



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

DEMANDA PSICOLÓGICA-CONTROL-APOYO SOCIAL Y
BURNOUT EN DOCENTES DE PREGRADO DE UNA
UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LIMA METROPOLITANA

PRESENTADA POR
DIEGO RENATO CHAVEZ PEBE

ASESOR
MIGUEL ANGEL JAIMES CAMPOS

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

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

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSTGRADO**

**DEMANDA PSICOLÓGICA-CONTROL-APOYO SOCIAL Y BURNOUT
EN DOCENTES DE PREGRADO DE UNA UNIVERSIDAD
PARTICULAR DE LIMA METROPOLITANA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

**PRESENTADO POR:
DIEGO RENATO CHAVEZ PEBE**

**ASESOR
MG. MIGUEL ANGEL JAIMES CAMPOS**

**LIMA, PERÚ
2019**

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis en principio a Dios, por brindarme Salud y la oportunidad de seguir con mis estudios. Asimismo, se la dedico a mi madre y a mi familia en general, porque siempre encuentro en ellos el soporte necesario para avanzar.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a todas las personas que me apoyaron en la ejecución de esta Tesis, definitivamente para un trabajo de investigación es necesario poseer mucha perseverancia, disciplina y resiliencia.

INDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	15
1.1. Bases Teóricas	15
1.1.1. Modelo de demanda-control-apoyo social	15
1.1.2 Burnout	20
1.2. Antecedentes de la investigación	23
1.2.1. Investigaciones a nivel nacional.....	23
1.2.2. Investigaciones a nivel internacional.....	28
1.3. Planteamiento del problema	35
1.3.1. Descripción de la realidad problemática	35
1.3.2 Formulación del problema	40
1.4 Objetivos de la investigación	41
1.4.1 Objetivo general.....	41
1.4.2 Objetivos específicos	41
1.5 Hipótesis y variables	42
1.5.1. Formulación de las hipótesis.....	42

1.5.2. Variables de investigación	44
1.5.3. Definición operacional de las variables de estudio	45
CAPITULO II MÉTODO	49
2.1. Tipo y Diseño de la investigación	49
2.2. Diseño Muestral	49
2.3. Criterios de selección de participantes Criterio de inclusión:	52
2.4 Técnicas de Recolección de datos	53
2.4.1. Ficha de datos sociodemográficos	53
2.4.2. JCQ – <i>Job Content questionnaire</i> – Escala de Demanda-control por Robert Karasek y Cedillo	53
2.4.3. MBI - Maslach Burnout Inventory – Escala de Burnout por Maslach y Jackson	60
2.5. Procedimiento	66
2.6. Análisis de datos	68
2.7. Criterios éticos	68
CAPITULO III RESULTADOS	70
3.1. Análisis descriptivo	70
3.1.1. Diagnóstico de los niveles de demanda-control-apoyo social	70
3.1.2. Diagnóstico de los niveles de Burnout	80
3.2. Análisis correlacional	90
3.2.1 Determinación de la primera hipótesis general y primera hipótesis específica.	90
3.1.4. Determinación del segundo objetivo específico	92
3.1.5. Determinación del tercer objetivo específico	93
3.1.6. Determinación del objetivo general.....	93
CAPITULO IV DISCUSIÓN.....	94

CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS.....	107
ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición, dimensiones e instrumento de medición de la variable Modelo demanda-control-apoyo social	46
Tabla 2: Definición, dimensiones e instrumento de medición de la variable Burnout	48
Tabla 3: Cantidad de docentes contratados de acuerdo a las Carreras profesionales.....	50
Tabla 4: Distribución de la muestra de docentes por carreras profesionales.	50
Tabla 5: Análisis de confiabilidad del Job Content Questionnaire (JCQ).	59
Tabla 6: Validez del inventario de Burnout de Maslach.	64
Tabla 7: Análisis factorial confirmatorio del Inventario burnout de Maslach.	65
Tabla 8: Análisis de promedios de las dimensiones del JCQ por carrera profesional.	70
Tabla 9 Diagnóstico de los niveles de estrés laboral según Modelo de Demanda- Psicológica Control-Apoyo social.	73
Tabla 10: Análisis de niveles de las dimensiones de demanda psicológica-control- apoyo social de la muestra total de docentes	75
Tabla 11: Niveles de demanda psicológica del total de la muestra	75
Tabla 12: Niveles de control laboral del total de la muestra	76
Tabla 13: Niveles de inseguridad laboral del total de la muestra.....	76
Tabla 14: Niveles de apoyo social del total de la muestra.....	77
Tabla 15: Análisis de los niveles por dimensión según modelo demanda-control-apoyo social del total de docentes de Odontología	78
Tabla 16: Análisis de los niveles por dimensión según modelo demanda-control-apoyo social del total de docentes de Contabilidad.....	79
Tabla 17: Análisis de los niveles por dimensión según modelo demanda-control-apoyo social del total de docentes de Economía.....	79
Tabla 18: Análisis de promedios sobre las dimensiones del MBI por carrera profesional.	83
Tabla 19: Diagnóstico de los niveles de las dimensiones según Burnout.....	85
Tabla 20: Análisis de niveles de las dimensiones de Burnout de la muestra total de docentes.	85
Tabla 21: Niveles de Agotamiento emocional del total de la muestra de docentes	86
Tabla 22: Niveles de Despersonalización del total de la muestra de docentes.	86
Tabla 23: Niveles de Realización personal del total de la muestra de docentes	87
Tabla 24: Análisis de los niveles por dimensión según modelo de Burnout del total de docentes de Odontología.....	88
Tabla 25: Análisis de los niveles por dimensión según modelo de Burnout del total de docentes de Contabilidad.	87
Tabla 26: Análisis de los niveles por dimensión según modelo de Burnout del total de docentes de Economía.....	88
Tabla 27: Análisis de relación entre demanda psicológica-control-apoyo social y burnout en la muestra total de docentes y administrativos	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Demanda-Control de Karasek	18
Figura 2: Niveles de Demandas psicológicas por carrera profesional.....	71
Figura 3: Niveles de control laboral por carrera profesional.....	71
Figura 4: Niveles de Inseguridad en el empleo por carrera profesional.....	72
Figura 5: Niveles de apoyo social total por carrera profesional.....	72
Figura 6: Niveles de agotamiento emocional por carrera profesional.....	81
Figura 7: Niveles de despersonalización por carrera profesional.....	81
Figura 8: Niveles de realización personal por carrera profesional	82

RESUMEN

La presente investigación titulada Demanda psicológica-control-apoyo social y Burnout en docentes de pregrado de una universidad particular de Lima Metropolitana, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el modelo de percepción del estrés laboral de demanda psicológica-control-apoyo social y el síndrome de Burnout. La presente investigación fue de naturaleza cuantitativa, con un diseño no experimental, transeccional y correlacional, la muestra estuvo conformada por un conjunto de 207 docentes de pregrado, quienes fueron escogidos mediante un muestreo no probabilístico. Los instrumentos empleados fueron el Job Content Questionary (JCQ); el cual fue validado previamente por expertos y obtuvo un índice alfa de .89; demostrando alto nivel de confiabilidad. El Maslach Burnout Inventory (MBI), fue adaptado en la realidad peruana el año 2015, obteniendo un índice alfa de .75; que a su vez fue revisado por expertos. Los resultados fueron que no se encontró relación entre las variables Modelos de demanda control apoyo social y burnout. Sin embargo, se encontraron relaciones entre las subdimensiones de agotamiento emocional con demandas psicológicas, control laboral, inseguridad en el empleo y apoyo social; realización personal con control laboral e inseguridad en el empleo y despersonalización con inseguridad en el empleo, control laboral y apoyo social.

Palabras clave: Demanda Psicológica-control-apoyo social, Burnout, Estrés laboral.

ABSTRACT

The following research report titled Psychological Demands-Control-Social support and Burnout among undergraduate teachers within a private university from Lima, Peru. The objective of this research was to identify the relationship between both job strain models: Psychological Demands-Control-Social support and Burnout syndrome. In order to support the general goal stated for this study, the research had a quantitative approach with a correlation level and a non-experimental design under a cross section, where our psychometric tool was delivered to a group of undergraduate teachers who are part of a sample of 200 teachers who were selected through a non-probabilistic sampling process. The instruments used were the Job Content Questionnaire (JCQ); they were previously validated by experts and obtained an alpha index of .89; showing high level of reliability. The Maslach Burnout Inventory (MBI) was adapted in the Peruvian reality in 2015, obtaining an alpha index of .75; which in turn was reviewed by experts. The results were that no relationship was found between the variables Demand models control social support and burnout. However, relationships were found between the dimensions of emotional exhaustion with psychological demands, labor control, insecurity in employment and social support, personal fulfillment with labor control and insecurity in employment and depersonalization with insecurity in employment, labor control and social support.

Key words: Psychological demand-control-social support, Burnout, Work stress.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los problemas para la salud de los colaboradores y el buen desempeño de las compañías para las cuales trabajan. Un colaborador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés como su denominación lo indica, es el estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal, en su mayoría de veces suele provocar diversos trastornos físicos y mentales, si bien hoy en día el estrés está presente en todas las áreas de la vida, profesiones y trabajos, no están fuera del marco de esta afección mental y social (Maslach y Jackson, 1981).

Aunque esta afección suele producirse por situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el colaborador no se siente apoyado por sus supervisores o colegas y cuando el control es limitado en sus funciones diarias o de cómo hace frente a la carga laboral, esto lleva al primer modelo que se analiza en el presente estudio: modelo demanda-control-apoyo social.

El modelo de demanda psicológica-control-apoyo social fue planteado por Robert Karasek en la década de 1980, gozando hasta la fecha de amplia aceptación y respaldo empírico a nivel internacional. El mismo funciona como un predictor de cuán probable es que un colaborador desarrolle estrés laboral, basado en dimensiones

como demanda psicológica, entiéndase como demandas mentales de carga de trabajo, control laboral, el cual se refiere a la posibilidad de tomar decisiones autónomas y utilizar las habilidades adquiridas y aprendidas; por último, el apoyo social se refiere a la percepción de soporte entre compañeros de trabajo y el apoyo directo del jefe.

La demanda psicológica control y apoyo social es proporcional a las exigencias laborales: a más demanda laboral, poca capacidad de decisión, poco tiempo para realizarlo y alta complejidad, serán más altas las probabilidades de desarrollar estrés. Este modelo está apoyado en la percepción de la persona.

Por otro lado, cuando el estrés ya se está desarrollado en los colaboradores, éstos pueden desarrollar síntomas de despersonalización, poco interés por el trabajo, agotamiento emocional y desapego de las funciones; por ende, baja realización en su puesto laboral y centro de trabajo, lo que nos lleva a analizar el segundo modelo de estrés: el *Burnout*.

El concepto de *burnout* surgió a mediados de los años setenta, acuñado por el psicólogo alemán Herbert Freudenberger (1974), quien luego de investigar y observar el comportamiento de voluntarios que trabajaban con farmacodependientes, dio a conocer que dichos voluntarios mostraban una pérdida de energía significativa, apatía y cansancio luego de un tiempo de trabajo. Es así que empieza el estudio del síndrome de *burnout* con el fin de dar una explicación a la disminución de la productividad en los trabajadores y profesionales de las áreas de servicio, sobre todo aquellos que tratan directamente con usuarios o clientes.

El modelo de *Burnout* fue luego estudiado y re-planteado por Maslach, C. & Jackson S. (1981), el cual tiene una amplia aceptación y ha sido estudiado en diferentes países alrededor del planeta. Si bien al principio de los estudios de este conjunto de situaciones complejas, se orientó en su mayoría a profesionales de la salud, actualmente está demostrado científicamente que todo aquel profesional que tiene contacto frecuente con otras personas, clientes, pacientes, alumnos dentro de sus funciones diarias y como parte de su posición laboral, puede desarrollar *Burnout*.

Dentro de este conjunto de profesionales se encuentran los docentes universitarios, los cuales tienen contacto directo con alumnos en formación de carreras de pregrado y posgrado. Existen investigaciones tanto nacionales como internacionales que sustentan hipótesis en la cual los docentes desarrollan *Burnout*; sin embargo, aparece un vacío en el cual hace falta investigar también el porcentaje de probabilidad de que lo desarrollen mediante otro modelo predictor, en el caso de este estudio: el modelo de demanda psicológica-control-apoyo social. Esta información sirve para empoderar y promover los estudios de riesgos psicosociales en esta población crítica para la educación de los futuros profesionales del país.

Es así que el objetivo principal de la presente investigación radica en determinar la relación entre la demanda psicológica-control-apoyo social y el *Burnout*. Es necesaria la investigación de la relación de ambas percepciones del estrés laboral desde el modelo de demanda control y el del síndrome de *Burnout* reflejado en docentes de pregrado de una universidad de Lima, debido a que es imperante entender la problemática que viven este grupo de profesionales determinantes en la educación de la sociedad.

La hipótesis que sostiene esta investigación es que existe una relación la demanda psicológica-control-apoyo social y el *Burnout*, la cual se pretende corroborar a lo largo del desarrollo del estudio.

Según lo escrito en anteriores párrafos, esta investigación está organizada de la siguiente manera:

En el capítulo I se describe el marco teórico que sustenta la base del estudio dando un recorrido por los antecedentes, conceptos, definiciones y la ampliación de la problemática presentada, los objetivos, variables e hipótesis de la investigación.

En el capítulo II se presenta la explicación del método usado para el presente estudio, la población y muestra y los instrumentos empleados para recolectar datos.

En el capítulo III se describe los resultados obtenidos, en el capítulo IV la discusión de los resultados, y por último las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron a partir de ello.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teóricas

1.1.1. Modelo de demanda-control-apoyo social

En la década de 1970, Robert Karasek propuso la hipótesis de que las demandas psicológicas laborales no son las únicas causas de la experiencia subjetiva del estrés o enfermedad, sino también el grado de autonomía o control que tienen los mismos trabajadores sobre sus funciones y tareas, lo que funcionaría como un moderador de dichas demandas. Referido a esto la tensión laboral surgiría en aquellas actividades en las cuales las exigencias laborales son elevadas y la forma de control es escasa. Dicha teoría la comprobó con extensas bases de datos con trabajadores de Suecia y Norteamérica, estableciendo desde ese entonces el potencial predictivo del modelo que llevaría su nombre (Karasek y Theorell, 1990).

Karasek y Theorell (1990), formularon el modelo demanda – control, que explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. El control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias y la autonomía que el trabajo proporciona.

Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer orientado a trabajos creativos y variados, la autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento. En este sentido, es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo. En la formulación de Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde.

Asimismo, la dimensión de inseguridad en el empleo es valorada como un factor psicosocial sobre cómo percibe el colaborador su entorno laboral y los cambios en la organización, como estas modificaciones impactan negativamente en la visión del colaborador respecto a la seguridad o estabilidad de la contratación del colaborador (Juárez-García, Vera, Gómez, Canepa y Schnall; 2008). Posteriormente Johnson y Hall (1988), introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo demanda – control – apoyo social) y que actúa con un doble efecto.

Un nivel de apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, además de tener la capacidad de modificar el efecto de la

alta tensión, que aumentaría en situación de bajo apoyo social. Esta dimensión abarca dos componentes: apoyo social del jefe, que básicamente se define en la forma cómo el superior inmediato representa un apoyo para el desarrollo profesional del colaborador o en todo caso si representa todo lo contrario, adicional a ello se encuentra el apoyo social de los compañeros, es la percepción de como el colaborador se siente apoyado por el resto del área o entorno más cercano respecto a su carga laboral y funciones (Tovalin, Rodríguez, Cruz y Soto; 2008)

El modelo de Demanda/Control es definitivamente el método más representativo para poder explorar condiciones psicosociales del trabajo, tiene un potencial predictivo para distintas variables de salud, explora a fondo el contenido del trabajo desde un enfoque de demandas psicológicas y control o autonomía laboral; asimismo, poder ubicar en cuadrantes a los colaboradores para saber su estado actual de estrés laboral (Schnall, Belkic, Landsbergris y Baker; 2000).

En este modelo las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja), en combinación con el control (cantidad de autonomía que tiene el trabajador para ejercer sus funciones y utilizar sus habilidades) podrían determinar cuatro condiciones de riesgo psicosocial entre las cuales encontramos: trabajos de tensión alta, trabajos activos, trabajos de poca tensión y trabajos pasivos (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010).

Este modelo ha tenido un alto potencial predictivo para variables de salud, en las cuales se incluyen agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular, entre otros (Schnall et al., 2000). La capacidad predictiva que caracteriza a este modelo ha hecho que sea el más utilizado en estudios de estrés en el trabajo a nivel mundial (Juárez-García et al., 2008).

La combinación del cuadrante 1, se califica como la de menos estrés, mientras que el cuadrante 2 y 4 se clasifica como estrés moderado, por su parte el cuadrante 2 tiene un potencial de desarrollo de estrés positivo. El cuadrante de mayor preocupación para los especialistas en factores psicosociales es el 1, ya que representa un alto riesgo de tensión acumulada que podría derivar en una enfermedad crónica; tal como se muestra a continuación en la Figura 1.

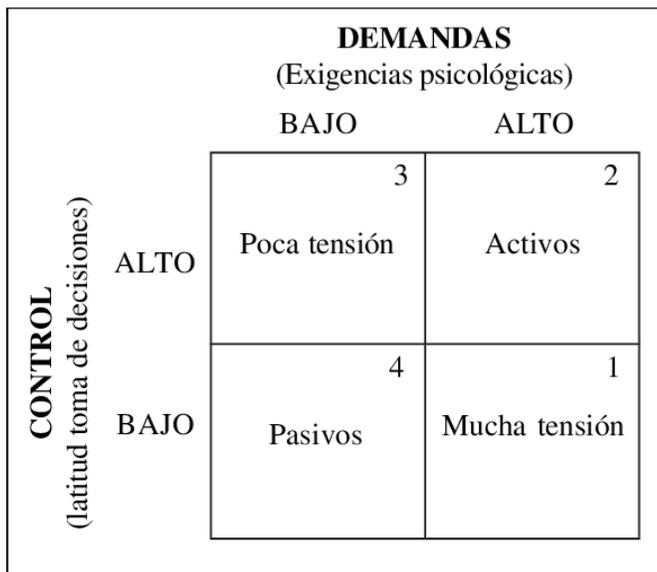


Figura 1 Modelo de Demanda-Control de Karasek

Fuente: Gómez-Ortiz & Moreno, 2010

Componentes del modelo de demanda-control-apoyo social según

Karasek

Demanda psicológica:

Se refiere en general a la carga de trabajo percibida por el trabajador, incluyendo la cantidad de trabajo, el ritmo, la presión de atención, los límites de tiempo y las interrupciones entre las principales exigencias.

Control laboral

Se centra básicamente en el contenido del trabajo, cuanto control tiene el colaborador frente a las funciones de su puesto laboral y el desempeño de sus funciones. Este abarca dos sub-dimensiones: la autonomía, la cual se entiende como la libertad para decidir cómo realizar y en qué condiciones la tarea encomendada y la utilización de habilidades para la función se refiere a la posibilidad de llevar a cabo las tareas usando las habilidades y creatividad del trabajador, así como aprender en el camino de las mismas.

Apoyo social total

Se refiere a los niveles generales de ayuda que podrían estar disponibles en las interacciones sociales en el trabajo, abarcando apoyo social del jefe y apoyo social de los compañeros. Se compone de dos sub-dimensiones:

- Apoyo social del Jefe: el cual hace referencia directa al trato y soporte emocional que brinda el supervisor directo al colaborador en materia de trabajo y acompañamiento en el desempeño de las funciones.
- Apoyo social de los compañeros: que al igual que el apoyo social del jefe, este hace referencia al ambiente laboral en cuanto a las personas que trabajan en la misma área o compañía, cuánto soporte se le brinda al colaborador para que éste sienta el apoyo y/o soporte funcional y emocional de parte de los demás.

Inseguridad en el empleo

Hace referencia a la percepción subjetiva del trabajador de cómo ve el panorama en su empresa respecto a la rotación de personal, la cantidad de gente que se despide y la probabilidad en la que el trabajador pueda perder su trabajo, ser cesado o despedido de su empresa.

1.1.2 Burnout

El concepto de *Burnout* se entiende por una aproximación más adecuada que realizaron Maslach y Jackson en 1981, quienes propusieron este modelo desde una perspectiva psicosocial con la que describen que “*Burnout*” es un estado de respuesta inadecuada ante el estrés crónico. Dichos autores describieron también el síndrome como tridimensional en los cuales se puede encontrar el agotamiento físico/psicológico, una

actitud completamente despersonalizada respecto al trato con los demás y un sentimiento de no-adaptación a las funciones actuales que la persona tiene en su trabajo.

Herbert J. Freudenberger (1974), psicoanalista alemán y que trabajaba en una clínica neoyorquina, fue el que introdujo, desde una perspectiva clínica, el término "*Burnout*" en la literatura científica para hacer referencia a un conjunto de manifestaciones anómalas características de las personas que trabajan en profesiones de ayuda a los demás ("profesiones de ayuda"). Freudenberger definió el síndrome como "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía; una sensación de fracaso y una experiencia agotada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador"

De manera concreta, Freudenberger se refirió a los profesionales de ayuda cuya actividad va dirigida a otras personas, con las que mantienen fuerte y sostenido contacto directo. Las primeras observaciones que realizó este autor fueron los efectos que en un lapso aproximado de un año sufrían muchos de los voluntarios: Una progresiva pérdida de energía que llevaba al agotamiento, ansiedad inespecífica y, en algunos casos, cuadros de tipo depresivo, en un marco de pérdida de la motivación e interés con que abordaron su trabajo, e incluso manifestando intolerancia,

resentimiento y agresividad con los pacientes (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas; 2005).

Una aproximación hecha por Maslach y Jackson (1981), en un modelo desde una perspectiva psicosocial, subrayan la dimensión emocional del *burnout* como forma de respuesta al estrés; en este sentido, el *burnout* es concebido como una respuesta inadecuada ante el estrés, cuya expresión fundamental consiste en un síndrome tridimensional que consta de las siguientes características: Agotamiento físico y/o psicológico, despersonalización en las relaciones interpersonales y un sentimiento de baja realización profesional.

Maslach y Jackson (1981) explican en un modelo desde una perspectiva psicosocial, subrayan la dimensión emocional del *burnout* como forma de respuesta al estrés. En este sentido, el *burnout* es concebido como una respuesta inadecuada ante el estrés, cuya expresión fundamental consiste en un síndrome tridimensional que consta de los siguientes síntomas:

El agotamiento o cansancio emocional

Esta es manifestación más obvia y común del fenómeno del *Burnout*, el hecho de que a las personas les molesta principalmente la sensación de agotamiento y fatiga, lo cual se traduce en sintomatología psicosomática posteriormente.

Despersonalización

Se refiere a la indiferencia y actitudes distantes respecto a los objetivos y utilidad del trabajo que desempeña el trabajador; es decir, no hay una implicación personal positiva en el proceso de la tarea a realizar.

Baja realización personal

Se refiere a la proyección subjetiva que puede tener el trabajador respecto a que tan productivo puede ser realizando las funciones de su trabajo el día de hoy y si esta productividad tiene un impacto positivo o negativo en su vida, esta dimensión puede ser medida en baja o alta realización personal.

1.2. Antecedentes de la investigación

1.2.1. Investigaciones a nivel nacional

Arias, Montes y Masías (2014), en su investigación: "El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa", tuvo como objetivo evaluar la relación entre el modelo de demanda control de Karasek y la creatividad en docentes de nivel primario en Arequipa, señalaron que la profesión docente es una de las actividades laborales más demandantes, inclusive sin las condiciones mínimas de trabajo que garanticen su ejercicio profesional sobre una identidad positiva. Se utilizaron dos instrumentos para recoger los datos: el Perfil del Profesor Creativo para valorar la creatividad en el profesor y la Escala de Estrés Laboral de Töres Theorell para evaluar el estrés laboral según el modelo demanda control de

Karasek. Asimismo, la muestra estuvo constituida por 134 profesores de educación básica regular de 25 instituciones educativas de Arequipa, quienes fueron elegidos de manera no probabilística mediante la técnica de muestreo por cuotas. Los colegios fueron seleccionados por conveniencia en función de la disposición de sus autoridades para colaborar con la realización del presente estudio. Se concluyó que existe relación positiva y moderada entre ambas variables, se hallaron relaciones positivas moderadas y significativas entre el estrés y la creatividad ($r= 0.261$), lo que sugiere que los profesores con mayor estrés son los más creativos, coincidiendo con Karasek respecto a la profesión docente que sugiere alto control, a mayores demandas y menos recursos obligan a la persona a hacer uso de sus capacidades creativas. Por otro lado, el apoyo social no se relaciona con el estrés. La correlación más clara se da entre el apoyo social y la creatividad, ya que no resultaron sólo ser más altas ($r= 0.548$) sino que, tras el análisis de regresión lineal, el apoyo social es una variable que predice mejor la creatividad en comparación con las demandas, el control, niveles de estrés y la edad.

Según Juárez (2017), en la investigación titulada: “Propiedades Psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana” de tipo descriptivo y psicométrico, con el objetivo de conocer la propiedades de validez y confiabilidad del instrumento *Job Content Questionnaire* (JCQ), llevada a

cabo con una muestra conformada por 211 trabajadores de una Clínica de la ciudad de Lima Metropolitana, entre los cuales se destaca que un 69% del personal de servicio tenía contacto directo con los clientes y pacientes de las áreas de Enfermería, Rehabilitación Física, Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos, Atención al Cliente, Consultorio externo, Emergencia y Centro quirúrgico y 31% del personal formaba parte de áreas administrativas como: Gerencia, Finanzas, Administración, Contabilidad, Recursos Humanos, Archivo e Imprenta. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 36% hombres y 64% mujeres, siendo la edad promedio 33 años (en un rango de 18 a 63 años). Respecto al estado civil, el 70% manifestó estar soltero, 29% casado y 1% conviviente. En cuanto al nivel educativo, el 4.8% refirió tener secundaria completa, el 30.3% posee estudios técnicos completos, el 6,2% estudios técnicos incompletos, el 21.3% estudios universitarios completos, el 10% cuenta con estudios universitarios incompletos, el 4.7% grado académico de bachiller y 22.7% titulado. El muestreo fue no probabilístico circunstancial, basado en la probabilidad que todos los elementos de la población puedan ser elegidos. Se utilizó el Cuestionario del Contenido del Trabajo (*Job Content Questionnaire*) basado en el Modelo Demanda/Control de Karasek utilizado para evaluar condiciones laborales las cuales podrían generar “tensión laboral”. Se concluyó que la confiabilidad del JCQ según los índices alfa obtenidos los cuales oscilan entre 0.56 y 0.81, posee un nivel de confiabilidad “alto” y adicionalmente se identificó un nivel de confiabilidad “muy alto” en la sub-dimensión

“Apoyo de Compañeros” con un puntaje de 0.81 y confiabilidad moderada de 0.56 en la dimensión “Demandas psicológicas”.

Según el estudio realizado por Ponce, et al. (2005), titulado “El síndrome del quemado por estrés laboral asistencial en grupos docente universitarios”, realizado tomando como muestra 274 docentes de 5 especialidades de una universidad nacional de Lima metropolitana, concluyen que sí se evidencia presencia del síndrome de *Burnout* por estrés laboral asistencial. El 46.3% de los profesores padecen de "*burnout*" en niveles significativos o se encuentran en la fase final; 7.3% están en fase intermedia y próximos a avanzar a la fase final. Finalmente, un 46.4 % están en fase inicial y cuyo desarrollo es lento. En un análisis cualitativo según las especialidades detallan que hay diferencia en la etapa del Burnout, un 59% de los docentes pertenecientes a la facultad de ciencias de la salud padecen de niveles significativos, mientras que se observa el 25% de las carreras de Letras, Educación y Derecho. Por último, en las áreas básicas solo el 37% y en Ingenierías y Economía sí presentan niveles promedio de "*Burnout*".

Fernández, Juárez-García y Merino (2015), en la investigación titulada: “Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos” que tuvo como objetivo analizar la estructura latente y la invarianza de medición del MBI-GS y trabajando con una muestra de 940 trabajadores peruanos de varias ocupaciones, entre las cuales podemos destacar: docentes sumaron un total de 741 (78.8%), de

Educación Primaria 64% y de Educación Secundaria 36%, provenientes de escuelas estatales y privadas de la ciudad de Lima Metropolitana. Serenos, 142 (15.1%) que laboraban como vigilantes en dos municipalidades de la ciudad de Lima, la mayoría con grado de instrucción Secundaria. Profesionales (administrador, psicólogo, abogado, economista), 57 (6.1%) del área de recursos humanos de empresas de Lima. Se utilizó como instrumento de medición el *Maslach Burnout Inventory General Survey - MBI-GS* de 16 ítems clasificados en: Agotamiento emocional (cinco ítems), Indiferencia (cinco ítems) y Eficacia profesional (seis ítems). El nivel de confiabilidad fue mayor a 0.75; por lo tanto, los puntajes pueden considerarse relevantes para la investigación de grupo. La precisión poblacional de los coeficientes α se estimó por medio de intervalos de confianza (95%), con el método exacto de Koning & Frances (2003); para AE, EP e IN fueron respectivamente: 0.873, 0.896; 0.751, 0.796; y 0.746, y 0.794. Respecto al coeficiente ω para IN, se hizo una corrección de su estimación para tomar en cuenta los errores correlacionados entre los ítems 14 y 15. Se obtuvo un coeficiente de menor magnitud, aunque aún cercano a 0.70, sugiriendo que el impacto del error correlacionado sobre la confiabilidad puede ser sustancial. Los resultados finales verificaron satisfactoriamente la estructura de tres dimensiones latentes del MBI-GS, y la invarianza de sus parámetros entre hombres y mujeres.

Según Arias y Jiménez (2013), en su investigación realizada en Perú bajo el nombre de: “Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa”, se propuso el objetivo de estudiar la incidencia del síndrome de burnout en una muestra de 233 profesores, segmentada en 127 varones y 106 mujeres, con un rango de edad de 20 a 65 años que laboran en instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Arequipa. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach para profesores (MBI-GS) y se encontró que el 93,7% de los profesores tiene un nivel moderado de burnout y el 6,3% tienen un nivel severo, mientras que el 91,5% de las docentes tiene un nivel moderado y el 7,5% tiene un nivel severo de síndrome de burnout. Un mayor porcentaje de varones, a diferencia de las mujeres, obtiene puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Adicionalmente, se hallaron relaciones significativas ($p < ,000$) entre el tipo de gestión educativa y la despersonalización y la baja realización personal. Concluyeron que los varones se ven ligeramente más afectados por el síndrome de burnout en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas, y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

1.2.2. Investigaciones a nivel internacional

Según Juárez-García, A. (2015), en el estudio “Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos”

realizado en Morelos, México; compuesto por 277 profesionales del sector público de Salud de 4 hospitales diferentes quienes fueron seleccionados por conveniencia. Se utilizó el cuestionario JCQ compuesto por 22 preguntas de un total de 27 reactivos (debido a que no se contempló la dimensión inseguridad en el trabajo) de la versión corta validada en español. Para el análisis de resultados se calcularon medidas de tendencia central y variabilidad, se calculó el alfa de Cronbach general y por dimensiones, se realizó un análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio. Mediante el análisis factorial exploratorio de componentes principales, $KMO = .796$, se encontraron 6 factores, considerando aquellos ítems con carga factorial ≥ 0.30 . Los ítems “variedad en actividades”, “alto nivel de habilidad”, clasificaron simultáneamente en las sub-escalas: utilización de habilidades y posibilidad de decisión cuando teóricamente se agrupan en la primera. Asimismo, el ítem “desarrollo de propias habilidades”, clasificó en la sub-dimensión posibilidad de decisión cuando forma parte de la sub-dimensión utilización de habilidades. El alfa de Cronbach del instrumento fue de 0.70; para la dimensión apoyo social del supervisor, apoyo social de compañeros y demandas psicológicas, se obtuvo puntajes superiores a 0.70, la dimensión decisión 0.67 (utilización de habilidades 0.41 y posibilidad de decisión 0.71); sin embargo, al eliminar el ítem “acciones repetitivas”, aumenta la sub-dimensión utilización de habilidades a 0.53. Para el análisis factorial confirmatorio, se tomaron en cuenta 3 modelos rivales: 1 modelo conformado por 22 ítems en tres dimensiones

(demandas psicológicas, decisión y apoyo social) obteniendo bajos índices de ajuste, en función a esto se propuso el modelo 2 con un análisis de segundo orden (con sub-escalas posibilidad de decisión y utilización de habilidades) y apoyo social (apoyo social del supervisor y apoyo social de compañeros), los índices fueron mayores pero no mejores que el primer modelo, por tal motivo se decidió eliminar los ítems “alto nivel de habilidad” que clasificó en dos dimensiones, el ítem “aprender cosas nuevas” y “acciones repetitivas” teniendo un modelo final de 19 reactivos en 3 dimensiones que fue el que presentó mejor ajuste (demandas psicológicas, posibilidad de decisión, utilización de habilidades, apoyo del supervisor y apoyo de compañeros). Se pone en consideración que el análisis factorial confirmatorio dos ítems pertenecientes a la dimensión demandas psicológicas obtuvieron cargas bajas: “tiempo suficiente para realizar mi trabajo” (0.43) (Cedillo, 1999 y Tovalín et al. 2008; citados por Juárez-García, 2015) y el ítem “órdenes contradictorias” con carga factorial de 0.39 y el ítem “necesito ser creativo” con una carga de 0.21. Se concluyó que no hay una versión de un modelo estructural de las dimensiones del JCQ que se use universalmente, ya que teóricamente el modelo debe incorporar dimensiones de segundo orden por la existencia de dimensiones con dos sub-escalas que lo conforman.

Palacios y Montes de Oca (2017), en un estudio transversal titulado “Condiciones de trabajo y Estrés en académicos universitarios ” en el

cual trabajaron con una muestra de 248 docentes universitarios de la Universidad Nacional de México, localizada en la misma Ciudad de México, utilizando el instrumento de demanda/control de Karasek – Theorell concluyeron que el 19.4% padecía de alta tensión en el trabajo. Teniendo en cuenta que los profesores de carreras universitarias tuvieron mayor prevalencia de alta tensión alrededor del 24,4%. Con esto se afirmó en dicho contexto que los investigadores y profesores de carrera, debido a las condiciones precarias en las cuales deben desempeñar su trabajo y funciones, tienden a desarrollar estrés en el trabajo y posiblemente también enfermedades psicosomáticas. En el mismo estudio se sugiere también mayor investigación en la población en cuestión y la posibilidad de extender el interés por implementar medidas preventivas en las labores de los académicos, de esta manera mejorar su calidad de vida y por ende la calidad de la enseñanza sea la adecuada.

Según Gómez-Ortiz y Moreno (2010), en su investigación “Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia”, tuvo como objetivo identificar la prevalencia de los factores psicosociales Tensión laboral y Desbalance esfuerzo-recompensa en maestros escolares de Bogotá, Colombia; y determinar la asociación de estos factores psicosociales con indicadores de salud mental y tensión arterial. Se utilizaron los instrumentos: JQC (*Job Content Questionnaire*), el ERI (*Effort-Reward Imbalance*

Questionnaire) ERI y el Cuestionario General de Salud de Goldberg. El estudio fue no experimental, correlacional y transversal y se trabajó con una muestra de 251 profesores escolares. La presión arterial se midió usando monitores digitales de muñeca. La participación fue voluntaria y anónima. Los resultados mostraron relaciones significativas entre la tensión laboral y el desbalance entre esfuerzo recompensa y la salud mental; pero, no se encontró relación con la presión arterial en el grupo completo. Se concluye que los maestros escolares colombianos presentan un alto riesgo de trabajar en condiciones psicosociales laborales adversas, y que estas condiciones se relacionan con indicadores negativos de salud. Entre el 54% y el 22% de la muestra (según los dos criterios de evaluación de los factores psicosociales laborales) presentan condiciones psicosociales laborales negativas, lo cual es una prevalencia comparable a la encontrada en otros estudios realizados.

Según Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar (2003), en su investigación: "Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara" cuyo objetivo fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en maestros de Educación Primaria de la Zona Metropolitana de Guadalajara-México y su relación con las actividades propias de su labor docente, dicho estudio fue observacional, transversal y descriptivo en una muestra de 301 maestros que trabajaban en 25 escuelas primarias seleccionadas aleatoriamente de Guadalajara. Para recopilar

la información respectiva se utilizó un formulario autoaplicado que contenía las variables de interés, así como la Escala de Maslach Burnout Inventory. Se concluyó demostrando los altos niveles de agotamiento emocional (25.9%), baja realización en su trabajo (21.6%) y altos niveles de despersonalización (5.6%). Sólo un 20.6% no presentaron alteración en las áreas que evalúa la escala de Maslach, no se encontró relación con actividades como: planeación docente, calificación de pruebas y tareas y elaboración de material didáctico.

Oramas, Almirall y Fernández (2007); en su estudio titulado: "Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos" que tuvo como objetivo explorar el estrés laboral percibido por los docentes y así precisar los factores presentes en el contexto laboral que podrían ser principales estresores para este grupo, asimismo también distinguir la dinámica en que se expresan los componentes del Síndrome de Burnout. Bajo un diseño Transversal, transaccional correlacional con objetivos descriptivos y relacionales, basados en hipótesis correlacionales en una muestra de 885 docentes venezolanos de 53 Centros Escolares, de las enseñanzas Básica y Diversificada de los Estados de Lara, Mérida y Falcón. Dicha muestra fue representativa para estos Estados, con un 95% de confiabilidad. Como instrumentos utilizaron la Escala Sintomática de Estrés el cual es un cuestionario para la determinación de síntomas iniciales de deficiencia de la salud, los cuales se reconocen como síntomas de estrés, el cuestionario de Estrés para Maestros: Instrumento

que tiene sus orígenes en el *Teacher Stress Inventory* desarrollado por Pettigrew y Wolf (1982) y el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory MBI) utilizado para la evaluación del Síndrome de Burnout, fue utilizado en su forma específica para docentes *Educator Survey* (ES) o MBI forma Ed (Maslach y Jackson, 1986). Se concluyó que predominan los sujetos con un nivel bajo de Burnout la afectación por éste está presente en el 30.6% dato no despreciable, sin embargo, aún se sugiere seguir investigando sobre esta afección psicolaboral para tener mejor registro y evidencia del desarrollo del burnout en docentes.

En un estudio realizado en España por García, Iglesias, Saleta y Romay (2016), con el título de: "Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención", trabajando con una muestra de docentes universitarios y el instrumento: *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (CoPsoQ) adaptado a población española (Método ISTAS21), encontraron resultados desfavorables respecto a cinco dimensiones psicosociales: baja autoestima, bajo apoyo social, inseguridad elevada en el empleo, doble presencia elevada y altas exigencias psicológicas. La muestra constaba de 621 docentes (bajo muestreo aleatorio estratificado). Sin embargo, también concluyeron que los integrantes de la muestra se situaban en el 82.6% en niveles favorables respecto a las dimensiones de trabajo activo y posibilidades de desarrollo. También sugieren y concluyen que las propuestas de acción preventivas para estas condiciones adversas de los docentes

universitarios se sustentan y justifican como necesarias, ya que ellos son quienes tienen en su poder la calidad académica y desarrollo de nuevos profesionales que responden por la sociedad y el país.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática

En 1984 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT y OMS) declaró que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan diversos aspectos. El Comité Mixto OIT/OMS definió que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento (Gómez-Ortiz y Moreno, 2010).

La OIT informó en el año 2002, que cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo y 160 millones contraen enfermedades profesionales (OIT, 2013).

En América Latina y el Perú aún no se conoce bien la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales. La OIT estima, que, en

países en vías de desarrollo, el costo anual de los accidentes y enfermedades ocupacionales está entre el 2% al 11% del Producto Bruto Interno (PBI), en el Perú es de aproximadamente \$50,000 millones de dólares americanos, es decir entre \$1,000 y \$5,500 millones de dólares americano anuales, es posible disminuir estos costos con acciones preventivas promocionales de bajo costo e inversión (Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, 2005).

Sobre el concepto de factores psicosociales, según la legislación peruana y la bibliografía utilizada para salud ocupacional en el país, se definen a factores psicosociales como aquellas condiciones adversas que se generan por la actividad del trabajo, las cuales están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que pueden afectar el bienestar o a la salud mental, física y social del trabajador, así como también afectar el desarrollo y/o desempeño del trabajo del mismo. (Ministerio de Salud, MINSA, 2005).

Es así que el síndrome de Burnout es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico producido por la presencia de los factores psicosociales negativos del trabajo, ya sean propios de la tarea, organizacionales, de interacciones interpersonales, o de otro tipo. Si esta condición se mantiene a lo largo del tiempo, tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas, mientras que para la organización

presentará una baja en la motivación laboral, bajo rendimiento de la productividad y baja calidad de la producción.

Ahora bien; existe una gran diferencia entre cualquier otro trabajo y el trabajo del docente universitario. En este último, no toda la tarea se realiza en la Institución y en el horario de clases. La jornada laboral del docente continúa en su casa a diferencia de otros profesionales o empleados asalariados; estas horas de trabajo del docente en el hogar no son reclamadas como “extras” porque han sido desempeñadas en el ámbito doméstico, ¿cómo entonces romper con esta prolongación de jornada que por materializarse en ese espacio no es remunerable? Por ello es posible suponer que el grado de estrés y demanda laboral para esta profesión sea alto.

A la presencia de los Factores Psicosociales Negativos (FPN) propios de la tarea asistencial docente, debemos incluir los FPN originados en los sistemas organizacionales del trabajo y las relaciones interpersonales establecidas con motivo del trabajo (Aldrete et al., 2003). Por otro lado, actualmente en Perú se cuenta con la Ley universitaria 30220, la cual se elaboró con la finalidad de normar la creación, supervisión, funcionamiento y auditoría de las universidades para promover el continuo mejoramiento de la calidad académica de instituciones superiores. Por ello el docente se ve enfrentado a diferentes requisitos que debe cumplir para que dicha calidad se mantenga y los resultados académicos sean los esperados, consecuentemente los requisitos y las

horas de trabajo que debe emplear un docente en las universidades puedan ocasionar exposición a factores psicosociales.

Muy frecuentemente el papel del docente no se ve recompensado ni por el alumnado, ni por instancias superiores. Esto provoca un cansancio emocional, hasta el punto de sentirse totalmente desmotivado, ya que el profesor no recibe ninguna formación específica ni preparación psicológica para enfrentarse a la problemática que presenta el alumnado (Ponce et al., 2005).

Por eso es común que el Síndrome de *Burnout* surja de una discrepancia entre los ideales individuales del docente que pretende trascender a través de dar una buena formación a sus alumnos y la realidad de la vida ocupacional diaria, que se preocupa más de la entrega de informes, avances programáticos, calificaciones, firmas de asistencia, etc. que de dar apoyo a la labor sustantiva del docente (Aldrete et al., 2003).

Botero (2012), mencionó que los docentes universitarios se ven enfrentados a niveles de estrés bastante elevados, en buena medida relacionados con factores psicosociales del contexto laboral de la institución educativa, que pueden resultar en el desarrollo del síndrome de *burnout*, además se hace mención a estudios realizados en algunos países de Latinoamérica donde se encuentra relevancia de los elementos propios del trabajo y su realización, estos como conductores de

situaciones estresantes y posteriores afecciones psicosomáticas que podrían resultar en *burnout*.

En México, Martínez, Méndez y Zúñiga (2010) encontraron que, en esta población docente, los estresores y mayor insatisfacción laboral viene de las condiciones propias de la realización del trabajo y la alta demanda laboral.

En Colombia, los docentes universitarios padecen de los principales estresores como: el contenido específico del trabajo, estructura organizacional y la alta carga mental que demandan las tareas y funciones, lo cual trae consigo estrés crónico (Velásquez y Bedoya, 2010).

Según la investigación de Palacios y Montes de Oca (2017) en México, utilizando la escala de tensión laboral de Karasek de demanda-control-apoyo social y aplicando el JCQ, encontraron puntajes que demostraron que el 62% de los docentes universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México consideraba tener alto control en su trabajo, mientras que un 65% reportó altas exigencias o demandas psicológicas y 55% refieren contar con el apoyo de jefes y compañeros. Asimismo, según la distribución y nivel de estrés laboral en dichos docentes, el 19,4% de ellos reportó alta tensión o estrés en el trabajo, producto de la combinación del bajo control y alta demanda psicológica. Concluyeron que, respecto al nivel de estrés, considerando la combinación de alta demanda y bajo control, los docentes de carreras a

diferencia de los investigadores, tuvieron mayor prevalencia de alta tensión (24,4%), esta fue casi seis puntos arriba de la media que utilizaron en el estudio, indicando también que las características del modelo de demanda control y apoyo social forman parte del desarrollo del estrés laboral en dicha población.

Ponce et al., (2005), realizaron una investigación en docentes de pregrado en una universidad nacional de Lima, Perú de cinco áreas de especialidad utilizando el MBI-inventario de Maslach & Jackson, en una muestra de 274 docentes, concluyendo con un análisis factorial exploratorio existe un solo factor bipolar que tiene una varianza que explica el 54.5% de la varianza total corrobora la presencia de Burnout en dicha muestra docente. Dicha investigación también justificó el hecho de seguir investigando en este tipo de población de manera que a futuro y en más organizaciones educativas, la vigilancia de factores psicosociales intralaborales sea óptima.

1.3.2 Formulación del problema

De acuerdo a lo anterior descrito, la iniciativa de empezar a investigar la percepción del estrés bajo los modelos de demanda-control-apoyo social y *burnout* en los docentes en algunas facultades y carreras, plantea la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre el modelo de estrés laboral de demanda psicológica-control-apoyo social planteada por Karasek y el modelo de *burnout* planteada por Maslach en docentes de pregrado de las facultades de ciencias contables, económicas y financieras y odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre demanda psicológica-control-apoyo social y burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las dimensiones de las variables demanda psicológica-control-apoyo social y las dimensiones de burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.
- Identificar los niveles de las dimensiones de demanda psicológica-control-apoyo social en docentes de pregrado de las facultades de

Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

- Identificar los niveles de las dimensiones de Burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

1.5 Hipótesis y variables

1.5.1. Formulación de las hipótesis

Hipótesis general:

H1: Existe relación entre la demanda psicológica-control-apoyo social y *burnout* en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

Ho: No relación entre la demanda psicológica-control-apoyo social y *burnout* en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

Hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre las dimensiones de las variables demanda psicológica-control-apoyo social y las dimensiones de burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

Ho: No existe relación entre las dimensiones de las variables demanda psicológica-control-apoyo social y las dimensiones de burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

H2: Existe un alto nivel de Demandas Psicológicas en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

Ho: No existe un alto nivel de Demandas Psicológicas en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

H3: Existe un alto nivel de Agotamiento Emocional en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y

financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

Ho: No existe un alto nivel de Agotamiento Emocional en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

1.5.2. Variables de investigación

a) Modelo demanda-control-apoyo social

- Demanda Psicológica.
- Control Laboral.
- Apoyo social.
- Inseguridad en el empleo.

b) Burnout

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal.

c) Variables sociodemográficas:

- Edad.
- Género: Masculino, femenino.
- Años totales de experiencia laboral: 1, 2, 3 ,4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, más de 10 años.

- Tiempo de trabajo en la institución: Entre 1 mes y 6 meses, Entre 6 y 12 meses, entre 1 año y 2 años, 2 años a más.
- Estado civil: Soltero(a), casado(a), viudo(a), divorciado(a), separado(a), conviviente.
- Número de hijos (si los tuviera): 0, 1, 2, 3, más de 3.
- Facultad: Ciencias contables, económicas y financieras, Odontología.
- Carrera: Contabilidad y finanzas, Economía, Odontología.
- Tipo de materia que dicta: Generales, de carrera/especialidad, generales y de carrera/especialidad.
- ¿Realiza actividad docente en otra institución?: Sí, no.
- Distrito de residencia.
- Tipo de trabajo: Medio tiempo, tiempo completo.
- Tipo de contratación: contrato por horas, contrato a plazo fijo, contrato indeterminado.

1.5.3. Definición operacional de las variables de estudio

a) Modelo de demanda-control-apoyo social

Definición conceptual

El modelo teórico de Robert Karasek explica el estrés laboral partiendo de las relaciones que surgen entre las demandas laborales o carga psicológica cognitiva-laboral y el control que puede ejercer una persona sobre las decisiones y actividades en su trabajo (Karasek, 1979). El mismo fue mejorado incluyendo dos dimensiones que agregaron valor al modelo

y ayudan a explicar mejor este fenómeno: el apoyo social y la inseguridad en el empleo.

Definición operacional

Es un modelo de percepción que contempla cuatro dimensiones: demanda psicológica, control laboral (constituido por la suma de autoridad de decisión y utilización de habilidades, como sub dimensiones), apoyo social total (constituido por las sub dimensiones de apoyo social de compañeros y apoyo social del jefe) e inseguridad laboral. Estas se medirán por medio del *Job Content Questionnaire* (JCQ).

Tabla 1

Definición, dimensiones e instrumento de medición de la variable Modelo demanda-control-apoyo social

Variable	Dimensiones	Definición	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Modelo demanda-control-apoyo social	Demanda Psicológica	Carga laboral percibida por el trabajador	q11, q12, q13, q16, q14	Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ)
	Control Laboral	Percepción de control sobre las decisiones y actividades del trabajo	q4, q6, q8 q1, q3, q5, q7, q9, q2	
	Apoyo Social total	Interacciones sociales utilitarias por parte de los colegas como de los supervisores	q17, q18, q19, q20 q21, q22, q23, q24	
	Inseguridad en el empleo	Percepción de estabilidad laboral	q25, q26, q27	

Fuente: Autor de la tesis

b) Burnout

Definición conceptual

Este síndrome según Maslach, Jackson y Leiter (1997) es consecuencia y resultado del estrés crónico por trabajar permanentemente con otras personas brindando ayuda y servicios, los componentes los define como despersonalización, agotamiento emocional, y baja realización personal.

Definición operacional

Es un síndrome psicológico crónico y negativo de estrés, determinado a partir de la despersonalización, agotamiento emocional, y la baja realización personal, los cuales van generándose en los trabajadores que mantienen relación directa hacia usuarios, clientes o pacientes; estos se medirán por medio del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI GS).

Tabla 2*Definición, dimensiones e instrumento de medición de la variable Burnout*

Variable	Dimensiones	Definición	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Burnout	Cansancio/ Agotamiento Emocional	Reducción de recursos emocionales	1,2,3,6,8, 13, 14,16,20	MBI – General Survey
	Despersonalización	Indiferencia por el trabajo	5,10,11, 15,22	
	Realización personal	Incompetencia relacionada al desempeño	4,7,9,12, 17, 18,19,21	

Fuente: autor de la tesis

CAPITULO II MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio es correlacional bivariado (Alarcón, 2008), con el objetivo de encontrar la correlación entre ambas variables estudiadas. Al tener el presente trabajo un enfoque cuantitativo y no necesitar de la manipulación intencional de los datos para cumplir con sus objetivos, posee un diseño no experimental, transversal-correlacional, puesto que busca establecer la relación entre las variables estudiadas en un momento específico del tiempo (Hernández, Fernández y Baptista; 2014).

2.2. Diseño Muestral

Población

La población estuvo conformada por 278 docentes contratados para el primer semestre (2019 – I) del presente año, entre dos facultades: Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana.

Tabla 3

Cantidad de docentes contratados de acuerdo a las Carreras profesionales.

Facultad y Carrera	Total Docentes Contratados 2019 - I
Facultad de Ciencias Contables y financieras	
Contabilidad y finanzas	55
Economía	36
Facultad de Odontología	
Odontología	187
Total:	278

Fuente: Coordinaciones académicas de las facultades de la institución.

Muestra

El muestreo realizado fue de tipo no probabilístico bajo la técnica por conveniencia. Dicha técnica de muestreo permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017). Se eligió este muestreo acorde a la accesibilidad que tuvo la muestra en la presente investigación, en este caso, los docentes de pregrado de una misma institución.

Respecto al cálculo del tamaño muestral se aplicó la siguiente fórmula por cada una de las poblaciones totales de cada carrera profesional investigada:

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

Dónde:

N = Tamaño de la población

Z = Valor de la distribución de la curva normal estandarizada con un nivel de confianza de 95%, 1,96

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 50% (0,50)

q = p – 1

E = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0,05)

Utilizando la fórmula para la carrera de Contabilidad y finanzas:

$$n = \frac{(1.96)^2(55)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(55 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 48 Docentes

Utilizando la fórmula para la carrera de Economía:

$$n = \frac{(1.96)^2(36)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(36 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 33 Docentes

Utilizando la fórmula para la carrera de Odontología:

$$n = \frac{(1.96)^2(187)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(187 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 126 Docentes

La muestra estará conformada por 207 docentes de pregrado en total, siendo específicamente 48 docentes por la carrera de Contabilidad y Finanzas, 33 por parte de Economía y finalmente 126 de Odontología; entre varones y mujeres, profesionales que viven en la ciudad de Lima.

Tabla 4

Distribución de la muestra de docentes por carreras profesionales.

Facultad y Carrera	Total Docentes Contratados 2019 - I	Tamaño de muestra-
Facultad de Ciencias Contables y financieras		
Contabilidad y finanzas	55	48
Economía	36	33
Facultad de Odontología		
Odontología	187	126
Total:	278	207

Fuente: Autor de la tesis.

2.3. Criterios de selección de participantes

Criterio de inclusión:

Dentro de los criterios de inclusión se considerarán los siguientes:

- Que su participación sea voluntaria.
- Que formen parte de los docentes de pregrado contratados en el semestre 2019 – I.
- Tiempo mínimo de permanencia en el puesto: 6 meses.

Criterio de exclusión:

Dentro de los criterios de exclusión se considerarán los siguientes:

- Docentes con menos de 6 meses laborando en la institución.
- Encuestas vacías o mal contestadas.

2.4 Técnicas de Recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante tres documentos: una ficha de datos sociodemográficos y dos instrumentos psicométricos que fueron el Cuestionario de Maslach para Burnout (adaptado para docentes) y el Cuestionario sobre el Contenido del Trabajo.

2.4.1. Ficha de datos sociodemográficos

Se empleó el presente documento con el objetivo de obtener algunos datos de los trabajadores que participaron en la presente investigación, relacionados con: edad, género, años totales de experiencia laboral, tiempo de trabajo en la institución, estado civil, número de hijos, facultad, carrera, tipo de materia que dicta, actividad docente en otra institución, distrito de residencia, tipo de trabajo y tipo de contratación (Ver Apéndice A).

2.4.2. JCQ – *Job Content questionnaire* – Escala de Demanda-control por Robert Karasek y Cedillo

El Cuestionario del Contenido del Trabajo (*Job Content Questionnaire* -JCQ), fue diseñado por Karasek en 1984 para medir el "contenido" de las tareas de trabajo del empleado de una manera general ya que es aplicable a todos los puestos de trabajo (Karasek et. al, 1985).

El JCQ ha sido traducido a 23 idiomas y posee una gran variedad de versiones compuestas en sus tres principales dimensiones. El cuestionario original estuvo conformado por 49 ítems redactados en inglés y es la versión recomendada por el Centro JCQ; sin embargo, este cuestionario cuenta con una versión corta compuesta por 27 ítems realizada en el año 1985 por Peter Schnall, con la finalidad de que su aplicación sea de manera más rápida y eficiente. Las versiones estandarizadas varían según los países donde se ha aplicado el cuestionario, pues se han incorporado otras sub-escalas según las particularidades de cada población. Por ejemplo, la versión malaya para Malasia está compuesta por 22 reactivos conformados en 3 dimensiones; la adaptación Alemana por 35 reactivos distribuidos en 4 dimensiones en su versión corta; la versión corta Canadiense en el idioma francés está conformada por 18 reactivos compuesto por 3 dimensiones; la Iraní contiene 56 reactivos en 9 dimensiones, y, finalmente, en la versión al idioma español existen diversas versiones para países como España, Venezuela, Puerto Rico y México, entre otros. La versión en español para México estuvo disponible en el cuestionario compuesto por 49 y 27 reactivos, validadas previamente (Juárez-García, 2015).

El JCQ un instrumento auto-administrado que permite medir las características sociales y psicológicas del puesto de trabajo (Karasek, et al., 1998). Las escalas: (a) decisión (b) demandas psicológicas, y (c) los apoyos sociales; son utilizadas para medir el modelo de alta demanda,

bajo control y bajo soporte social que explica el estrés laboral. El Modelo demanda / control, teoría en que se basa la prueba, explica en primer lugar, el riesgo relacionado con el estrés y, en segundo lugar, los correlatos de comportamiento activo-pasivo de puestos de trabajo. Otros aspectos de las exigencias del trabajo se evalúan en las escalas: (d) carga física total y (e) la inseguridad en el trabajo. (Karasek et al., 2000). En la presente investigación se utilizó la versión corta del instrumento (27 *Ítems*) de JCQ, recomendada por Peter Schnall y bajo la traducción original al español realizada por Leonor Cedillo (2005) y autorizada por el JCQ Center.

El cuestionario recomendado tiene 27 reactivos con una escala tipo Likert con las siguientes alternativas de respuesta: (1) No, Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Estoy de acuerdo, (4) Si, Completamente de acuerdo. Además, está compuesta por cuatro dimensiones: demandas psicológicas, apoyo social, control laboral e inseguridad en el empleo (Karasek et al., 2000).

En su validación al español según la investigación de Escriba-Aguir, Mas Pons y Flores Reus (2001), la consistencia interna se valoró por medio del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones del JCQ. A fin de valorar la validez de concepto, las tres dimensiones el JCQ se trataron de forma categórica y continua. Las dimensiones que se obtuvieron tras realizar el análisis factorial se

dicotomizaron en dos grupos (alto y bajo), estableciéndose el punto de corte como un punto intermedio entre dos grupos obtenidos por medio de un análisis de conglomerados no jerárquicos. Para determinar la correlación de las dimensiones obtenidas en el JCQ con la escala EPB (efectos psíquicos del *burnout*) y las 6 dimensiones del cuestionario de salud SF-36 utilizadas, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman. Así mismo, con las 4 categorías de la variable tensión en el trabajo, obtenidas con las dos dimensiones (demandas y control sobre el trabajo) tratadas de forma dicotómica, se estudió la relación con la escala EPB y las 6 dimensiones del cuestionario de salud SF-36 por medio del test Kruskal-Wallis. Finalmente, se encontró la misma estructura factorial que la presentada por el cuestionario original. El coeficiente de correlación para cada una de las tres dimensiones es alto (.83 – .87), así como el alfa de Cronbach (.74 – .88).

En un estudio realizado por Arias, Montes y Masías (2014), donde se realizó el estudio de estrés laboral en docentes de Instituciones Educativas de nivel primario de la ciudad de Arequipa en relación con su creatividad, se aplicó esta escala de Estrés Laboral a la cual se le aplicó la prueba de Pearson para determinar las correlaciones ítem-test, obteniéndose valores entre .221 y 0.507, mientras que se obtuvo un Alpha de Cronbach de = 0.665. En consecuencia, la Escala de Estrés Laboral (JCQ) utilizada demuestra ser válida y confiable.

Medición de la escala de tensión laboral mediante el modelo de demanda-control-apoyo social

El modelo demanda-control-apoyo social ha sido puesto a prueba en numerosos estudios desde su aparición. Las investigaciones se han centrado en la hipótesis de la tensión psicológica; es decir, la que predice efectos en la salud. Frente a quienes afirman que no hay suficiente información sobre la posible nocividad de los factores psicosociales, la literatura revisada muestra claramente que la alta tensión influye en la salud y la calidad de vida de diversas formas, y ninguna de ellas beneficiosa.

Este modelo opta por centrarse en aquello que se puede abordar desde el ámbito de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación. Sus autores consideran esto una ventaja frente a modelos psicosociales más complejos, que contemplan los aspectos individuales como definitivos en el desencadenamiento del estrés, y que en su intento por abarcar el tema desde una perspectiva más macro, adolecen de una excesiva dispersión a la hora de traducirse a actuaciones preventivas prácticas. De este modo, lo que muchos critican en el modelo su aparente simplicidad, puede convertirse en una de sus mayores virtudes, permitiendo más operatividad.

Proyecto piloto con el instrumento: *Job Content Questionnaire (JCQ)*

Respecto a su validez y confiabilidad como instrumento, se realizó un estudio piloto, empleando el instrumento JCQ en un grupo aleatorio de 42 docentes de pregrado de diferentes universidades, los cuales accedieron a participar del piloto de manera voluntaria. Se utilizó el JCQ de 27 preguntas en español. El principal criterio de inclusión fue que estuvieran trabajando como docentes de pregrado actualmente contratados por alguna universidad particular de Lima Metropolitana. El proceso se llevó a cabo recolectando la información requerida por medio de una encuesta virtual, utilizando una plataforma virtual de *Google Forms*, en la cual se subió todo el instrumento a utilizar basado en 27 preguntas. El llenado del instrumento en modo virtual lo pudieron llenar por medio de una computadora o teléfono móvil, solo se podía acceder a través del vínculo web que se le enviaba a la muestra de manera personalizada.

El proceso de recolección de la información duró aproximadamente cuatro semanas. Se analizaron los datos con el coeficiente Alpha de Cronbach de forma independiente para todas las dimensiones del cuestionario, obteniendo: 0.70 de confiabilidad en Demandas psicológicas, 0.91 en control laboral, 0.95 en apoyo social total y 0.84 en inseguridad en el empleo. Se detectó que, dentro de las varianzas independientes de cada ítem, el número 12 el cual corresponde a: “Tengo que trabajar muy duro”, obtuvo un 1.27, evidenciando distorsión y muy apartado del

promedio de las demás. Se tuvo la hipótesis de que podrían no ser un ítem muy fuerte y complicado de comprender, por lo que se decidió cambiarlo a: “Tengo que trabajar arduamente” frase más cerca al contexto del trabajo docente. Adicionalmente en el ítem 25 el cual corresponde a “¿Qué tan estable es su empleo?” arrojó una varianza de 1.03, también alejada del promedio de las demás; sin embargo, en este ítem podemos identificar que no se trataba de un lenguaje complicado de entender frente al enunciado, sino que puede ser consecuencia del entorno organizacional y la coyuntura laboral que se vive actualmente en el país. Por dichas razones se decidió mantener el ítem sin algún cambio.

Finalmente, realizando el análisis del coeficiente Alpha de Cronbach para todo el cuestionario de manera global, arrojó 0.897 (0.9), dicho índice significa un nivel alto de confiabilidad. Por lo que, se concluye con esta prueba piloto del JCQ, que el instrumento es estable y por ende confiable para poder ser utilizado en la investigación.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad del Job Content Questionnaire (JCQ).

Dimensiones	Alpha de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Demanda Psicológica	,702	Alta
Control Laboral	,912	Alta
Apoyo Social Total	,950	Alta
Inseguridad en el empleo	,836	Alta
Cuestionario JCQ	,897	Alta

Fuente: Autor de la tesis.

2.4.3. MBI - Maslach Burnout Inventory – Escala de Burnout por Maslach y Jackson

El modelo de burnout y su principal instrumento de medición el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), contiene ítems que permiten la determinación de los síntomas y dichos ítems son separados en dimensiones, según la frecuencia en que se presentan en el ámbito laboral. Las tres dimensiones no fueron derivadas teóricamente, sino que fueron resultado de un análisis exploratorio de una serie de experiencias asociadas con el fenómeno del burnout por medio del MBI. (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)

Instrumento orientado a medir dimensiones del *Burnout* desde un programa integral de investigación psicométrica. Fue desarrollado durante la década de 1970, basado en un programa de investigación realizado en el ámbito de los servicios orientados hacia la salud y sus cuidados, además de servicios humanos. En sus inicios fue conocido como *MBI-Human Services Survey* (MBI-HSS), y contenía tres dimensiones, que son denominadas despersonalización, agotamiento emocional, además de la realización personal.

Posteriormente, surge una segunda versión del MBI, que fue desarrollada para personas que trabajan en educación, es así que se le denomina *MBI-Educators Survey*, o MBI-ES. Cabe, resaltar que en estas dos versiones, las dimensiones estudiadas son las mismas. Sin embargo, en la tercera versión que tiene su aparición debido al creciente

interés en el *Burnout* dentro de trabajos que no están tan orientadas a una interacción directa con las personas; las dimensiones poseen otras denominaciones, tal es así que la dimensión agotamiento emocional también es llamada desgaste, pérdida de energía, debilitamiento y fatiga. La dimensión despersonalización es llamada cinismo. Asimismo, la dimensión baja realización personal es denominada ineficacia, o reducción de la productividad, baja moral y la incapacidad para sobrellevar una situación.

El MBI-GS o versión general del cuestionario *Burnout* de Maslach fue el instrumento que se utilizó en la presente investigación, la cual en su versión más reciente estuvo enfocada en profesiones no asistenciales. Los hallazgos de esta prueba son polémicos. Por ejemplo, Bakker, Demfrouiti y Schaufeli (2002) dan cuenta de una estructura factorial de tres dimensiones, que contrasta con otros resultados que muestran una estructura factorial en donde la escala de Despersonalización muestra una baja consistencia interna (Evans y Fisher, 1993).

El MBI-HSS y el MBI-ES son versiones equivalentes, para profesiones asistenciales o de servicio a personas y para profesores. Para estas últimas profesiones hay una mayor cantidad de investigaciones que sustentan la consistencia interna y buscan esclarecer la composición factorial del instrumento (Evans y Fisher, 1993).

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citados en Cordes y Dougherty, 1993) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del síndrome de burnout, con 22 ítems finales (Cordes y Dougherty, 1993). Por otra parte, la primera edición del MBI mantenía dos tipos de escalas según la frecuencia e intensidad del síndrome. De éstas, la escala de frecuencias es la que muestra una mejor correlación en la mayoría de las investigaciones. Debido a estas razones, los autores han aceptado la utilización de una sola escala de frecuencia en la segunda edición. Así, se desarrolló la versión final del *Maslach Burnout Inventory* (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y Jackson, 1981).

Por ello nos proponemos utilizar el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1981), adaptado al español por Gil-Monte y Peiró (1997), el cual es un cuestionario de 22 ítems con 5 opciones de respuesta (escala Likert de 0 a 6), adaptado que contiene las siguientes dimensiones: Cansancio emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización personal (RP). Las puntuaciones de cada dimensión se

obtienen al sumar los valores de los 22 ítems, cada ítem puede ser valorado según la siguiente escala de Likert: nunca (1), algunas veces al año (2), algunas veces al mes (3), algunas veces a la semana (4), diariamente (5).

Según el estudio de Fernández (2002) en un estudio de desgaste psíquico (*burnout*) en docentes de primaria, utilizando el MBI, comprobó la confiabilidad y detalló lo siguiente: los valores alfa de Cronbach, del primer estudio, fueron: alfa = .90 para agotamiento emocional, alfa = .76 para despersonalización, y alfa = .72 para realización personal en el trabajo. En el segundo estudio los valores fueron alfa = .88, alfa = .74 y alfa = .72, respectivamente. Dado que el MBI tiene un origen inglés y una traducción española, se procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística, utilizando para ello el criterio de jueces, con el fin de garantizar que el instrumento corresponda a nuestro contexto. La validez del instrumento fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces. Para cuantificar los hallazgos se aplicó el coeficiente V de Aiken (Escrura, 1988), los resultados presentados en la tabla 2 indican que todos los ítems alcanzaron niveles adecuados de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido.

Tabla 6*Validez del inventario de Burnout de Maslach.*

Ítem	V Aiken
1	1,00 *
2	1,00 *
3	1,00 *
4	0,89 *
5	0,89 *
6	0,89 *
7	0,89 *
8	0,89 *
9	0,89 *
10	0,89 *
11	0,89 *
12	0,89 *
13	0,89 *
14	0,89 *
15	0,89 *
16	1,00 *
17	0,89 *
18	0,89 *
19	0,89 *
20	0,89 *
21	0,89 *
22	1,00 *

* $p < ,05$ Jueces =9

Fuente: Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana.
Fernández; M. (2002).

En el estudio de Fernández (2002), también se estudió la validez de constructo, por medio del método intraprueba efectuándose el Análisis Factorial Confirmatorio de manera que se trató de establecer si los tres factores obtenidos en la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Dichos resultados se reflejan en la tabla 6 y permiten observar que el modelo de tres factores alcanza mejores resultados que el modelo independiente, de manera que se observa un

estadístico chi-cuadrado (47,01) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI = 0,98 y AGFI = 0,95) son adecuados, por lo que el autor concluyó que el modelo fue corroborado en los datos evaluados y, por lo tanto, el Inventario de burnout de Maslach, según la tabla 6 y 7, presenta validez de constructo.

Tabla 7

Análisis factorial confirmatorio del Inventario burnout de Maslach.

Datos	Modelo de 3 factores	Modelo independiente
Parámetros 47 22	47	22
Chi-cuadrado mínimo	47,01	152,54
G.L.	206	231
P	,823	,020
Chi-cuadrado mínimo/G.L.	0,23	0,65
RMR	0,02	0,13
GFI	0,98	0,80
AGFI	0,95	0,86
N = 334		

Fuente: Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. Fernández; M. (2002)

Se encontró también en el estudio de Fernández, Juárez-García y Merino (2015) en el cual realizaron un análisis estructural y de la invarianza del MBI-GS en una población de trabajadores peruanos, donde también participaron docentes y otros profesionales como parte de la muestra, utilizando el cuestionario de 16 ítems arrojaron como resultados de confiabilidad un coeficiente mayor a 0.75, por lo tanto, los puntajes podían considerarse relevantes para la investigación de grupo. Sin

embargo, los resultados alcanzados en dicho estudio describen que existen aún cuestiones abiertas las cuales también son limitaciones en el uso del instrumento; por ejemplo, el desbalance del tamaño muestral en los trabajadores de la muestra, y que estos sean de Lima, Perú. Finalmente, sugirieron enfatizar en el cambio conceptual que ocurre en la evaluación del MBI con respecto a las otras versiones, esto es, una crisis en las relaciones de la persona con su trabajo sin que necesariamente esto signifique también una crisis en la relación de la persona con los otros miembros del centro laboral.

Por lo anterior expuesto, en el presente estudio se decidió revisar por jueces expertos el MBI GS, el cual fue modificado y adaptado para que pueda ser comprendido de manera óptima por la población docente, siendo uno de los jueces el cual revisó y aprobó en dos oportunidades el instrumento y quien recomendó utilizar la versión de 22 ítems en lugar del cuestionario de 16 ítems.

2.5. Procedimiento

La obtención de la información requerida en el presente trabajo se realizó mediante encuestas virtuales, utilizando una plataforma virtual de *Google Forms*, en la cual se subirán 4 secciones las cuales fueron contestados por cada docente: el primero será el consentimiento informado, el segundo la ficha sociodemográfica, la tercera la encuesta del JCQ, y por último la encuesta del

MBI. El llenado de dicha plataforma se pudo realizar mediante una computadora o teléfono móvil, solo accediendo mediante el vínculo web que se le enviará por correo, manteniendo la confidencialidad de los datos brindados en su totalidad.

Asimismo, de acuerdo a la revisión por tres jueces expertos, los instrumentos tanto el JCQ como el MBI, fueron adaptados en determinados ítems, con el fin de mantener una comprensión mucho más ágil por los docentes. Cabe recalcar que con el JCQ se realizó una prueba piloto, descrita en el apartado anterior de técnicas de recolección de datos.

Para ello, se realizó previamente las coordinaciones respectivas con la Institución a fin de poder contar con la base de datos de los docentes que formaron parte de la muestra, adicionalmente se acordó que las facultades, mediante su departamento de Coordinación Académica y Computo, enviarían semanalmente los correos invitando a toda la muestra de docentes a completar dichas encuestas.

Dicha aplicación no tuvo inconvenientes, ya que hubo buena recepción por parte de los participantes y autoridades, se procuró disponer de un correo lo suficientemente asertivo, promoviendo el beneficio que tendrían como parte del monitoreo de riesgos psicosociales para la facultad. Fueron necesarias alrededor de 8 reuniones con autoridades de la institución para poder cumplir con la presente investigación y obtener los permisos requeridos para acceder a la muestra.

2.6. Análisis de datos

Con apoyo del programa informático Excel además del paquete estadístico SPSS versión 22 (IBM), se realiza el recojo, organización y posterior estudio de los datos.

Para el análisis descriptivo se utilizaron tablas de frecuencia y porcentajes; así como medias, desviación estándar y puntajes mínimos y máximos. Esto para analizar las variables de estudio según los datos sociodemográficos que se están recopilando de la muestra a estudiar.

Para la observación de la correlación que buscó medir el grado de relación entre dichas variables, previamente se analizó la normalidad de los datos a través del estadístico Smirnov-Kolmogorov, para luego emplear el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que se identificó que la distribución de los datos no era normal.

2.7. Criterios éticos

Con relación a las consideraciones éticas, el cuidado y respeto por los participantes de la investigación y el consentimiento informado es uno de los componentes más importantes de la investigación con seres humanos. La persona que participa de un proyecto de carácter investigativo, antes de comenzar el mismo, debe ser informada con claridad acerca de la naturaleza, objetivos y condiciones de la investigación en la que se le solicita que participe (Leibovich de Duarte, 2000). Se definieron los términos en un lenguaje claro, asequible y de fácil comprensión, dicho lenguaje no debe ser técnico o incluir terminología psicológica; asimismo, se incluyó el detalle de por qué participar en

el proyecto, las características de mismo, duración, el anonimato de datos a recaudar, así como el carácter voluntario: en lo cual se incluye el deseo de participar en la investigación como también a dejarlo (Calo y Hermosilla, 2000). Una vez que no se presenten dudas por parte del participante acerca de la investigación, aceptando libremente y sin ningún tipo de medidas coercitivas y/o económicas, se solicitó la firma del consentimiento informado (Apéndice A).

En relación a la confidencialidad de datos, el material obtenido se guardó, respetando la identidad de los participantes, utilizando un apodo, ya sea nombre y/o siglas que impidan identificarlo; asimismo, esta sección se encuentra regida y bajo consentimiento para el tratamiento de datos personales – personas interesadas de conformidad con la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS.

CAPITULO III RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Diagnóstico de los niveles de demanda-control-apoyo social

Para realizar un diagnóstico objetivo de la presencia de estrés laboral a través del modelo de demanda-control-apoyo social, en un conjunto de docentes conformado por un total de 207 docentes de pregrado en condición laboral contratado dentro del presente semestre académico 2019-I en una universidad particular de Lima Metropolitana, se procedió con la recolección de los datos y posteriormente con el respectivo procesamiento de la información, en donde se produjeron los siguientes resultados:

Tabla 8

Análisis de promedios de las dimensiones del JCQ por carrera profesional.

	Promedio de Demandas Psicológicas	Promedio de Control laboral	Promedio de Inseguridad en el Empleo	Promedio de Apoyo Social Total
Contabilidad	31.21	73.79	4.44	24.73
Economía	32.64	74.55	5.76	22.12
Odontología	32.51	72.33	4.56	23.54

Fuente: Autor de la tesis

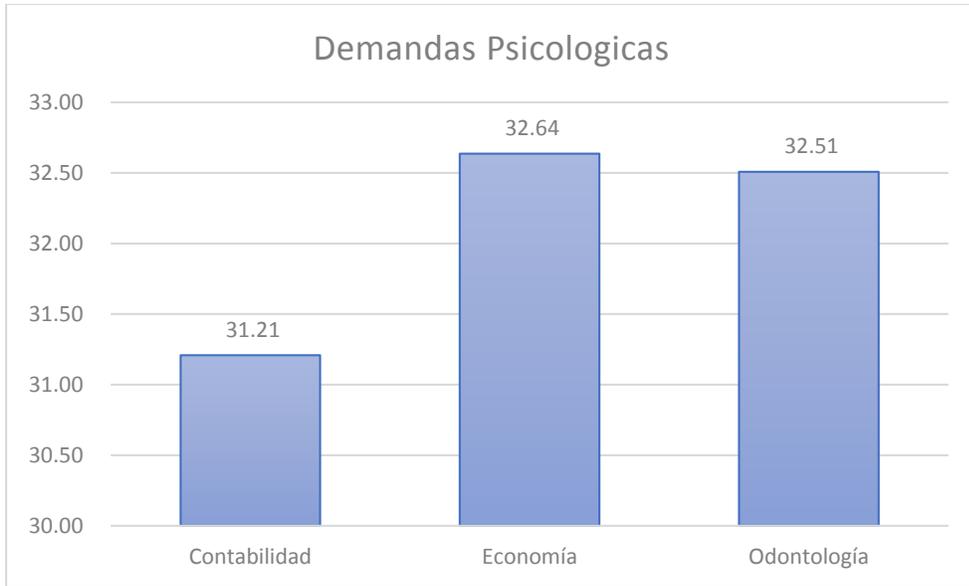


Figura 2. Niveles de Demandas psicológicas por carrera profesional

Fuente: Autor de la tesis

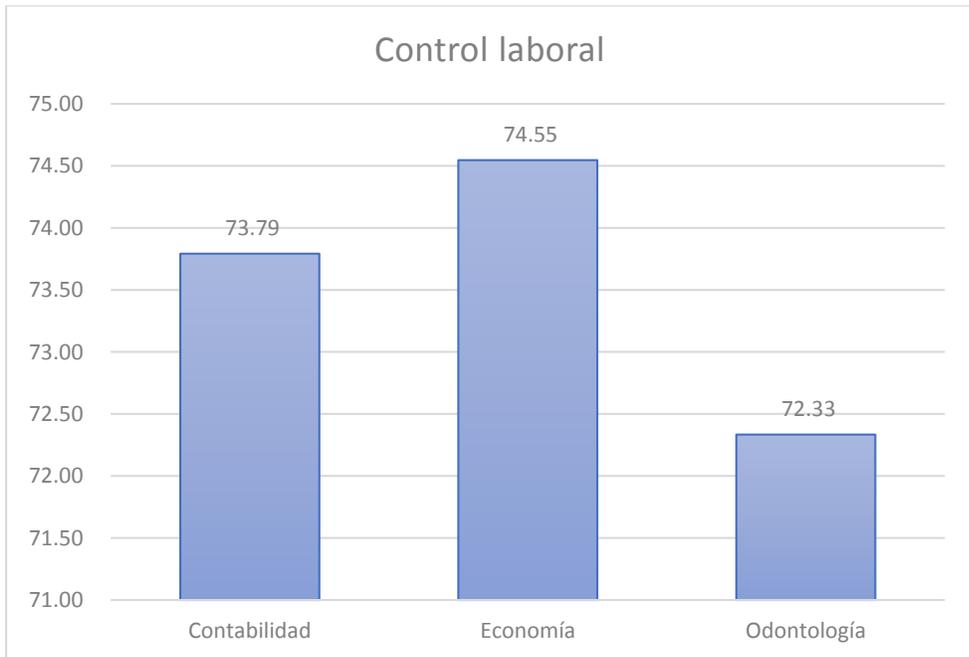


Figura 3. Niveles de control laboral por carrera profesional

Fuente: Autor de la tesis

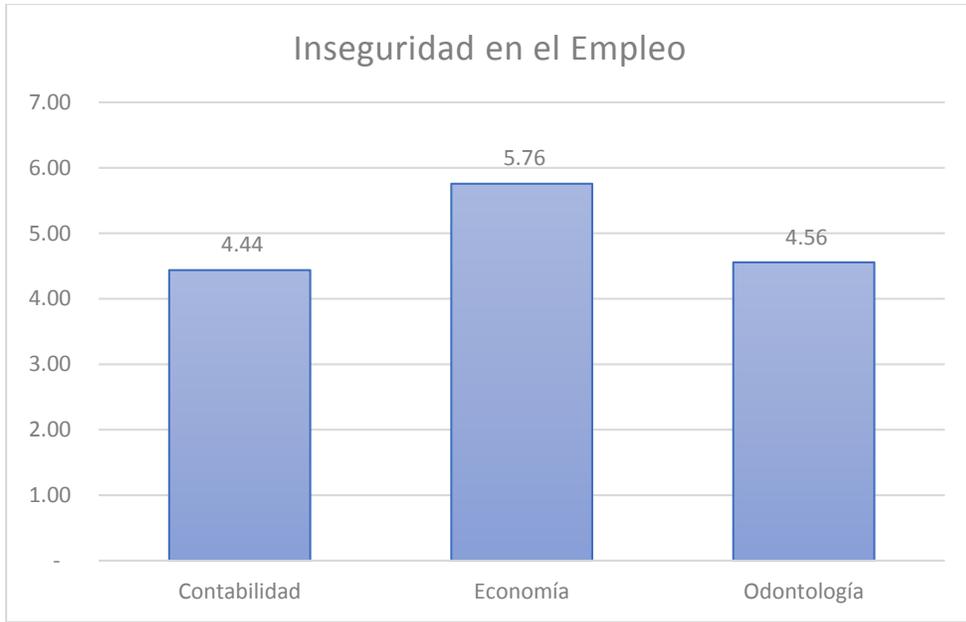


Figura 4. Niveles de Inseguridad en el empleo por carrera profesional

Fuente: Autor de la tesis

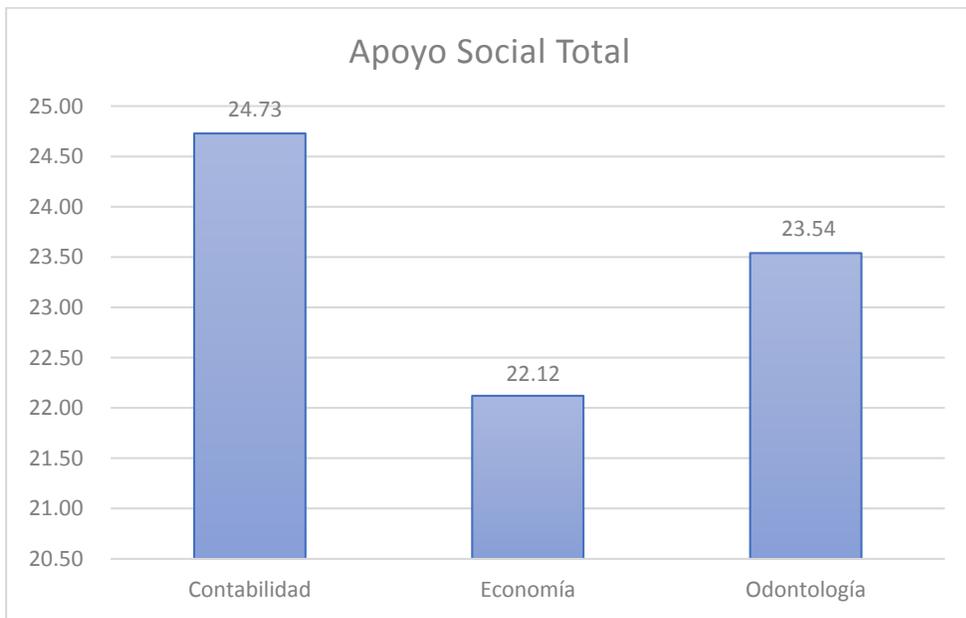


Figura 5. Niveles de apoyo social total por carrera profesional.

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 8, la cual reúne los promedios completos por dimensión del JCQ según el modelo de demanda-control-apoyo social, se evidencia, tal cual como en la figura 2, que la carrera de Economía cuenta con el nivel más alto en demandas psicológicas, seguida por odontología y finalmente con el promedio más bajo de las tres está Contabilidad con 31.21. En cuanto a control laboral, tomando en cuenta la tabla 7 y la figura 3, se evidencia que la carrera de Economía nuevamente obtiene el promedio más alto con un 74.55, seguida por Contabilidad con un promedio de 73.79 y Odontología con 72.33. Seguidamente para la dimensión de inseguridad en el empleo, según la tabla 7 y la figura 4, la carrera de Economía obtiene 5.76, siendo la puntuación más alta, seguida de Odontología y posteriormente Contabilidad. Finalmente, para la dimensión de apoyo social total, de acuerdo a la tabla 7 y la figura 5, se encuentra que esta vez, de acuerdo a las puntuaciones anteriores, la carrera de Economía cuenta con el promedio menor entre las tres, con 22.12, luego se encuentra Odontología con 23.54 y finalmente Contabilidad cuenta con el nivel más alto de apoyo social.

Tabla 9
Diagnóstico de los niveles de estrés laboral según Modelo de Demanda-Psicológica Control-Apoyo social.

	Demandas Psicológicas	Control laboral	Inseguridad en el Empleo	Apoyo Social Total
Contabilidad	ALTO	ALTO	BAJO	ALTO
Economía	ALTO	ALTO	ALTO	BAJO
Odontología	ALTO	ALTO	BAJO	BAJO

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 9, en cuanto a los niveles de demandas psicológicas y control laboral, encontramos que las tres carreras cuentan con un alto nivel en dichas dimensiones, lo que no sucede en inseguridad en el empleo, donde solo Economía cuenta con un nivel alto y las otras dos, Contabilidad y Odontología, cuentan con un nivel bajo. Para apoyo social, se evidencia que sólo Contabilidad cuenta con un alto nivel por parte de esta dimensión y las otras dos carreras cuentan con un nivel bajo.

Percepción del estrés laboral y nivel del total de la muestra de docentes basado en el Modelo de Demanda Psicológica-Apoyo social.

Tabla 10

Análisis de niveles de las dimensiones de demanda psicológica-control-apoyo social de la muestra total de docentes

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Demandas psicológicas	ALTO	159	76.81%
	BAJO	48	23.19%
	Total	207	100.00%
Control laboral	ALTO	166	80.19%
	BAJO	41	19.81%
	Total	207	100.00%
Inseguridad laboral	ALTO	78	37.68%
	BAJO	129	62.32%
	Total	207	100.00%
Apoyo social total	ALTO	85	41.06%
	BAJO	122	58.94%
	Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 10, en cuanto a demandas psicológicas, 159 docentes (76.81%) de la muestra total evidenciaron un nivel alto, frente a un total de 48 docentes (23.19%) los cuales obtuvieron un nivel bajo. Para control

laboral, 166 docentes (80.19%) evidenciaron un nivel alto y 41 docentes (19.81%) un nivel bajo. Por otro lado, 78 docentes (37.68%) obtuvieron un nivel alto en inseguridad laboral, frente a una cantidad de 129 (62.32%) que obtuvieron un nivel bajo. Finalmente, para apoyo social, una cantidad de 85 docentes (41.06%) evidenciaron un nivel alto frente a 122 docentes (58.94%) del total de la muestra, evidenciaron un nivel bajo.

Tabla 11

Niveles de demanda psicológica del total de la muestra

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	159	76.81%
BAJO	48	23.19%
Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 11 se observa que 159 docentes (76.81%) de la muestra total, cuenta con un nivel alto en demandas psicológicas y 48 docentes (23.19%) con un nivel bajo.

Tabla 12

Niveles de control laboral del total de la muestra

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	166	80.19%
BAJO	41	19.81%
Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 12 se observa que 166 docentes (80.19%) de la muestra total, cuenta con un nivel alto en para control laboral y 41 docentes (19.81%) con un nivel bajo para dicha dimensión.

Tabla 13

Niveles de inseguridad laboral del total de la muestra

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	78	37.68%
BAJO	129	62.32%
Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 13 se evidencia a 78 docentes (37.68%) de la muestra total, en un nivel alto de inseguridad laboral y 129 docentes (62.32%) con un nivel bajo.

Tabla 14

Niveles de apoyo social del total de la muestra

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	85	41.06%
BAJO	122	58.94%
Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

Según tabla 14 se evidencia que 85 docentes (41.06%) de la muestra total, cuentan con un nivel alto de apoyo social y 122 docentes (58.94%) con un nivel bajo.

Percepción del estrés laboral y nivel del total de la muestra de docentes por carrera basado en el Modelo de Demanda Psicológica-Apoyo social.

Odontología

Para la carrera de Odontología se contó con una muestra de 126 docentes.

Tabla 15

Análisis de los niveles por dimensión según modelo demanda-control-apoyo social del total de docentes de Odontología.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Demandas Psicológicas	ALTO	112	88.89%
	BAJO	14	11.11%
	Total	126	100.00%
Control laboral	ALTO	106	84.13%
	BAJO	20	15.87%
	Total	126	100.00%
Inseguridad en el empleo	ALTO	41	32.54%
	BAJO	85	67.46%
	Total	126	100.00%
Apoyo social total	ALTO	40	31.75%
	BAJO	86	68.25%
	Total	126	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 15, podemos observar que, para la muestra total de la carrera de Odontología, siendo un total de 126 docentes, para demandas psicológicas, 112 docentes del total cuentan con un alto nivel y 14 con un bajo nivel. En cuanto a control laboral, 106 docentes tienen un alto nivel y 20 se encuentran con un nivel bajo. Para inseguridad en el empleo, se evidencia un total de 41 docentes con un nivel alto y, por otro lado, 85 docentes con nivel bajo para la misma dimensión. Finalmente, para apoyo social total, se muestran 40 docentes con alto nivel y por otro lado 86 con un bajo apoyo social.

Contabilidad

Para la carrera de Contabilidad se contó con una muestra de 48 docentes.

Tabla 16

Análisis de los niveles por dimensión según modelo demanda-control-apoyo social del total de docentes de Contabilidad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Demandas Psicológicas	ALTO	27	56.25%
	BAJO	21	43.75%
	Total	48	100.00%
Control laboral	ALTO	38	79.17%
	BAJO	10	20.83%
	Total	48	100.00%
Inseguridad en el empleo	ALTO	20	41.67%
	BAJO	28	58.33%
	Total	48	100.00%
Apoyo social total	ALTO	33	68.75%
	BAJO	15	31.25%
	Total	48	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 16, para la carrera de Contabilidad se tuvo una muestra de 48 docentes y según las dimensiones de: demandas psicológicas, se encontraron 27 docentes con un alto nivel representando el 56.25% del total y un total de 21 docentes con un nivel bajo. Para control laboral se hallaron 38 docentes con altos niveles en la dimensión y, por otro lado, se encontraron 10 con un bajo nivel de la misma. Para inseguridad en el empleo, se identificaron 20 docentes con un nivel alto y, por otro lado, 28 con un nivel bajo. Finalmente, para apoyo social total, se encontraron 33 docentes que se consideran en un nivel alto de apoyo y, por el contrario, 15 docentes evidencian un nivel bajo de apoyo social total.

Economía

Para la carrera de Economía se contó con una muestra de 33 docentes.

Tabla 17

Análisis de los niveles por dimensión según modelo demanda-control-apoyo social del total de docentes de Economía.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Demandas Psicológicas	ALTO	20	60.61%
	BAJO	13	39.39%
	Total	33	100.00%
Control laboral	ALTO	22	66.67%
	BAJO	11	33.33%
	Total	33	100.00%
Inseguridad en el empleo	ALTO	17	51.52%
	BAJO	16	48.48%
	Total	33	100.00%
Apoyo social total	ALTO	12	12
	BAJO	21	21
	Total	33	33

Fuente: Autor de la tesis

De acuerdo con la tabla 17, se contó con un total de 33 docentes para la muestra de la carrera de Economía. Para la dimensión de demandas psicológicas, se encontraron 20 docentes con un nivel alto y 13 con un nivel bajo. En control laboral una mayoría estuvo en un nivel alto, siendo 22 docentes los que se encontraban en dichos promedios y 11 en niveles bajos. Para inseguridad en el empleo, se hallaron 17 con un nivel alto de inseguridad y 16 con un nivel bajo. Finalmente, para apoyo social se encontraron 12 docentes con un alto nivel y 21 con niveles bajos de apoyo social total.

3.1.2. Diagnóstico de los niveles de Burnout

Luego de determinar los niveles de estrés laboral a través del modelo de demanda-control-apoyo social en los docentes encuestados, el siguiente paso consistió en diagnosticar los niveles de Burnout del mismo grupo, a fin de terminar como el estrés crónico afecta su vida laboral.

En una muestra de 207 docentes de pregrado de una universidad privada de Lima Metropolitana, se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 18

Análisis de promedios sobre las dimensiones del MBI por carrera profesional.

	Promedio de Agotamiento Emocional	Promedio de Despersonalización	Promedio de Realización personal
Contabilidad	11.88	1.52	41.71
Economía	24.00	8.24	35.67
Odontología	12.60	1.60	42.91

Fuente: Autor de la tesis

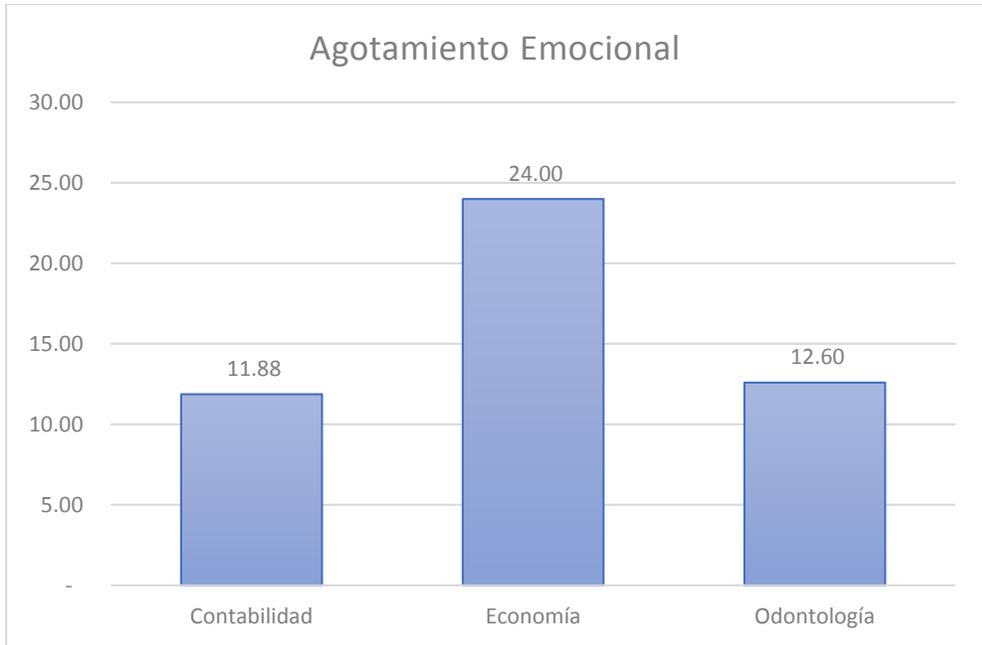


Figura 6 Niveles de agotamiento emocional por carrera profesional
 Fuente: Autor de la tesis

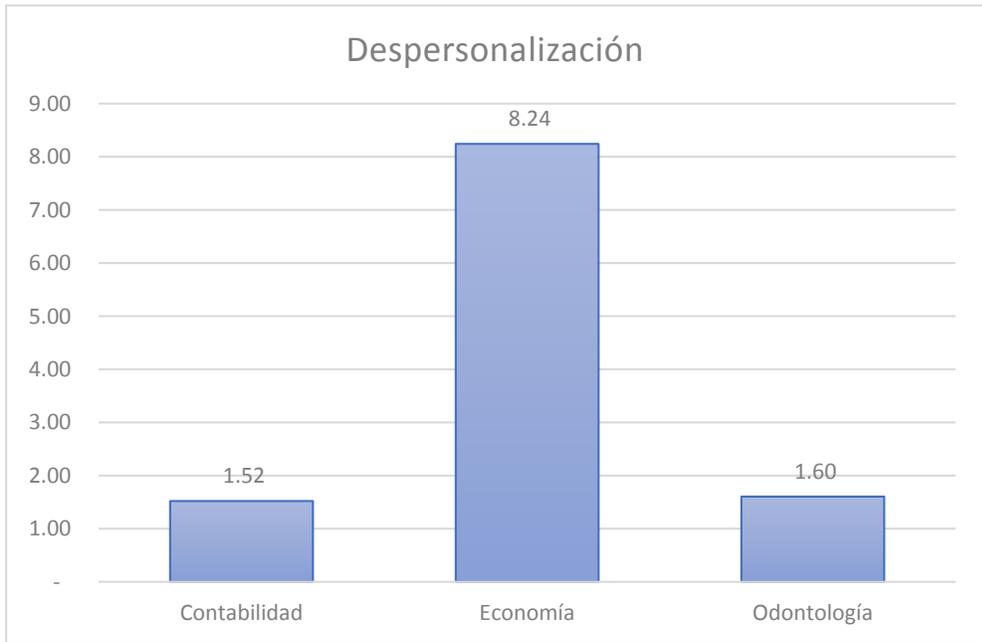


Figura 7 Niveles de despersonalización por carrera profesional
 Fuente: Autor de la tesis



Figura 8 Niveles de realización personal por carrera profesional
Fuente: Autor de la tesis

Respecto a los resultados de la tabla 18, se pudieron determinar los promedios de cada dimensión por el total de la muestra de docentes, evidenciando que, para agotamiento emocional y acorde con la figura 6, la carrera de Economía se encuentra con el más alto nivel y promedio, seguida de Odontología con 12.6 y posteriormente Contabilidad con 11.88. Asimismo, se encontró que, para la dimensión de despersonalización, nuevamente la carrera de Economía lleva el promedio más alto siendo 8.24, seguido en el mismo orden por Odontología con 1.6 y finalmente Contabilidad con 1.52. Por el contrario, para la dimensión de realización personal, esta vez es la carrera de Odontología quien obtiene el promedio más alto con 42.91, seguida por Contabilidad con 41.71 y al final se encuentra Economía con 35.67.

Tabla 19

Diagnóstico de los niveles de las dimensiones según Burnout.

	Niveles de Agotamiento Emocional	Niveles de Despersonalización	Niveles de Realización personal
Contabilidad	MEDIO	BAJO	ALTO
Economía	ALTO	MEDIO	ALTO
Odontología	ALTO	BAJO	ALTO

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 19, se observa que, según el diagnóstico de niveles para cada dimensión del Burnout, encontramos en un nivel alto para agotamiento emocional a la carrera de Odontología y Economía, siendo Contabilidad la que obtiene un nivel medio. Para despersonalización, tanto la carrera de Contabilidad y Odontología obtuvieron un nivel bajo, siendo Economía la que se otorga un nivel medio. Finalmente, para realización personal, encontramos que las tres carreras obtuvieron un nivel alto.

Percepción del estrés laboral y nivel del total de la muestra de docentes basado en el modelo de Burnout.

Tabla 20

Análisis de niveles de las dimensiones de Burnout de la muestra total de docentes

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	ALTO	84	40.58%
	MEDIO	44	38.16%
	BAJO	79	21.26%
	Total	207	100.00%
Despersonalización	ALTO	23	11.11%
	MEDIO	13	6.28%
	BAJO	171	82.61%
	Total	207	100.00%
Realización personal	ALTO	193	93.24%
	MEDIO	11	5.31%
	BAJO	3	1.45%
	Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 20 se observó, que 84 docentes (40.58%) del total de la muestra (207 docentes) tienen un nivel alto de agotamiento emocional, 44 docentes se encuentran con un nivel medio y 79 con un nivel bajo. Asimismo, 23 docentes de la muestra total evidencian un alto nivel de despersonalización, 13 docentes un nivel medio y la mayoría siendo 171 (82.61%) docentes se encuentran en un nivel bajo de la misma dimensión. Finalmente, 193 docentes (93.24%) la mayoría de la muestra total, se encuentran en un nivel alto de realización personal, 11 en nivel medio y solo 3 docentes (1.45%) evidencian un nivel bajo de la dimensión.

Tabla 21*Niveles de Agotamiento emocional del total de la muestra de docentes.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje de la muestra
ALTO	84	40.58%
MEDIO	44	38.16%
BAJO	79	21.26%
Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 21 se observa que 84 docentes (40.58%) de la muestra total, cuentan con un nivel alto en agotamiento emocional, 44 docentes (38.16%) cuentan con un nivel medio y 79 (21.26%) con un nivel bajo.

Tabla 22*Niveles de Despersonalización del total de la muestra de docentes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje de la muestra
ALTO	23	11.11%
MEDIO	13	6.28%
BAJO	171	82.61%
Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 22, para la dimensión de despersonalización, se encontraron 23 docentes con un nivel alto, 13 con un nivel medio y la mayoría de muestra, siendo 171 docentes, se encuentran con un nivel bajo.

Tabla 23*Niveles de Realización personal del total de la muestra de docentes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje de la muestra
ALTO	193	93.24%
MEDIO	11	5.31%
BAJO	3	1.45%
Total	207	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

Para la dimensión de realización personal, según la tabla 23, Podemos observar que en su mayoría 193 docentes (93.24%) evidencia un alto nivel de la dimensión, 11 docentes (5.31%) un nivel medio y solo 3 docentes (1.45%) un nivel bajo.

Percepción del estrés laboral y nivel del total de la muestra de docentes por carrera basado en el Modelo de Burnout.

Odontología

Para la carrera de Odontología se contó con una muestra de 126 docentes.

Tabla 24*Análisis de los niveles por dimensión según modelo de Burnout del total de docentes de Odontología.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje de la muestra
Agotamiento emocional	ALTO	42	33.33%
	MEDIO	27	21.43%
	BAJO	57	45.24%
	Total	126	100.00%
Despersonalización	ALTO	6	4.76%
	MEDIO	6	4.76%
	BAJO	114	90.48%
	Total	126	100.00%
Realización personal	ALTO	120	95.24%
	MEDIO	4	3.17%
	BAJO	2	1.59%
	Total	126	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

Según la tabla 24, se contó con una muestra de 126 docentes de la carrera de odontología, teniendo que para la dimensión de agotamiento emocional se encontraron 42 docentes en niveles altos de la dimensión, 27 en nivel medio y 57 en bajo. Para despersonalización se encontró el mismo número de docentes en niveles alto y medio, 6 para cada nivel respectivamente, y 114 en un nivel bajo de la dimensión. Finalmente, para realización personal, se observa un 95.24% del total equivalente a 120 docentes del total los cuales se encuentran en niveles altos de la dimensión, 4 docentes se encuentran a nivel medio y 2 docentes del total en bajo nivel de realización personal.

Contabilidad

Para la carrera de Contabilidad se contó con una muestra de 48 docentes.

Tabla 25

Análisis de los niveles por dimensión según modelo de Burnout del total de docentes de Contabilidad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje de la muestra
Agotamiento emocional	ALTO	19	39.58%
	MEDIO	15	31.25%
	BAJO	14	29.17%
	Total	48	100.00%
Despersonalización	ALTO	1	2.08%
	MEDIO	5	10.42%
	BAJO	42	87.50%
	Total	48	100.00%
Realización personal	ALTO	45	93.75%
	MEDIO	3	6.25%
	BAJO	0	0.00%
	Total	48	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 25 se puede observar los resultados que conciernen a la carrera de Contabilidad, contando con 48 docentes del total de la muestra del estudio. Se encontraron, según la dimensión de agotamiento emocional, 19 docentes en niveles altos, 15 en nivel medio y 14 en nivel bajo de agotamiento. Para despersonalización, se observó que sólo 1 docente tuvo un alto nivel en esta dimensión, frente a 5 docentes en nivel medio y la mayoría, siendo 42 docentes en niveles bajos. Finalmente, para realización personal, se encontraron 45 docentes con niveles altos de la dimensión, 3 con nivel medio y ningún docente se encontró en un nivel bajo.

Economía

Para la carrera de Economía se contó con una muestra de 33 docentes.

Tabla 26

Análisis de los niveles por dimensión según modelo de Burnout del total de docentes de Economía.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje de la muestra
Agotamiento emocional	ALTO	23	69.70%
	MEDIO	2	6.06%
	BAJO	8	24.24%
	Total	33	100.00%
Despersonalización	ALTO	16	48.48%
	MEDIO	2	6.06%
	BAJO	15	45.45%
	Total	33	100.00%
Realización personal	ALTO	28	84.85%
	MEDIO	4	12.12%
	BAJO	1	3.03%
	Total	33	100.00%

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 26 se puede observar los resultados que se obtuvieron de la investigación en la carrera de Economía, la cual estaba conformada por 33 docentes. Para la dimensión de agotamiento emocional, se encontraron 23 docentes (69.70%) con un nivel alto, a nivel medio se observan 2 docentes (6.06%) y en nivel bajo 8 docentes (24.24%). Para despersonalización, se hallaron 16 docentes con alto nivel de la dimensión, 2 docentes con nivel medio y 15 docentes con niveles bajos. Para realización personal, la mayoría se concentró en niveles altos, siendo 28 docentes (84.85%) los que se encontraron en esta categoría, continuado por 4 docentes en nivel medio (12.12%) y finalmente se observa solo un docente (3.03%) en nivel bajo de la misma dimensión.

3.2. Análisis correlacional

3.2.1 Determinación de la primera hipótesis general y primera hipótesis específica.

Tabla 27

Análisis de relación entre demanda psicológica-control-apoyo social y burnout en la muestra total de docentes y administrativos.

		Burnout				
		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal	Total de puntajes MBI	
Rho de Spearman	Modelo Demanda Psicológicas	Coefficiente de correlación	,433**	.130	-.079	,448**
		Sig. (bilateral)	.000	.061	.258	.000
		N	207	207	207	207
	Control laboral	Coefficiente de correlación	-,347**	-,202**	,204**	-,289**
		Sig. (bilateral)	.000	.003	.003	.000
		N	207	207	207	207
	Inseguridad en el Empleo	Coefficiente de correlación	,343**	,431**	-,438**	,219**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.002
		N	207	207	207	207
	Apoyo Social Total	Coefficiente de correlación	-,300**	-,257**	.093	-,376**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.181	.000
		N	207	207	207	207
Total de puntajes JCQ	Coefficiente de correlación	-.063	-,145*	.119	-.065	
	Sig. (bilateral)	.368	.037	.089	.349	
	N	207	207	207	207	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Autor de la tesis

En la tabla 27 se observan los resultados, encontrando que existe correlación entre la dimensión de agotamiento emocional y demandas psicológicas, ya que $P = 0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis

nula, teniendo una relación directa y altamente significativa. Se identifica también que existe correlación entre control laboral y agotamiento emocional, siendo $P = 0,000 < 0,05$, teniendo en este caso una relación inversa pero altamente significativa, al igual que la correlación entre control laboral y despersonalización, contando que $P = 0,003 < 0,05$, evidenciando una relación inversa también y significativa, finalmente la correlación entre control laboral y realización personal cuenta con un $P = 0,003 < 0,05$, bajo una relación directa y significativa. Adicionalmente, se observa la correlación en la dimensión de inseguridad en el empleo y agotamiento emocional, siendo $P = 0,000 < 0,05$ y rechazando la hipótesis nula, bajo una relación directa y altamente significativa según el coeficiente de correlación. Dicha dimensión también evidencia correlación con despersonalización, teniendo que $P = 0,000 < 0,05$ y bajo relación directa y también altamente significativa. Se observa que inseguridad en el empleo también evidencia correlación con realización personal, siendo $P = 0,000 < 0,05$, pero esta vez bajo una relación inversa y a su vez altamente significativa. En consiguiente, se observa que existe correlación entre apoyo social total y agotamiento emocional, ya que $P = 0,000 < 0,05$, bajo una relación inversa y altamente significativa, asimismo apoyo social total también evidencia correlación con dimensión de despersonalización, siendo $P = 0,000 < 0,05$, también bajo una relación inversa, pero esta vez moderadamente significativa. Finalmente, dentro del análisis de la correlación entre demandas

psicológicas y despersonalización, al ser mayor el *p value* al nivel de significancia ($P = 0,061 > 0,05$), se acepta la hipótesis nula; por ende, no existe relación entre dichas dimensiones, al igual que para el análisis entre demandas psicológicas y realización personal, teniendo que $P = 0,258 > 0,05$, anulando toda evidencia de alguna correlación, lo mismo para el análisis entre apoyo social total y realización personal, ya que $P = 0,181 > 0,05$, aceptando la hipótesis nula la cual indica que no existe correlación entre dichas dimensiones.

3.1.4. Determinación del segundo objetivo específico

Según la tabla 9 se observó que, según los niveles de las dimensiones del modelo de demanda-psicológica-control-apoyo social, en cuanto a demandas psicológicas, las tres carreras: contabilidad, economía y odontología, evidenciaron un alto nivel de la dimensión. Asimismo, las tres carreras también evidenciaron un nivel alto en cuanto a la dimensión de control laboral. De las tres carreras, dos de ellas: odontología y contabilidad, evidencian un bajo nivel en cuanto a inseguridad en el empleo, siendo economía la carrera con una puntuación más elata en esta dimensión. Finalmente, en la dimensión de apoyo social, sólo la carrera de contabilidad obtiene un alto nivel de apoyo social, contrario a las otras dos carreras: odontología y economía, las cuales obtienen un nivel bajo en la dimensión. En cuanto a los resultados obtenidos, damos respuesta la segunda hipótesis específica de la presente investigación, rechazamos la hipótesis nula ya que sí

existe un alto nivel de demandas psicológicas en las 3 carreras que forman parte del estudio.

3.1.5. Determinación del tercer objetivo específico

Según la tabla 18 se observó que, según los niveles de las dimensiones de Burnout, en cuanto a agotamiento emocional, las carreras de Economía y Odontología evidenciaron un alto nivel según las puntuaciones, por otro lado, Contabilidad obtuvo un nivel medio. En cuanto a despersonalización, Odontología y Contabilidad se presentan como las carreras con niveles bajos en esta dimensión, por el contrario, Economía evidencio un nivel medio. Finalmente, las tres carreras arrojaron, según las puntuaciones, un alto nivel en cuanto a realización personal. Con los resultados obtenidos en el presente estudio, damos respuesta a la tercera hipótesis específica en la cual rechazamos la hipótesis nula, ya que dos de las 3 carreras investigadas cuentan con un alto nivel de agotamiento emocional.

3.1.6. Determinación del objetivo general

De acuerdo con la tabla 27, observando los puntajes totales tanto del instrumento para medir percepciones del estrés laboral mediante el modelo de demanda-control-apoyo social y el de *Burnout*, se identifica el *p* valor $.349 > P= 0.05$, por lo que se aceptaría la hipótesis nula, evidenciando que no existe correlación entre ambos modelos bajo sus puntuaciones totales.

CAPITULO IV DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo cuatro objetivos, el primero fue conocer si existen correlaciones entre las dimensiones de las variables de demanda psicológica-control-apoyo social y burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología, específicamente de tres carreras: Economía, Contabilidad y Odontología, en una muestra de $n= 207$ docentes con un mínimo de tiempo laborando de seis meses en una universidad particular de Lima Metropolitana.

Según el modelo demanda-control-apoyo social, sostiene que el estrés laboral está íntimamente relacionado y en función al balance entre las demandas psicológicas del trabajo y posibilidad de control que el colaborador esté permitido de ejercer sobre sus funciones, a ello se le suman luego la inseguridad en el empleo y apoyo social (Karasek y Theorell, 1990), por lo tanto, en base a este modelo se obtuvieron los siguientes resultados en los que se evidencia que existe una relación entre la dimensión de agotamiento emocional y demandas psicológicas, dicha relación fue positiva y altamente significativa, también existe relación entre la dimensión de control laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, evidenciando una relación inversa pero altamente significativa, con despersonalización bajo una relación inversa y moderadamente significativa y con la dimensión de realización personal igualmente se identificó una relación directa y significativa. Actualmente no se tiene una forma de compararlo, ya que, en anteriores

investigaciones, dichas variables han sido trabajadas de manera independiente y con poblaciones heterogéneas a la de este estudio. Sin embargo, sí se puede identificar similitudes si comparamos las variables con sus investigaciones por separado.

Analizando la dimensión de inseguridad en el empleo, se observó que sí existe correlación con agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, siendo ésta última una relación inversa y altamente significativa frente a las otras dos primeras que son relaciones directas. Esto guarda coherencia ya que según Karasek, la inseguridad en el empleo es la percepción de estar inestable en el lugar de trabajo, viviendo en incertidumbre acerca de los despidos que se observan en el ambiente de trabajo, esto aumenta el estrés y por ende se da el agotamiento emocional, posteriormente la despersonalización ya que el trabajador pierde confianza en lo que hace y también le resta importancia con quienes interactúa, desnaturalizando sus funciones por resultado del entorno laboral, lo contrario sucede si es que esta inseguridad disminuye, el trabajador se sentirá más realizado personal y profesionalmente lo que asegura los resultados esperados en la organización.

En cuanto a la dimensión de apoyo social, se evidencia que sí existe correlación con agotamiento emocional bajo una relación inversa altamente significativa y para dimensión de despersonalización se evidencia correlación inversa y significativa.

Si todos estos resultados los pasamos al contexto del trabajo docente, podemos afirmar que según Arias, Montes y Masías (2014) la profesión docente es una de las actividades laborales más complicadas y demandantes. Asimismo, en el mismo estudio comentan que los profesores con mayor estrés son más creativos, coincidiendo con Karasek respecto a la profesión docente que sugiere alto control, a

mayores demandas y menos recursos obligan a la persona a hacer uso de sus capacidades creativas, lo que también evidencia sentido con las puntuaciones altas dentro de este mismo estudio en realización personal, dimensión del burnout que hace referencia al desarrollo personal que la actividad estresante ocasiona en el trabajador. Acorde a las puntuaciones y niveles totales del JCQ, se puede confirmar que de acuerdo a Palacios y Montes de Oca (2017) los investigadores y profesores, debido al poco tiempo, carga laboral y condiciones en las cuales deben desempeñar su trabajo y funciones, tienden a desarrollar más estrés en el trabajo y posiblemente también enfermedades psicosomáticas.

Según los resultados encontrados y de acuerdo a la tabla 9, se evidencia que las tres carreras con las cuales se trabajó la presente investigación, padecen de altas demandas psicológicas. En la contraparte, también manifiestan un alto control laboral, lo que significa que los docentes de estas 3 carreras, tienen la suficiente potestad de decisión sobre su trabajo. Según Karasek (1990), si un trabajador percibe que tiene alta demanda psicológica en el trabajo, pero también alto control laboral, predice un crecimiento profesional sostenido, ya que el trabajador cuenta con la posibilidad de ejercer sus habilidades cognitivas en las funciones y tiene autoridad de decisión para gestionar como realizar sus ideas, proyectos o responsabilidades. Por otro lado, solo una de las tres carreras, Economía, evidencia una alta inseguridad en el empleo, dicho factor también es un predictor del estrés crónico, sin embargo, al ver la relación con el control y las demandas, posiblemente los colaboradores de dicha carrera sean profesionales que al seguir creciendo en la institución puedan aprender todo lo necesario para luego, debido a la inseguridad

laboral de la institución actual, tomar otras oportunidades laborales. Finalmente, se evidencia que solo la carrera de Contabilidad percibe un alto apoyo social, tanto del jefe como de los compañeros de trabajo, dicho factor es vital para crecer profesionalmente en un ambiente laboral saludable, con buenas relaciones interpersonales y las otras dos carreras que son Economía y Odontología las cuales arrojaron resultados de bajo apoyo social, podrían hasta pensar en tomar decisiones de encontrar otro trabajo donde puedan tener una mejor interacción con los demás; sin embargo, si damos un vistazo al trabajo de los docentes de horario parcial por ejemplo, solo se acercan a la universidad a dictar las clases que le corresponde en los horarios indicados, limitando la posibilidad de interactuar con otros docentes y hasta personal administrativo, ello también podría ser una posible explicación de los niveles bajos en dicha dimensión.

De acuerdo a lo encontrado en cuanto a las correlaciones entre las dimensiones de control laboral y agotamiento emocional, la misma fue inversa, bajo este contexto que a medida que el control laboral aumenta el agotamiento emocional disminuye, ya que el trabajador, en este caso el docente, toma control de sus habilidades y decisiones sobre el trabajo y por consiguiente el agotamiento se ve disminuido, lo mismo sucede con la despersonalización, ya que el docente al tener más control de las labores que ejecuta tiende a estresarse menos, lo que sucede con realización personal es que al ser una relación directa representa que a la vez que el control laboral aumenta la realización personal también aumenta a la par, esto conlleva sentido, ya que si una persona toma más control de su trabajo tiende a sentirse más realizado en los progresos y resultados que puede obtener. Por el lado de la

dimensión de inseguridad en el empleo, se evidenció correlación con agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, siendo ésta última una relación inversa y altamente significativa frente a las otras dos primeras que son relaciones directas, estas 3 correlaciones cuentan con un coeficiente de .000. Dichos resultados guardan sentido en cuanto a que, si el docente percibe más inseguridad en el empleo, su agotamiento emocional se ve afectada y por ende aumenta (relación directa), su percepción de despersonalización también se incrementa debido al estrés que padece frente al ejercicio de sus funciones bajo un entorno con incertidumbre, sin embargo, a medida que la inseguridad disminuye la realización personal se ve en aumento (relación inversa).

Dentro de los resultados de la tabla 27 se encontró una fuerte correlación positiva entre agotamiento emocional y demandas psicológicas, esto guarda sentido, ya que, si los docentes se ven enfrentados día a día con demandas de trabajo que en ciertos momentos pueden exceder su capacidad de manejo frente a las tareas, puede causar cansancio cognitivo y esto se traduce en agotamiento emocional, pudiéndole afectar de forma no sólo psicológica, sino también fisiológica.

Respecto a los productos de la tabla 19, se pudo determinar que, la dimensión de Agotamiento Emocional, posee una alta correlación con la presencia de estrés laboral, que en 2 de las 3 carreras (Economía y Contabilidad) en las cuales se tomaron encuestas a los docentes, tienen un nivel alto de agotamiento emocional, lo cual es un potente predictor del síndrome de Burnout; por otro lado, se observa que las 3 carreras tienen un alto sentido de realización personal, lo que significa que a pesar de estar expuestos a riesgos psicosociales, altas demandas y agotamiento

emocional, están de acuerdo con su trabajo y con las posibilidades que éste le brinda para crecer como profesionales. Esto hace coherencia con los resultados que halló Ponce, et al. (2005) en su investigación investigando niveles de Burnout en docentes universitarios también de ciencias de la salud y carreras como economía y contabilidad, encontró que los docentes de ciencias de la salud tenían puntajes más alto en las dimensiones de *Burnout*, más que ciencias administrativas o de finanzas. Lo mismo sucede con el estudio de Arias y Jiménez (2013), donde realizan una investigación de estrés laboral, pero en docentes de escuela, la mayoría se encuentra dentro del promedio, esto evidencia que el ejercicio docente padece de estrés, sin importar la población a la cual se imparten las clases. Por otro lado, según los puntajes obtenidos en el MBI los resultados en agotamiento emocional tienen similitud con los encontrados por Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar (2003) en su estudio de *Burnout* en docentes de primaria.

Por otro lado, también se observó que las tres carreras poseen un alto nivel de realización personal y eso puede deberse a la satisfacción personal que les retribuye el ejercicio de la docencia, así como el crecimiento profesional que la universidad podría brindar por su buen desempeño frente a las asignaturas que lleven a cargo. Estos niveles altos de realización evidencian coherencia con los niveles altos de apoyo social también encontrados en la población investigada, se puede deducir entonces que el apoyo social de los compañeros de trabajo y jefes directos influye directamente en la realización profesional de los docentes y es un factor positivo que contrarresta al estrés laboral.

De acuerdo a la hipótesis general del presente estudio, se puede aceptar la hipótesis nula, de que no existe relación entre la demanda psicológica-control-apoyo social y burnout en docentes de pregrado de las facultades de ciencias contables, económicas y financieras y odontología. Sin embargo, sí se ha encontrado relación en algunas otras correlaciones entre las dimensiones de cada modelo e instrumento de forma independiente, descritas anteriormente.

En cuanto a la segunda hipótesis, según la tabla 9, las tres carreras obtuvieron los niveles altos en demandas y control social, lo que hace bastante sentido con sus funciones como docente y el alto grado de responsabilidad.

Por último, en cuanto a la tercera hipótesis del estudio, según la tabla 19, solo dos carreras presentan niveles altos de agotamiento emocional, Odontología y Economía, es posible que los niveles altos de agotamiento emocional se den en dicha población de profesionales, debido a su constante trabajo en contacto con personal administrativo y alumnos, sumado a la carga y responsabilidad de brindar clases que contengan contenido trabajado previamente y de calidad. Por lo anteriormente expuesto, se da respuesta a dicha hipótesis de manera parcial ya que solo 2 de 3 carreras obtuvieron altos niveles de agotamiento emocional, por ende, rechazamos la hipótesis nula.

Las mayores limitaciones que se han encontrado en el estudio, giran en torno a la muestra investigada para el estudio, siendo únicamente de una universidad de Lima; por lo tanto, los resultados no deben de generalizarse a otras muestras. Adicionalmente a esto, la limitación de encontrar evidencia o estudios de que estas

variables ya han sido estudiadas, quedando campo para las futuras investigaciones de estrés laboral en docentes partiendo de la necesidad de evaluar riesgos psicosociales en el ejercicio de la profesión docente a nivel nacional.

CONCLUSIONES

1. Respecto a la relación existente entre la variable demanda psicológica-control-apoyo social y burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana, se encontró que no existe relación significativa entre ambas variables.
2. Respecto a las dimensiones de la variable demanda psicológica-control-apoyo social y las dimensiones de burnout en docentes de pregrado de las facultades de Ciencias contables, económicas y financieras y Odontología de una universidad particular de Lima Metropolitana, se encontró relación positiva y altamente significativa entre la dimensión de agotamiento emocional (MBI) y demandas psicológicas (JCQ), lo que representa que a medida que las demandas psicológicas aumentan en el trabajo también se incrementa el agotamiento emocional.
3. Respecto a las dimensiones control laboral y agotamiento emocional (MBI) se halló una relación inversa y altamente significativa con la dimensión despersonalización (JCQ), una relación inversa y moderadamente significativa, y con la dimensión de realización personal una relación directa y significativa.

4. En cuanto a la dimensión de apoyo social (JCQ), se evidencia correlación inversa y altamente significativa con agotamiento emocional (MBI). Lo que significa que, a mayor apoyo social de los compañeros y el jefe directo, el agotamiento emocional disminuye, por el mismo entorno de confianza que se genera en el ambiente de trabajo.
5. Respecto a la dimensión de despersonalización (MBI), se evidencia relación inversa y significativa con apoyo social (JCQ), lo que representa que a mayor apoyo social la percepción de despersonalización disminuye.
6. Respecto a los niveles de las dimensiones de demanda psicológica-control-apoyo social en docentes de la muestra total, se encontró que los docentes de las tres carreras investigadas cuentan con un nivel alto de demandas psicológicas y control laboral, entendiendo también que en inseguridad en el empleo Contabilidad y Odontología cuentan con un nivel bajo y Economía con un nivel alto. Finalmente, en la dimensión de apoyo social se halló que Economía y Odontología cuentan con un nivel bajo y contabilidad con un nivel alto, dicha variable estaría muy relacionada con la posibilidad de desarrollar tensión laboral.
7. En cuanto a los niveles de las dimensiones de Burnout en docentes, destaca el nivel alto en realización personal para las 3 carreras; respecto a agotamiento emocional, Economía y Odontología cuentan con un alto nivel

y Contabilidad con un nivel medio. Asimismo, en la dimensión de despersonalización, Contabilidad y Odontología obtuvieron un nivel bajo y Economía un nivel medio.

RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos de la investigación y la importancia que tienen estos en el impacto del desempeño de los docentes en la enseñanza de pregrado se recomienda lo siguiente:

1. Gestionar monitoreo de riesgos psicosociales anualmente, sobre todo los de contenido de trabajo y desarrollo de estrés laboral. Éstos pueden ser incluidos en los planes de salud ocupacional y seguridad en el trabajo de cada año, los mismos deben ser aplicados a docentes que tienen como mínimo seis meses en la Institución, para tener puntuaciones menos sesgadas. Los planes de seguridad ocupacional pueden ser ejecutados tanto por la misma empresa, como por una consultora externa.
2. Asimismo, también es recomendable promover las actividades de integración y la participación de los docentes. Esto ayudará a bajar los niveles de estrés, que de por sí padece el docente por el mismo hecho del contacto con alumnos diariamente. Adicionalmente, estos espacios de camaradería aumentan el apoyo social de los compañeros y los jefes, logrando una integración de las áreas, en pro de los resultados, pero también de espacios más saludables para trabajar.

3. Se sugiere trabajar en la distribución adecuada de las funciones administrativas y de enseñanza de los docentes, aún más cuando estos trabajan a tiempo completo. Esto debido a los resultados de altas demandas psicológicas y agotamiento emocional que se obtuvieron en el presente estudio.
4. Es importante también brindar capacitaciones para la identificación temprana de afecciones por riesgos psicosociales, de esta manera, se disminuye la brecha entre el desconocimiento de padecer alguna enfermedad que sea producto del estrés laboral, limitando el ausentismo y el bajo desempeño de los docentes frente a sus alumnos e institución.
5. Es recomendable que las universidades puedan realizar exámenes ocupacionales periódicos a sus docentes, según la normativa peruana que regula estos procesos de salud ocupacional pueden ser cada dos años, donde se incluyan instrumentos psicológicos que permitan identificar si el docente padece de alguna afección psicosocial que sea resultado del ejercicio de enseñanza.
6. Finalmente, se recomienda continuar con las investigaciones de este tipo de riesgos ocupacionales en el área docente, esto para generar ambientes suficientemente adecuados para trabajar y saludables desde el entorno mental y psicológico.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Lima, Perú. Publicaciones: Universidad Ricardo Palma.
- Arias, W. & Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arias, W., Montes I., & Masías, M. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. *Revista Psicológica de Trujillo*, 16(1), 64-77.
- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C. & Balcázar, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara. *Investigación en Salud*, 5(1), 1- 5.
- Avargues, M. & Borda Mas, M. (2010). Estrés laboral y síndrome de burnout en la Universidad: análisis descriptivo de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 6, 73-78.
- Azeem, M. & Nazir, N. (2008). A Study of Job Burnout among University Teachers. *Psychology and Developing Societies*, 20(1), 51–64.

- Bakker, A., Demfrouiti, E., & Schaufeli, W. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An internet study. *Anxiety, Stress and Coping*, 15 (3), 245 – 260.
- Barbosa, L.; Muñoz, M.; Rueda, P. & Suárez, K. (2009) Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 2(1), 21-30.
- Bedoya, E., Oquendo, S. & Gallego, M. (2014). Diagnóstico de riesgos psicosociales intralaborales a los que están expuestos los docentes de tiempo completo y de cátedra en la Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAULA). *Revista Unipluri/versidad*, 14(3), 102-113.
- Blix, A., Cruise, R., Mitchell, B. & Blix, G. (1994) Occupational stress among university teachers, *Educational Research*, 36(2), 157-169.
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 117-132.
- Caballero, C., González, O., Mercado, D., Llanos, C., Bermejo, Y. & Vergel, C. (2009) Prevalencia del síndrome de burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una institución universitaria de la ciudad de Barranquilla. *Psicogente*, 12 (21), 142–157.
- Carbay, M.I., Benedetti, A., Paoloni, P.C., Senn, S. & Wehbe, P. (2001). Salud mental y educación superior. Malestar docente. *Ponencia presentada en el Quinto Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Buenos Aires, Argentina, 1-4 de

agosto, 2001. Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del trabajo (ASET). Recuperado de: <http://www.aset.org.ar/congresos/5/aset/PDF/CRABAY.PDF>

Cabello, N.S., & Santiago, G.Y. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos en Medicina Familiar*, 18(3), 51-53.

Calo, O. & Hermosilla, A. M. (Eds) (2000). *Psicología y Mercosur: la dimensión ética de la integración y antecedentes del debate en Argentina. Fundamentos en Humanidades*, 2, 46-54.

Cedillo, L. (2005). *Estudio de los factores psicosociales laborales entre trabajadoras de la industria maquiladora de exportación en Sonora México*. En: Juárez-García A. y Ramírez J. (2005). *Estrés psicosocial en el trabajo*. México: UNAM FES Iztacala.

Cole, M., Walter, F., Bedeian, A. & O'Boyle, E. (2011). Job Burnout and Employee Engagement: A Meta-Analytic examination of construct proliferation. *Journal of Management*, 38(5), 1550-1581.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.

Cornejo, C. & Quiñonez, M. (2007). *Factores asociados al malestar / bienestar docente*. Una investigación actual. REICE – *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(5), 75-80.

Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima, Perú: Ministerio de Salud.

- Evans, B. & Fischer, D. (1993). The nature of burnout: A study of the three-factor model of burnout in human service and non-human service samples. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(1), 29-38.
- Escriba-Aguir, V., Mas, R. & Flores, E. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *Gac Sanit*, 15(2), 142-149.
- Escurra, L.M. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por el criterio de jueces. *Revista de Psicología*, 6 (1 y 2), 103-111.
- Fernández, M.; Juárez-García, A. & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *LIBERABIT*, 21(1), 9-20.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 5, 27-66.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30,159-165.
- Galvan, M., Aldrete, M., Preciado, L., & Medina, S. (2010). Factores psicosociales y síndrome de burnout en docentes de nivel preescolar de una zona escolar de Guadalajara, México. *Revista de Educación y Desarrollo*, 14, 5–11.
- García, M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Journal of Work and Organizational Psychology* 32 (3), 173-182.

- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología* 15(2), 261-268.
- Gómez-Ortiz, V. & Moreno, L. (2010) Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V. & Villamil, K. (2015) Síndrome de burnout en docentes universitarios. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4), 1-13.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Johnson J. & Hall E. (1988) Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Juárez-García, A. (2005). Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de Servicios Humanos en México. *Revista Chilena Ciencia & Trabajo*, 14, 190-196.
- Juárez-García, A. (2015). *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos*. Morelos, México: Plaza y Valdés
- Juárez-García, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *LIBERABIT*, 20(2), 199-208.

- Juárez-García, A., Vera, A., Gomez, V., Canepa, C. & Schnall, P (2008). El modelo demanda/control y la Salud mental en profesionales de la salud: Un estudio en tres países Latinoamericanos. *Segundo Foro de Factores Psicosociales – Estrés y Salud Mental en el trabajo: Concepción y Perspectiva local de un fenómeno Local. México.*
- Juárez, L. (2017). *Propiedades Psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana* (tesis de pre-grado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Karasek, R., Brisson C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. & Amick, B. (2000) The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 322-355.
- Karasek, R., Choi, B., Ostergren, P.O., Ferrario, M. & De Smet, P. (2007). Testing Two Methods to Create Comparable Scale Scores between the Job Content Questionnaire (JCQ) and JCQ-Like Questionnaires in the European JACE Study. *International Journal of Behavioral Medicine, 4*,189-201.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Karasek, R., Gordon, G., Pietrokovsky, C., Frese, M, Pieper, C., Schwartz, J., Fry, L., & Schirer, D. (1985) Job Content Instrument: Questionnaire and User's Guide. *Journal of Occupational Health Psychology, 3* (4), 322-355.
- Kawakami, N., Haratani, T., Kobayashi, F., Ishizaki, M., Hayashi, T., Fujita, O., Aizawa, Y., Miyazaki, S., Hiro, H., Masumoto, T., Hashimoto, S. & Araki, S.

- (2004). Occupational class and exposure to job stressors among employed men and women in Japan. *Journal of Epidemiology*, 14, 204-211.
- Koning, A. J. & Frances, P. H. (2003). *Confidence intervals for Cronbach's alpha coefficient values*. ERIM Report Series Reference No. ERS-2003-041-MKT. Recuperado de <http://ssrn.com/abstract=423658>
- Leiter, M & Maslach, C. (2004) Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In Perrewe PL, Ganster DC, editors. *Research in occupational stress and well being: Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*, 3, 91-134.
- Leibovich de Duarte, A. (2000). La Dimensión Ética en la Investigación Psicológica. Investigaciones en Psicología. *Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires*, 5 (1), 41-61.
- Ley N° 30220. Diario Oficial del Perú, Lima, Perú, 9 de Julio del 2014.
- Ley N° 29733. Diario Oficial del Perú, Lima, Perú, 3 de Julio del 2011.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C.; Schaufeli, W.; & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C.; Jackson, S. & Leiter M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory*. In: Zalaquett C, Wood R, eds. *Evaluating Stress: A Book of Resources*. 3rd ed. Lanham, Md: Scarecrow Press; 1998:191-218.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. (2004). Different perspectives on job burnout. *PsyCRITIQUES*, 49(2), 168-170.
- Martínez, S., Méndez, I. & Zúñiga, J. (2010). *Sobre la salud de los docentes universitarios de la UAM Xochimilco*. Recuperado de: http://www.uam.mx/carrera_academica/correo/08_SUSANA_MARTINEZ_ALCANTARA.Pdf
- Ministerio de Salud, MINSA (2005). Manual de salud ocupacional. Hecho el Depósito Legal N° 2005 – 2647. Lima, Perú.
- Oramas, A., Almirall, P. & Fernández, I. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2), 71-87.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana*. Recuperado de: www.oit.or.cr
- Palacios, M., & Montes de Oca, V. (2017). Condiciones de trabajo y Estrés en académicos universitarios. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 49 – 53.
- Pando-Moreno, M. Castañeda-Torres, J., Gregoris-Gomez, M., Aguila-Marin, A., Ocampo del Águila, L., & Navarrete, R. (2006). Factores psicosociales y

- síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemajac, Guadalajara, México. *Salud en Tabasco*, 12(3), 259-523.
- Pettigrew, L.S. y Wolf, G.E. (1982). Validating Measures of Teacher Stress. *American Educational Research Journal*. 19(3), 373-396.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. & Huertas, R. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos docente universitarios. *Revista de investigación en Psicología*, 8(2), 87 – 112.
- Sánchez, M. & Mantilla, M. (2005). Situaciones generadoras de los niveles de estrés en docentes universitarios. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 9(001), 140-162. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=30990110>
- Sahili, L. (2012). *El estrés laboral docente y su relación con la metodología tradicionalista como un factor que genera actitudes negativas de los alumnos (Estudio en una organización escolar)* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Queretaro, México.
- Schnall, L.P., Belkic, K., Landsbergis, P. & Baker, D. (2000). The Workplace and Cardiovascular Disease. *Occupational Medicine*, 15, 1-6.
- Selye, H. (1954). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*, 6,117-120.
- Tamara Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232

- Tovalin, H., Rodriguez, M., Cruz, J. & Soto, J. (2008) *Comportamiento psicométrico del cuestionario de contenido del trabajo (JCQ) en trabajadores mexicanos por sexo y actividad productiva*. Segundo Foro de Factores Psicosociales – Estrés y Salud Mental en el trabajo: Concepción y Perspectiva local de un fenómeno Local. México.
- Velásquez, O.H. & Bedoya, E.J. (2010). Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín. *Uni-pluriversidad*, 10(2), 1-14. Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/7908/7423>
- Vélez P. & Mayorga, L. (2013). Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012. *Revista Ciencia y Cuidado*, 10(2), 85-95.
- Vega, S. (2001). *Riesgo Psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España, Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Watts, J. & Robertson, N. (2011) Burnout in university teaching staff a systematic literature review, *Educational Research*, 531, 33-50.

ANEXOS

ANEXO A

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN VIRTUAL

Instituciones: USMP – Facultad de Psicología – Escuela de Posgrado

Investigadores: CD. Diego Chavez Pebe
MG. Miguel Angel Jaimes Campos (Asesor)

Título: “DEMANDA PSICOLÓGICA-CONTROL Y BURNOUT EN DOCENTES DE PREGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LIMA METROPOLITANA”

INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “DEMANDA PSICOLÓGICA-CONTROL Y BURNOUT EN DOCENTES DE PREGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LIMA METROPOLITANA”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Psicología – Escuela de Posgrado.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

Estamos realizando este estudio con el objetivo de evaluar la correlación que existe entre dos modelos psicológicos del estrés laboral: demanda psicológica-control de Karasek y Burnout de Christina Maslach, en una población de docentes de pregrado una universidad privada de Lima Metropolitana; que se fundamenta en recientes investigaciones en población docente, mostrando el aumento de riesgos psicosociales en la enseñanza universitaria.

Por lo señalado creemos necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos de manera anónima:

1. Llenado de Ficha sociodemográfica.
2. Llenado de Cuestionario sobre estrés laboral.
3. Llenado de Cuestionario sobre percepción de demandas de trabajo.

Dichos Cuestionarios serán llenados de manera virtual, tomándole solo diez minutos para completar ambos cuestionarios y ficha.

MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento. Los resultados también serán enviados a la facultad respectiva y universidad, con el objetivo de brindarles un plan de mejoras en cuanto a riesgos psicosociales.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

CONFIDENCIALIDAD:

Los investigadores registraremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar de una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar al Investigador principal CD. Diego Chavez Pebe o llamarlo al teléfono: 945236583.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Presidente del Comité Institucional de Ética de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Dr. Juvenal Sánchez Lihón al teléfono 01- 3464761 anexo 114, Av. San Luis 1265, San Luis, Lima, Perú.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma del Participante

Huella Digital

Fecha

Nombre:

DNI:

Firma del Investigador

Huella Digital

Fecha

Nombre:

DNI:

ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN VIRTUAL

Consentimiento Informado para participantes de investigación

El propósito del presente documento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Diego Renato Chávez Pebe, egresado de la Maestría de Psicología del Trabajo y las Organizaciones - USMP, cuya meta es determinar la correlación entre demanda psicológica-control y el burnout en docentes de pregrado de una universidad particular

- Si accede a participar en este estudio, se le pedirá completar dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de tu tiempo.
- La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.
- La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.
- Si Ud. tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.
- Puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el estudio le parecen incómodas, tiene derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Diego Renato Chávez Pebe al número de celular 945236583 y al correo electrónico diegopebe9@gmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Diego Renato Chávez Pebe al teléfono y correos anteriormente mencionados.

Desde ya, agradezco su participación.

¿Brinda su consentimiento para participar de la presente investigación?

Sí, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Nombre del Participante

Firma del Participante

-----/-----/-----
Fecha

ANEXO C

Ficha de registro socio-demográfico

Por favor le pedimos llenar la siguiente ficha con datos reales. La cual permanecerá anónima y bajo la protección de datos según el consentimiento informado que aceptó con anterioridad.

- 1) Edad:** _____
- 2) Genero:** Masculino () Femenino ()
- 3) Años de experiencia laboral total (solo número):**
- () Menos de 1 () 1 año
() 2 años () 3 años
() 4 años () 5 años
() 6 años () + de 6 años(especificar) :
- _____
- 4) Tiempo de trabajo en la institución:**
- () Entre 1 mes y 6 meses
() Entre 6 y 12 meses
() Entre 1 año y 2 años
() 2 años a más
- 5) Estado Civil:**
- () Soltero () Divorciado
() Casado () Separado
() Viudo () Conviviente
- 6) Número de hijos (si los tuviera)**
- _____
- 7) Facultad en la que dicta:**
- () Ciencias Contables, Económicas y financieras
() Odontología
- 8) Carrera en la que dicta:**
- () Contabilidad y Finanzas
() Economía
() Odontología
- 9) Tipo de materia:**
- () Generales
() De Carrera / Especialidad ()
() Generales y de carrera/especialidad
- 10) ¿Realiza actividad docente en otra institución?**
- () Sí () No
- 11) Distrito de residencia:**
- _____
- 12. Tipo de trabajo:**
- () Medio tiempo
() Tiempo completo
- 13) Tipo de contratación:**
- () Contrato por horas
() Contrato a plazo fijo
() Contrato Indeterminado

ANEXO D

Anexo 3 Cuestionario 1

A continuación te presentamos una serie de enunciados y situaciones, debe valorar cada uno según como perciba las características de su trabajo, requerimos puedas encerrar con un CÍRCULO en el puntaje según la siguiente escala:

	1 No, Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Estoy de acuerdo		4 Si, Completamente de acuerdo			
1.	En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas						1	2	3	4
2.	Mi trabajo implica muchas actividades repetitivas						1	2	3	4
3.	Para mi trabajo necesito ser creativo(a)						1	2	3	4
4.	En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí mismo(a)						1	2	3	4
5.	Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad						1	2	3	4
6.	Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo						1	2	3	4
7.	En mi trabajo realizo actividades variadas						1	2	3	4
8.	Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo						1	2	3	4
9.	En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades						1	2	3	4
10.	Mi trabajo es aburrido						1	2	3	4
11.	Tengo que trabajar muy rápido						1	2	3	4
12.	Tengo que trabajar arduamente						1	2	3	4
13.	Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo						1	2	3	4
14.	Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo						1	2	3	4
15.	La seguridad en mi empleo es buena						1	2	3	4
16.	En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias						1	2	3	4
17.	17. Mi jefe se preocupa del bienestar del personal a su cargo						1	2	3	4
18.	Mi jefe presta atención a lo yo que digo						1	2	3	4
19.	Mi jefe ayuda a que el trabajo se realice						1	2	3	4
20.	Mi jefe es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo						1	2	3	4
21.	Mis compañeros de trabajo son competentes para hacer su labor						1	2	3	4
22.	Mis compañeros de trabajo se interesan en mí a nivel personal						1	2	3	4
23.	Mis compañeros de trabajo son amigables						1	2	3	4
24.	Mis compañeros de trabajo ayudan a que el trabajo se realice						1	2	3	4
25. ¿Qué tan estable es su empleo?			Regular y Estable			Temporal	Hay despidos frecuentes		Es temporal y hay muchos despidos frecuentes	
26. Durante el último año ¿con qué frecuencia estuvo en una situación de que le despidieran?			No estuve en esa situación			Pocas Veces	Algunas veces		Frecuentemente	
27. Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años?			Nada Probable			Poco probable	Algo probable		Muy probable	

ANEXO E

Anexo 4 Cuestionario 2

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (x) sobre el número que le corresponda según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
2. Al final de la jornada me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3	4	5	6
10. Creo que me comporto de manera indiferente con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado intenso .	0	1	2	3	4	5	6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en la universidad .	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6