabajen éstas variables.

Antecedentes nacionales

Castro Velandrez, Patricia (2008) en su tesis sustenta como objetivo general la investigación de los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas, de ésta manera busca describir como la gestión institucional, la situación laboral, la infraestructura y la disponibilidad de material didáctico y otros factores desencadenan estrés en el docente. Aunque presenta un enfoque descriptivo este estudio también nos muestra un lado exploratorio, ya que a diferencia de otros países, no se han realizado estudios amplios y profundos sobre el tema del estrés laboral en particular. La muestra ha sido conformada por cinco docentes pertenecientes a instituciones educativas públicas de Lima, situadas en los distritos de Villa El Salvador, Los Olivos, Carmen de la Legua, Vitarte y Ventanilla.

Llegando a las siguientes conclusiones que los factores desencadenantes del estrés laboral en el docente son las relaciones con alumnos, con padres y con colegas o compañeros de trabajo. Como recomendaciones podemos señalar que

los docentes deben procurar mantenerse en buena salud, tanto física como mental, adoptando estrategias para la solución de conflictos.

Ésta investigación al final propone un departamento psicopedagógico que se encargue de los problemas generadores de stress.

He tomado ésta tesis como un antecedente puesto que el fenómeno del Burnout es considerado como un “stress laboral crónico”, por tanto es necesario conocer cómo va surgiendo el Burnout a partir de un stress laboral que no necesariamente debería ser negativo, sin embargo el deslinde de responsabilidades la evasión ocasiona que se convierta en un agente estresor.

Delgado, A. (2003) en su publicación de la revista de investigación en psicología realizó un trabajo sobre el síndrome de Burnout en profesores de educación secundaria de Lima metropolitana en colegios públicos y privados, explica las dimensiones del Burnout con las denominaciones de Cansancio o agotamiento profesional, la despersonalización y la baja realización personal.

En la perspectiva psicosocial se encuentran los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1985,1986), quienes consideran el Burnout como una respuesta emocional, situando los factores laborales y organizacionales como condicionantes y antecedentes. Éstos autores se interesaron la forma como el estrés en un entorno laboral puede llevar a la persona a experimentar una fatiga mental, dando un trato mecanizado a sus clientes, por lo cual ésta investigación define al Burnout como un síndrome tridimensional que se desarrolla en profesionales que dan servicio a otras personas los cuales pueden generarles agotamiento emocional, ejemplo: médicos, enfermeras, psicólogos, docentes

entre otras profesiones de servicio, llevándolos a la tendencia de tratar a sus “clientes” de manera desprendida y deshumanizada.

La investigación realizada por Delgado Vásquez valida el Inventario de Maslach a través del método del alfa de cronbach, siendo éste el instrumento utilizado en mi tesis, siendo perfectamente aplicable a docentes varones y mujeres de instituciones públicas y privadas de la ciudad de Lima, Perú.

El estudio muestra que no hay diferencias ni alteraciones en los resultados por sexo de los docentes.

Los docentes de ambas instituciones educativas no muestran diferencias en la dimensión de despersonalización, sin embargo es sorprendente observar que los docentes de instituciones educativas públicas presentaron “mayor nivel” de realización personal que los de instituciones privadas, Delgado termina su estudio concluyendo que el 32.7% de los profesores de secundaria de instituciones públicas y privadas presentan niveles altos de Burnout.

Arias y Jiménez (2013) en su investigación realizada sobre el síndrome de Burnout en docentes de EBR de Arequipa, aporta una visión más generalizada entre las anteriores investigaciones en Lima y la situación en provincia, esto debido a que las exigencias laborales hoy en día son más mentales que físicas (Arias, 2011); es decir, el profesor está sometido a factores de riesgo psicosocial. Estos factores de orden psicológico o social abarcan situaciones de tipo laboral, familiar o personal; que inciden en la aparición y/o mantenimiento de diversas condiciones que afectan la salud mental del profesor.

Esta investigación me da el aporte de cómo el estrés crónico degenera en un nivel Burnout que ocasiona una serie de enfermedades. Además, la labor docente es

un ejercicio que está sometido a continuos cambios impulsados por las reformas educativas, que se han ido imponiendo en el sistema educativo (Salanova, Martínez y Lorente, 2005) por si fuera poco, la docencia exige una actividad laboral y extra laboral muy intensa (Santana, Fernández, Almirall y Mayor, 2007) que implica hoy un amplio conocimiento interdisciplinario.

Sobre la base de estudios en Lima se llega a determinar como agentes stresores para los docentes: las malas actitudes de los alumnos, problemas de disciplina, conflictos con padres de familia, conflictos entre profesores, pero quisiera resaltar “los cambios rápidos en las demandas del currículo y la organización, entre otros documentos” (Ponce et al, 2005). Actualmente pasamos de documentos curriculares de DCN, rutas, mapas de progreso, luego cambios en los aprendizajes fundamentales, lo que incrementa la carga de documentos administrativos a rehacer en nuevos formatos.

Fernández (2010) indica que, de una relación de 10 estudios realizados en la capital, el 43,2% de los docentes limeños experimenta altos niveles de Burnout.

Con respecto al género, las profesoras tienen más estrés que los profesores, en éste estudio también pone a las personas de mayor edad cómo más propensas al síndrome de Burnout, en conclusión éste estudio asocia al Burnout al estrés que se genera en la labor de la profesión docente.

Ysaldo, Núñez, Norabuena (2009). En su publicación diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de Burnout en profesores de primaria de Huaraz e Independencia, se llegan a las siguientes conclusiones:

- a. No existen diferencias significativas entre lugar de residencia, condición laboral con las dimensiones de cansancio emocional y realización personal.

- b. No hay diferencias significativas entre las dimensiones de Maslach y las fases de Golembieswsky.
- c. La población evaluada son docentes de instituciones públicas en condiciones de contratados y nombrados, afectando la primera a la dimensión de realización personal.
- d. El programa de intervención que se aplicó redujo el cansancio emocional en un 83,3%, aunque no logró cambios significativos en las otras dimensiones.

Por lo que ésta investigación me orienta en la alternativa de un programa de intervención psicoeducativo en el personal así como un programa de prevención, infiero que una rotación de puestos o cambios de funciones por méritos dentro de éste programa hubiera apoyando a reducir el síndrome en la dimensión de realización personal.

Antecedentes internacionales

Maslach y Jackson (1981). Cómo no resaltar el aporte de ésta publicación que presenta el Inventario de Maslach como instrumento para detectar el síndrome de Burnout así cómo identificar las dimensiones afectadas.

Parte de los estudios documentados de la insatisfacción del cliente por la actitud negativa del trabajador hacia ellos (Wills, 1978), el sobrecargar de trabajo a un solo trabajador más si su trabajo es de trato directo con otras personas, ha producido éste síndrome, Ryan, 1971 lo llamó “la deshumanización” en el trato hacia otros.

El inventario de Burnout de Maslach está certificada por Biomedical Sciences Support Grant 5-so7:RR07006-12 y traducida a más de 10 idiomas, utilizados en todo el mundo.

Éste instrumento radica en la exploración de las actitudes y sentimientos de los trabajadores.

Originalmente contaba con 25 ítems, más tarde se redujo a 22 en tres dimensiones:

1. Agotamiento emocional (Emotional exhaustion, EE) describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.
2. Despersonalización (Despersonalization, D) Respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de su atención.
3. Relación personal en el trabajo (Personal accomplishment, PA): Que comprende sentimientos de competencia y realización en el trabajo y hacia los demás. (Gil-Monte y Peiró, 1997)

El instrumento es valorado mediante la escala de Likert mediante 6 adjetivos que van desde nunca (0) hasta todos los días (6), lo que nos brinda la información de los niveles bajo, medio o alto, considerándose a una persona con el Síndrome de Burnout en los niveles medio y alto.

Maslach, Letter y Jackson (2012). Las investigaciones sobre éste síndrome surgen hace más de 35 años a tras partiendo de Freudenberger y actualmente ya tiene 33 años la publicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI; Maslach y Jackson, 1981) su investigación se enmarcaba bajo el problema ¿Qué podemos hacer actualmente a cerca del Burnout? Bien las dimensiones que originalmente se presentan pierden en la traducción sin embargo pueden aclarar en las definiciones otras características, las que originalmente ella trabajo y son: exhaustion, cynicism and inefficacy.

El compromiso ante el síndrome se basa en la preocupación por tener claros objetivos de intervención, buscando energía, vigor y resiliencia para evitar que el involucrarse en su tarea provoque la absorción y cansancio, haciendo que exista un sentido de dedicación y eficacia para el éxito en su trabajo.

Su artículo sobre la intervención en Burnout, brinda las herramientas para crear un programa no sólo de intervención sino de prevención que la gestión debe enmarcar en ambiente de trabajo como contar con un agente evaluador y luego supervisor.

Aranda, C. (2011). Ésta publicación marca las consecuencias del Síndrome de burnout en los profesionales afectando su salud. Ya considerado como una patología por ella que trastorna la calidad de vida familiar, social y laboral.

La frecuencia en el contacto con los diversos factores de riesgo en profesionales de la salud, docentes a cualquier nivel de estudio u otras profesiones de servicio y contacto directo pueden ocasionar desde mínimas consecuencias hasta la muerte.

A éste síndrome se le considera una fase avanzada del estrés laboral pudiendo llegar a causar incapacidad total para volver a trabajar o como una dolencia psíquica e incluso hasta una enfermedad laboral. Si nos enmarcamos al aspecto de éste artículo dedicado a los docentes observamos que los factores de riesgo en ésta área son: permanecer de pie, elevar y forzar la voz, jornadas extenuantes, recibir órdenes confusas, hacer guardias (traducido aquí como reemplazos) en horas libres, donde podrían avanzar su trabajo para evitar llevarlo a casa, supervisión estricta como fiscalización, revisar tareas, concentración excesiva,

trabajo aburrido, posiciones incómodas, escribir en exceso, preparar su material, etc. Rivero y Cruz (2010).

Aunque son intrínsecos a la labor docente se convierten en factores de riesgo al ser extenuantes y al obligar al trabajador docente a llevar demasiada carga de trabajo a casa, lo que deja muy poco tiempo para su desarrollo profesional, desarrollo familiar y descanso mental.

A esto actualmente tendríamos que agregar los alumnos con dificultades que hacen que el docente tenga un doble trabajo en instituciones que carecen de psicólogos educaciones o si los tienen no se involucran realmente en la tarea.

Las entrevistas con padres de familia se han ido transformando en una sesión psicológica donde el docente debe escuchar problemas familiares donde por razones éticas a su labor no puede intervenir, siendo más que todo sólo un agente receptor de toda ésta problemática.

Algunas prevalencias

Nivel secundaria reporta 36,6% (Fernández, 2008) al 80% (Aldrete, Gonzáles, Preciado y Pando, 2009) además algunos autores han estudiado el síndrome en escuelas privadas reportando un 47%. Carlotto y Gonzálves (2004).

Algunas manifestaciones sobre la salud

Depresión, la paranoia, la esquizofrenia, Astenia, desajuste psicológico, asma, resfriados constantes, diarreas, mareos, cefaleas, hipertensión, insomnio, poca apetencia, ansiedad, miedo al fracaso, creencias irracionales del perfeccionamiento, alta necesidad de aprobación, baja autoestima laboral, evasión de responsabilidades, fatiga, dolores musculares, trastornos vocales,

respiratorios, alergias, dermatitis, desmotivación, preocupación, nerviosismo irritabilidad. Todas éstas y muchas más, son los resultados de varias investigaciones desde 1997 hasta el 2010 con Velásquez, Gonzáles y Contreras (Álvarez & Fernández, 1991; Salanova, Martínez & Lorente, 2007; Rivero & Cruz, 2010).

2.2 Bases teóricas

La realidad del sistema educativo peruano depende en mayor parte del Ministerio de Educación si nos referimos a la educación básica regular (EBR), para muchos está en crisis y unas de las soluciones que se proponen es capacitar a los docentes, mejorar el nivel para el ingreso de nuevos docentes a través de la Carrera Pública Magisterial, que en su primera etapa –evaluativa- puede ser un buen filtro dependiendo del conocimiento del docente, sin embargo éste es un inicio, los aspectos más importantes pueden ser: su perfil psicológico, el desempeño en el aula, su currículum y aun así esto no es garantía de que brinden un servicio de “Calidad”.

La Carrera Pública Magisterial debe pulir las etapas posteriores a la evaluación, existe mucha manipulación en los colegios estatales en donde los directores excluyen los mejores currículos, por temor a su propia incompetencia curricular, del mismo modo ellos garantizan la perpetuidad de los docentes contratados que tienen en algunos casos, años laborando bajo esta modalidad.

¿Cómo garantizar la calidad del docente, sólo por lo que sabe? No deberíamos preocuparnos por su habilidad de enseñar de transmitir, de desarrollar competencias, no deberíamos conocer si es capaz psicológicamente de trabajar con niños o adolescentes.

Ahora el docente aunque es un factor importante no es lo único para tener una educación de calidad, debemos considerar los factores de gestión, de programación curricular, de uso óptimo de la carga horaria, a la infraestructura y al servicio administrativo, trato a los padres de familia, rol de las APAFAS, trato a los alumnos, niveles de logros de los alumnos, trabajo en proyección social, desarrollo integral, letras, ciencias, artes, deportes, etc.

Para la mayoría de personas, una escuela privada brinda un servicio de calidad, puesto que realizamos un pago y muchas veces un pago muy alto, sin embargo ¿Con qué comparamos la calidad de una escuela privada, con otra de menor costo, o con una estatal? Entonces, ¿A mayor pago, más calidad en el servicio educativo?, en educación esto no siempre se cumple.

Veamos ahora el punto de los docentes ¿Hay docentes de calidad en las escuelas privadas?, justamente siguiendo la investigación de Víctor Gutarra Montalvo (2002) en su tesis presentada en la UNMSM, vemos que las instituciones educativas particulares son las que se encuentran brindando los servicios educativos en un cierto nivel de calidad tratando de suplir las carencias del servicio educativo público, sin embargo volvemos al punto que la calidad educativa sólo radica en el trabajo de los docentes, actualmente muchas instituciones educativas particulares también están adoleciendo del problema de buenos docentes no necesariamente por falta de competencias sino por encontrarse inmersos en la problemática actual de síndrome de Burnout.

Calidad

La palabra "calidad" se usa cada vez con más frecuencia en las compañías, ya sea en los sectores de alimentos, industria o servicios y especialmente en el sector de Tecnología Informática y actualmente en el mercado de la educación.

Ajustando que el término "compañía" se refiere independientemente a cualquier compañía, organización o asociación en el sector público o privado. Del mismo modo, el término "cliente" se debe interpretar de modo amplio como "beneficiario" y el término "producto", como la entrega de algo material o inmaterial (servicio).

El concepto de calidad se origina en el ambiente industrial, con el objetivo de mejorar el desempeño de las empresas a través de la mejora continua de sus procesos, esta búsqueda recayó en la satisfacción del cliente. Es así, que se considera que las empresas más eficientes son las que brindan productos o servicios que satisfacen a sus clientes, lo que se traduce en mayores ganancias Díaz (2013); Pino (2008).

La Calidad Total

La gestión de calidad total es la manera como las instituciones están orientadas a optimizar su desempeño a través de la mejora continua (Pino, 2008; Deming, 1982). Según Pino (2008) "Los modelos de gestión de la calidad son marcos conceptuales sobre los cuales se implementan los principios, siendo algunos de los más conocidos el ISO 9000:2000, Malcolm Baldrige, Seis Sigma, y el modelo de excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management)". El autor enfatiza que no existe consenso entre los investigadores sobre los principios de calidad y si éstos son universales.

Implementar un programa de calidad total no garantiza mejoras significativas en el desempeño de la Empresa, estos programas tienen que tener en cuenta variables

culturales y estructurales. Pino (2008). Por otro lado, no es necesario obtener una certificación internacional para implementar una gestión de calidad total, es posible hacerlo incorporando sus factores y componentes como: medición, de la calidad, gestión del proceso, satisfacción del cliente.

A pesar de los cuestionamientos, la calidad total es más que una moda, se ha instaurado en la formación de las empresas, es un requisito para cualquier empresa que quiere posicionarse en el mercado. Esta envergadura de la calidad total es gracias a que ha sido flexible frente a las diferentes características de las empresas, es decir, se puede implementar calidad total en empresas pequeñas como grandes, en rubros de productos o en empresas de servicio (Díaz, 2013; Vidal & Morales, 2010; Pino, 2008). Es así que la educación no ha sido ajena a esto.

Ya no está de moda, es una palabra de uso cotidiano y que actualmente busca certificarse. Es un término que hoy día busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia.

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

El concepto actual de Calidad ha evolucionado desde Deming (1989) hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto que como Deming (1989) explicaba debe permanecer siempre en un plan de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos, para obtener los resultados planeados

manteniendo la satisfacción total de los usuarios (clientes) tratando de ser eficientes al manejar costos de operación bajos en una institución educativa.

Según la norma ISO 8402 define la calidad como el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

La Calidad educativa

La calidad sólo se puede brindar si tienes un estándar que satisfaga no a toda la población, sino que se debe escoger un sector con el que vas a trabajar en éste caso la educación y a quienes les vas a ofrecer el producto o servicio, padres de familia y sus hijos.

La calidad es un proceso de mejora continua que te puede llevar a un posicionamiento fuerte en el mercado competitivo escogido, sin embargo un concepto muerto de calidad en el mercado educativo te lleva a la pérdida de vista de tus estándares buscando innovaciones sin sentido para ser competitivos en el mercado, ser innovador es positivo siempre y cuando no se pierda la real fortaleza que te posiciona en el mercado.

Las instituciones educativas adoptan la gestión de calidad, pero esto no debe ser un traslape o acomodación de los modelos empresariales, ya que el servicio educativo es sumamente peculiar, y su envergadura y alcance no tiene límites. Díaz (2013).

“El concepto de calidad educativa es algo casi intangible, variable, dinámico, que cambia con el tiempo y con las personas que lo definen, con las ideologías, con las creencias, con los presupuestos pedagógicos de los que se parte...,

ciertamente no es fácil llegar a un consenso sobre lo que supone la calidad en la educación” Casanova (2012).

La implementación educativa de la calidad de gestión, en la mayoría de los casos, ha sido estableciendo “sistemas de evaluación que buscan conseguir estándares de calidad, se orienta la evaluación como el proceso que mediante la aplicación de instrumentos (...) en el seguimiento a la labor pedagógica, tanto de docentes como de educandos, y se busca calificar los resultados de dicho proceso para determinar estrategias de seguimiento para el mejoramiento educativo” (Díaz, 2013). Todo esto con el objetivo de poder cuantificar la eficiencia de la labor educativa, lo que lleva a reducirla al desarrollo académico y en el mejor de los casos de competencias. En este caso el concepto de calidad educativa es objetivo y uniforme, que trata que el objeto educativo sea tangible y medible, lo que permite elaborar estándares a alcanzar (Díaz, 2013). Esta perspectiva de calidad educativa permite controlar, evaluar y revisar el proceso educativo.

El siguiente paso en el búsqueda de la calidad educativa no sólo es cumplir con los objetivos o estándares de aprendizaje, abarca otros elementos como la infraestructura, tecnología y servicios. Vidal & Morales (2010).

El tercer paso es tener en cuenta las necesidades y expectativas del cliente. Las investigaciones evidencian que existe un fuerte dinamismo sobre la calidad percibida del servicio, es decir que las expectativas de los alumnos y padres no se mantienen, cuando inicia el proceso educativo tienen demandas, que en el transcurso van cambiando e inclusive en los últimos años vuelven a cambiar. Rubinsztein & Palacios (2010).

La percepción de la calidad educativa es la evaluación que realiza el estudiante del grado de excelencia del servicio que ha experimentado (Athiyaman, 1997; en Rubinsztein & Palacios, 2010). El servicio educativo está constituido por los atributos específicos del servicio básico educativo (como son los cursos, biblioteca, exigencia) como por las dimensiones del servicio periférico que soportan la educación (infraestructura, coordinación, funcionamiento operativo). Rubinsztein & Palacios (2010).

El servicio básico educativo según Athiyaman (1997) está compuesto por: Exigencia: nivel de exigencia relacionado con la carga de trabajo, esfuerzo necesario y dificultad de los contenidos para lograr el aprendizaje. Biblioteca: cantidad de libros, material bibliográfico, etc., disponible para los alumnos y capacidad del personal del área para brindar un trato amable. Cursos: contenido y metodología que generan aprendizaje (Rubinsztein & Palacios, 2010). Otros autores agregan la necesidad de que el currículo sea pertinente, eficaz, flexible, etc. (Casanova, 2012; Bürgi & Peralta, 2011). Asimismo, destacan la necesidad de una buena calidad de los docentes que se traduzca en una buena preparación de las clases, así como su evaluación. Bürgi & Peralta (2011).

Es evidente que el servicio básico educativo es el más relevante, de acuerdo a los estudios realizados el agente más importante es el docente. El profesor juega un rol de liderazgo en el clima afectivo del aula, es el responsable por atender las necesidades especiales y la calidad de actividades en la clase (Bürgi & Peralta, 2011). Es tan importante que una de las conclusiones del Informe McKinsey: “¿Cómo hicieron los mejores sistemas educativos del mundo para alcanzar sus resultados?” (2007), se afirma que la calidad de un sistema educativo no estará nunca por encima de la calidad de sus docentes (Casanova, 2012). Inclusive Carr

y Kemmis (1988), que se centran en la práctica del profesorado para definir la calidad: “La calidad de la enseñanza se concibe como el proceso de optimización permanente de la actividad del profesor que promueve y desarrolla el aprendizaje formativo del alumno. Mas la enseñanza se valora tanto por los efectos promovidos en las adquisiciones y estilos del alumno (capacidades, asimilación de contenidos, actitudes, pensamiento crítico, compromiso existencial, etc.) como por la excelencia del propio acto de enseñar (interacción didáctica) y de la implicación contextual en la que situamos la enseñanza como actividad socio-crítica”.

El servicio periférico y de soporte educativo según Athiyaman (1997) está compuesto por: Funcionamiento operativo, es la capacidad de la organización para la administración del curso, cumplimiento con los plazos pre-establecidos y entrega de materiales en tiempo y forma. Coordinación: habilidad del personal de contacto y del Coordinador, tutor u profesor para brindar atención personalizada al estudiante. Infraestructura: estado de las infraestructuras del local en cuanto al confort de su mobiliario, disponibilidad de espacios amplios e iluminación y mantenimiento físico (Rubinsztejn & Palacios, 2010; Bürgi & Peralta, 2011).

Usualmente se recoge información sobre la satisfacción de los servicios básicos educativos, dado que son la razón de ser de las instituciones educativas, pero si queremos medir la calidad del servicio educativo, se necesita una visión integral de toda la experiencia. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta a los servicios de soporte.

Por otro lado, existen factores asociados al concepto de calidad educativa. Además de la entrega de aprendizajes es necesario que la calidad educativa

apunte a una educación “ciudadana” que permita la construcción de comunidad, la participación y la resolución de conflictos. Otro factor central es la participación de los padres, asimismo, un clima un clima institucional integrativo. Bürgi & Peralta (2011).

Calidad de servicio educativo

Thorne (2001) resalta algunas nociones asociadas con la calidad como lo son la excelencia, la norma, la eficiencia, la eficacia, la pertinencia y la transformación. Recordando que a ésta definición debemos resaltarle que el concepto de calidad es muy relativo y depende de la institución. En Gonzáles, López (2003) se describe una relación directa entre el nivel de calidad y el grado de satisfacción del alumnado, esto debe partir de lo universal para posteriormente aterrizar en los objetivos de cada institución educativa aunque los autores trabajan en función a instituciones universitarias, el reto es mayor para las instituciones educativas de educación básica dado que la calidad no es sólo del servicio al alumno sino también al padre de familia e incluso a la comunidad como agentes activos.

Velasco (2000) define la calidad de servicio educativo como la ayuda al estudiante para satisfacer sus necesidades y contribuir a su desarrollo de manera integral, sin embargo esto debe ir orientado a un clima agradable para el alumno dentro de la institución donde se eduque en todas las dimensiones por lo cual todo agente que labora en las diferentes áreas de la institución tiene un rol importante.

Aunque el docente siempre ha sido el centro, en el servicio educativo no sólo él es el responsable de brindar la “calidad” sino todo el personal partiendo del liderazgo de la gestión y orientación al logro de los directivos.

Satisfacción con la Calidad educativa

Blanco y Blanco (2007) manifiesta que los resultados de la medición de la satisfacción de la calidad en alumnos proporciona los insumos para el rediseño de la institución educativa, por lo cual percepción de los alumnos del sistema en general no sólo académico que le permite desarrollarse con comodidad es un aporte al mejoramiento. Entiéndase por satisfacción de la calidad educativa al resultado que se encuentre dentro de las expectativas del alumno o las supere obtenido de la evaluación del servicio, por tanto si éste resultado relaciona lo que se espera con lo que se recibe o más estaríamos hablando de satisfacción (Mejías, Reyes y Maneiro, 2006).

El producto educativo no es un bien tangible, sino el servicio formativo (Flores 2003). Si bien el servicio formativo será evaluado a través de la satisfacción de los estudiantes, no significa que sea la única variable de medición, ya que, se puede caer erróneamente en que por cumplir con las expectativas del cliente el profesor cumpla un rol de entretenimiento más que uno formativo. Lindahl y Unger (2010).

Dirección estratégica en educación

Esta propuesta fue desarrollada con la intención de ofrecer una alternativa para el tratamiento a la planificación estratégica de las instituciones educativas de niños y jóvenes, elevar la calidad de los indicadores de eficiencia.

La gestión educativa

- Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones.
- Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de recursos.

- Definir acciones para extraer ventajas a futuro; se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que está inserta, como los logros y problemas de la misma organización.
- Comprometer a todos los actores institucionales.
- Definir el tipo de servicio educativo que se ofrece.

Síndrome de Burnout

Los profesores como colectivo aparecen, en las últimas décadas, como un objetivo focal de la investigación que se ocupa del malestar laboral. El modelo de Golembiewski y Munzenrider (1988) plantea al Burnout como un proceso virulento que se desarrolla progresivamente a través de varias fases como respuesta al estrés laboral. Del modelo de Maslach y Leiter (1988) surge la crítica al modelo anteriormente citado que aunque se basa en el MBI, Maslach Burnout Inventory, y parte de la concepción tridimensional del síndrome (Agotamiento emocional, despersonalización y disminución del logro personal), Maslach a diferencia del anterior plantea en resumen que la causa principal de éste fenómeno surge de las demandas emocionales resultantes de las relaciones de ayuda, por tanto hablamos de profesiones de servicio que se enfrentan a las necesidades, problemas y sufrimientos de las personas que lo demanden.

De acuerdo con Freudenberger y Richelson (1980) el burnout es un estado de fatiga o frustración brindado por una devoción, forma de vida o expectativa de reconocimiento que no se alcanza en su expectativa. Mientras que años después Maslach (1982) lo define como es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducido desarrollo o “realización” personal que ocurre en personas que trabajan con personas directamente.

El burnout no es reconocido como un síndrome asociado a la salud por la OMS, sin embargo desde 1996 está el DSM—IV , el síndrome de burnout correspondería a un trastorno distímico (300.4 DSM-IV), un trastorno de ansiedad (300.01 DSM-IV), y un trastorno de personalidad no especificado (301.9 DSM-IV), actualmente ya está considerado por el CIE-10 con el código z 73.0 y en países Europeos en el ICD-10 código F.48.0 asociado a la Neurastenia por causas laborales y por el CIAP-2 con el código P.78 (similar al europeo, neurastenia/surmenage).

Alvarez y Fernandez (1991), reconocen los siguientes síntomas asociados al burnout: síntomas psicossomáticos de aparición temprana, en los que se manifiesta la fatiga crónica, cefaleas, úlcera gástrica, colon irritable, pérdida de peso, y otros. También se expresan alteraciones conductuales, como ser: ausentismo laboral, consumo de alcohol u otras drogas; comportamientos de alto riesgo y conflictos familiares. Además de alteraciones emocionales, como: distanciamiento social, irritabilidad, depresión, dificultades de concentración, inclusive ideación suicida. Finalmente, señalan que se pueden presentar los siguientes mecanismos de defensa: negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

Schwartzmann (2004) concluye luego de una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el problema, que el síndrome de burnout a diferencia de la depresión y de otros trastornos asociados (estrés agudo, ansiedad, etc.), es una entidad relacionada exclusivamente con el trabajo, por lo tanto, esta autora, considera que debe constituirse como una “enfermedad profesional”

Programa de intervención

Maslach inició un programa de intervención en el cual se trataba de aliviar los niveles de Burnout a través de herramientas que fortalezcan el afronte al estrés crónico. Un plan o programa de intervención pretende prevenir el Burnout en docentes en este caso a través de la intervención de psicólogos que diagnostiquen el síndrome orientando al docente, teniendo en cuenta que un nivel alto y moderado ya es considerado Burnout mientras que un nivel bajo no es significativo.

Un programa de intervención define la calidad de vida laboral en última instancia a la permanencia de los trabajadores, la cual, está relacionada con los niveles de satisfacción laboral. El concepto de calidad de vida laboral, es multidimensional, pero sobre todo, debe ser considerada desde la perspectiva singular de cada trabajador. La forma de enfocar el trabajo que cada quien tiene, depende tanto de la experiencia particular del trabajador como del conjunto de estrategias que la organización desarrolle para mejorar la calidad del contexto laboral, tanto a nivel de efectividad de la empresa, como de satisfacción de su personal (González, Peiró y Bravo, 1996), buscando la estabilidad de trabajador.

2.3 Definiciones conceptuales

Agotamiento emocional: Se refiere al sentimiento de estar emocionalmente exhausto por el contacto cotidiano y mantenido con las personas a las que hay que atender. Otero-López (2011).

Autoconcepto: Puede definirse como la valoración que hace la persona de sí misma, considerando, al emitir el correspondiente juicio, el aprecio que estima

que les merece a otras personas. Gómez (2006). Es así que éste constructo interviene en la dimensión de realización del MBI.

Calidad educativa: Concepto que debe cubrir las necesidades del cliente, sin embargo esta perspectiva sería incompleta si no se cuenta el sentido social de la educación, las dimensiones humanas que deben potenciarse para armonizar con las necesidades específicas del micro y macro entorno. No es lo mismo educar y formar que capacitar o entrenar: Educación en calidad total es un proceso que propende por la aprehensión de su filosofía, finalidad, valores. Correa de Molina (2005).

En el campo educativo se asocia así a nociones diferentes de eficacia, productividad, excelencia, la equidad y la justicia social. Gaziel, Warnet y Cantón (2000).

Calidad de servicio educativo: Definido dicho concepto el considerar a las instituciones educativas como empresas que brindan un servicio integral en los aspectos requeridos por los padres de familia los cuales les sirven para decidir entre una institución u otra, bajo el concepto personal de cada uno de ellos de “Calidad” (Cual es la que satisfaga sus necesidades y este a su alcance económico) al decir que una institución educativa es una empresa no es un concepto erróneo puesto que muchas instituciones privadas se acogieron al decreto Ley 882 durante el gobierno de Ing. Alberto Fujimori, sin embargo las públicas se rigen bajo la administración del ministerio de educación, ambos caso consideran al alumno como el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario.

Los niños son clientes y sus padres son los clientes solidarios, éstos son los que expresan sus expectativas y necesidades que esperan sean satisfechas por la educación. Luego, cuando los alumnos llegan a la etapa de la adolescencia tienen más autonomía y un criterio más selectivo como clientes, ejerciendo su criticidad sobre la educación que recibe y juzgando a cada docente, al realizar estas comparaciones es donde ellos pueden sacar un perfil de calidad aunque este sea individualizado y empírico.

Sin embargo el servicio educativo va más allá de la parte académica, los clientes critican los sistemas de pagos, comunicación, facilidades para realizar pagos adicionales, el no excluir a sus hijos cuando se retrasan en las pensiones, esto ingresa en el área de administración financiera y administrativa de la institución educativa.

La calidad en educación revierte en un cambio cultural para introducir una metodología para gestionar la educación, la aplicación sistemática de modelos ya creados adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones (Senlle & Gutiérrez, 2005), que puedan aplicarse en el Perú bajo los estándares que se van gestando en el IPEBA.

Calidad académica: Es la vinculación entre los recursos humanos (docentes) y el desarrollo de la propuesta nacional curricular adecuándola a cada realidad, en instituciones educativas de la capital ya hay grandes diferencias y en instituciones privadas sólo es el 40% mínimo que debe desarrollar haciendo que si se brinda una calidad académica ésta debe superar por lo menos en un 50% el currículo nacional, ahora no debemos dejar de mencionar que el IPEBA considera la calidad educativa como el desarrollo integral del alumno, considerando sus

capacidades, habilidades entregando un ciudadano capaz de desenvolverse con ética y valores ante la sociedad.

La calidad educativa considera también según Amartya Sen el desarrollo creciente de potencial y capacidades de los estudiantes en los diversos campos y que éste no puede estar desligado del concepto de equidad.

Calidad de gestión educativa: La gestión educativa es según Knezevich es “el proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos...”.

Los expertos de la OEA manejan el concepto de “proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, requeridos para la efectiva realización y funcionamiento de un sistema educativo...”. Todos estos conceptos dejan fortalecer el concepto que el óptimo cumplimiento de éstas necesidades incluso que según los estándares establecidos, si satisface la necesidades de los clientes o las supera se logra una gestión educativa de calidad enmarcada en la eficacia y eficiencia en el manejo de los aspectos de recursos humanos, económicos, infraestructura.

Calidad de mantenimiento educativa: El personal de mantenimiento en una empresa ha evolucionado en su nombramiento, actualmente se hablan de “colaboradores”, el área de mantenimiento cubre desde necesidades de limpieza hasta el soporte de material didáctico y tecnología, hablamos de todo lo que los docentes requieren para el desarrollo de calidad de sus sesiones de clase,

tenemos los colaboradores que mantienen el almacén de materiales, los de biblioteca, el soporte de mantenimiento de laboratorios de ciencias, así como los de informática (buen funcionamiento de Hardware y software).

Ahora teniendo claro de que recursos humanos hablamos para no malinterpretar que sólo hablamos de la limpieza y ornato, debemos considerar que éste personal depende de la partida económica de la gestión administrativa, por lo cual la calidad de mantenimiento es la realización de sus labores con los requerimientos necesarios para un desarrollo de óptimo. Sin embargo si nos centramos en los recursos humanos ellos también deben tener características de habilidades sociales, compromiso con la institución, creatividad e innovación para que su área destaque y por tanto genere un funcionamiento de calidad.

Despersonalización: Definida como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, cínicas y frías se muestran deshumanizados, insensibles e irritantes hacia las otras personas (Otero-López, 2011).

Equidad educativa: Es aquella que alcanza la igualdad en los logros educativos, acceso y retención en el sistema. Calidad y equidad son dos términos inseparables, la baja calidad es una fuente de inequidad (Rodríguez 2013). Seisbold (2000) señala que la equidad en educación en educación tiene que ver en general, con la igualdad de oportunidades y por el respeto de la diversidad.

MBI (Maslach Burnout Inventory) Es el instrumento que C. Maslach trabajó y validó para determinar el síndrome de Burnout en profesionales, obteniendo resultados en tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal, estos estudios se realizaron en profesiones de servicio, donde hay personas que atienden a otras siendo el soporte emocional de éstas.

Paradigma: No es tan sólo un modelo o ejemplo a seguir, sino el modo como vemos el mundo, no en los términos de nuestros sentidos, sino como percepción, comprensión e interpretación. (Gonzáles, Galindo, Galindo y Gold, 2004) Por el paradigma que se crea una persona sobre la calidad de vida se reacciona ante agentes estresores.

Realización personal: Esta dimensión se caracteriza por el desgaste de la motivación, el ver negativamente la labor de uno mismo como insuficiente, incapaz, lo cual repercute en la productividad, calidad. El profesional muestra sentimientos de fracaso e incompetencia a nivel laboral, insatisfacción y un menoscabo a la autoestima. Otero-López (2011).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La I.E. Particular presenta mayor satisfacción de la Calidad de Servicio y más Burnout en sus trabajadores que el I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el año 2011.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La I.E. Particular tiene mayor satisfacción de la calidad académica que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
2. La I.E. Particular tiene mayor satisfacción calidad de gestión que I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

3. La I.E. Particular tiene mayor satisfacción calidad del mantenimiento que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
4. La I.E. Particular tiene mayor nivel de agotamiento emocional que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
5. La I.E. Particular tiene mayor nivel de despersonalización que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
6. La I.E. Particular tiene mayor desgaste de la realización personal que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

2.4.3. Variables

En la presente investigación se ha considerado las siguientes variables:

- V 1: Calidad de servicio
- V 2: Burnout

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación, tomando en cuenta a Hernández, Fernández y Baptista (2010), tiene un enfoque cuantitativo, dado que se utilizaron instrumentos validados con opciones múltiples. Asimismo, es un diseño experimental y con un alcance descriptivo-explicativo. Es un estudio explicativo, ya que compara ambas variables en muestras diferentes. Además, mide y describe las características las variables Calidad de Servicio y Burnout presentes en la muestra de estudio.

3.2 Población y muestra

La población fueron todos los alumnos y trabajadores de la I.E. privada y la I.E. pública de Bellavista-Callao, que para el momento de la investigación fueron 985 personas. Para obtener la muestra adecuada se siguió la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra.
- Z es el nivel de confianza.
- p es la variabilidad positiva.
- q es la variabilidad negativa.
- N es el tamaño de la población.
- E es la precisión o el error.

De ésta fórmula se obtuvo la muestra de 397, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 1: Población y muestra de la investigación

| | |
|-----------|-----|
| Población | 985 |
| Muestra | 397 |

Con un nivel de confianza del 99%, y la precisión del error del 5% se obtuvo una muestra estadística de 397 sujetos. La cual se distribuyó representativamente entre ambos colegios. La muestra se obtuvo de manera aleatoria, en el caso de la muestra de los estudiantes, se realizó un muestreo estratificado, en el resto de grupos fueron por acceso y colaboración voluntaria de los participantes. De 397 sujetos, 234 fueron del I.E. particular y 163 del I.E. público. Los grupos encuestados fueron 317 alumnos, 47 profesores, 16 administrativos y 17

trabajadores de mantenimiento. El detalle por cada uno de los colegios los observamos como sigue:

Tabla 2: Distribución de la muestra

| | | Grupos Encuestados | | | |
|-----------------------|------------|--------------------|------------|-----------------|---------------|
| | | Alumnos | Profesores | Administrativos | Mantenimiento |
| Institución Educativa | Particular | 189 | 23 | 11 | 11 |
| | Estatal | 128 | 24 | 5 | 6 |

Tabla 3: Distribución de alumnos

| | | Grado en que estudia | | | | |
|-----------------------|------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | 1ero. Sec. | 2do. Sec. | 3ro. Sec. | 4to. Sec. | 5to. Sec. |
| Institución Educativa | Particular | 27 | 31 | 31 | 45 | 55 |
| | Estatal | 26 | 25 | 25 | 25 | 27 |

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 4: Matriz de Operacionalización de las Variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|-----------|-------------|--|
| | Académica | <ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado de los docentes hacia los alumnos. • Optimización del tiempo por parte de los profesores. • Satisfacción por el proceso de enseñanza-aprendizaje. • Disponibilidad de los profesores fuera de la hora de clases para asuntos académicos. • Adecuado manejo de la disciplina. • Percepción positiva de las autoridades con respecto a |

| | | |
|---------------------|-----------------------|--|
| Calidad de Servicio | | los valores cristianos. |
| | Gestión | <ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado del personal administrativo. • Autoridades se preocupan por la mejora continua del centro educativo. • Buen control de la disciplina en los recreos. • Transmisión oportuna de la información. • Procesos adecuados y ágiles. • Seguridad interna. |
| | Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza de los ambientes. • Infraestructura moderna. • Trato adecuado y apoyo del personal de mantenimiento. |
| Burnout | Agotamiento emocional | <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional por las demandas del trabajo. • Pérdida de energía y fatiga tanto física. |
| | Despersonalización | <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes de frialdad y/o distanciamiento hacia los alumnos. |
| | Realización personal | <ul style="list-style-type: none"> • Creencias y sentimientos de autoeficacia. • Estado de bienestar en el trabajo. |

3.4 Técnicas para la recolección de datos

Se realizaron técnicas cualitativas y cuantitativas. La recolección de datos se dio entre los meses de junio – diciembre del 2011. El cuestionario de calidad de servicio se elaboró para la presente investigación. Este proceso consistió primero en entrevista semi-estructuradas a alumnos, autoridades del colegio, padres de familia y profesores sobre la calidad de servicio. En base a sus respuestas se elaboró una primera versión del cuestionario, el cual se validó a través del criterio de expertos. Finalmente, se realizó un piloto con 20 alumnos.

La prueba de calidad de servicio se aplicó en grupos por grados, en las instituciones educativas durante el horario de clases. La prueba de Burnout se aplicó de manera individual durante el horario de trabajo en las instituciones educativas. En todos los casos como parte de la prueba se solicitaron los datos demográficos.

3.4.1 Descripción de los instrumentos

Tabla 5: Instrumentos de medición de variables

| VARIABLE | INSTRUMENTO | ESCALA |
|---------------------|--|---|
| Burnout | Maslach Burnout Inventory *Autores: Maslach y Jackson, 1981. | <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Pocas veces al año o menos • Una vez al mes o menos • Unas pocas veces al mes • Una vez a la semana • Todos los días |
| Calidad de Servicio | Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo *Elaborado para la presente investigación. | <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Rara vez • Pocas veces • Regularmente • Muy frecuentemente • Siempre |

Se utilizó la versión en español del Maslach Burnout Inventory (Seisdedos, 1997). Este cuestionario ha sido utilizado en múltiples investigaciones en Latinoamérica y el Perú (Hermosa, 2006; Buzzetti, 2005; Yslado, Nuñez, Norabuena, 2010; Lizandro y Jimenez, 2013). Mostrando un nivel de confiabilidad alto. Asimismo, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.798, lo que significa que la prueba en el presente estudio tiene una alta confiabilidad.

La calidad de servicio se midió a través de una prueba elaborada para el presente estudio. Tiene una alta confiabilidad, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.872.

3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Se tabularon los datos en el programa estadístico SPSS versión 18. Todos los análisis se realizaron con una significancia de $p < .05$. Los análisis que se realizaron fueron de nivel descriptivo, se utilizaron medidas de tendencia central (media, mediana, moda), desviación estándar, pruebas de homogeneidad de varianzas o pruebas de normalidad, pruebas de contraste como U Mann-Whitney y W de Wilcoxon. Para visualizar mejor los resultados se emplearon gráficos de barras.

3.6 Aspectos éticos

Se tuvo un consentimiento informado por parte de los participantes, antes que desarrollaran las pruebas, se les informó el objetivo de éstas, la utilización de los resultados sólo con fines académicos y la confidencialidad de los mismos. Además, el estudio planteado no presentó ningún tipo de conflicto de carácter ético o moral. Asimismo, en la presente investigación, registramos todas las referencias como libros, tesis, páginas web consultadas.

Cabe resaltar que ésta investigación busca generar un trabajo la consolidación de la identidad, autoestima e integración como aportes éticos entre las instituciones en estudio indicándoles sus debilidades y fortalezas de manera comparativa enrubrándolas a una calidad educativa en todos los aspectos trabajados con total transparencia.

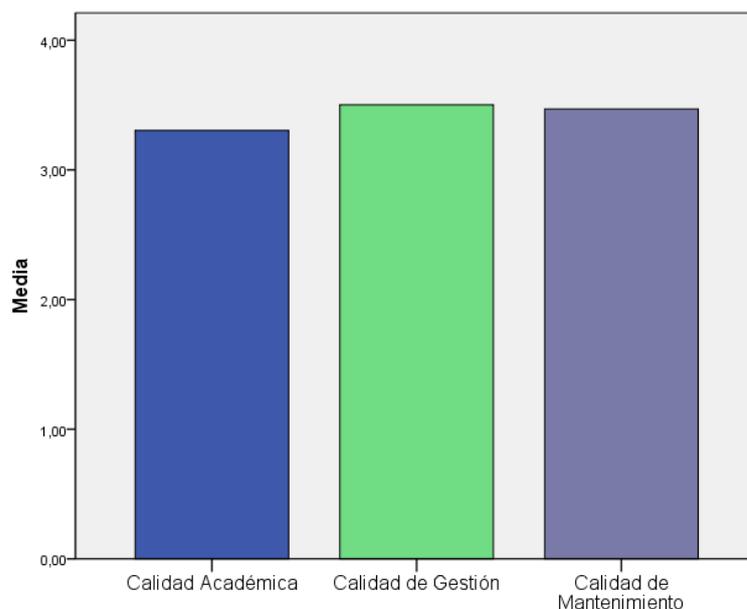
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

La presentación de los resultados sigue el siguiente esquema: primero se presentan los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio, tanto puntuaciones generales como por cada institución educativa. Luego, se muestran las comparaciones entre la institución educativa particular y la institución educativa público. Segundo, se presentan los resultados descriptivos de la variable Burnout, asimismo, puntuaciones generales como por cada institución educativa. Finalmente, las comparaciones del Burnout entre los dos grupos.

4.1 Calidad de servicio

La media de la calidad de servicio en general, es decir, uniendo la data de ambos colegios, es $M=3.38$. Otros estadísticos descriptivos son: $DS=0.513$; $Mo=3.19$; $Me=3.39$; siendo el valor mínimo 1.74 y el máximo 4.58.

Figura 1: Dimensiones de la calidad de servicio en los Colegios de Bellavista-Callao.



Como observamos en la figura, las dimensiones calidad de gestión ($M=3.50$) y calidad de mantenimiento ($M=3.47$) presentan medias cercanas, encontrándose un poco más alejada la media de la calidad académica ($M=3.30$). Para aclarar esas diferencias, primero, se realizaron las pruebas de homogeneidad de varianzas (Kolmogorov- Smirnova, y Shapiro-Wilk), resultando que eran muestras no paramétricas en todos los casos. Por ende, se utilizaron contrastes para muestras no paramétricas (Prueba de Mann-Whitney).

Tabla 6: Comparación entre las dimensiones de la calidad de servicio en los Colegios de Bellavista-Callao.

| Estadísticos de contraste | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| | Calidad de Gestión – Calidad Académica | Calidad de Mantenimiento – Calidad Académica | Calidad de Mantenimiento – Calidad de Gestión |
| Z | -6.099 | -2.772 | -.134 |
| Sig. Asintót. (bilateral) | .000 | .006 | .894 |

En el cuadro se observa (por la Sig. Asintót.) que existen diferencias significativas entre calidad de gestión y calidad académica, y entre calidad de mantenimiento y calidad académica. Cabe resaltar que no hay diferencias entre la calidad de mantenimiento y la calidad de gestión.

Tabla 7: Comparación entre las dimensiones de la calidad de servicio en los Colegios de Bellavista-Callao de acuerdo a sus rangos.

| | | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|--|------------------|-----|----------------|----------------|
| Calidad de Gestión - Calidad Académica | Rangos negativos | 109 | 137.78 | 15018.50 |
| | Rangos positivos | 206 | 168.70 | 34751.50 |
| | Empates | 2 | | |
| | Total | 317 | | |
| Calidad de Mantenimiento - Calidad Académica | Rangos negativos | 128 | 161.52 | 20674.00 |
| | Rangos positivos | 189 | 157.30 | 29729.00 |
| | Empates | 0 | | |
| | Total | 317 | | |

En este cuadro se observa que la calidad de gestión tiene mayor puntaje estadísticamente significativo que la calidad académica. Asimismo, que la calidad de mantenimiento tiene mayor puntaje estadísticamente significativo que la calidad académica.

Con respecto a la calidad de servicio la institución educativa particular, se encontró que la $M=3.52$; $Me=3.54$; $DS=0.49$. Entre las dimensiones que presenta está variable existen diferencias significativas. Se realizaron las pruebas de homogeneidad de varianzas (Kolmogorov- Smirnova, y Shapiro-Wilk), resultando que eran muestras no paramétricas en todos los casos. Por ende, se utilizaron contrastes para muestras no paramétricas.

Tabla 8: Comparación entre las dimensiones de la calidad de servicio en la institución educativa particular.

| Estadísticos de contraste | | | | |
|---------------------------|------------------------------|--|--|---|
| Institución Educativa | | Calidad de Gestión - Calidad Académica | Calidad de Mantenimiento - Calidad Académica | Calidad de Mantenimiento - Calidad de Gestión |
| Particular | Z | -6.408 | -9.650 | -7.749 |
| | Sig. asintót. (bilateral) | .000 | .000 | .000 |

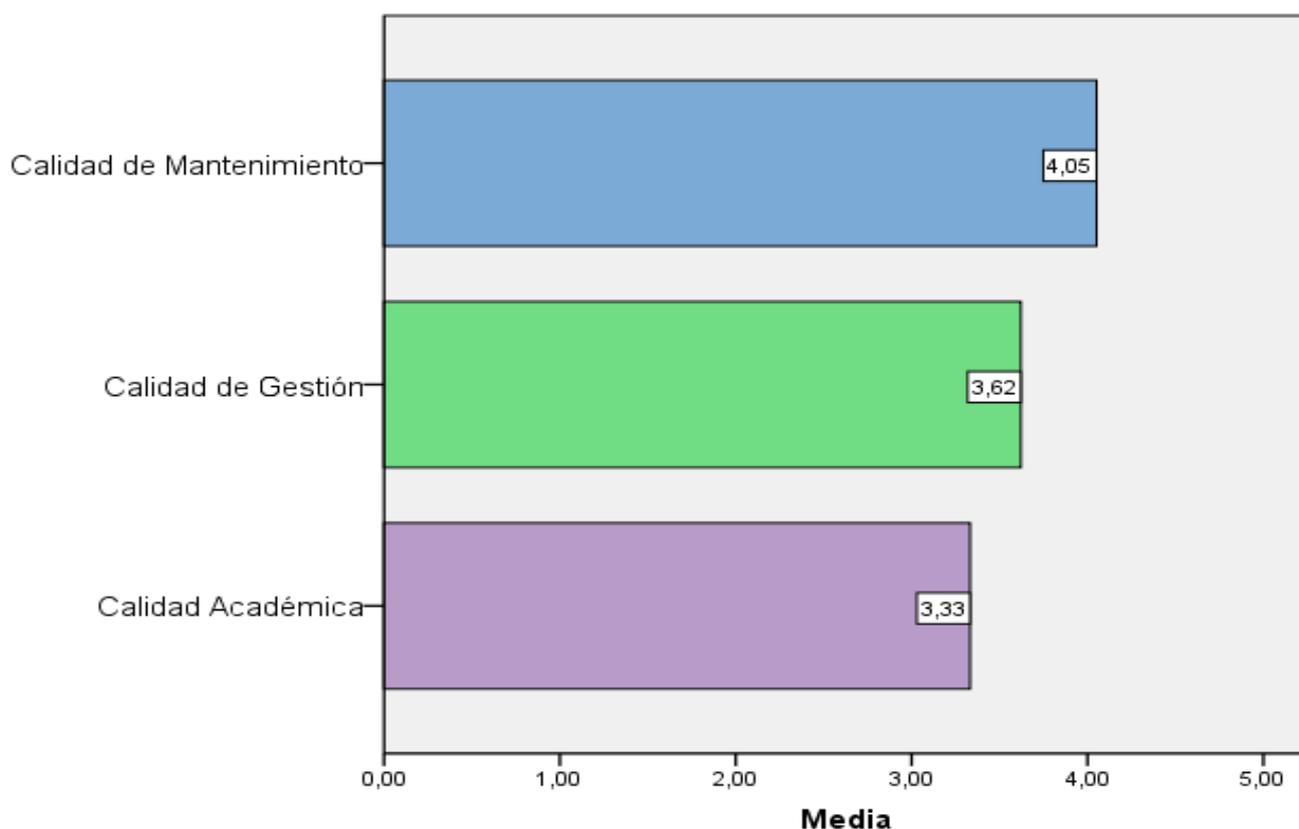
En el cuadro se observa (por la Sig. Asintót.) que existen diferencias significativas entre todas dimensiones de calidad de servicio. Más a detalle observamos en el cuadro siguiente que en el contraste de rangos (Prueba de Mann-Whitney), la calidad de gestión es mayor a la calidad académica, la calidad de mantenimiento es mayor a la calidad académica y que la calidad de mantenimiento es mayor a la calidad de gestión.

Tabla 9: Comparación entre las dimensiones de la calidad de servicio en la institución educativa particular de acuerdo a sus rangos.

| Rangos | | | | | |
|-----------------------|--|------------------|-----|----------------|----------------|
| Institución Educativa | | | N | Rango promedio | Suma de rangos |
| Particular | Calidad de Gestión - Calidad Académica | Rangos negativos | 51 | 79.21 | 4039.50 |
| | | Rangos positivos | 136 | 99.55 | 13538.50 |
| | | Empates | 2 | | |
| | | Total | 189 | | |
| | Calidad de Mantenimiento - Calidad Académica | Rangos negativos | 31 | 55.18 | 1710.50 |
| | | Rangos positivos | 158 | 102.81 | 16244.50 |
| | | Empates | 0 | | |
| | | Total | 189 | | |
| | Calidad de Mantenimiento - Calidad de Gestión | Rangos negativos | 40 | 74.96 | 2998.50 |
| | | Rangos positivos | 146 | 98.58 | 14392.50 |
| | | Empates | 3 | | |
| | | Total | 189 | | |

Estas comparaciones brindan una jerarquía entre las dimensiones. Las que se visualizan en la siguiente figura. La dimensión con mayor puntaje que se diferencia significativamente del resto es la calidad de mantenimiento, le sigue la calidad de gestión y con menor puntaje que las dos anteriores la calidad académica. Esto se ejemplifica con los ítems, siendo el ítem con puntaje más alto “Recibes un trato adecuado del personal de mantenimiento” (M=4.42) y el ítem con puntaje más bajo “Hay disciplina en tu aula” (M=2.99).

Figura 2: Dimensiones de la calidad de servicio en la institución educativa particular.



La institución educativa público presenta en su la calidad de servicio los siguientes estadísticos descriptivos: $M=3.17$; $Me=3.19$; $DS=0.47$. El ítem con mayor puntaje es “Lo que aprendo en el colegio me sirve para la vida” ($M=4.46$) y el ítem con menor puntaje es “Encuentras los servicios higiénicos limpios” ($M=1.98$).

Para saber si existen diferencias significativas entre las dimensiones, se realizaron las pruebas de homogeneidad de varianzas (Kolmogorov- Smirnova, y Shapiro-Wilk), resultando que eran muestras no paramétricas en todos los casos. Por ende, se utilizaron contrastes para muestras no paramétricas.

Tabla 10: Comparación entre las dimensiones de la calidad de servicio en la institución educativa público.

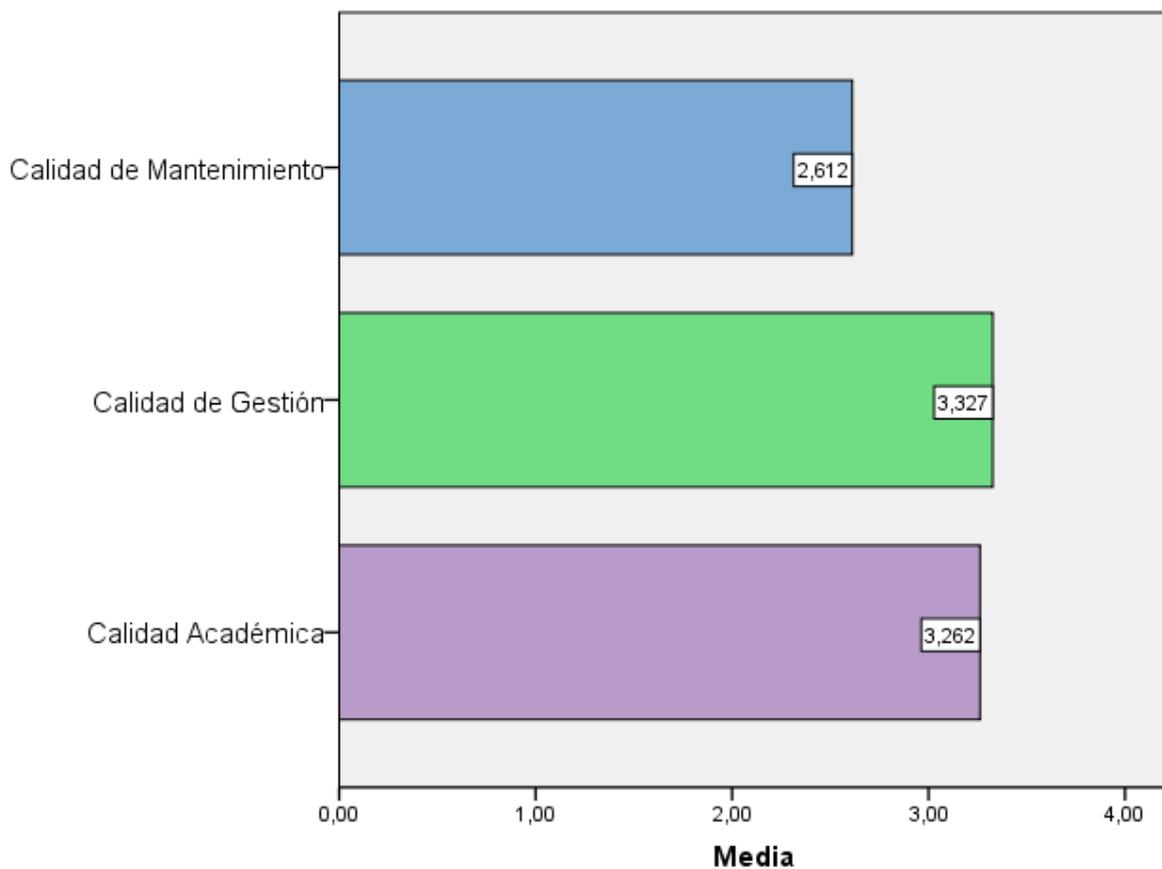
| Institución Educativa | | Calidad de Gestión - Calidad Académica | Calidad de Mantenimiento - Calidad Académica | Calidad de Mantenimiento - Calidad de Gestión |
|-----------------------|---------------------------|--|--|---|
| Público | Z | -1.282 | -6.809 | -7.836 |
| | Sig. asintót. (bilateral) | .200 | .000 | .000 |

En el cuadro se observa (por la Sig. Asintót.) que no existe diferencia significativa entre la calidad de gestión y la calidad académica. Sin embargo, sí presentan diferencias estadísticamente significativas (Prueba de Mann-Whitney) entre las otras dimensiones. De acuerdo al cuadro 11 se encuentra que la calidad académica es mayor a la calidad de mantenimiento, y que la calidad de gestión es mayor a la Calidad de Mantenimiento. Esto se observa visualmente en la figura 13.

Tabla 11: Comparación entre las dimensiones de la calidad de servicio en la institución educativa público de acuerdo a sus rangos.

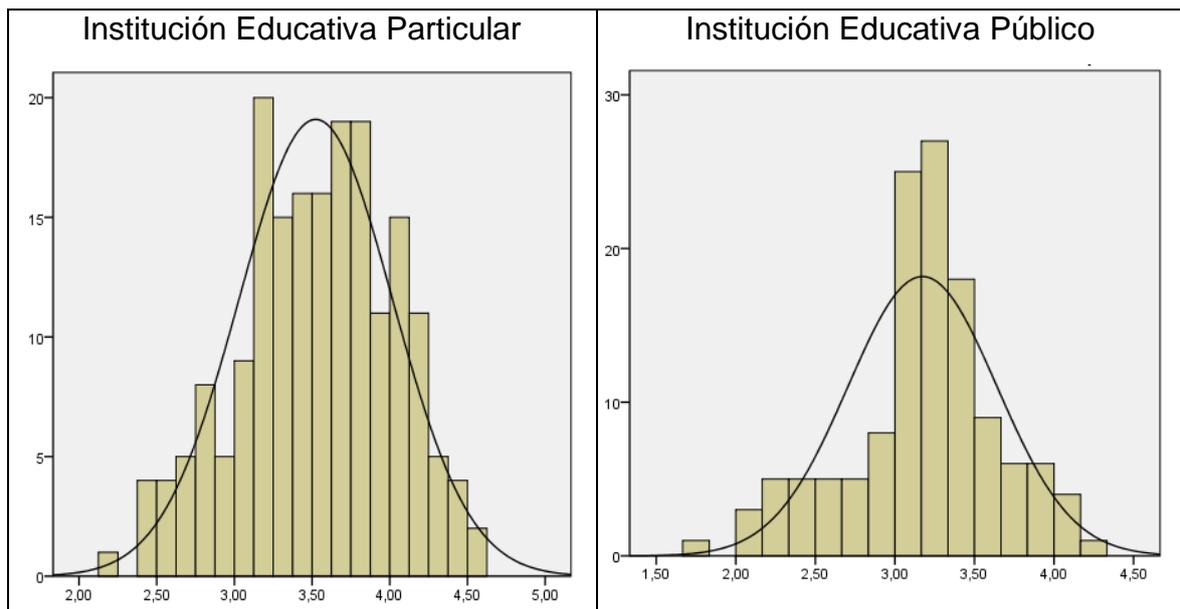
| Institución Educativa | | Rangos | | | |
|-----------------------|--|------------------|-----|----------------|----------------|
| | | | N | Rango promedio | Suma de rangos |
| Público | Calidad de Mantenimiento - Calidad Académica | Rangos negativos | 97 | 72.07 | 6991.00 |
| | | Rangos positivos | 31 | 40.81 | 1265.00 |
| | | Empates | 0 | | |
| | | Total | 128 | | |
| Público | Calidad de Mantenimiento - Calidad de Gestión | Rangos negativos | 106 | 69.06 | 7320.50 |
| | | Rangos positivos | 21 | 38.45 | 807.50 |
| | | Empates | 1 | | |
| | | Total | 128 | | |

Figura 3: Dimensiones de la calidad de servicio en la institución educativa público.



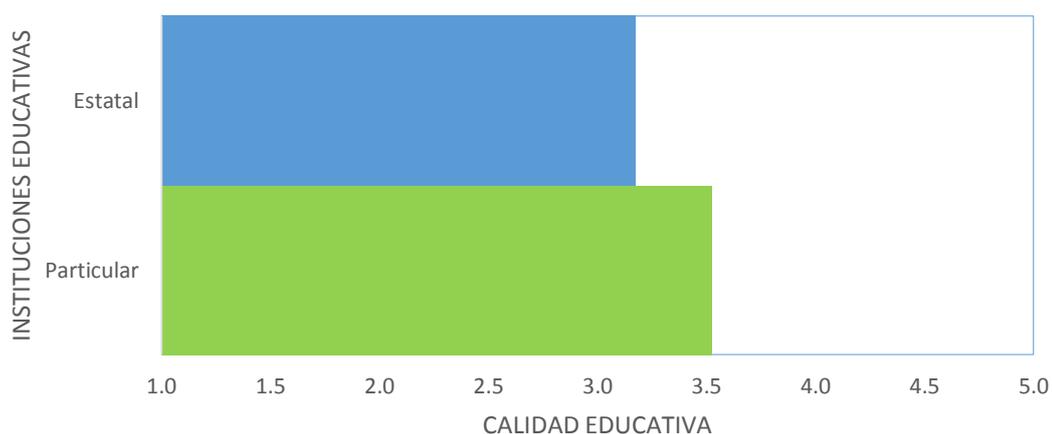
Para comparar la calidad de servicio entre la institución educativa privada y la institución educativa público, primero se realizó la prueba de homogeneidad de varianzas. La cual podemos visualizar en la siguiente figura:

Figura 4: Histogramas con prueba de homogeneidad de varianzas de la calidad de servicio de una institución educativa particular y una institución educativa público.



Se observa que la institución educativa particular tiene distribuidas las varianzas de los puntajes obtenidos en calidad de servicio, muy cercana a la distribución normal. En cambio, la institución educativa público no cumple con este requisito. Por lo tanto, se realizaron contrastes para muestras no paramétricas. Se obtuvo que sí existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos (Prueba de Mann-Whitney, Sig. asintót.=0.00).

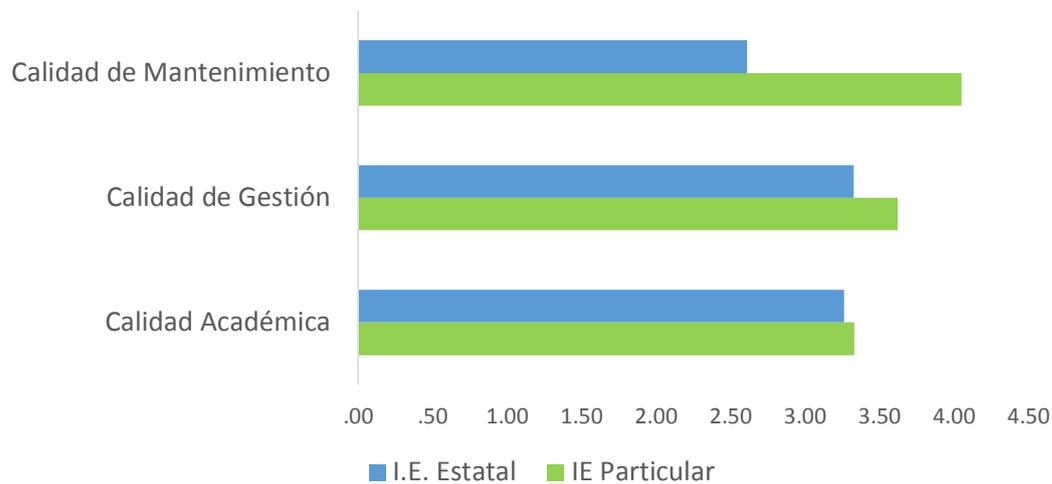
Figura 5: Comparación de medias de calidad de servicio entre la la I.E. particular y la I.E. público.



La figura representa los resultados de la comparación entre instituciones educativas. Es así, que los alumnos de la IE particular tienen una mejor percepción de la Calidad de Servicio que los alumnos de la IE público.

Realizando los mismos estadísticos se compararon las dimensiones de la calidad de servicio. Se obtuvo que existen diferencias estadísticamente significativas entre calidad de mantenimiento y calidad de gestión (Prueba de Mann-Whitney, Sig. asintót.=0.00), pero no en calidad académica (Prueba de Mann-Whitney y W de Wilcoxon, Sig. asintót.=0.201).

Figura 6: Comparación de medias de las dimensiones de calidad de servicio entre la I.E. particular y la I.E. público.



La figura grafica los resultados de las pruebas no paramétricas. Como se observa claramente los alumnos de la I.E. particular perciben mejor la calidad de mantenimiento y la calidad de gestión que los alumnos del I.E. público.

Para finalizar el análisis de esta variable, los resultados descriptivos de los Indicadores de calidad de servicio arrojaron los siguientes puntajes en promedio:

Tabla 12: Descripción estadística de los indicadores de calidad de servicio

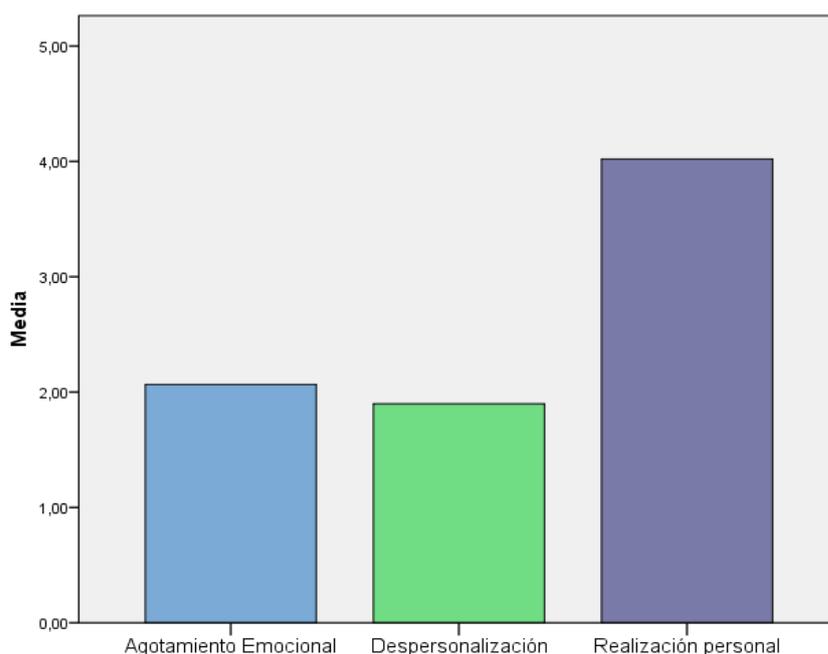
| | Total | | I.E. Particular | | I.E. Público | |
|--|-------|------------|-----------------|------------|--------------|------------|
| | Media | Desv. típ. | Media | Desv. típ. | Media | Desv. típ. |
| El trato que te brindan tus profesores es respetuoso y cordial | 3.88 | .883 | 3.91 | .840 | 3.83 | .944 |
| Tu profesor llega puntual a las clases | 3.41 | .916 | 3.51 | .735 | 3.27 | 1.120 |
| Tus clases se desarrollan optimizando todo el tiempo | 3.58 | .899 | 3.50 | .888 | 3.71 | .904 |
| Sientes que aprendes | 3.84 | .911 | 3.84 | .917 | 3.83 | .906 |
| Puedes recurrir a tus profesores en otras horas para realizarles consultas | 3.27 | 1.264 | 3.60 | 1.151 | 2.79 | 1.271 |
| Tienes libertad de hacer preguntas y tu profesor aclara tus dudas | 3.79 | 1.132 | 3.92 | 1.098 | 3.60 | 1.156 |

| | | | | | | |
|--|------|-------|------|-------|------|-------|
| Se culmina con el programa académico establecido | 3.74 | .994 | 3.63 | .917 | 3.90 | 1.083 |
| Trabajas temas y proyectos de actualidad | 3.80 | 1.004 | 3.86 | .954 | 3.72 | 1.074 |
| Sientes que desarrollas todas tus habilidades | 3.46 | .999 | 3.40 | .966 | 3.54 | 1.045 |
| Sientes que las tareas te son de utilidad | 3.35 | 1.150 | 3.03 | 1.152 | 3.81 | .978 |
| Hay disciplina en tu aula | 2.74 | 1.157 | 2.99 | 1.032 | 2.37 | 1.233 |
| Sientes que el ambiente de trabajo en tu aula es el adecuado | 3.26 | 1.163 | 3.40 | 1.095 | 3.05 | 1.232 |
| Te sientes humillado en clase por alumnos | 1.44 | .880 | 1.38 | .860 | 1.52 | .905 |
| La metodología y material utilizado por tus profesores es moderno y atractivo | 3.41 | 1.158 | 3.54 | .972 | 3.21 | 1.367 |
| La comunicación entre el docente y tú es fluida | 3.19 | 1.108 | 3.38 | 1.003 | 2.91 | 1.200 |
| Te aburre venir al colegio porque no avanzas casi nada | 1.76 | 1.066 | 1.90 | 1.080 | 1.56 | 1.018 |
| Se desarrollan los valores cristianos con tus autoridades como modelo a seguir | 3.45 | 1.192 | 3.34 | 1.114 | 3.62 | 1.284 |
| Lo que aprendo en el colegio me sirve para mi vida | 4.13 | .963 | 3.91 | .963 | 4.46 | .871 |
| El trato que recibes de las secretarias, biblioteca, material didáctico es el adecuado | 3.58 | 1.201 | 3.89 | 1.072 | 3.14 | 1.245 |
| Los coordinadores y directores atienden tus reclamos en un tiempo prudencial | 3.24 | 1.161 | 3.15 | 1.131 | 3.37 | 1.197 |
| El control de disciplina en los recreos es adecuado | 3.32 | 1.124 | 3.35 | 1.086 | 3.27 | 1.183 |
| Conoces con tiempo la información del colegio, cartas, comunicados, actividades | 3.27 | 1.297 | 3.63 | 1.061 | 2.73 | 1.428 |
| El colegio reconoce los logros de los alumnos | 3.96 | 1.099 | 3.84 | 1.147 | 4.14 | 1.003 |
| Los trámites para permisos u otros documentos no son burocráticos | 3.10 | 1.196 | 3.14 | 1.136 | 3.06 | 1.281 |
| Consideras que la seguridad interna del colegio es buena | 3.70 | 1.164 | 3.82 | 1.117 | 3.51 | 1.210 |
| Al ingresar y salir del colegio recibo un trato cordial | 3.86 | 1.150 | 4.16 | .982 | 3.43 | 1.247 |
| Encuentras los servicios higiénicos limpios | 3.13 | 1.485 | 3.90 | 1.078 | 1.98 | 1.239 |
| Encuentras las aulas ordenadas y limpias | 3.38 | 1.424 | 4.10 | 1.037 | 2.33 | 1.256 |
| Recibes un trato adecuado del personal de mantenimiento | 3.88 | 1.282 | 4.42 | .820 | 3.08 | 1.423 |
| El mantenimiento del colegio e infraestructura es constante y moderno | 3.39 | 1.279 | 3.74 | 1.160 | 2.87 | 1.270 |
| Cuentas con el apoyo del personal de mantenimiento | 3.58 | 1.320 | 4.10 | .931 | 2.81 | 1.435 |

4.2 Burnout

La media del Burnout en general, es decir, uniendo la data de ambos colegios, es $M=2.74$. Otros estadísticos descriptivos son: $DS=0.578$; $Mo=2$; $Me=2.55$; siendo el valor mínimo 2 y el máximo 4.

Figura 7: Dimensiones de Burnout en los Colegios de Bellavista-Callao.



Como observamos en la figura, las dimensiones Agotamiento Emocional ($M=2.067$) y Despersonalización ($M=1.90$) presentan medias cercanas, encontrándose más alejada la media de la Realización Personal ($M=4.02$). Para aclarar esas diferencias, primero, se realizaron las pruebas de homogeneidad de varianzas (Kolmogorov- Smirnova, y Shapiro-Wilk), resultando que eran muestras no paramétricas en todos los casos. Por ende, se utilizaron contrastes para muestras no paramétricas (Prueba de Mann-Whitney).

Tabla 13: Comparación entre las dimensiones del Burnout en los Colegios de Bellavista-Callao.

| Estadísticos de contraste | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| | Despersonalización - Agotamiento Emocional | Realización personal - Agotamiento Emocional | Realización personal - Despersonalización |
| Z | -2.023 | -6.122 | -6.367 |
| Sig. asintót. (bilateral) | .043 | .000 | .000 |

En el cuadro se observa (por la Sig. asintót.) que existen diferencias significativas entre Realización Personal y Agotamiento Emocional, y entre Realización Personal y Despersonalización. No hay diferencias entre Despersonalización y Agotamiento Emocional.

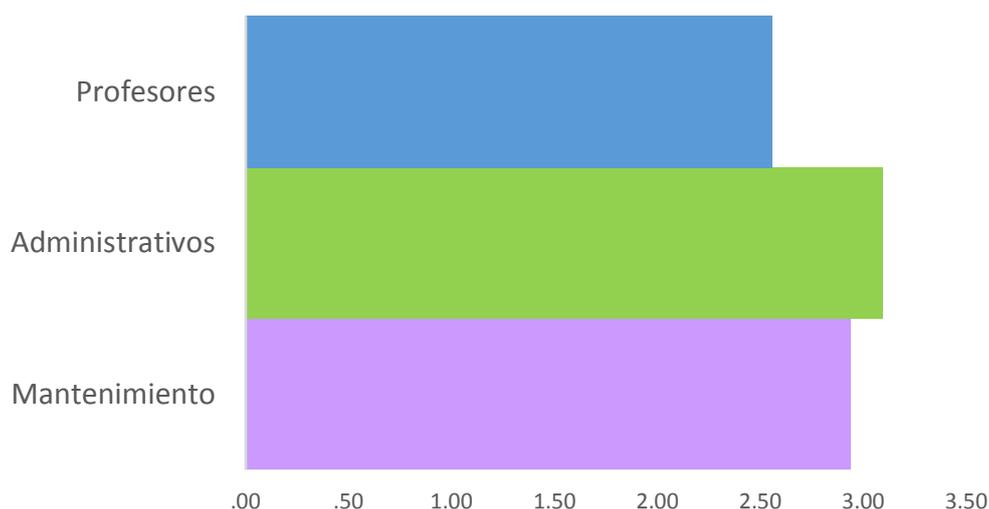
Tabla 14: Comparación entre las dimensiones de Burnout en los Colegios de Bellavista-Callao de acuerdo a sus rangos.

| | | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|--|------------------|----|----------------|----------------|
| Realización personal - Agotamiento Emocional | Rangos negativos | 18 | 15.61 | 281.00 |
| | Rangos positivos | 58 | 45.60 | 2645.00 |
| | Empates | 0 | | |
| | Total | 76 | | |
| Realización personal - Despersonalización | Rangos negativos | 15 | 12.90 | 193.50 |
| | Rangos positivos | 58 | 43.23 | 2507.50 |
| | Empates | 3 | | |
| | Total | 76 | | |

En este cuadro se observa que los trabajadores de las instituciones educativas estudiadas, tienen mayor desgaste en la dimensión de Realización Personal que en el Agotamiento Emocional y que en la Despersonalización.

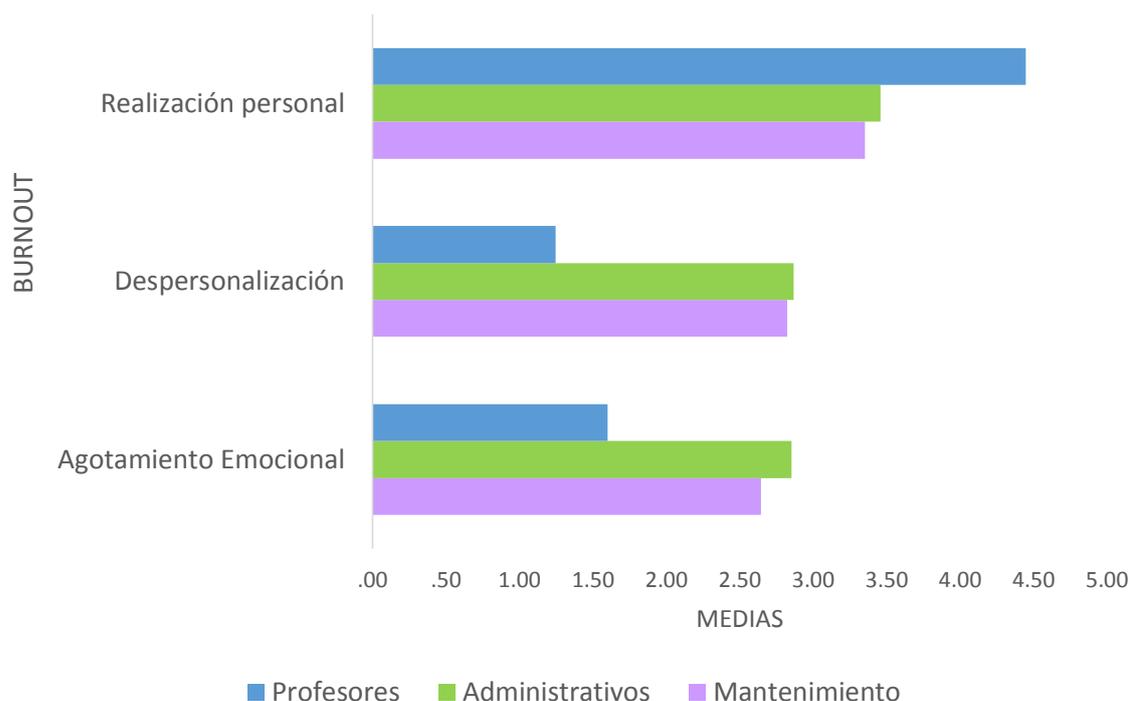
Adicionalmente se encontraron diferencias de Burnout entre los grupos de trabajadores de las instituciones educativas, como se grafica en la siguiente figura.

Figura 8: Comparaciones de medias de Burnout entre los grupos ocupacionales de las instituciones educativas de Bellavista-Callao



Se realizaron las pruebas de homogeneidad respectivas. Como resultaron ser muestras no paramétricas, se pasó a realizar la prueba de Kruskal-Wallis, para varias muestras independientes no paramétricas. El contraste arrojó que existen diferencias estadísticamente significativas en el Burnout entre el grupo de profesores y los grupos de administrativos y de mantenimiento, los profesores presentan menor Burnout que los otros grupos.

Figura 9: Comparaciones de las dimensiones de Burnout entre los grupos ocupacionales de las instituciones educativas de Bellavista-Callao



Asimismo se realizaron las pruebas de homogeneidad y contrastes entre todos los grupos y todas las dimensiones, luego se realizó por pares de grupos. Se obtuvo diferencias estadísticamente significativas (Sig. asintót.=0.00). Así, los profesores presentan menor Despersonalización y Agotamiento Emocional que los administrativos y mantenimiento, no obstante, tienen mayor desgaste de su Realización Personal que los otros grupos.

Con respecto al Burnout de la I.E. particular, se encontró que la $M=2.95$; $Me=2.91$; $DS=0.594$. Entre las dimensiones que presenta esta variable existen diferencias significativas. Se realizaron las pruebas de homogeneidad de varianzas (Kolmogorov- Smirnova, y Shapiro-Wilk), resultando que eran muestras no paramétricas en todos los casos. Por ende, se utilizaron contrastes para muestras no paramétricas.

Tabla 15: Comparación entre las dimensiones de Burnout en la I.E. particular.

| Estadísticos de contraste | | | | |
|---------------------------|---------------|---|---|--|
| Institución Educativa | | Despersonalización - Agotamiento Emocional | Realización personal - Agotamiento Emocional | Realización personal - Despersonalización |
| Particular | Z | -2.158 | -3.082 | -3.654 |
| | Sig. asintót. | .031 | .002 | .000 |

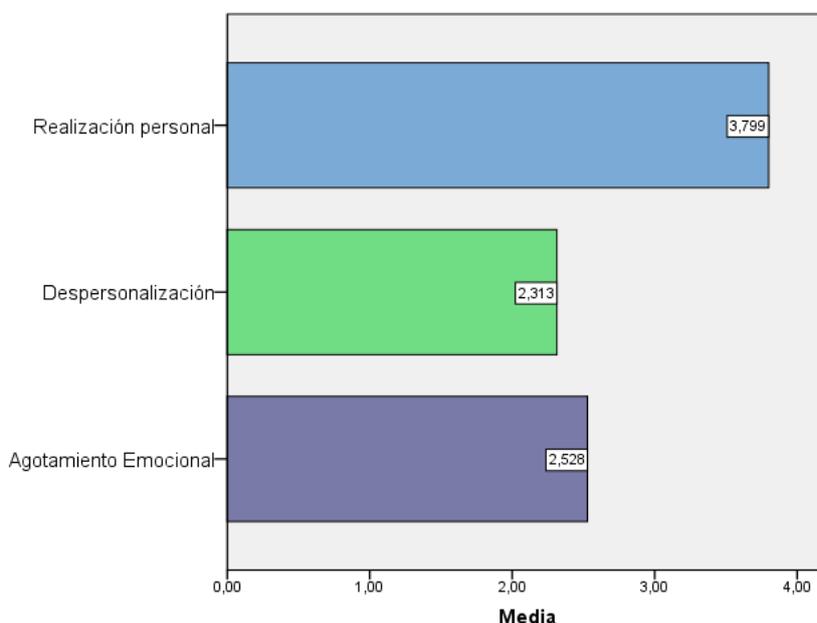
En la tabla se observa que existen diferencias significativas entre todas las dimensiones de Burnout. Más a detalle observamos en el cuadro siguiente que en el contraste de rangos, el Agotamiento Emocional es mayor a la Despersonalización, el desgaste de Realización Personal es mayor al Agotamiento Emocional y que el desgaste de Realización Personal es mayor a la Despersonalización.

Tabla 16: Comparación entre las dimensiones de Burnout en la I.E. particular de acuerdo a sus rangos.

| Institución Educativa | | | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|-----------------------|---|------------------|----|----------------|----------------|
| Particular | Despersonalización - Agotamiento Emocional | Rangos negativos | 26 | 22.96 | 597.00 |
| | | Rangos positivos | 15 | 17.60 | 264.00 |
| | | Empates | 4 | | |
| | | Total | 45 | | |
| | Realización personal - Agotamiento Emocional | Rangos negativos | 17 | 14.38 | 244.50 |
| | | Rangos positivos | 28 | 28.23 | 790.50 |
| | | Empates | 0 | | |
| | | Total | 45 | | |
| | Realización personal - Despersonalización | Rangos negativos | 14 | 12.18 | 170.50 |
| | | Rangos positivos | 29 | 26.74 | 775.50 |
| | | Empates | 2 | | |
| | | Total | 45 | | |

Estas diferencias se visualizan en la siguiente figura. La dimensión con mayor puntaje que se diferencia significativamente del resto es el desgaste de Realización Personal.

Figura 10: Dimensiones de Burnout en la institución educativa particular.



La institución educativa público presenta en Burnout los siguientes estadísticos descriptivos: $M=2.44$; $Me=2.45$; $DS=0.40$. Para saber si existen diferencias significativas entre las dimensiones, se realizaron las pruebas de homogeneidad de varianzas (Kolmogorov- Smirnova, y Shapiro-Wilk), resultando que eran muestras no paramétricas en todos los casos. Por ende, se utilizaron contrastes para muestras no paramétricas.

Tabla 17: Comparación entre las dimensiones del Burnout en la I.E. público.

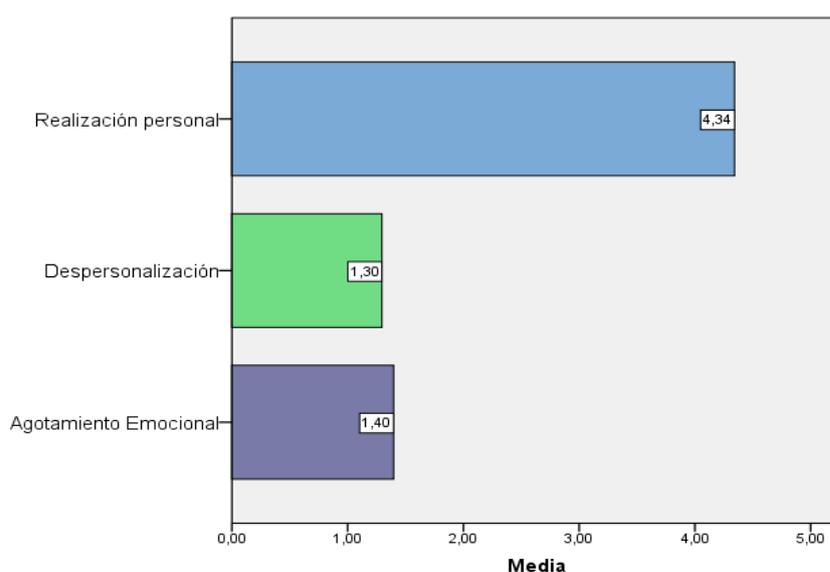
| Estadísticos de contraste | | | | |
|---------------------------|------------------------------|---|---|--|
| Institución Educativa | | Despersonalización - Agotamiento Emocional | Realización personal - Agotamiento Emocional | Realización personal - Despersonalización |
| Público | Z | -.491 | -4.727 | -4.791 |
| | Sig. asintót. (bilateral) | .623 | .000 | .000 |

En el cuadro se observa (por la Sig. Asintót.) que no existe diferencia significativa entre Despersonalización y Agotamiento Emocional. Sin embargo, sí presentan diferencias estadísticamente significativas (Prueba de Mann-Whitney) entre las otras dimensiones. De acuerdo a la tabla 18 se encuentra que el desgaste de la realización personal es mayor que el Agotamiento Emocional y la Despersonalización. Esto se observa visualmente en la figura 11.

Tabla 18: Comparación entre las dimensiones de Burnout en la I.E. público de acuerdo a sus rangos.

| Institución Educativa | | | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|-----------------------|---|------------------|----|----------------|----------------|
| Público | Realización personal - Agotamiento emocional | Rangos negativos | 1 | 7.50 | 7.50 |
| | | Rangos positivos | 30 | 16.28 | 488.50 |
| | | Empates | 0 | | |
| | | Total | 31 | | |
| | Realización personal - despersonalización | Rangos negativos | 1 | 1.00 | 1.00 |
| | | Rangos positivos | 29 | 16.00 | 464.00 |
| | | Empates | 1 | | |
| | | Total | 31 | | |

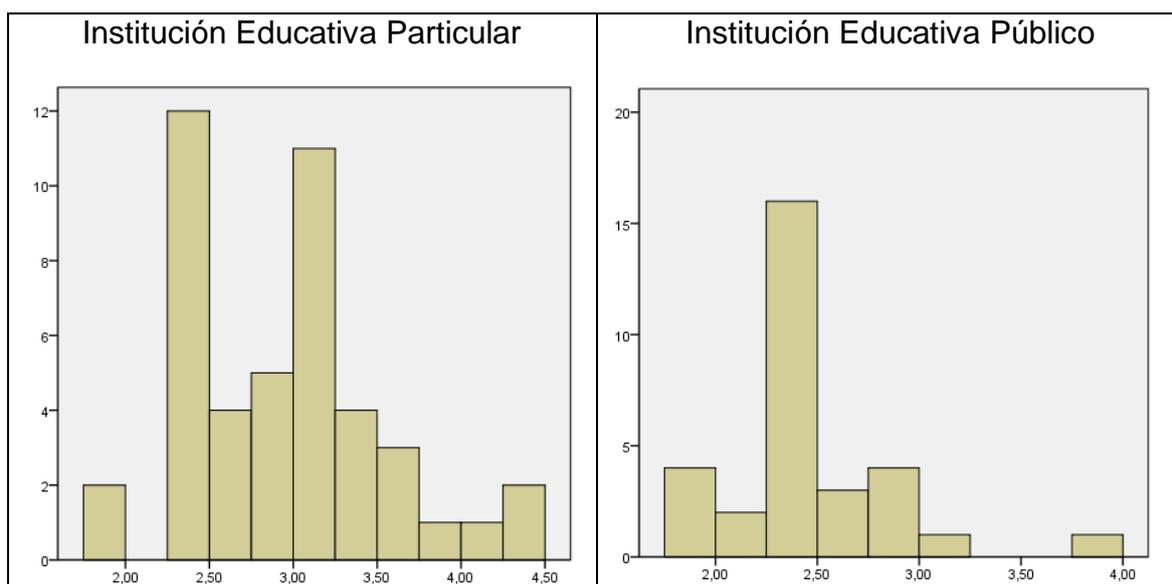
Figura 11:



Dimensiones de Burnout en la I.E. público.

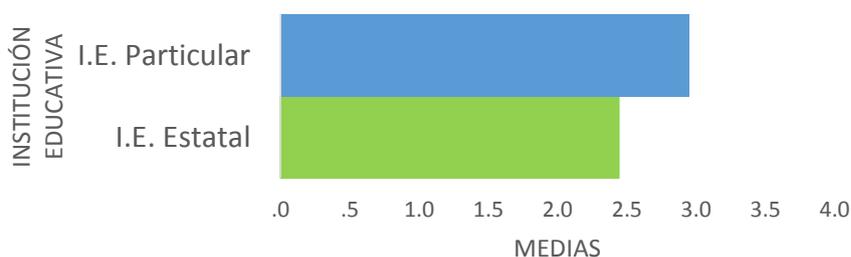
Para comparar Burnout entre la institución educativa privada y la institución educativa público, primero se realizó la prueba de homogeneidad de varianzas. La cual podemos visualizar en la siguiente figura:

Figura 12: Histogramas con prueba de homogeneidad de varianzas de Burnout de una institución educativa particular y una institución educativa público.



Se observa que ninguna de las dos instituciones tiene distribución normal de las varianzas de los puntajes obtenidos en Burnout. Por lo tanto, se realizaron contrastes para muestras no paramétricas. Se obtuvo que sí existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos (Prueba de Mann-Whitney y W de Wilcoxon, Sig. asintót.=0.00).

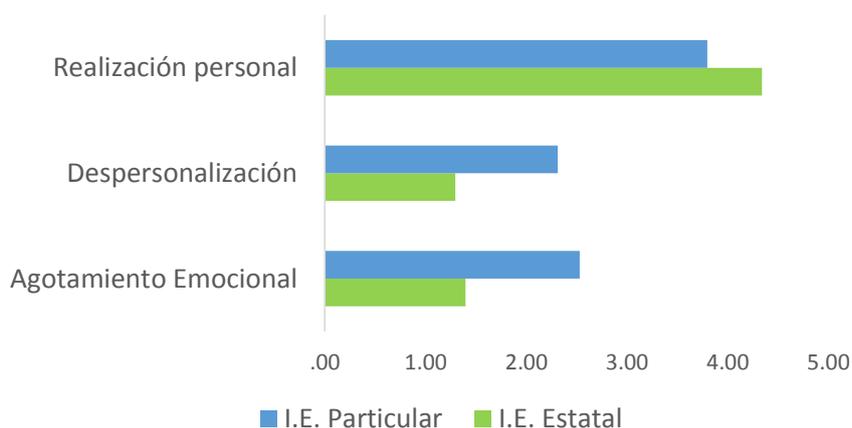
Figura 13: Comparación de Burnout entre la la I.E. particular y la I.E. público.



La figura representa los resultados de la comparación entre instituciones educativas. Es así, que los trabajadores de la IE particular tienen mayor Burnout que los trabajadores de la IE público.

Realizando los mismos estadísticos se compararon las dimensiones de Burnout. Se obtuvo que existen diferencias estadísticamente significativas en todas las dimensiones (Prueba de Mann-Whitney y W de Wilcoxon, Sig. asintót.=0.00).

Figura 14: Comparación de las dimensiones de Calidad de Servicio entre la I.E. particular y la I.E. público.



La figura grafica los resultados de las pruebas no paramétricas. Como se observa claramente los trabajadores de la I.E. particular presentan mayor Despersonalización y Agotamiento Emocional que los trabajadores del I.E. público. Sin embargo, los trabajadores de la I.E público puntúan más en el desgaste de la Realización Personal. Para entrar al detalle de estas diferencias entre las I.E. vemos en la siguiente tabla los promedios del Bournout y sus componentes de acuerdo a las respuestas de los profesores, administrativos y personal de mantenimiento.

Tabla 19: Medias de Burnout y sus dimensiones según I.E. y grupos ocupacionales

| Institución Educativa | | Burnout General | Agotamiento Emocional | Despersonalización | Realización personal |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Particular | Profesores | 2.60 | 1.71 | 1.29 | 4.38 |
| | Administrativos | 3.48 | 3.52 | 3.55 | 3.36 |
| | Mantenimiento | 3.16 | 3.25 | 3.22 | 3.01 |
| Público | Profesores | 2.51 | 1.48 | 1.20 | 4.51 |
| | Administrativos | 2.06 | 1.03 | 1.00 | 3.71 |
| | Mantenimiento | 2.45 | 1.31 | 1.95 | 4.10 |

Según las medias los grupos con mayor Burnout son los administrativos y personal de mantenimiento del I.E. particular, arrojando los puntajes más altos en Agotamiento Emocional y Despersonalización. Los profesores de la I.E. público son los que puntúan más alto en el desgaste de su Realización Personal.

Para finalizar el análisis de esta variable, los resultados descriptivos de los Indicadores de Calidad de Servicio arrojaron los siguientes puntajes en promedio:

Tabla 20: Descripción estadística de los indicadores de Burnout

| | TOTAL | | E.I. Particular | | I.E. Público | |
|---|-------|------------|-----------------|------------|--------------|------------|
| | Media | Desv. típ. | Media | Desv. típ. | Media | Desv. típ. |
| Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | 2.25 | 1.396 | 2.76 | 1.351 | 1.52 | 1.122 |
| Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. | 1.96 | 1.409 | 2.51 | 1.502 | 1.16 | .735 |
| Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | 2.20 | 1.461 | 2.69 | 1.427 | 1.48 | 1.208 |
| Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos. | 4.18 | 1.251 | 4.04 | 1.167 | 4.39 | 1.370 |

| | | | | | | |
|--|------|-------|------|-------|-------|-------|
| Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales. | 1.88 | 1.271 | 2.29 | 1.342 | 1.24 | .830 |
| Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | 1.99 | 1.380 | 2.38 | 1.403 | 1.40 | 1.133 |
| Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos. | 3.99 | 1.419 | 3.93 | 1.246 | 4.06 | 1.652 |
| Siento que mi trabajo me está desgastando. | 2.15 | 1.583 | 2.69 | 1.649 | 1.33 | 1.061 |
| Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | 4.28 | 1.188 | 4.20 | 1.025 | 4.40 | 1.404 |
| Siento que me he hecho más duro con la gente. | 2.14 | 1.467 | 2.62 | 1.497 | 1.45 | 1.121 |
| Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | 1.95 | 1.344 | 2.27 | 1.370 | 1.47 | 1.167 |
| Me siento con mucha energía en mi trabajo. | 4.16 | 1.295 | 4.07 | 1.149 | 4.29 | 1.488 |
| Me siento frustrado en mi trabajo. | 1.92 | 1.314 | 2.44 | 1.407 | 1.16 | .638 |
| Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | 2.34 | 1.466 | 2.93 | 1.321 | 1.48 | 1.235 |
| Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos. | 1.67 | 1.155 | 2.09 | 1.311 | 1.00 | .000 |
| Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | 1.92 | 1.363 | 2.36 | 1.448 | 1.27 | .907 |
| Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos. | 4.23 | 1.234 | 3.98 | 1.234 | 4.62 | 1.147 |
| Me siento estimado después de haber trabajado cercanamente con mis alumnos. | 4.03 | 1.282 | 3.76 | 1.264 | 4.45 | 1.213 |
| Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | 4.09 | 1.235 | 3.69 | 1.221 | 4.68 | 1.013 |
| Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | 1.91 | 1.328 | 2.00 | 1.187 | 1.77 | 1.521 |
| Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | 3.36 | 1.529 | 3.00 | 1.398 | 3.8ñ7 | 1.586 |
| Me parece que los alumnos me culpan de alguno de sus problemas. | 1.86 | 1.338 | 2.29 | 1.456 | 1.21 | .774 |

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

De acuerdo a los resultados, los alumnos de ambas instituciones educativas perciben que el servicio que reciben es de regular calidad. Esto es congruente con los resultados obtenidos en la última Prueba Pisa (2012), donde el Perú quedó en el último lugar entre los países latinoamericanos. A nivel general, la dimensión más baja es la Académica, siendo el aspecto más crítico la disciplina en el aula. Tradicionalmente, la disciplina no se incorporaba como un elemento académico, sin embargo, se ha evidenciado que sin disciplina, es decir, respeto, orden, y autocontrol, no es posible que existan aprendizajes ni se desarrollen competencias (Llaneza, 2007).

Edison Ferro (rutas de aprendizajes, MINEDU 2013): "El docente tiene su capacidad de poner límites y debe poner las pautas para un adecuado clima en el aula, no puede haber un progreso cognitivo en un ambiente donde hay amenazas. El miedo es un ingrediente paralizante. Las relaciones se establecen conforme va dándose el desarrollo de los niños en el aula, es muy importante la

calidez humana es la base del clima escolar, hay una progresión evolutiva en las relaciones en el aula. El otro aspecto crítico es la motivación de los alumnos, las instituciones educativas no generan una estrategia sostenida para despertar en los alumnos la satisfacción por su propio aprendizaje y el agrado auténtico por aprender". Por tanto puedo deducir que como el aula es un espacio vital por un período de tiempo para el desarrollo de los estudiantes que luego contrastan con lo que viven en sus casas en relación a sus padres y familiares es de suma importancia notar que hay diferencias entre la influencia de la disciplina y clima en el aula de los alumnos de la institución privada y pública, siendo más "soportable" (niveles más altos de afronte a la indisciplina, desorden y falta de empatía) para los alumnos de instituciones públicas, tanto así que ellos valoran mucho más lo brindado en clase como importante para sus vidas, mientras que para los alumnos de la institución privada este factor si les afecta y es importante para su evaluación de la calidad impartida.

Con respecto a la escuela privada en cuanto a calidad de servicio, se encuentra una jerarquía en la percepción de calidad. El servicio de mantenimiento, que implica infraestructura y limpieza, es el mejor percibido, seguido por la gestión (procesos administrativos) y el que tiene menor calidad para los alumnos en el académico, por lo cual se observa un contraste con la opinión de la mayoría de adultos peruanos, puesto que el 79% considera que la calidad de los colegios privados es buena (IPSOS-Apoyo, 2013), puesto que dicha encuestadora sólo considera la dimensión Académica como factor para medir la calidad educativa.

Uno de los aspectos más criticados por los alumnos de la I.E. privada es que no le encuentran sentido a las tareas, ni importancia a lo que aprenden, por lo cual la dimensión más baja es la académica; mientras que en la I.E pública, la

percepción más baja de calidad es la dimensión de mantenimiento, de acuerdo a los alumnos, este no cumple con las necesidades más básicas, por ejemplo indican que los servicios higiénicos casi siempre están sucios.

Para la IE pública la dimensión académica se encuentra a con la de gestión, los estudiantes resaltan la falta de disposición de los maestros, consideran que pocas veces pueden recurrir a sus profesores fuera de clase para consultas académicas, el trabajo en aula no es muy adecuado, y la comunicación con el docente no es fluida.

Existen diferencias en la calidad de servicio (recordemos que estamos uniendo tres dimensiones) entre las instituciones educativas, la I.E. particular presenta una mejor percepción, esto se da porque la calidad de servicio se ve incrementada por la dimensión de mantenimiento la cual es significativamente mejor. Éste factor hace que la diferencia entre la calidad de servicio educativo entre la I.E privada es mayor a la de la IE pública.

Sin embargo, si sólo hubiéramos considerado la dimensión académica como calidad del servicio educativo en ambas instituciones se mantienen como regular, por lo cual infiero que el estudio manifestaría que la calidad en el área académica es igual en ambas instituciones.

Es preocupante que los clientes principales (alumnos) consideren que es mediocre la calidad educativa puesto que ellos llevan dicha percepción a sus padres quienes son los que pagan por el servicio y a la larga se está creando la insatisfacción.

Si el core business de una IE privada, que actualmente se considera “empresa de servicios” brinde un servicio mediocre. Esto puede dar luces sobre las prioridades

que los directivos y promotores tienen en sus instituciones, aparentemente se preocupan más por las áreas de soporte que por lograr tener un servicio educativo eficiente en la dimensión académica, que es el gran impacto de este rubro. Por eso es importante contar con mecanismos que mejoren la competitividad de las I.E. privadas con mecanismos como la acreditación.

En cuanto al Burnout, los trabajadores de ambas instituciones educativas se encuentran sobre la media teórica ($M=2.74$), es decir con frecuencia tienen los síntomas del Burnout. Estos resultados son consistentes con lo hallado por otros estudios de Burnout con docentes en el Perú (Árias y Jiménez, 2012; Yslado, Nuñez, Norabuena, 2010; Delgado, 2003; Fernández, 2002). La dimensión que se encuentra significativamente más alta en Burnout es la realización personal. Esto quiere decir, que los sujetos tienen una baja autoeficacia en referencia a su trabajo, no se sienten reconocidos por sus aportes y se sienten incapaces de soportar la presión. En las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, los niveles presentan un grado menor de Burnout, sin embargo debo aclarar que es porque no estamos evaluando sólo a los docentes sino también al personal administrativo y colaboradores de servicio de mantenimiento quienes no presentan un perfil docente y por tanto sufren mayor Burnout en la dimensión de agotamiento emocional, si retiráramos a éstos agentes, los resultados serían similares a investigaciones anteriores que manifiestan que los docentes presentan Burnout alto en las áreas de realización personal y despersonalización, mientras que moderado en el agotamiento emocional por un tema de automotivación sostenido en “la vocación de servicio”

Dentro de toda la muestra se identificó el Burnout de cada grupo ocupacional, siendo los profesores, contradictoriamente a lo esperado, el grupo con menor

Burnout, es decir, el personal de mantenimiento y administrativo presentan mayores índices, siendo éste último el grupo con más Burnout, como ya se especificó anteriormente.

Esto se explica en el análisis de las dimensiones del Burnout. Los docentes presentan menor nivel de agotamiento emocional y despersonalización que los trabajadores administrativos y de mantenimiento. En otras palabras, los colaboradores de mantenimiento y administrativos, tienden a ser distantes, fríos e irritarse con facilidad con los clientes, que en la mayoría de las situaciones son los alumnos.

Todo lo contrario expresan los resultados de la dimensión de baja realización personal. En ella los docentes presentan altos nivel de Burnout, mientras que los otros grupos tienen niveles moderados. Por consiguiente, se puede deducir que los docentes antes de perjudicar a sus alumnos (niveles moderados de despersonalización y agotamiento emocional), ellos primero deterioran su estabilidad emocional y psicológica, mostrando sentimientos de fracaso e incompetencia a nivel laboral, lo que termina disminuyendo su autoestima y calidad en su servicio que principalmente se dirige al desarrollo de capacidades brindando aprendizajes significativos, no se dan cuenta que al final van también en desmedro de la calidad brindada a sus alumnos.

Con respecto a las instituciones educativas estudiadas, lo evidenciado en la muestra general, se refleja en sus resultados. Los trabajadores de la I.E. privada presentan Burnout moderado. En este grupo indica que hay diferencias entre todas las dimensiones, continuando sobresaliendo un nivel de Burnout alto en la dimensión de realización personal.

Por último, existen diferencias entre las escuelas estudiadas, los trabajadores de la I.E. privada demuestran mayor Burnout, lo que concuerda con el estudio de Delgado (2003). Asimismo, se comprobaron diferencias en todas las dimensiones. La I.E. privada obtiene puntajes mayores de Burnout en la dimensión de realización personal, en cambio, la I.E. pública tiene niveles mayores de Burnout en la dimensión de despersonalización y agotamiento emocional.

Las causas nos pueden dar los resultados por grupos ocupacionales de cada colegio. Los trabajadores de mantenimiento y administrativos de la I.E. particular son los grupos que muestran mayor agotamiento emocional y despersonalización, esto es lo que marca la diferencia cuando se comparan los dos instituciones educativas, ya que entre los puntajes de los profesores de ambos colegios son similares.

5.2. Conclusiones

- Existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
- No se presentaron diferencias significativas entre la I.E. Particular y la I.E. Pública con respecto a la calidad académica.
- Existe diferencia significativa en la calidad de gestión entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mejor calidad de gestión que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
- Existe diferencia significativa en la calidad de mantenimiento entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor Calidad de

mantenimiento que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

- Existe diferencia significativa del síndrome de Burnout entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor síndrome de Burnout que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
- Existe diferencia significativa en el agotamiento emocional entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene más agotamiento emocional que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
- Existe diferencia significativa en despersonalización entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor nivel de despersonalización que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
- Existe diferencia significativa en el desgaste de la realización personal entre las instituciones educativas. La I.E. Pública tiene mayor desgaste de la realización personal que la I.E. Particular del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.
- Esta investigación aporta una visión integral de los agentes educativos para indicar que el horizonte de calidad no se centra únicamente en la parte académica.
- Mejorar la capacitación sobre gestión integral de calidad que considere los aspectos psicológicos de sus recursos humanos en instituciones públicas y privadas con el fin de encontrar el personal idóneo en cada área. De ésta manera se enlaza en concepto de calidad con equidad e inclusión, como lo considera actualmente el gobierno como una meta en acreditación..
- El presente estudio aporta a las instituciones educativas con un entorno social similar como es el que desarrolle en distrito de Bellavista donde se

consideró a la Institución educativa privada más antigua con 123 años de historia y de prestigio con la institución Francisco Izquierdo, la cual se funda en función a la historia y aporte del prestigioso escritor y maestro docente peruano, quienes ahora tendrán un fundamento con él que podrán planificar para el 2015 la mejora su calidad de servicio educativos en todas sus áreas.

- Se propone la implementación en las instituciones educativas privadas un departamento psicopedagógico que no sólo se enfoque al alumno y familia, sino que también apoye al personal que labora en su institución con el fin de identificar personal con Burnout y presentar un plan de acción como rotaciones o cambio de funciones y si el personal se encuentra en riesgo aplicar el programa de prevención.
- Se sugiere que en las instituciones educativas públicas se les permita a los Directores tener el fundamento para presentar un plan que solicite al Ministerio de Educación una evaluación psicológica del personal, además, se considere la rotación del personal que no se desempeña óptimamente por encontrarse afectado por el síndrome de Burnout.
- Con la presente investigación se abre campo a nuevas investigaciones sobre la relación existente entre el síndrome de Burnout en todo el personal que trabaja en una institución educativa y no sólo con docentes para observar la relación y grado de afectación en la calidad que se brinda por la institución.

5.3. Recomendaciones

- Continuar la línea de investigación con una población representativa de instituciones educativas públicas y privadas de la región Callao, donde la población abarcaría 6 distritos más: Carmen de la Legua- Reynoso, Callao cercado, Mi Perú, Ventanilla, La Punta y la Perla.
- Tomar en cuenta para próximas investigaciones la identificación de las fases del Burnout (Golembiewsky y Munzenrider (1988)).
- Seguir utilizando la encuesta de calidad de servicio para confirmar su confiabilidad e ir proporcionando validez.
- Las instituciones educativas deberían tener programas preventivos para el síndrome de Burnout, ya que como se ha demostrado en la presente investigación y en múltiples estudios con profesores, los trabajadores del rubro tienen mayores probabilidades de caer en el síndrome y afectar su salud mental y física.
- Las instituciones educativas privadas deben retomar el enfoque de concepto de “calidad de servicio” centrándolo en la dimensión académica más que en las de soporte, en palabras sencillas su inversión debería estar centrada en el recurso humano(docentes) y no en los insumos o recursos materiales.
- Los departamentos psicopedagógicos con los que muchas instituciones educativas privadas cuentan deberían establecer un área de asistencia social en rubro de bienestar y salud mental dirigido al trabajador educativo para identificar el síndrome de Burnout y poner en marcha el plan de mejora para quienes lo requieran.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Alvarado, O. (2002). *Gestión y gerencia de centros educativos*. Lima: Editorial UNFV.
- Carr, W. & Kemmis, S. (1998). *Teoría crítica de la enseñanza*. Barcelona: Martínez Roca.
- Correa, C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones educativas*. 3ra. Ed. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Freudenberger, H. & Richelson, G. (1980). *The High Cost of High Achievement*. USA: Bantam Books.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Golembiewski, R. & Munzenrider, R. (1988). *Phases of burnout: developments in concepts and applications*. New York: Praeger.

- Gaziel, H., Warnet, M. & Cantón, I. (2000). *La calidad en los centros docentes del siglo XXI: propuestas y experiencias prácticas*. Madrid: La Muralla.
- Gómez, G. (2006). *Control de procesos para mejorar la calidad de la enseñanza*. Madrid: Wolers Kluwer España S.A.
- González, J., Galindo, N., Galindo, J. & Gold. M. (2004). *Paradigmas de la calidad educativa: de la autoevaluación a la acreditación*. México: Colección UDUAL.
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica- IPEBA (2011). *Equidad, acreditación y calidad educativa*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Otero-López, J., Santiago, M., Castro, C., Pardiñas, M., Mirón, L. & Ponte, D. (2011). *Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Rodríguez, S. (2013). *La evaluación de la calidad en la educación obligatoria*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste emocional: una mirada del síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Schaufeli, W., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis.
- Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Editorial Díaz de Santos.

Tesis

- Castro, P. (2008). *El estrés docente en los profesores de escuela pública*. (Tesis de maestría). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gutarra, V. (2002). *Implementación de los círculos de calidad en el Instituto Superior Tecnológico – ITEC*. (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pino, R. (2008). *La relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional*. (Tesis de doctorado). CENTRUM -Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Watson, V. (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Referencias hemerográficas

- Álvarez, E. & Fernández, L. (1991). *El síndrome Burnout o desgaste emocional*, revisión de estudios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, vol.11, 39, 257-261.
- Aranda, C. (2011). *El síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales*. Revista de Investigación en Psicología, vol. 14, 2, 47-51.
- Arias, L. & Jiménez, N. (2013). *Síndrome de Burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa*. Educación. Vol. 22, 42, 53-74.
- Bürgi, J. & Peralta, M. (2011). *El concepto de calidad educativa en las investigaciones*. Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación. 9,3, p. 72-93.

- Casanova, M. (2012). *El diseño curricular como factor de la calidad educativa*. Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación. 10,4, p. 6-20.
- Delgado, A. (2003). *El síndrome del Burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana*. Revista de Investigación en Psicología. Vol. 2, 2, 26-47.
- Díaz, J. (2013). *Calidad Educativa: Un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación*. Tendencias Pedagógicas. 21, p.177-194.
- Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana*. Persona. 5, 27-66.
- Fernández, M. (2008). *Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos*. Ciencia y trabajo. 30, 120-125.
- Ghezzi, P. & Gallardo, J. (2013). *CADE 2013: los límites de la acción*. En Gestión, del 12-12-2013.
- Llaneza, J. (2007). *Discipline, learning and interaction in us bilingual classroom contexts*. Revista de estudios culturales de la Universitat Jaume. Vol. IV, pp. 151-167.
- Maslach, C., Leiter, M. & Jackson, S. (2012). *Making a significant difference with burnout interventions: researcher and practitioner collaboration*. Journal of Occupational Behaviour. Vol. 33, 296-300.
- Mejías, A., Reyes, O. y Maneiro, N. (2006). *Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: aplicación del servqualing en Baja California*. Investigación y Ciencia. Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.

- Rivero, R. & Cruz, F. (2010). *Trastornos psíquicos y psicosomáticos: problemas actuales de salud de los docentes mexicanos*. *Psicología y Salud*. Vol. 20, 2, 239-249.
- Rubinsztein, G. & Palacios, M. (2010). *Efecto del tiempo en la percepción de la calidad del servicio educativo*. *Revista iberoamericana de educación*. 54, pp. 189-202.
- Trahtemberg, L. (2013). *Resultados en educación se verán en 40 años si hay reformas*. En *Gestión*, del 5-12-2013.
- Saavedra, J. (2014). *La educación como el corazón del desarrollo del Perú: experiencias y retos*. En *Gestión*, del 29-04-2014.
- Vidal, M. & Morales, I. (2010). *Calidad educativa*. *Educación Médica Superior*. 24 (2), p. 253-274.
- Yslado, R. Nuñez, L. Norabuena, R. (2010). *Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia*. *Revista de Investigación en Psicología*. Vol. 13, 1, 151-162.

Referencias electrónicas

- González, I. (2003). *Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial*. *Relieve*. Vol. 9, 1, 3-96. Recuperado de http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_4.htm. Ministerio de Educación. Recuperado de www.minedu.com

- Ferro, E. (2013). *Módulo virtual 1: sistema curricular y sujetos de aprendizaje, sesión 6: rutas del aprendizaje*. Recuperado de www.salgalucomunicacion.com/rutasdelaprendizaje/modulo-1.php
- Santana, S., Fernández, I., Almirall, P. & Mayor, J. (2007). *Evaluación del estado de salud del maestro venezolano de enseñanza primaria. 2001-2004*. Revista cubana de salud y el trabajo. Vol. 8, 2. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_2_07/rtsu207.html
- Salanova, M., Martínez, I. & Lorente, L. (2005). *¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el Burnout docente?: un estudio longitudinal*. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. Vol 21, 1-2, 37-54. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039003.pdf>
- Thorne, C. (2001). *Indicadores de calidad en las universidades a nivel internacional y el caso peruano*. Recuperado de http://www.geocities.com/P_E_R_U/lecturas/thorne/thorne.html
- Unidad de medición de la calidad educativa. Resultados PISA 2012. Recuperado de C:/Users/P%20A%20T%20R%20I%20C%20I%20A/Desktop/Tesis%0trabajada%202014%20BB/Se%20publican%20resultados%20PISA%202012%20%20%20UMC.htm

ANEXOS

Anexo1. Cuadro de Matriz de Consistencia

Título: “Estudio comparativo de la Calidad de Servicio en instituciones públicas y privadas y Burnout en I.E.P. América del Callao y en I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista- Callao en el año 2011”

| Problema General | Problemas Específicos | Objetivo General | Objetivos Específicos | Hipótesis | Variabes | Dimensiones |
|---|---|--|---|--|---------------------|---|
| ¿Existen diferencias de la Calidad de Servicio y el Burnout entre la I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011? | 1. ¿Existen diferencias de la calidad académica entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011? | Determinar las diferencias de la Calidad de Servicio y del Burnout entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | 1. Determinar las diferencias de la calidad académica entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | 1. La I.E.P. América del Callao tiene mayor calidad académica que la I.E. Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | Calidad de Servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Académica • Gestión • Mantenimiento |
| | 2. ¿Existen diferencias de la calidad de gestión entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011? | Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | 2. Determinar las diferencias de la calidad de gestión entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | 2. La I.E.P. América del Callao tienen mayor calidad de gestión que la I.E. Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | | |
| | 3. ¿Existen diferencias de la calidad del mantenimiento entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011? | | 3. Determinar las diferencias de la calidad del mantenimiento entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | 3. La I.E.P. América del Callao tienen mayor calidad del mantenimiento que la I.E. Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------|---|
| <p>4. ¿Existen diferencias del agotamiento emocional entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?</p> | | | <p>4. Determinar las diferencias del agotamiento emocional entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.</p> | <p>4. La I.E.P. América del Callao tienen mayor agotamiento emocional que la I.E. Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.</p> | <p>Burnout</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento Emocional • Despersonalización • Realización personal |
| <p>5. ¿Existen diferencias de la despersonalización entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?</p> | | | <p>5. Determinar las diferencias de la despersonalización entre el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.</p> | <p>5. La I.E.P. América del Callao tienen mayor despersonalización que la I.E. Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.</p> | | |
| <p>6. ¿Existen diferencias en el desgaste de la realización personal el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011?</p> | | | <p>6. Determinar las diferencias en el desgaste de la realización personal el I.E.P. América del Callao y el I.E Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.</p> | <p>6 La I.E.P. América del Callao tienen mayor desgaste de la realización personal que la I.E. Francisco Izquierdo del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.</p> | | |

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

- 0= NUNCA
- 1= RARA VEZ
- 2= POCAS VECES
- 3=REGULARMENTE
- 4= MUY FRECUENTEMENTE
- 5= SIEMPRE

| DIMENSIÓN: ACADÉMICA | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.- El trato que te brindan tus profesores es respetuoso y cordial | | | | | | |
| 2.- Tu profesor llega puntual a las clases | | | | | | |
| 3.- Tus clases se desarrollan optimizando todo el tiempo | | | | | | |
| 4.- Sientes que aprendes. | | | | | | |
| 5.- Puedes recurrir a tus profesores en otras horas para realizarles consultas | | | | | | |
| 6.- Tienes libertad de hacer preguntas y tu profesor aclara tus dudas | | | | | | |
| 7.- Se culmina con el programa académico establecido | | | | | | |
| 8.- Trabajas temas y proyectos de actualidad | | | | | | |
| 9.- Sientes que desarrollas todas tus habilidades | | | | | | |
| 10.- Sientes que las tareas te son de utilidad | | | | | | |
| 11.- Hay disciplina en tu aula | | | | | | |
| 12.- Sientes que el ambiente de trabajo en tu aula es el adecuado | | | | | | |
| 13.- Te sientes humillado en clase por alumnos | | | | | | |
| 14.- La metodología y material utilizado por tus profesores es moderno y atractiva | | | | | | |
| 15.- La comunicación entre el docente y tú es fluida | | | | | | |
| 16.- Te aburre venir al colegio porque no avanzas casi nada | | | | | | |
| 17.- Se desarrollan los Valores Cristianos con tus autoridades como modelo a seguir | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 18.- Lo que aprendo en el colegio me sirve para mi vida | | | | | | |
| DIMENSIÓN : GESTIÓN | | | | | | |
| 1.- El trato que recibes de las secretarias, biblioteca, material didáctico es el adecuado | | | | | | |
| 2.- Los Coordinadores, directores atienden tus reclamos en un tiempo prudencial | | | | | | |
| 3.- El control de disciplina en los recreos es adecuado | | | | | | |
| 4.- Conoces con tiempo la información del colegio, cartas, comunicados, actividades. | | | | | | |
| 5.- El colegio reconoce los logros de los alumnos | | | | | | |
| 6.- Los trámites para permisos u otros documentos no son burocráticos | | | | | | |
| 7.- Consideras que la seguridad interna del colegio es buena | | | | | | |
| 8.- Al ingresar y salir del colegio recibo un trato cordial. | | | | | | |
| DIMENSIÓN : MANTENIMIENTO | | | | | | |
| 1.- Encuentras los servicios higiénicos limpios | | | | | | |
| 2.- Encuentras las aulas ordenadas y limpias | | | | | | |
| 3.- Recibes un trato adecuado del personal de mantenimiento | | | | | | |
| 4.- El mantenimiento del colegio e infraestructura es constante y moderno | | | | | | |
| 5.- Cuentas con el apoyo del personal de mantenimiento. | | | | | | |

DEMOGRAFICOS:

SEXO: **M** **F** EDAD: _____

Grado y sección: _____

¿Cuántos años estudias en tú colegio? _____

Turno: **Diurno** **Tarde** **Nocturno**

Gracias por tu participación

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

- 0= NUNCA
- 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- 2= UNA VEZ AL MES O MENOS
- 3= UNAS POCAS VECES AL MES
- 4= UNA VEZ A LA SEMANA
- 5= POCAS VECES A LA SEMANA
- 6= TODOS LOS DÍAS

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | | | | | | | |
| 2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. | | | | | | | |
| 3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | | | | | | | |
| 4.- Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos. | | | | | | | |
| 5.- Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos. | | | | | | | |
| 8.- Siento que mi trabajo me está desgastando. | | | | | | | |
| 9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | | | | | | | |
| 10.- Siento que me he hecho más duro con la gente. | | | | | | | |
| 11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo. | | | | | | | |
| 13.- Me siento frustrado en mi trabajo. | | | | | | | |
| 14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos. | | | | | | | |
| 18.- Me siento estimado después de haber trabajado cercanamente con mis alumnos. | | | | | | | |
| 19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | | | | |
| 20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | | | | | | | |
| 21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | | | | | | | |
| 22.- Me parece que los alumnos me culpan de alguno de sus problemas. | | | | | | | |