



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Desgaste profesional y su relación con el cumplimiento de
objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata,
2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mariaca Bolivar, Alda (ORCID: 0000-0001-5202-3042)

ASESOR:

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, quien guía mi camino y gracias a quien, encuentro sentido a las cosas que hago en el día a día.

A mis amados padres, por educarme con fortalecidos cimientos de honradez y solidaridad que hacen de mí un mejor ser humano.

A mis queridas hermanas Roxana, Ada, Karin y mis amados sobrinos Jesús Álvaro, Nuria Roxana, Arturo y André que son la inspiración más sublime; que con su inocencia me irradian de infinito amor cada día.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad “Cesar Vallejo” por darme la oportunidad de haber cumplido una de mis metas y anhelos como es el optar el grado de maestro en Gestión Pública.

Mi agradecimiento y reconocimiento al Dr. Emil Renato Beraun Beraun y a toda la plana docente de esta prestigiosa universidad, quienes compartieron sus experiencias para el buen desenvolvimiento de nuestra formación profesional.

Al Dr. Edwin Gustavo Estrada Araoz, por el apoyo y soporte brindado durante el desarrollo y elaboración del presente informe de tesis.

A la UGEL Tambopata y a todos los trabajadores de dicha institución, por haber contribuido con la información necesaria para la conclusión del trabajo de investigación y a los expertos quienes han validado los instrumento, por sus sugerencias para mejorar el presente trabajo.

Alda.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación del estudio.....	11
1.4. Objetivos.....	12
1.5. Hipótesis.....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	46
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	46
3.2. Variables y operacionalización.....	47
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	51
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.5. Procedimientos.....	53
3.6. Método de análisis de datos.....	54
Aspectos éticos.....	54
IV. RESULTADOS.....	55
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUSIONES.....	74
VII. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	80

Índice de tablas

Tabla 1:	Resultados descriptivos de la variable desgaste profesional.....	55
Tabla 2:	Resultados descriptivos de la dimensión cansancio emocional.....	56
Tabla 3:	Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización.....	57
Tabla 4:	Resultados descriptivos de la dimensión insatisfacción al logro.....	58
Tabla 5:	Resultados descriptivos de la variable cumplimiento de objetivos..	59
Tabla 6:	Resultados descriptivos de la planificación de los objetivos.....	60
Tabla 7:	Resultados descriptivos de la ejecución de los objetivos.....	61
Tabla 8:	Resultados descriptivos de la evaluación de los objetivos.....	62
Tabla 9:	Prueba de normalidad Shapiro – Wilk.....	64
Tabla 10:	Correlación entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos.....	65
Tabla 11:	Correlación entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos.....	66
Tabla 12:	Correlación entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos.....	68
Tabla 13:	Correlación entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos.....	69

Índice de figuras

Figura 1: Resultados descriptivos de la variable desgaste profesional.....	56
Figura 2: Resultados descriptivos de la dimensión cansancio emocional.....	57
Figura 3: Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización.....	58
Figura 4: Resultados descriptivos de la dimensión insatisfacción al logro.....	59
Figura 5: Resultados descriptivos de la variable cumplimiento de objetivos....	60
Figura 6: Resultados descriptivos de la planificación de los objetivos.....	61
Figura 7: Resultados descriptivos de la ejecución de los objetivos.....	62
Figura 8: Resultados descriptivos de la evaluación de los objetivos.....	63

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020. El tipo de investigación fue básica, el diseño fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue conformada por 30 trabajadores de la UGEL Tambopata a quienes se les aplicaron el Cuestionario de Desgaste Profesional y el Cuestionario sobre el Cumplimiento de Objetivos, instrumentos con la validez y confiabilidad requerida. Los hallazgos indican que existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020 ($r_s = -0,462$; $p = 0,004 < 0,05$). Se concluyó que los altos niveles de desgaste profesional están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

Palabras claves: Desgaste profesional, cansancio emocional, despersonalización, insatisfacción al logro, cumplimiento de objetivos.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between professional burnout and the achievement of objectives of the workers of the Local Educational Management Unit of Tambopata, 2020. The type of research was basic, the design was non-experimental, correlational and transversal. The sample was made up of 30 workers from UGEL Tambopata to whom the Professional Burnout Questionnaire and the Questionnaire on the Compliance of Objectives were applied, instruments with the required validity and reliability. The findings indicate that there is an inverse and significant relationship between professional burnout and the achievement of objectives of the workers of the Local Educational Management Unit of Tambopata, 2020 ($r_s = -0.462$; $p = 0.004 < 0.05$). It was concluded that the high levels of professional burnout are related to the limited fulfillment of objectives and vice versa.

Keywords: Professional burnout, emotional tiredness, depersonalization, dissatisfaction with achievement, achievement of objectives.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Para nadie es raro comprender que, el tiempo y la rutina, así como las actividades cotidianas, cansan y a veces aburren. El ser humano es un ente dinámico y que reclama cambios, a cada instante, en sus formas de vida y actuar. En el trabajo sucede igual, la rutina y las mismas tareas, cansan, a veces agotan y viene un decaimiento que solo lo puede calmar (y sobrellevar) el fin y la razón por sí misma: la necesidad de trabajo, de llevar el sustento al hogar.

En ese marco, hoy se habla del desgaste profesional que sufre todo trabajador, que se ve mellado por la eficiencia y eficacia en el trabajo. Incluso muchos lo consideran una respuesta inconsciente frente al estrés laboral, y principalmente cuando éste se hace crónico. El estrés causa deterioro en las personas, así como en todos los ámbitos laborales.

Freudenberg (1974) fue el primero en investigar y darse cuenta a través de la observación que los cambios conductuales en las personas voluntarias en una clínica especializada en pacientes adictos eran evidentes, ya no mostraban el dinamismo de los primeros momentos; por el contrario, se podía observar la pérdida de energía, que lleva al agotamiento, desinterés, depresión y agresividad. Estos cambios los relacionó con el desgaste que una persona experimenta luego de largas jornadas de trabajo, que se hace rutinario, lo cual desmotiva a seguir adelante.

“El síndrome de desgaste profesional o agotamiento profesional (burnout) fue definido como un cuadro de cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.” (Pistelli, 2011, p.12). Se refiere a una forma de cansancio o agotamiento causado especialmente por la labor que realizan los profesionales que tienen entre sus responsabilidades interactuar con personas, como es el caso de los docentes, médicos, enfermeras, psicólogos, entre otros.

El desgaste profesional es una especie de decaimiento físico y emocional frente a las exigencias que se le presenta en el centro de labor, que muchas veces se convive en un ambiente gaseoso y poco motivador. En estas

circunstancias las personas no pueden soportar las tareas y las responsabilidades que se le asignan, no hay motivación para cumplirlas y solo se cumple cuando las exigencias son obligatorias o punitivas.

El proceso de desgaste profesional se da, en esencia, en la actividad laboral y organizacional, no importa los estratos y niveles, las jerarquías o los cargos, todos son pasibles de sufrir decaimiento como efecto del desgaste en el centro de trabajo. Asimismo, existen factores externos que contribuyen a que este desgaste profesional se haga evidente, como por ejemplo los problemas personales, familiares, la vulnerabilidad y la resistencia, que se confabulan para entremezclarse y hacer de una persona, desmotivada y sin ganas de avanzar.

Las consecuencias del desgaste profesional se pueden evidenciar en síntomas como el agotamiento, distanciamiento, abstracción, no tener expectativas ni ganas de alcanzar logros en su vida profesional y personal.

Por su parte, cumplir con las metas u objetivos que se encuentran vinculados en la misión y visión de una institución, se viene convirtiendo en todo un desafío en estos tiempos en la que el desgaste profesional viene ganando terreno por ende y repercutiendo en los trabajadores.

Es evidente que, el desgaste profesional se constituye en un elemento preponderante para alcanzar los objetivos de una institución, porque, a decir de los autores, cuando una persona decae, tiene desgano, no está motivado, entonces no se garantiza el logro de los objetivos, muy a pesar que se intente por el cumplimiento de las obligaciones, porque el cuerpo humano, en su dimensión psicosomática, y en medio del estrés, no se encuentran en condiciones de dar todo de sí.

Tal situación es posible analizarla, observarla y valorarla en el cumplimiento de las funciones por parte del equipo de especialistas y administrativos que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, quienes observan un evidente desgaste profesional, por diversos motivos, y que se manifiestan en actitudes como el agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción al logro, que lo evidencian frecuentemente los usuarios cuando van a realizar algún trámite inherente a su campo.

El ente rector de la educación en Madre de Dios, básicamente la UGEL – Tambopata, no goza de buenos comentarios en cuanto a la atención a los

requerimientos que se les hace, muchas veces se evidencia maltrato verbal para con el docente, administrativo o público en general, los trámites son burocráticos y demoran mucho, existen casos que no solucionan una petición y en otros, simplemente no se desea atender al usuario; también existe situaciones de enfrentamientos con los usuarios, cuando se debería de controlar los impulsos y conducir el problema hacia la tranquilidad y la buena solución.

Por estas razones, es que se pretende describir las variables independiente y dependiente, para entender y comprender el comportamiento de estos en torno al lugar de trabajo, que está centrada en las actividades que se desarrollan en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, de forma que se establezca una correlación (positiva o negativa) entre las variables: Desgaste profesional y Cumplimiento de los objetivos institucionales, determinando el grado de influencia de una variable frente a otra.

1.2. Formulación del Problema.

Problema General.

¿Qué relación existe entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?

Problema específico.

¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?

¿Qué relación existe entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?

¿Qué relación existe entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?

1.3. Justificación del estudio.

Justificación teórica.

Los enfoques teóricos empleados en el desarrollo del presente estudio servirán como soporte de mucha utilidad para los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata a fin de comprender los niveles de desgaste profesional que presentan sus trabajadores, cuál es su nivel del cumplimiento de objetivos en la institución y cómo se relacionan ambas variables.

Justificación práctica.

A partir de los datos estadísticos logrados los directivos de la UGEL Tambopata podrán elaborar actividades preventivas como talleres, charlas y capacitaciones para disminuir los niveles de desgaste profesional y mejorar el logro de los objetivos planteados de sus trabajadores, todo ello para contar con personal motivado, comprometido y competente que contribuya con el logro de objetivos institucionales.

Justificación metodológica.

La metodología que se utilizará en el desarrollo de este estudio de investigación permitirá tener precedentes para posteriores investigaciones de este tipo, así mismo pueden ser aplicables en estamentos distintos de la gestión pública.

1.4. Objetivos.

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

Determinar la relación que existe entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

1.5. Hipótesis.

Hipótesis general.

Existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

Hipótesis específicas.

Existe una relación inversa y significativa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

Existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

Existe una relación inversa y significativa entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se aborda el marco teórico, información necesaria para entender mejor el problema en estudio. Se da inicio con los antecedentes internacionales y nacionales seguido de las consideraciones teóricas en las que se sustenta el proyecto de investigación.

Antecedentes Internacionales.

Terán (2017) con la tesis Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la Caja Petrolera de Salud en la ciudad de La Paz. Presenta como objetivo: Describir la presencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en las enfermeras de la caja Petrolera de salud. La metodología utilizada fue cuantitativa, se empleó el diseño no experimental y el tipo de investigación fue el correlacional transversal. La principal conclusión indica que el síndrome de Burnout presenta distorsiones respecto a la actividad laboral en las áreas evaluadas de; cumplimiento de horarios, problemas de asistencia, aprendizaje, problemas de comunicación, empatía, desgaste profesional, agotamiento laboral, baja tolerancia, auto percepción negativa y conflicto en resolución de problemas. El antecedente expuesto es relevante ya que sostiene, al igual que los autores mencionados en el marco teórico, que el síndrome de burnout afecta de manera significativa el accionar de los trabajadores, principalmente en las relaciones laborales.

Barriga (2015) con la tesis Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras. Se planteó como objetivo, lograr establecer la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comercializadoras. Para ello aplicó una metodología cuantitativa y un diseño no experimental, correlacional. Los hallazgos a los que arribó indican que el síndrome de burnout incide de manera inversa en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Megaprofer S.A. Esto se comprobó a través de los resultados obtenidos, al existir relación significativa entre ambas variables. El antecedente analizado enriquecerá la investigación ya que nos indica que el

síndrome de burnout presenta una relación inversa, es decir, un alto nivel de prevalencia disminuye significativamente el desempeño de los trabajadores que lo padecen.

Mababu (2016), en el artículo científico titulado La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. Tuvo como objetivo observar la relación del burnout y el rendimiento laboral, centrándose principalmente en determinar si existe influencia en estos cambios según las características propias en su puesto de trabajo, como la ambigüedad de rol, conflicto de rol, sobre carga de rol y el apoyo de supervisor percibido. Para ello aplicó una metodología de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, llegando a concluir que “existe una relación significativa, negativa y bidireccional entre el burnout y el rendimiento laboral. Además, se observó la influencia de la ambigüedad de rol, conflicto de rol, sobre carga de rol y el apoyo supervisor en relación entre el burnout y rendimiento laboral. Este antecedente aportará a la investigación ya que nos muestra un hallazgo importante, que es la relación entre ambas variables de estudio.”

Serrano et al. (2017) con el artículo científico titulado Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. Tuvo como objetivo describir situaciones significativas respecto al Síndrome de burnout en maestros, en relación a una respuesta del estrés laboral crónico como resultado de las actividades cotidianas. En ese sentido se hizo un análisis información y bibliografía en el primer semestre del 2016 en motores de búsqueda como: Scielo, Dialnet y Google Académico, entre otros, que finalmente permitió llegar a la conclusión que el síndrome de burnout es una problemática latente en la actualidad en todas las esferas, lo cual repercute en la salud física como emocional, que muchas veces no es tomado en consideración por los docentes universitarios reflejando así en la calidad del servicio que ofrecen. El presente antecedente aporta a la investigación puesto que muestra un sustento teórico obtenido mediante la revisión bibliográfica que sostiene la influencia del burnout en el desempeño laboral en el ámbito universitario.

Procel (2015) con la tesis Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del décimo año de educación básica del colegio Beatriz Cueva de Ayora. Se propuso determinar la presencia del síndrome

burnout y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del décimo año de educación básica del Colegio Beatriz Cueva de Ayora. Para ello se trabajó con la metodología cuantitativa, que permite desarrollar un diseño no experimental y un tipo de investigación descriptiva correlacional de corte transversal. Al concluir la experiencia se alcanzaron los siguientes resultados: El 60% de docentes han presentado síntomas del síndrome de burnout, de este porcentaje, se puede evidenciar que afecta ligeramente a las personas del sexo femenino, y de estas personas, las que se encuentran en el grupo etario mayor de 50 años, también se ha demostrado que afecta más a los docentes que laboran más de 30 años. Finalmente se asevera que el síndrome de Burnout en los docentes influye negativamente en su desempeño docente, lo que es percibido por los estudiantes como malo y regular. El antecedente desarrollado enriquecerá el marco teórico pues sostiene que el síndrome de burnout influye en el desempeño laboral, es decir, afecta negativamente en él.

Antecedentes Nacionales

Estrada (2020) con el artículo científico titulado El desgaste profesional y su relación con el desempeño de los docentes de educación básica regular. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el desgaste profesional y el desempeño de los docentes de educación básica regular del distrito de Las Piedras. Para ello aplicó una metodología cuantitativa, un diseño no experimental y un tipo descriptivo correlacional transeccional. Los hallazgos encontrados le permitieron establecer que los docentes presentaron un nivel de desgaste profesional moderado, un desempeño satisfactorio y se determinó la existencia de una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el desempeño docente ($r_s = -0,662$; $p < 0,05$). El antecedente mencionado además de indicarnos que existe relación inversa entre ambas variables, nos indica los niveles de prevalencia del burnout y cómo es el desempeño docente.

Choy (2017) con la tesis Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana. Su objetivo general fue analizar la relación entre ambas variables en 53 docentes universitarios de una carrera en una universidad particular. El método fue cuantitativo, el diseño no experimental y el tipo descriptivo correlacional, lo cual le permitió concluir que existe una relación no lineal entre ambas variables de

estudio, obteniéndose un coeficiente de determinación cuadrática de .20 y un coeficiente de correlación no lineal $R = .45$. Este estudio corrobora lo expuesto por otros autores al señalar que ambas variables presentan una relación estadísticamente significativa.

Choque (2019) en su trabajo de investigación titulado Control interno efectivo y sus resultados que inciden en el logro de objetivos y metas institucionales de la unidad de gestión educativa local Huamanga, 2015 considera como objetivo Determinar si el control interno efectivo influye positivamente en el logro de objetivos institucionales y las metas a corto plazo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga. La investigación se desarrolló bajo un enfoque bibliográfica documental a través de recolección de información y revisión de fuentes como: artículos, textos, tesis e información de internet. Se ha llegado a las siguientes conclusiones: En relación al cuadro y grafico 1, el 88% de las personas encuestadas manifiestan que el control interno efectivo incide en el logro de objetivos institucionales. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 92% de los encuestados consideran que el control interno efectivo incide en el logro de metas institucionales en la unidad de gestión educativa local Huamanga.

Rodríguez (2018) con la tesis titulada El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos, 2018. El objetivo principal de la mencionada investigación fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de nivel ejecutivo en un banco local. La metodología aplicada fue cuantitativa y el diseño no experimental, correlacional y transversal. Luego de la recolección de datos y análisis estadístico se concluyó que existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos, 2018, con un Índice de correlación Spearman = -0.698, y nivel de significancia al 95%. El antecedente mencionado es relevante ya que demostró que existe relación inversa entre ambas variables, poniendo énfasis en la aplicación de estrategias para la disminución del burnout y mejore así el desempeño de los trabajadores.

Mogollón y Rojas (2019) con la tesis Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de I.E nacionales del distrito de Caylloma: El objetivo principal fue determinar la relación que existente el síndrome de Burnout y el desempeño

laboral en docentes en las I.E nacionales de la provincia de Caylloma del distrito de Caylloma. El diseño de investigación fue no experimental y el tipo fue descriptivo correlacional. Los hallazgos indican que sí existe una relación negativa o inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en las I.E de Caylloma, lo cual implica que sí se incrementa un factor determinante del síndrome de burnout (niveles altos) está afecta inversamente en el desempeño laboral, es decir, tendrá niveles bajos o deficientes de desempeño. El mencionado antecedente es importante porque sustentará la importancia de reducir los niveles del síndrome de burnout para que no afecte el desenvolvimiento de los trabajadores no solo en el trabajo, sino en su entorno familiar.

A continuación se realizan las definiciones de desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos:

El Desgaste Profesional

Formalmente denominada por la Real Academia Nacional de la Medicina como Síndrome de desgaste profesional, y que también se denomina el Síndrome de burnout (por su denominación en inglés como occupational burnout), o coloquialmente referido como Síndrome del trabajador quemado. Es el padecimiento que experimenta una persona, principalmente profesional, en su desempeño laboral, que surgen como respuesta al estrés prolongado que el organismo experimenta y que se manifiesta en el trabajo, siendo sus manifestaciones más comunes el cansancio o fatiga crónica, el desgano para realizar las tareas ocupacionales, la incapacidad para desarrollar eficazmente el trabajo, y actitudes de no reconocimiento de su forma de actuar.

El síndrome de burnout, es denominada con otros nombres: Como Síndrome de Aniquilamiento, el síndrome de la persona quemada, o el síndrome de la desmoralización. Pero más comúnmente conocido como Síndrome de Agotamiento Profesional. Esta condición física y emocional de las personas fue definida por la OMS como “una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.” (Apiquian, 2017, p.22).

Los estudios realizados para definir el desgaste profesional han conllevado a distintas apreciaciones que muchas veces expresan en extremo lo que en realidad significa. El desgaste profesional está relacionado con la baja de

energías para poder desarrollar las actividades, se aprecia una especie de agotamiento en el estado emocional de las personas, lo cual le lleva a experimentar sentimientos de fracaso. Así, se tiene que:

- Es una sensación que experimenta una persona de agotamiento físico, emocional y actitudinal.

- Es una sensación de frustración, de no tener sentido las cosas que hace, de abandono.

- Es un desnivel en las energías que posee la persona como producto de la sobrecarga laboral, que emociones y sentimientos negativos hacia la actividad laboral.

- Es un «vaciamiento de sí mismo», quedarse sin ganas o sin energías, como producto del excesivo esfuerzo que realiza la persona para el cumplimiento de su labor; está cansado, agotado y sin ganas de hacer el mínimo esfuerzo.

Determinar la existencia del Síndrome de desgaste profesional, conllevó mucho esfuerzo y entrega de los distintos observadores de conducta o comportamientos humanos; al inicio se trabajó desde las observaciones realizadas en el campo de la medicina, principalmente con las enfermeras, centrándose en las reacciones emocionales que presentaban durante el ejercicio de sus labores en el centro de salud. Ya en la las últimas décadas del siglo anterior, a partir de los años setenta, empezó a interesar a los doctores el comportamiento emocional de las enfermeras, desarrollándose desde ese momento diversos estudios con enfermera y doctores, en suma, con todo personal vinculado a los pacientes hospitalizados en los distintos nosocomios.

Freudenberger (1974), uno de los primeros investigadores que utilizó el término Burnout, para referirse al síndrome de desgaste profesional. Lo definió como la “pérdida de espíritu”, o el desgaste que uno experimenta a consecuencia de la recarga de esfuerzo, física y mentalmente, que le imprime durante su labor. Situación que conlleva a los profesionales a sufrir cansancio y desgano para cumplir con su responsabilidad, y, a pesar de ser consciente, ve cómo poco a poco se desplaza quedamente por el camino del fracaso y la frustración.

Este autor lo define atendiendo a determinados síntomas como la progresiva pérdida de energía que experimenta una persona que le provoca una sensación de desfallecimiento y rechazo a todo, ello se complementa con cuadros de

depresión y ansiedad. Posteriormente lo confirmaron Maslach, Brill y otros autores, determinando un cuadro clínico en tres dimensiones: Baja reacción a los estímulos laborales, cansancio emocional y despersonalización que experimenta la persona como producto de este síndrome.

Edelwich y Brodsky (1980) describieron el síndrome de desgaste profesional como “una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico. (Citado por Forbes, 2011). Es una condición clínica que evidencia el cansancio emocional del profesional por el estrés laboral, que conlleva a una situación de despersonalización, en tanto expresa una disminución de las energías necesarias para realizar su trabajo, que finalmente influye en la disminución de la realización personal del sujeto. Como producto de este estado al que se llega, la persona siente un agotamiento alarmante y un desgano para el cumplimiento efectivo de sus funciones que les son propias.

En la actualidad, la Organización Mundial de la Salud, ubica al síndrome de burnout como los problemas que se relacionan con la falta de productividad profesional (desgaste o agotamiento), así como con los problemas que se vinculan con la necesidad de establecer una tipo de vida. Con esto se puede aseverar que esta condición experimentada por las personas es un “padecimiento a nivel mundial.” (Forbes, 2011, p.9)

El Síndrome del agotamiento profesional se genera como consecuencia del estrés en el trabajo, llegando incluso a un nivel crónico, es una respuesta a la presión que se da en el centro de labor, principalmente en aquellos lugares en donde se atiende personas (como ya se indicó este fenómeno fue estudiado inicialmente en los centros de salud, específicamente a las enfermeras. Por ello, es definida también como “un conjunto de signos y síntomas, cuya principal característica es el cansancio emocional y el escepticismo que se manifiesta (...) en el ejercicio de su actividad laboral, afectando de esta forma a la institución, al usuario, pero de mayor grado la salud mental de ellos mismos.” (Velasquez, 2012, p.32)

La manifestación del Síndrome del agotamiento profesional provoca diversas alteraciones en la estructura física de la persona, en la parte psíquica, así como en el desempeño social y conductual.

La insatisfacción y la frustración laboral complica las condiciones de estado de ánimo de las personas que padecen de desgaste profesional, lo cual se determina con otras condiciones de penosidad laboral, como la insatisfacción del salario que percibe, el uso de distintos horarios, así como el reconocimiento de parte de la persona del mal que padece.

Está claro que este fenómeno se da con mayor incidencia en las instituciones públicas y privadas en donde se atiende a personas con diversidad de caracteres, reacciones y formas de pensar; es decir, en instituciones en donde se atiende a público directamente como los centros de salud, los hospitales, los supermercados y otros, también se puede observar en las instituciones educativas (principalmente los docentes están expuestos a este tipo de situaciones estresantes) entidades públicas que brindan servicio directo a usuarios, instituciones de justicia, entre otros.

También se da en situaciones extremas como la que estamos viviendo en estos momentos, la pandemia de la COVID 19, en donde nuestro personal de salud, principalmente los que están en la primera línea, atendiendo a los enfermos, también los policías que están salvaguardando el cumplimiento de las disposiciones del Estado, así como los estudiantes y docentes que experimentan un sistema de aprendizaje virtual. Todos ellos vienen experimentando situaciones de estrés, condición propicia para generar el síndrome del desgaste profesional. A estas alturas muchos profesionales de la salud, docentes y policías están experimentando desgaste, cansancio, cuadros de estrés por la sobrecarga de trabajo y las exigencias del público que presionan y no entienden que ellos son seres humanos que necesitan tranquilidad para cumplir con su labor.

El desgaste profesional no es un evento que se da de un día para otro, es un proceso que va madurando a través del tiempo, porque las emociones sobrecargadas, las tensiones estresantes, no surgen de la noche a la mañana, se dan paulatinamente; fenómeno que va cargando poco a poco las emociones, el sujeto empieza a sentir tensiones, empieza a cambiar su comportamiento, muestra conductas diferentes como: distanciamiento o aislamiento ante las

personas y compañeros de trabajo, así como tratos inadecuados a las personas que requieren de su servicio, además no soporta las observaciones y cuestionamientos que se le hacen, responde inadecuadamente. Como se puede ver, no sólo se observa cambios en el aspecto físico (cansancio, por ejemplo) sino también en el campo de las emociones (aburrimiento y mal genio, por ejemplo).

Síntomas

Para Paine (1982), este estado clínico puede categorizarse en cinco campos definidos, lo cuales detalla de la siguiente manera:

a) Los síntomas físicos, relacionados al cuerpo, a la condición física de la persona; en este campo se puede observar cambios como el aumento del cansancio, la persona se siente agotada fatigada, extenuada a pesar de estar haciendo lo mismo de todos los días, es un agotamiento físico evidente que conlleva a la presencia de dolores musculares, flacidez de los músculos. También involucra a las alteraciones funcionales de los sistemas (problemas cardio respiratorio, desequilibrios en el sistema digestivo, presencia de reacciones nerviosas, entre otros). Al desconocer las causas de estos cambios, generalmente la persona recurre a la medicación, se utilizan estimulantes para recargar las energías, así como el excesivo uso del café, el tabaco o el alcohol, especialmente cuando las jornadas de trabajo son extensas. Sin embargo, estas actitudes conllevan a acentuar más el problema, generando reacciones negativas, conductas agresivas, así como desenvolvimiento de hiperactividad.

b) Los problemas de ajuste emocional, que se pueden expresar a través de actitudes vinculadas a la depresión, a sentirse atrapado, a experimentar momentos de miedo, aparentemente sin razón alguna; estas son evidencias de un cansancio emocional que está afectando al sistema nervioso.

c) La alteración de las relaciones interpersonales, es decir, la persona empieza a aislarse voluntariamente, no desea compartir o dialogar con nadie, prefiere estar solo, siente que los demás tienen algo con él, las relaciones interpersonales empiezan a deteriorarse, se vuelven conflictivas; por otro lado, muestra desinterés e indiferencia con los compañeros de trabajo, incluso es frío y muchas veces agresivo.

d) Cambios actitudinales, pérdida de valores y las creencias del individuo, se muestra irónico, burlón o actitudes de desprecio con las personas que atiende, no

le interesa que los clientes muestren su disconformidad con el trato que reciben; también son indicios sensaciones como la impotencia, la frustración y el fracaso.

En cambio, Gil Monte (2005) considera que el Síndrome de Burnout, o desgaste profesional, puede ser identificados por determinado síntomas de carácter psicológico, los cuales se describen a continuación:

a. Síntomas cognitivos, se manifiestan cuando una persona se siente contrariado, siente que no es valorado por el trabajo que realiza. Siente que no tiene las capacidades o conocimientos relacionados con las tareas que debe cumplir, no lo puede abarcar todo, siente que el trabajo que realiza esta mal o que no vale la pena, demuestra actitudes de inseguridad, todo es negativo, por consiguiente, demuestra una autoestima negativa.

b. Síntomas afectivos emocionales, el desgaste profesional se evidencia mediante comportamiento irritantes, de mal gusto, así como aburrimiento y mal humor, por otro lado, experimenta angustia, tristeza, sentimientos de abandono, tristeza, sentimientos de culpa, y autoflagelo.

c. Síntomas actitudinales, las personas no tienen ganas de trabajar, sentimiento de renuncia y abandono del centro de labor, se pronto se vuelve irresponsable, es intolerante y apático, tiende a quejarse de todo, culpa a los demás de todo lo que le sucede, es impaciente, se desespera de todo, encuentra la culpa de todo lo que le pasa en los demás.

d. Síntomas físicos, la persona siente cansancio permanente, el cuerpo no le responde, desea estar todo el día sin hacer nada, busca un espacio para descansar por su cuerpo no le responde.

e. Como se puede observar, las manifestaciones sintomáticas que se puede relacionar con el desgaste profesional son posibles de ser identificados desde sus inicios, de forma que, si la detección es temprana, se puede superar, a partir de la decisión personal y la ayuda de su entorno, llámese familia, amigos, compañeros. Y si es posible una ayuda psicológica es necesario hacerlo.

Causas

Las causas son diversas, para el presente trabajo se considera los estudios realizados en centros de salud en donde existe mucha atención a pacientes; para ello se recurre a la psicología organizacional, que cuenta con una rama encargada de estudiar estos casos vinculados a los centros de trabajo, que

gracias a sus diversas investigaciones se ha podido determinar los factores que provocan el síndrome de burnout que se refieren a continuación:

- Existe relación directa con algunas actividades laborales, principalmente con aquéllas en donde el trabajador atiende directamente a clientes o usuarios, en donde el contacto muchas veces es físico, así como experimentan relaciones interpersonales. No es posible evitar esto por el mismo hecho que la naturaleza del trabajo lo exige. Hay que incluir a los servidores públicos que atienden al público, que tienen relación directa con los usuarios o clientes; dentro de ellos, consideramos a los servidores de la UGEL Tambopata, que tienen vinculación directa con los docentes que muchas veces son exigentes, y cuestionan el trabajo de los trabajadores, lo cual incomoda y fastidia, genera estrés y presentan las condiciones básicas para generar el síndrome de desgaste profesional. Esta situación se puede mostrar con mayor intensidad en los periodos de contrato de personal docente para las instituciones educativas.

- Los horarios de trabajo excesivos, muchas veces abarcan todo el día, incluyendo fines de semana; por ejemplo, en esta pandemia, los horarios de trabajo para los médicos y enfermeras son extensas (aunque se les remunera por horas extras), pero esta condición desgasta, cansa y por lo mismo, genera estados de ánimo negativos que no ayudan a la convivencia en el centro de salud.

- Los altos niveles de exigencia en el trabajo, principalmente si el enfoque plantea que la labor de los trabajadores se mide a través de los resultados que se deben alcanzar en un determinado tiempo. Muchas veces estas exigencias se convierten en presiones que deben asumirlas como hábitos, los cuales se van empoderando de manera inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos. (Hermosin, Op cit. 2017). Inclusive importa las opiniones de las personas, quienes dan sus impresiones en cuanto al trabajo que realizan los empleados o servidores; en el caso de la salud, se cuestiona la labor de los servidores de salud, opinando negativamente en virtud a situaciones aisladas que se presentan, es decir, si una persona muere en un nosocomio, todo el personal es ineficiente; esta situación genera sentimientos de fastidio y desánimo.

- Presión de los directivos, en tanto la exigencia obliga al servidor brindar más de lo que sus potencialidades puedan ofrecer, en un ambiente vertical, en donde las órdenes se cumplen al pie de la palabra.

En general, las situaciones anteriores se articulan y puede darse el caso de orientar al burnout dado al exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, en este caso puede darse la situación de generar confusión entre las expectativas y las prioridades, ausencia de la seguridad laboral, como también el exagerado compromiso con las responsabilidades del trabajo (Albee, 2000).

Sin embargo, hay que tener presente que el síndrome de desgaste profesional perjudica a las personas en particular, pero también a las empresas o instituciones como consecuencia colateral, es decir, si el trabajador demuestra un descenso en su desempeño, ello influye en los resultados. Por otro lado, para entender el desgaste profesional es necesario analizar como referencia al estrés laboral, situación que alimenta el desarrollo del síndrome de burnout, la cual encuentra espacio para desarrollarse en un ambiente en donde el trabajador de por sí estresado, debe laborar en un ambiente que provoca el estrés, es decir, un ambiente que está cargado de energías negativas y no son adecuados para desarrollar las actividades laborales.

Atendiendo al análisis del estrés, (Alegre, 2009) identifica tres fases que se complementan:

- Fase de estrés: el que se genera en el centro de labor, en donde se experimentan desajustes, principalmente relacionados con lo que exige la empresa, y las posibilidades que posee el trabajador, para realizar el trabajo. En otras palabras, una relación no equitativa, entre las exigencias laborales y la predisposición a realizar dicho trabajo

- Fase de agotamiento físico y emocional: en esta fase el trabajador siente que su productividad está disminuyendo, no pudiendo controlarlo, experimenta desgano, cansancio y fatiga, hay preocupación, luego experimenta una tensión, que provoca cuadros de ansiedad.

- Fase de agotamiento defensivo: el trabajador se retrae y está a la defensiva, se observan cambios de conducta negativas, es agresivo, tiende a discutir, también se muestra actitudes de cinismo, ironía y desprecio, incluso se llega a mentir de manera normal.

Para entender mejor el desempeño profesional es importante considerar los siguientes factores como, por ejemplo:

En lo cognitivo se consideran las siguientes variables:

- Diversidad de factores en la organización (Forbes, Op cit. 2011), las que son limitaciones u obstáculos que impiden que el desempeño laboral no sea efectivo, en esta se consideran las buenas condiciones de trabajo, asignación de recursos materiales, informáticos y enseres adecuados.

- Relación de objetivos y valores personales con las de la organización. (Forbes, Op cit. 2011). En este aspecto es importante, en primer lugar, que los trabajadores conozcan y sean conscientes de los objetivos institucionales, los principios y valores que la sustenta; por otro lado, los objetivos deben presentar las características básicas, que sean mensurable y que se puedan alcanzar sin dificultades. Cuando estas dos condiciones no se dan, los objetivos dificultan en lograrse y, por lo tanto, la frustración del trabajador por no haber alcanzado las metas.

- Decepción por las expectativas que no se logran. (Forbes, Op cit. 2011), el trabajador siente que sus expectativas de trabajo no están en consonancia con los objetivos de la organización, no se siente motivado por esta situación. Existe niveles de frustración, las cuales van en consonancia con las expectativas (a menor motivación, mayor frustración). La desilusión que sienten los trabajadores, cuando comprueban que la organización no le brinda motivación, es mayor, y su frustración le afecta para el desarrollo del estrés

- No se promueven retos y desafíos para optimizar el trabajo (Forbes, Op cit. 2011), esta situación le resta motivación, y si el trabajador tiene altas expectativas de contribuir en el desarrollo de la organización, ello se pierde cuando no existen acciones que lo motiven a salir adelante; también es importante que la supervisión y el control esté orientado a superar limitaciones, alejándose de las acciones punitivas y sancionadoras.

- Poco apoyo social y compartido de compañeros, quiere decir que el trabajador siente que no existe apoyo de los demás, que cada uno va por su camino, que cada quien trata de destacar, en perjuicio de los demás, en ese marco, se limita las acciones de superación, éxito y de autoeficacia con su trabajo.

Como ya se indicó, el síndrome se alimenta en el contacto con el cliente, con los compañeros del trabajo o con las autoridades. “El cansancio emocional puede darse en función de los clientes, sobre todo en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.” (Vega, 2015)

Para la teoría organizacional, las personas sufren de Síndrome de burnout porque son víctimas del estrés laboral, que en muchos casos se convierte en crónica, lo cual generan mayores tensiones.

La Organización Mundial de la Salud ha tomado con mucha seriedad el tema, la preocupación es evidente, por ello, al analizar el estrés laboral, refiere que es uno de los factores determinantes que asocian la labor con los problemas de salud pública en la población. Reconoce que los cambios experimentados en el mundo laboral en las empresas e instituciones, la fuerte carga de expectativas y demanda laboral, basados en una economía de mercado, ha generado sobre exigencia en el trabajo, de forma que los trabajadores tienen que laborar mucho más, relacionarse más y estar sometido a fenómenos característicos de la segunda parte del siglo anterior como el cambio que ha experimentado la economía basada en la producción industrial, al sostenimiento económico de una nación a partir de la prestación de servicios; por otro lado, se toma en cuenta la globalización de la mano de obra, el sub empleo, la inseguridad e inestabilidad laboral, así como el abandono de la protección laboral.

A veces situaciones tan cotidianas afectan y generan cuadros de estrés que provocan el desgaste, situaciones como la comparación que se hace entre compañeros, el desinterés por la situación en la que se encuentra la persona, principalmente en situaciones de estrés, el miedo a ser criticado por las acciones realizadas, el temor por ser considerados como incompetente, la burla o la mofa, el agruparse para opinar o criticar su desempeño, todas estas situaciones que en otros momentos pueden considerarse insignificantes y superables, para una persona que sufre de este síndrome genera reacciones negativas que conducen al padecimiento del síndrome.

Hay que incidir que estas afecciones que sufre el empleado, están ligados al estrés laboral y como ya se ha dicho se produce por “las demandas excesivas de

trabajo, así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga.”(Forbes, 2011, p. 1) Frente a esta situación, el trabajador huye de sus responsabilidades, se aleja del trabajo que debe asumir porque le genera estrés. Esta reacción provoca el aislamiento, la despersonalización, así como la frustración para ver el futuro de Manera positiva.

Winnubst (1993) concentra su atención a la influencia que tienen las normas y estructuras organizacionales en la institución, porque la rigidez en los procesos de organización, así como las normas establecidas en la empresa, que atosigan, que entranpan, que dificultan la iniciativa y la predisposición, también influye la burocracia, cuando se coloca personal en exceso para desarrollar actividades similares, que enredan la acción, que fomenta la recesión de documentos. Están relacionados en estas personas que están en nuestro entorno, que son nocivos para el trabajo, lo cual genera el desgano en el desarrollo de sus obligaciones, no existen cambios sino monotonía o rutina, etc.

Consecuencias

El desgaste profesional genera consecuencias negativas para la salud y el cumplimiento de las obligaciones de desempeño profesional de los trabajadores de una institución, debido a que presentan una sobrecarga de trabajo, y el afán de cumplir con sus tareas y responsabilidades. Estas pueden estar vinculadas a las siguientes afecciones:

- De carácter psicológico, que son afecciones vinculadas a actitudes negativas que las personas adoptan para consigo mismos, que se expresan en acciones depresivas, ansiedad constante y una frustración cada vez más frecuente. También se vincula a los trastornos psicósomáticos.

- De carácter psicósomático, que afectan o promueven problemas en el sistema neuroendocrino, problemas en el hipotálamo hipófiso-suprarrenal; esta situación provoca enfermedades cardiovasculares que pueden llevar, inclusive, a la muerte.

- De carácter conductual, en el cual se dan síntomas que se vinculan a los síndromes metabólicos, que provoca inestabilidad en el sueño, sedentarismo, problemas en la salud física y mental, hábitos negativos como el consumo

excesivo de alimentos no saludables, consumo de drogas o sustancia adictivas (cigarro, café, drogas, entre otros)

El desgaste profesional también afecta a la normalidad de las instituciones porque es eje fundamental del desarrollo cotidiano, de las acciones y de los logros, es decir, la persona, no se encuentra en condiciones para desarrollar sus responsabilidades, por ello provoca las siguientes situaciones.

- El ausentismo del personal que no se encuentra en condiciones de ejercer su función.

- La rotación del personal, en la medida que la ausencia de uno implica cubrir con otros que originalmente tiene otras responsabilidades.

- Los costos del sistema de salud, que implica asumir los costos de atención y cuidado del personal que sufre de este síndrome, incluso las acciones preventivas para evitar este problema que implica retiros, jornadas, divertimentos, etc.

- Baja productividad, en la medida que el personal que sufre de agotamiento profesional no tiene las energías, ni las ganas para desarrollar las tareas asignadas, y, por lo tanto, la productividad se reduce, incluso no llegan a lograr cristalizar los objetivos que se han trazado en el Plan estratégico institucional.

- Falta de motivación, porque el desgaste profesional, mina las energías, y subyuga a las personas a dejar de actuar, mucho más sino se encuentra razones y motivos que lo impulsen.

- Comportamientos inadecuados hacia los demás, porque el agotamiento o desgaste profesional enerva los ánimos, provoca episodios de desgano, de aburrimiento, lo cual conlleva a descontrol. Muchas veces se levanta la voz, se responde con aburrimiento o enfado, no se tiene paciencia para atender, y promueve el mal trato.

Christina Maslach, ya indicaba en los noventa, que el síndrome de burnout presenta “tres aspectos o factores: (i) cansancio emocional, (ii) despersonalización, y (iii) reducción del desarrollo profesional.” (Hurtado & Pereira, 2012, p. 21) el cansancio emocional, implica sensaciones que sienten las personas cuando el trabajo lo está consumiendo y lo está dejando sin energías; se siente una sensación de agotamiento de nuestra estabilidad emocional en consonancia, el cansancio mental que le impide pensar con facilidad, así como

con los esfuerzos físicos; el segundo, es decir, la despersonalización, se entiende que la persona presenta dificultades en sus relaciones con los demás, es decir, su inteligencia interpersonal no ha sido fortalecido en su momento, por lo que empieza a demostrar distanciamiento de los demás, muestra un comportamiento agresivo, en donde las actitudes, demuestran conductas negativas, que en muchos casos generan distanciamientos; por último, se toma en cuenta actitudes que están dirigidas a la reducción del desarrollo profesional del personal estable y eventual que trabajan en una institución, lo cual se traduce en situaciones como desmotivación para el mejoramiento profesional, renuencia a nuevas propuestas, dificultades para ser evaluado en su desempeño, descenso en su desempeño, carencia de suficiencia, disminución de las competencias laborales, lo que finalmente promueve una baja productividad personal e incumplimiento de los objetivos planificados.

A continuación, se describen con más detalles estas tres dimensiones:

Disminución de la autorrealización personal.

En esta circunstancia se puede observar que existe una interrelación entre el trabajador y el usuario, entre el que brinda su servicio profesional y la persona que la requiere. Este último se acerca al profesional para buscar solución a sus problemas, muchas veces va cargado de muchas situaciones emocionales que los tiene guardado, pero cuando no se les satisface, afloran, muchas veces con mucha energía, por ello, se muestran fastidiados, a veces renegados, en otras oportunidades son fáciles de insultar o levantar la voz; también aflora el temor y el miedo, la desesperación, la pena, entre otros tipos de reacciones; por su parte el profesional se siente frustrado por no darle la mejor solución al usuario. La diferencia está en que el usuario se relaciona con el profesional una sola vez, mientras que el profesional va a tratar con varios usuarios (a veces muchos) por lo que la carga negativa se va incrementando en la medida que los usuarios demuestren sentimientos negativos frente a la acción del profesional o empleado; esta frustración se transforma en pesimismo frente a la profesión o a las responsabilidades que se le asignan. Lo más grave de esto se encuentra en el descenso de su motivación, hay desgano y pesimismo, no se quiere hacer más, por temor al fracaso. En suma, el profesional se siente impotente y sin deseos de

seguir avanzando, desconfía de sus logros, siente que la profesión o el cargo no le corresponden.

Cansancio emocional.

Otra de las dimensiones que corresponden al desgaste profesional tiene que ver con el estado emocional de profesional o empleado; las situaciones anteriores que corresponde a la interrelación con los usuarios, generan también situaciones negativas como el incremento de cansancio emocional, cansancio, ya no quiere relacionarse con los usuarios, siente que su aporte es innecesario, ya no se siente capaz de brindar sus conocimientos hacia los demás, llámese compañeros, familia ni con él mismo. Siente que ha fracasado, por lo tanto, existe una sensación de no ser útil, hay pérdida de horizonte y de apoyo a los demás. La autoestima está en descenso.

Despersonalización.

En este caso demuestra actitudes negativas, muestra sentimientos pesimistas, ve a los usuarios como personas que no se merecen su atención y ayuda, muchas veces no le interesa lo que le pasa al usuario, muestra poco interés por los deseos de los usuarios, simplemente atiende de manera automática, entra en acción la rutina y la mecanización. Simplemente es atender al usuario, hacer que se cumpla la solicitud y nada más, el usuario no es una persona, sino un cliente. Se deterioran las relaciones interpersonales, a veces trata mal al usuario, con indiferencia, y muchas veces con burla o sorna. Se evidencia el endurecimiento del empleado, la sensación de deshumanización, porque no valoran a las personas como tales, por lo tanto, proceden incluso con agresión.

Medidas para evitar el desgaste profesional o Síndrome de Burnout.

Pero es posible detectar a tiempo estas reacciones que denotan en síndrome de Burnout, de forma que se puedan adoptar medidas inmediatas para evitar que este desgaste profesional se desarrolle y perjudique a la persona, a la institución y a los usuarios. A continuación se presentan algunas acciones a seguir:

a. Evaluación permanente de los objetivos, para que se pueda mensurar y hacerlos más realistas de forma que el personal pueda lograrlos sin que medie la presión. Pero para lograr esto es importante considerar y articular los

componentes que permitan evaluar, tomar decisiones y adecuar las estrategias, las metodologías de trabajo, las condiciones de labor entre otros, haciendo que el trabajador pueda participar y se sienta involucrado en estas acciones.

b. Promover la seguridad y estabilidad laboral, reconociendo las acciones positivas del empleado, su involucramiento y eficiencia en su trabajo; la estabilidad laboral brinda confianza y tranquilidad, lo empodera y compromete más; la contratación de nuevo personal debe darse siempre y cuando el personal no esté rindiendo como debe, y se le realice una evaluación previa, seria e imparcial. No debe permitirse que ingrese personal por “tarjetazo” o recomendación, pues invalida la capacidad profesional.

c. Fomento del empoderamiento de los empleados, a través de acciones que les permita la capacitación, el apoyo constante, el seguimiento y acompañamiento, la valoración y el reconocimiento, así como la promoción de jornadas de reflexión que promuevan la autovaloración del desempeño, el desarrollo de la autonomía, así como educarlos en el autocontrol.

d. Determinar las líneas de mando, de forma que los cargos y responsabilidades se correspondan y no haya razón para quejarse de cuestiones injustas por la determinación de tareas.

e. Promoción de la creatividad y el desarrollo de la autonomía en el trabajo, que implica la valoración del trabajo realizado, de forma que se impulse a seguir adelante asignándole nuevos roles que le permitan actuar con creatividad, iniciativa y autonomía.

f. Realzar una evaluación de las responsabilidades que se les da. De forma que se esté seguro que la labor que se le encarga al empleado sea el adecuado, que no exista sobrecarga o diferencias inequitativas con los demás compañeros, que no exista ese sentimiento que “a mí me explotan, a él le dan trabajos suaves”.

g. Promoción del trabajo en equipo a través de actividades de integración, de forma que existan equipos de trabajo bien constituidos, fortalecidos por valores sólidos. De esta manera se promueve un mejor ambiente de trabajo, a través de jornada de integración, reconocimiento colectivo e individual, propiciar encuentros que ayuden a distender o superar situaciones de distanciamiento y miramiento entre compañeros

h. Evaluación constante del clima y cultura laboral, incluyendo aspectos asociados con el burnout, para detectar a tiempo situaciones que se puedan evitar, para que se tomen decisiones que permitan girar el timón cuando sea necesario.

Es evidente que, si en la institución se detectan estos casos de agotamiento profesional, de desgaste o desinterés por ofrecer mejor servicio, se deben tomar decisiones inmediatas y comprometidas para establecer los cambios necesarios en su estructura organizacional, en sus normas internas, en su plan estratégico, en los procesos de evaluación, entre otros, de forma que las exigencias de trabajo sean las adecuadas y las mismas para todos, que se reconozca el esfuerzo y dedicación, que se valoren los logros alcanzados. Siendo así el clima laboral será bueno, la maquinaria organizacional se movería adecuadamente, el personal se empoderaría más y la productividad sería más que evidente.

También son importantes los procesos de seguimiento y monitoreo del trabajo que realiza el empleado, para ello se debe contar con instrumentos de evaluación y monitoreo que centre su atención en la satisfacción del cliente. Es importante contar con un Plan institucional

El cumplimiento de objetivos

Terry (2012) define a un objetivo institucional como “una situación deseada que la entidad intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.” (Hernandez, 2019)

El objetivo:

Etimológicamente el objetivo es hacia donde podemos llegar, lo cual significa que las acciones que se realizan o ejecutan tienen una direccionalidad, en el tiempo y espacio, es decir, todo objetivo tiene un límite de tiempo, uno, dos, tres o más meses, por ejemplo, así como el límite hasta donde se puede llegar. Un objetivo es una proposición que se plantean para lograr resultados en un determinado periodo. En su estructura se plantea un verbo en infinito, luego la situación deseada, el tiempo, las condiciones, entre otros.

Los objetivos, a nivel institucional, son las acciones que se planifican y que están dirigidas a lograr la optimización de lo deseable, para ello se necesitan

diversas actividades o acciones; son considerados como los ejes centrales de toda planeación.

Un objetivo es el punto final al que se debe llegar, y son parte importante de una estructura organizacional, de un programa administrativo, de un plan estratégico. Se plantean como objetivos generales o específicos, estos últimos especifican la naturaleza propia del primero, es decir en un contexto en donde es necesario plantearlos, son necesarios lograr los objetivos de segundo orden, denominados específicos para alcanzar, consecuentemente, el objetivo general; por ello se habla de jerarquías.

Por su parte Petrick y Furr (2009) manifiestan que los objetivos pueden denominarse como estratégicos o generales y que “son los propósitos o fines esenciales que la entidad pretende alcanzar para lograr la misión que se ha propuesto en el marco de su estrategia.” Un objetivo se convierte en estratégico cuando se vinculan propósitos generales relacionados con el Plan estratégico elaborado, para un año fiscal. Por ello se les denomina objetivos grandes porque su logro está planificado en un largo plazo, que puede ser uno o más años, y por lo mismo está relacionado con la visión institucional, que siempre se plantea para 3 a más años. Los objetivos tienen un propósito y están vinculados a todo aquello que deseamos alcanzar de forma que se cambie en un determinado tiempo la naturaleza misma de una institución u organización; generalmente se utilizan verbos en infinitivo, y que expresan cualidades, y que pueden ser medidos mediante indicadores de evaluación que indiquen en qué grado o porcentaje se han logrado dichos objetivos.

En cambio, los objetivos estratégicos específicos están planteados en grado menor y más concreto, en detalle y que son de inmediata ejecución (tiempo corto) implica la adopción de pequeñas acciones y en tiempos cortos, son generalmente a mediano plazo, de ejecución inmediata, y su ejecución está orientado a lograr los objetivos generales. Son medidos mediante indicadores de evaluación que indiquen en qué grado o porcentaje se han logrado los objetivos específicos y en qué medida ayudan a lograr los objetivos generales.

Una institución, sea cual fuera su naturaleza, es considerado un sistema, en la que participan varios componentes, que deben actuar de manera articulada y comprometida para alcanzar los objetivos estratégicos. En ese entender, si las

metas u objetivos no están interconectadas con los trabajadores, puede enfocar de distinta forma estos objetivos, creando caos y desorden en la dinámica de trabajo, y que al final los objetivos terminen distorsionando lo que en verdad se quiere alcanzar.

Los objetivos, para alcanzar su logro, son razonables y posibles de ser alcanzados, deben estar vinculados a los fines, principios y valores de la institución; los objetivos son necesarios, incluso se puede aseverar que son obligatorios, que se impone en toda entidad para avanzar; los objetivos son importantes porque son esenciales para la existencia y crecimiento de una organización.

Entendido el concepto de los objetivos, es importante identificar las funciones que cumple en la realización y existencia de una organización o institución:

- Presentación de una situación futura: es ver en el horizonte lo que se quiere lograr en una institución; los cuales se concretan a través de actividades o acciones, planificadas y articuladas a los objetivos. Estos objetivos se planifican a inicios del año y se insertan en el Plan estratégico.

- Fuente de legitimidad: los objetivos son el motor que mueve una institución, es el norte que debemos alcanzar, por ello son considerados importantes y que son legítimos, son elaborados de manera participativa y aprobados a través de un documento legal, denominado Resolución; Permiten direccionar el trabajo a realizar, da las pautas para la ejecución de actividades planificadas en su etapa de concreción.

- Sirven como estándares: se debe entender que los estándares son medidas o patrones generales y universales que sirven de referencia para la ejecución de actividades, en ese sentido, los objetivos sirven de referencia normativa estandarizada que deben ejecutarse; por ello al final de la jornada se evalúan si se han alcanzado los objetivos; porque estos en esencia, permiten mejorar la imagen de la organización o institución.

- Unidad de medida: son mensurables en el tiempo y espacio, son medibles a través de los instrumentos de medición, que determinan su nivel de logro o no, de forma que sirva de referencia y comparación para determinar si hubo mejora, si se dio la productividad y los principios de la visión se están alcanzando.

Chiavenato (2012) precisa que “los objetivos institucionales deben servir a la entidad, por lo tanto, deben reunir ciertas características que reflejan su utilidad. Los objetivos incluyen fechas específicas, su terminación implícita en el año fiscal; resultados financieros proyectados (pero no están limitados a ello); presentan objetivos hacia los cuales disparará la institución conforme progresa el plan; logrando llevar a cabo su misión y cumplir con los compromisos de la institución.” (Hernandez, 2019)

Los objetivos institucionales presentan diversas características:

- Claridad: su redacción debe ser clara, bien definida, en su redacción debe darse cuenta de la coherencia y cohesión del texto, no debe ser extensa, sino precisa. De esta manera los empleados no encontrarán excusa para su realización.

- Flexibilidad: no existen objetivos rígidos, por el contrario, pueden ser evaluados durante su ejecución, pudiéndose reformular si el caso lo amerita, o incluir otros que son necesarios para alcanzar nuestras metas.

- Medible o mesurable: no existen objetivos infinitos, todos tienen una referencia en el tiempo, por ello, los objetivos necesariamente deben contener en su estructura referencia de tiempo que permita determinar en un momento dado si los objetivos se están cumpliendo, o por el contrario, si se están extendiendo; de esta manera, se puede evaluar su efectividad. Es necesario seleccionar los indicadores adecuados y precisos que se utilizarán como instrumentos de medida.

- Realista: el planteamiento de los objetivos debe reflejar una realidad que es necesario manipularlo para cambiar y mejorar, por ello estos deben ser contruidos de forma que se puedan ejecutar y alcanzar logros concretos y creíbles. Los objetivos no están alejados de la realidad de la institución, por el contrario, deben estar adaptados a las necesidades y proyectos que se pueden ejecutar.

- Positivo: un objetivo debe ser planteado para lograr algo de manera positiva, que sea realmente alcanzable y que tenga motivaciones positivas. Un objetivo no debe elaborarse utilizando elementos negativos que generen problemas en el ejercicio de las labores responsables del personal y de las actividades dentro de la institución.

- Específico: en tanto, que su construcción se oriente directamente a una acción de manera exacta, de forma que esté claro lo que se pretende lograr; se debe evitar las ambigüedades. En otras palabras, es importante que el objetivo sea concreto, que esté directamente vinculado con lo que se quiere lograr, entre más concreto sea, será mejor para la ejecución y medición de los logros.

- Coherente: en toda institución existen estamentos, departamentos o gerencias que cuentan con sus propios objetivos, los cuales deben ser articulados y guardar coherencia con los objetivos institucionales, deben buscar el cumplimiento de sus responsabilidades, pero también el logro de las metas institucionales.

- Motivador: un objetivo debe promover en el empleado las ganas de alcanzarlos, que promueva el reto de lograrlo, y por ende, su cumplimiento; para ello es importante que su construcción sea participativa, en donde el empleado haya contribuido de manera directa en su elaboración, de esta forma estará más motivado para alcanzarlos. Los trabajadores o empleados deben adoptar sentimientos de logro y superación.

- Orientado: se debe tener en cuenta hacia dónde se dirigen cada uno de los objetivos planteados, es decir, determinar a quienes va a beneficiar su ejecución y logro. Por ello la institución debe tener en cuenta al público que recibirá el servicio, pero también a las personas que van a ejecutar y hacer cumplir las acciones vinculadas al objetivo concreto.

- Ambicioso: es decir debe ser desafiante, debe pretender alcanzar lo más posible y en consonancia con las posibilidades; pero además debe promover el ingenio, la creatividad y la innovación de parte de los empleados. Debe suponer retos y provocar respuestas creativas de los empleados, que permitan utilizar nuevos procedimientos para alcanzarlos.

Referente a la lógica que se debe establecer, Stoner (2012), manifiesta que es necesario seguir una metodología lógica que ayude a plantear los objetivos de manera que contemple aspectos positivos e importantes, de forma que considere en su estructura aspectos evaluados con anterioridad. Si deseamos plantear objetivos preciso, claros y realizables es necesario considerar lo siguiente: Las prioridades de la institución para determinar los objetivos, de forma que los objetivos estén organizados de manera que el cumplimiento de uno conlleve a la

ejecución del otro, asimismo se debe tener en cuenta la importancia o urgencia de la meta a lograr. Por otro lado, también se debe tener en cuenta la Identificación de estándares, porque nos permite tener parámetros mensurables, de manera que en su ejecución se vaya determinando si se ha logrado concretar dicho objetivo, en términos porcentuales, por ejemplo, los estándares se convierten en medidas de control que permita determinar en qué medida los objetivos se están cumpliendo, y si se necesita de un impulso adecuado para llegar al final del túnel; un estándar es modelo a seguir.

Cumplimiento de los objetivos institucionales

Es una realidad, en las organizaciones no se trabaja en función a los objetivos, por lo menos, no se tiene en cuenta a cabalidad. Los empleados llegan a la institución a cumplir con las actividades cotidianas sin tener consciencia, a veces, de los objetivos que se están pretendiendo lograr, lo importante es realizar los trámites cotidianos y concluir con la jornada. Y es que trabajar por objetivos muchas veces les representa un problema, que les genera un cuadro de estrés laboral.

Cabe destacar que los objetivos, no solo están vinculados a las empresas, organizaciones o instituciones, de manera orgánica; sino también se plantean objetivos personales, que tienen que ver con la realización de sus proyectos de vida, en todos los campos de su vida privada, incluyendo las actividades vinculadas al mundo laboral.

Los objetivos que se plantean son importantes y su cumplimiento es obligatorio, por lo que no se debe tomar con ligereza, ni restarle la importancia que de por sí tiene; su elaboración no solo debe obedecer a intereses vanos, ligeros, que solo están presentes como un decorado. “Son una poderosa herramienta que permite evaluar de manera cualitativa y cuantitativa los resultados esperados y tomar decisiones para reconducir el curso de los hechos y reorientarlos al cumplimiento de las metas si fuera el caso.” (Galvez, 2016, p. 19)

En ese marco, se considera importante tener en cuenta las siguientes pautas al momento de plantear los objetivos, que deben ser pasibles de ser cumplidos a cabalidad en el contexto personal o profesional:

1. Definir con claridad las metas a alcanzar: es importante pensarlo, diseñarlo y concretarlo en algo. Que se visualice para tenerlo en cuenta, en todo momento, de forma que se tenga claro lo que se pretende alcanzar. En las instituciones estas se encuentran en los planes estratégicos, planes anuales, proyectos (PEI, por ejemplo, cuando se trata de II. EE). Incluso es importante visualizarlo en alguna parte de la oficina de forma que se vea a diario, lo que se debe lograr, ello ayuda a tener conciencia de las acciones a desarrollar, a diario, con la finalidad de alcanzar mejores resultados al concluir el año.

2. Determinar el plazo necesario, el cual no debe ser muy corta, tampoco muy larga. Lo importante es que en la planificación se determine tiempos adecuados para su concreción; generalmente se trabaja con cronogramas semanales o mensuales, lo cual permite organizar mejor cada uno de los objetivos planteados. En las UGELes, estas se elaboran en el POI y están planteadas para ser ejecutadas en el año fiscal o escolar.

3. Plantear estrategias, en ella entran a tallar las acciones o actividades que se deben ejecutar para alcanzar el objetivo. Estas acciones deben ser reales, precisas para evitar el atosigamiento o recargas de actividades, muchas veces sobre puestas, que no permiten alcanzar los objetivos a cabalidad.

4. Desarrollar las estrategias, como ya se dijo, estar siempre al tanto de los objetivos planificados, para direccionar las acciones cotidianas en función de su logro. No es recomendable desviarse de la visión que plantea el objetivo, tampoco alejarse del compromiso de toda la organización, los objetivos generales son responsabilidad de todos.

5. Activar permanentemente los objetivos, con fe y concentración mental hasta que lo veamos materializado, estar siempre atento a las acciones que desarrollamos, de forma que se determine si son significativas y adecuadas al objetivo.

Para el cumplimiento de los objetivos de forma cabal y comprometida es importante tener en cuenta dos aspectos que se deben potenciar desde la gestión, por los directivos en cada uno de los departamentos o instancias, estos son: La motivación y el deseo auténtico. Desde la gestión se debe mantener permanentemente motivado al empelado o servidor público, de forma que trabaje con energía para la consecución de los objetivos que se han planteado con

anterioridad; por su parte, cuando el deseo existe y es intenso, no hay obstáculo que impida que un trabajador imprima sus mejores esfuerzos. Para un servidor motivado y con deseos de superación, los obstáculos son un juego de niños, cuando el deseo es pequeño, cualquier contratiempo se nos hace enorme.

La estrategia es importante. Cumplir con los objetivos depende mucho de la forma cómo se planifica, es decir, las estrategias que se utilicen, los cuales deben ser planificados y determinados por los mismos trabajadores, de manera que encuentren familiaridad en los modos de lograrlo. Para alcanzar buenos resultados, las estrategias deben ser simples, nada complejas de manera que se puedan alcanzar positivamente. Deben ser claras y sencillas porque siendo así, se logra el compromiso de los servidores para su ejecución. Cuanto más detallado sea más fácilmente lo atraerás.

Las entidades públicas son entes vivos, que poseen una dinámica organizacional compleja, en donde juegan un papel muy importante cada uno de sus estamentos, y cada uno de sus trabajadores, son organismos que interactúan en su interior diversos estamentos, cada uno de ellos con sus responsabilidades propias y sus objetivos definidos. Encaminar estas organizaciones supone una planificación estratégica adecuada, participativa y democrática, el cual están pensados para mejorar el servicio que prestan, así como para alcanzar cambios significativos en la gestión. En el caso del sector educativo, los objetivos están dirigidos a mejorar la calidad educativa en nuestra región, planteando objetivos de carácter institucional, pedagógico y administrativo, que articulados ayuden a la mejora de los servicios educativos en la ciudad como en las zonas rurales.

La planificación de Objetivos.

“Es el proceso de establecer objetivos, desarrollar estrategias, trazar los planes de implementación y asignar recursos para alcanzar esos objetivos.” (PNUD – 2019, p.61).

Planificar es un proceso de reflexión sobre en qué situación nos encontramos, para ello se realiza el diagnóstico y el análisis de la situación en la cual nos encontramos, ello se realiza al inicio de sus operaciones y con proyecciones hacia un determinado tiempo. Planificar implica tener los objetivos bien definidos, que permita desarrollar actividades y acciones coherentes que

apunten al logro de aquellos y, por extensión, alcanzar las metas que nos hemos trazado.

En la planificación se debe tener claro lo que se pretende lograr, al mismo tiempo considerar la coherencia entre los objetivos y los intereses institucionales, los objetivos de menor rango, a su vez la visión y misión de la organización o institución.

También se debe tener en cuenta la pertinencia de los objetivos, es decir deben ser claros, posibles de ser ejecutados o cristalizados, que se puedan ejecutar a través de actividades o acciones con prontitud pero que tenga la calidad que se merece.

La Ejecución de los Objetivos.

Dicho de otra forma el seguimiento que se le debe hacer al cumplimiento de los objetivos. Se define como el "Proceso en el cual se ejecuta lo establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos". (Ander-Egg, 2003, p.147).

En este marco, la ejecución de los objetivos está bajo la responsabilidad de los empleados o servidores del sector, quienes son los que desarrollan las actividades o acciones que son de su responsabilidad y que permiten alcanzar altos índice de efectividad. Es necesario que se tenga pauteado la naturaleza y extensión de los objetivos, las metas que se deben lograr.

Para ello es necesario tener en cuenta el monitoreo que se debe realizar al cumplimiento de los objetivos, el control que se debe realizar a los trabajadores para evaluar su productividad y su relación con los objetivos. Un seguimiento adecuado permite conocer en qué situación se encuentran los planes trazados y cuál es su impacto frente a los objetivos.

También es importante realizar evaluaciones periódicas de los objetivos para ver su pertinencia y su probable no ejecución, para determinar posibles cambios, adaptándolos al tiempo, a las exigencias, y relacionarlos con los recursos con las que se cuenta, con la capacidad operativa que son necesarios para alcanzar lo planificado.

Evaluación de Objetivos

En esta parte es importante realizar una evaluación permanente para verificar si los objetivos, han sido elaborados a partir del diagnóstico, teniendo en cuenta la factibilidad, los recursos que se necesitan para hacer posible este objetivo, así como la capacidad operativa y la preparación del personal. Un proceso de evaluación implica la aplicación de estándares que son los referentes para medir los objetivos.

En la evaluación de los objetivos hay que tener en cuenta aspectos que pueden influir negativa o positivamente, durante el proceso de ejecución. Muchas veces no basta con la intención y esfuerzo de los servidores o empleados, es necesario que todos los factores que se conectan con el objetivo se cumplan.

En ese sentido los factores internos, están referidos a la predisposición de los trabajadores para contribuir con el logro de estos objetivos, en ese aspecto son importantes la predisposición, la motivación, el involucramiento, etc. Por otro lado, son también importantes las buenas condiciones de trabajo, el ambiente, la capacidad operativa, así como los incentivos;

Mientras que los factores externos, se refieren a la influencia externa que impacta en la ejecución de los objetivos, en ella, se considera al usuario, y la satisfacción que demuestra por el servicio recibido, en este caso de los docentes y padres de familia, asimismo las entidades públicas que son afines a la naturaleza del servicio que brinda.

Finalmente, el seguimiento que se debe hacer al logro de los objetivos, la consecución de los mismos, y el nivel de desarrollo, si es lento o ágil, si se están cumpliendo para el periodo que fue establecido. Todo es importante.

La Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata, es parte orgánica dependiente de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, de quien depende administrativamente y presupuestalmente, con autonomía en la parte de gestión pedagógica, que conducen a lograr una educación de calidad con equidad y una gestión transparente. Es una instancia de ejecución descentralizada.

A continuación las definiciones conceptuales de la variable 1 desgaste profesional y sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización e insatisfacción al logro. Posteriormente variable 2 cumplimientos de objetivos y sus

tres dimensiones: planificación de objetivos, ejecución de objetivos y evaluación de objetivos.

Definición conceptual de las variables y dimensiones

a) Desgaste profesional.

Maslach (1982) menciona que el desgaste ocupacional es un síndrome cuyas respuestas se caracterizan por el cansancio emocional, actitudes indiferentes y desfavorables hacia los demás, así como por una pésima autoevaluación y sentimientos de insatisfacción con la labor que desempeña.

b) Cumplimiento de objetivos.

Un objetivo institucional es creado para que se pueda lograr en un determinado tiempo, haciendo uso de los recursos humanos y logísticos para facilitar su logro, solo así se puede hablar de cumplimiento de objetivos

c) Cansancio emocional.

El cansancio se define como el desgaste sostenido de las energías o recursos emocionales que provoca en la persona cansancio o fatiga. Los profesionales que la evidencian sienten que ya no pueden dar más lo cual es provocado por la constante interacción con personas a las cuales les atiende como parte del cumplimiento de sus responsabilidades (Maslach, 1982).

d) Despersonalización

Se evidencia a través de las actitudes negativas e indiferentes principalmente hacia los estudiantes, padres de familia y otras personas que interactúan con los docentes. En ese sentido ellos son vistos como profesionales insensibles cuyo trato es deshumanizado y frío causado por un endurecimiento afectivo y un trato poco asertivo, llegando incluso a ofenderlos y agredirlos (Maslach, 1982).

e) Insatisfacción al Logro.

Se refiere a las respuestas negativas que los propios trabajadores tienen sobre sí mismos y hacia la labor que realizan, lo cual afecta la relación que tienen especialmente con los usuarios. Entre las principales causas estarían el poco reconocimiento que le brindan a pesar de los esfuerzos que realiza y la

sobrecarga de trabajo que a su vez provocaría cierta insatisfacción laboral y una pésima autopercepción (Maslach, 1982).

f) Planificación de los objetivos.

Planificar es preparar el camino para lograr nuestros sueños que no son sino los objetivos y metas que nos trazamos: Planificar un objetivo implica visualizar el horizonte y ver hacia donde podemos llegar

Planificar implica realizar el análisis de la realidad, un diagnóstico situacional que se realiza en la institución a inicios del año, o cuando se activen sus operaciones y con proyecciones hacia un determinado tiempo. Planificar implica tener los objetivos bien definidos, que permita desarrollar actividades y acciones coherentes que apunten al logro de aquellos y, por extensión, alcanzar las metas que nos hemos trazado.

g) Ejecución de los Objetivos.

Es el proceso que se experimenta al interior de la organización de forma que se ejecutan las actividades o acciones establecidos en la planificación, “partiendo de los resultados obtenidos, se pretende alcanzar los objetivos propuestos”. (Ander-Egg, 2003, p.147).

h) Evaluación de los Objetivos.

Es importante realizar una evaluación permanente para verificar si los objetivos, han sido elaborados a partir del diagnóstico, teniendo en cuenta la factibilidad, los recursos que se necesitan para hacer posible este objetivo, así como la capacidad operativa y la preparación del personal. Un proceso de evaluación implica la aplicación de estándares que son los referentes para medir los objetivos. (Kaplan, 2006).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Es una investigación básica, cuyo diseño fue no experimental. “La investigación no experimental es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Para desarrollar la investigación, los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente. (Montano – 2016)

El tipo de investigación es descriptivo correlacional. Es descriptivo, porque Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura de comportamiento (www.wmvr.org.) Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación. (Arias, 1999)

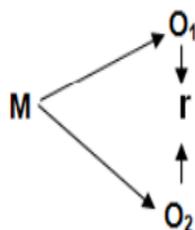
En el presente trabajo se describirá el comportamiento de los funcionarios y empleados de la UGEL Tambopata, en su real dimensión, es decir durante el ejercicio de sus funciones, de forma que se pueda caracterizar en cada uno de los empleados, su nivel de desgaste profesional que demuestran; también se analizarán los objetivos institucionales expresados en el Plan Estratégico, y en qué nivel de cumplimiento se encuentran.

Es correlacional porque “su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existentes entre dos o más variables (...) Primero se mide las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (Silva, 2014, p.54). Los estudios correlacionales son un tipo de investigación descriptiva que trata de determinar el grado de relación existente entre las variables. Jacobs (1988)

Para el fin de la presente investigación se establecerá si el desgaste profesional de los empleados y trabajadores de la UGEL Tambopata influye directamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales, de forma que se establezca si existe relación entre una y otra y si el nivel de influencia, es significativa.

Diseño de investigación.

El esquema seleccionado es aquella que está vinculado a la investigación descriptiva correlacional y presenta el siguiente diseño o esquema:



Dónde:

M: Muestra

O₁: Observación de la Variable 1: Desgaste profesional

O₂: Observación de la Variable 2: Cumplimiento de objetivos

r : Relación existe entre estas dos variables

Método.

El método seleccionado para la presente investigación se denomina Hipotético Deductivo porque parte de la formulación de respuestas provisionales o supuestos que parten de la observación universal y empírica y desde estas premisas provisionales se deduce o predice una serie de consecuencias para llegar a una conclusión particular. “También permitirá la generación de hipótesis a partir de dos premisas, una universal y otra empírica, para llevarla a la contrastación.”(Popper, 2008).

De esta manera se busca comprender los fenómenos que se dan y son materia de estudio para explicar las razones o las causas que la provocan.

En el presente trabajo, se realizó la observación del desempeño o comportamiento de cada uno de los empleados o trabajadores para determinar la existencia de un desgaste en su desempeño dentro de la institución, para luego establecer si afecta o no en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.2. Variable y Operacionalización.

Variable1: El Desgaste Profesional.

Definición Conceptual.

Freudenberger (1974), uno de los primeros investigadores, utilizó por primera vez el término Burnout para referirse al síndrome de desgaste profesional. Lo definió como la “pérdida de espíritu”, o el desgaste que uno experimenta a consecuencia de la recarga de esfuerzo, física y mentalmente, que le imprime durante su labor. Es un conjunto de síntomas que se presentan en las personas, que no pueden ser definidos en su integridad por la medicina y la psicología, pero que afectan el desempeño de la actividad laboral.

Definición Operacional.

Se entiende como desgaste el agotamiento que experimenta un trabajador o empleado, a nivel físico como emocional, por diversas causas (estrés, insatisfacción, falta de reconocimiento, etc.) que se presentan en la dinámica diaria dentro de su centro de labor (UGEL Tambopata).

Variable 2: El Cumplimiento de los Objetivos Institucionales.

Definición Conceptual.

“Son una poderosa herramienta que permite evaluar de manera cualitativa y cuantitativa si el negocio, o la empresa, está obteniendo los resultados esperados o, si por el contrario, existen desviaciones significativas respecto a lo estimado que requieran de una toma de decisiones para reconducir el curso de los hechos y reorientarlos hacia el cumplimiento de las metas.” (Galvez, 2016).

Definición Operacional.

Los objetivos institucionales son definidos como el conjunto de acciones que, han sido planificados a inicios de año, y que se consideran en el Plan estratégico institucional, con la finalidad de atender las necesidades educativas en las I.E. del ámbito jurisdiccional de la UGEL Tambopata. Su cumplimiento es responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores de dicha institución.

Variable 1: El Desgaste Profesional (Síndrome de Burnout).

Definiciones		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Conceptuales	Operacionales				
<p>Freudenberger (1974), uno de los primeros investigadores, utilizó por primera vez el término “Burnout” para referirse al síndrome de desgaste profesional. Lo definió como la “pérdida de espíritu”, o el desgaste que uno experimenta a consecuencia de la recarga de esfuerzo, física y mentalmente, que le imprime durante su labor. También menciona que es “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”. (Aguilar Estrada, 2018)</p>	<p>Se entiende como desgaste el agotamiento que experimenta un trabajador o empleado, a nivel físico como emocional, por diversas causas (estrés, insatisfacción, falta de reconocimiento, etc.) que se presentan en la dinámica diaria dentro de su centro de labor (UGEL Tambopata).</p>	<p>Cansancio emocional</p>	<p>Agotamiento Insatisfacción Debilidad Ansiedad</p>	<p>1,2,3,4, 5,6,7,8, 9</p>	<p>- Siempre - Casi siempre - A veces</p>
		<p>Despersonalización</p>	<p>Indiferencia Irritabilidad Estrés Insensibilidad Desatención</p>	<p>10,11,1 2,13,14</p>	<p>- Casi nunca - Nunca</p>
		<p>Insatisfacción al logro</p>	<p>Desmotivación Ineficiencia Poco entusiasmo</p>	<p>15,16,1 7,18,19, 20,21,2 2</p>	

Variable 2: Cumplimiento de los objetivos institucionales

Definiciones		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Conceptuales	Operacionales				
<p>Para Terry (2012), citado por (Hernandez, 2019) un objetivo institucional es “una situación deseada que la entidad intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado”</p>	<p>Los objetivos institucionales son definidos como el conjunto de acciones que han sido planificados a inicios de año, y que se consideran en el Plan estratégico institucional, con la finalidad de atender las necesidades educativas en las II.EE. de la UGEL Tambopata. Su cumplimiento es responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores de dicha institución</p>	<p>Planificación de objetivos</p>	<p>Coherencia con los objetivos institucionales. Pertinencia de los objetivos</p>	<p>1,2,3,4 ,5,6,7</p>	<p>- Siempre - Casi siempre - A veces - Casi nunca - Nunca</p>
		<p>Ejecución de los objetivos</p>	<p>Monitoreo Adaptación de los objetivos</p>	<p>8,9,10, 11,12, 13,14</p>	
		<p>Evaluación de los objetivos</p>	<p>Factores externos Factores internos Seguimiento</p>	<p>15,16, 17,18, 19,20, 21</p>	

3.3. Población, Muestra y Técnicas de Muestreo.

Población

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones" Levin y Rubin (1996, p.37).

En este caso para la investigación se ha considerado a la totalidad de funcionarios y empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata, que componen la dirección, órganos de línea, equipo de especialistas, administrativos y personal de servicio. La institución en mención está conformada por 38 trabajadores. El tamaño de la población es importante, porque de acuerdo a la magnitud es posible establecer la muestra. La población es infinita cuando los integrantes superan cantidades altas, sin embargo, en este caso, el tamaño de la población es relativamente corta, porque la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata es pequeña, y está en relación a la cantidad de instituciones educativas que están bajo su administración. Además, a la fecha no es una unidad operativa, de forma que depende de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, principalmente en lo referente a la administración de recursos económicos, pagos de planillas, y otros.

Muestra.

"Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla" (Spiegel, 2001, pág. 38). La cual se ha de seleccionar del total de elementos o individuos que conforman la población. La muestra es definida a partir de una determinada población, con la finalidad de optimizar mejor los resultados que se pretende alcanzar; de esta forma las conclusiones a las que se arriben solo podrán encontrar significancia en la población en referencia.

Considerando el universo de la población, que está compuesta por 38 personas, se aplicó un muestreo censal debido a la corta cantidad de participantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la investigación cuantitativa, los propósitos de la investigación se consideran las siguientes técnicas e instrumentos:

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

Se define la encuesta como “una de las técnicas de investigación social más extendido en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo.” López y Pedro, (2015)

La encuesta es la primera forma o instrumentos que es utilizada para la recolección de datos mediante la interrogación que se realiza a las personas que están consideradas como muestra cuyo propósito es de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una situación problemática de investigación previamente construida. (Lopez, Pedro Op cit)

Un instrumento de recolección de datos es un recurso en el cual el investigador usará para abordar un fenómeno y obtener información de ellos. De esta forma el instrumento sintetiza el trabajo previo de la investigación, sintetiza los principales aportes del marco teórico al identificar datos que están vinculados a los indicadores, por tanto, a las variables o conceptos utilizados (Sabino, 2011).

El cuestionario es el instrumento que se utiliza para recoger información de los sujetos para luego recolectar y procesar los datos estadísticos; dicho instrumentos está estructurado a través de afirmaciones y una escala de valoración tipo Escala de Likert, donde 1 es el nivel de respuesta más baja y 5 es el nivel de respuesta más alta.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación se recurrió a dos instrumentos de acuerdo a la naturaleza de las variables. Para la primera variable se consideró el cuestionario para medir el nivel de desgaste profesional, y para la segunda variable se utilizó el cuestionario para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales. Ambos demostraron contar con propiedades métricas

adecuadas ya que el coeficiente Alfa de Cronbach para el primer instrumento fue 0,879 mientras que para el segundo fue de 0,834, lo cual indica que presentan altos niveles de confiabilidad. En cuanto a la validez, luego de someter a la técnica de juicio se pudo determinar que ambos instrumentos presentan adecuados niveles de validez.

Instrumentos	Validez	Confiabilidad
Cuestionario de Desgaste Profesional	Adecuada	0,879
Cuestionario de Cumplimiento de Objetivos	Adecuada	0,834

3.5. Procedimientos:

Posterior a haber planteado las bases teóricas del problema en mención dentro del método, se procederá a la aplicación de dicha técnica al caso en concreto, comenzará por señalar los pasos a seguir en dicha técnica, de cómo se va a hacer, cómo se va trabajar y con quienes, así como también el planteamiento de los instrumentos de medición.

3.6. Método de Análisis de Datos:

Los datos recabados después de que los instrumentos, denominados cuestionario, fueron aplicados a las personas consideradas en el estudio, se organizó a través de tablas y gráficos estadísticos; para ello se recurrió al uso del software IBM spss statistic versión 20 y la hoja de Excel.

El contenido está basado en la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adaptadas acorde a la investigación y a los alcances del investigador. Es muy importante garantizar la claridad en el enfoque y estructura metodológica para garantizar la validez de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Los datos recopilados se organizaron a través de la estadística descriptiva, para el cual se utilizaron los estadígrafos como son la media aritmética, frecuencias, porcentajes, cálculo de la desviación estándar. Para probar la hipótesis se usarán los siguientes estadígrafos:

El coeficiente de correlación rho de Spearman, para conocer la relación entre variables.

Mediante uso de la Estadística inferencial, se realizó la interpretación de los datos basándose en los resultados obtenidos, empleando tablas estadísticas y gráficos.

3.7. Aspectos Éticos:

La verdad: El presente trabajo está orientado a la búsqueda de la verdad y no a la apropiación de la experiencia de la investigación y creación del conocimiento de otros investigadores.

Libertad: El desarrollo de la autonomía en expresar mi capacidad de actuar con independencia y de conformidad con los valores universales.

Respeto: En el presente trabajo de investigación, se respeta y protege los datos personales de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata, no haciendo público sus datos personales.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Seguidamente, procede al análisis de los resultados que se obtuvieron luego de aplicarse el instrumento “cuestionario”, que consta de preguntas cerradas de acuerdo a las dimensiones de la investigación. Este instrumento fue desarrollado por el personal de la muestra.

Para la mejor interpretación de los resultados, se ha organizado en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, los que corresponden cada uno de los objetivos de la investigación.

Tabla 1

Resultados descriptivos de la variable desgaste profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	10,5	10,5	10,5
Moderado	11	28,9	28,9	39,4
Válido Alto	15	39,5	39,5	78,9
Muy alto	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

De acuerdo a la tabla 1, que muestra los resultados alcanzados, el 39,5% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata presentan altos niveles de desgaste profesional, el 28,9% tienen niveles moderados, el 21,1% presentan muy altos niveles y el 10,5% tienen bajos niveles.

Lo expuesto indica que dichos trabajadores se caracterizan por estar cansados emocionalmente, mostrar actitudes de indiferencia frente a las personas que atiende y evidencian sentimientos de insatisfacción hacia la labor que desempeñan.

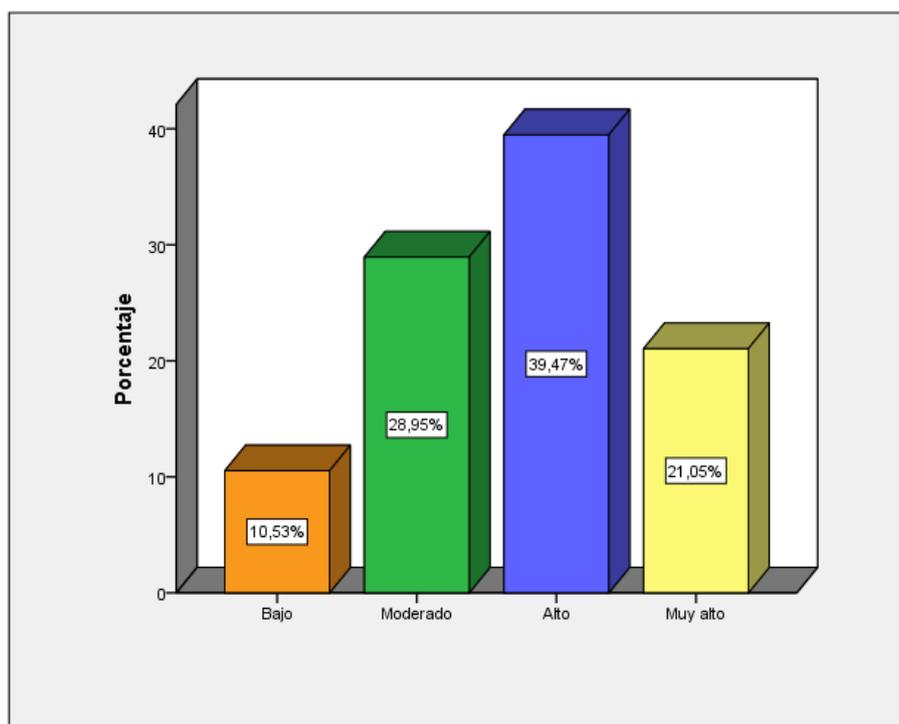


Figura 1. Resultados descriptivos de la variable desgaste profesional

Tabla 2

Resultados descriptivos de la dimensión cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	15,8	15,8	15,8
Moderado	16	42,1	42,1	57,9
Válido Alto	14	36,8	36,8	94,7
Muy alto	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Según los hallazgos expuestos en la tabla 2, el 42,1% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata presentan niveles moderados de cansancio emocional, el 36,8% tienen altos niveles, el 15,8% muestran bajos niveles y el 5,3% tienen muy altos niveles.

Lo manifestado señala que los docentes se caracterizan por presentar un desgaste de sus energías o recursos emocionales, lo cual les provoca cansancio

o fatiga producido por las largas jornadas laborales, la carga administrativa así como el trabajo remoto.

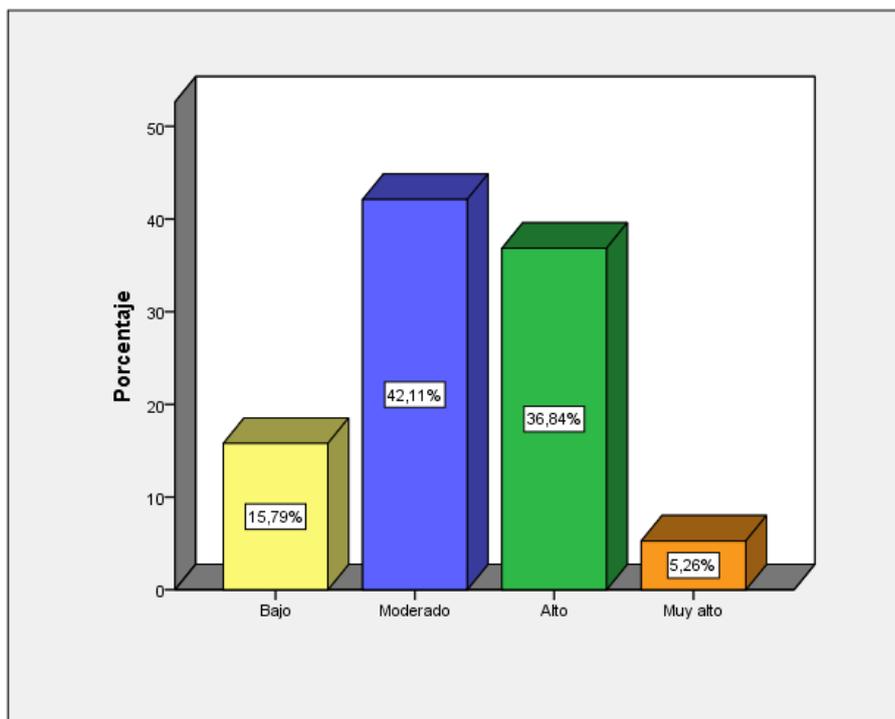


Figura 2. Resultados descriptivos de la dimensión cansancio emocional

Tabla 3

Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	2,6	2,6
	Bajo	4	10,5	13,1
	Moderado	10	26,3	39,4
	Alto	10	26,3	65,7
	Muy alto	13	34,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Como se muestra en la tabla 3, el 34,2% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata evidencian muy altos niveles de despersonalización, el 26,3% tienen altos niveles, el otro 26,3% muestran niveles moderados, el 10,5% tienen bajos niveles y el 2,6% presentan muy bajos niveles.

En ese sentido, se puede afirmar que los trabajadores en ocasiones muestran un trato poco asertivo a los usuarios, la interacción con sus colegas es pésima y se han vuelto poco sensible frente a las necesidades de los demás.

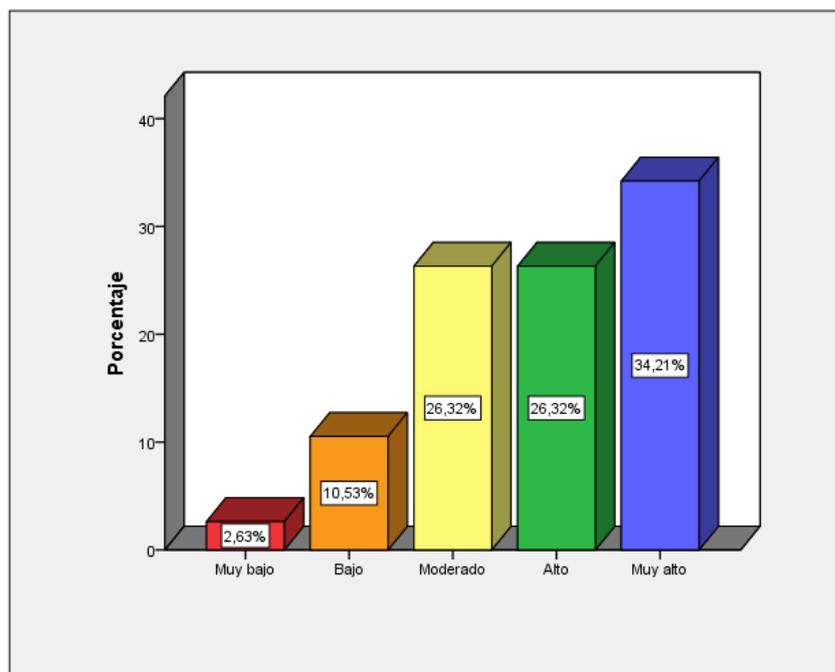


Figura 3. Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización

Tabla 4

Resultados descriptivos de la dimensión insatisfacción al logro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,3	5,3	5,3
Moderado	9	23,7	23,7	29,0
Válido Alto	20	52,6	52,6	81,6
Muy alto	7	18,4	18,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Según la tabla 4, el 52,6% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata muestran altos niveles de insatisfacción al logro, el 23,7% tienen niveles moderados, el 18,4% presentan muy altos niveles y el 5,3% tienen bajos niveles.

En base a lo reportado se puede afirmar que la mayoría de los docentes han desarrollado cierta frustración originado a una autopercepción negativa sobre la labor que realizan. Entre los factores desencadenantes estarían la sobrecarga de trabajos así como la elaboración de informes y demás carga burocrática.

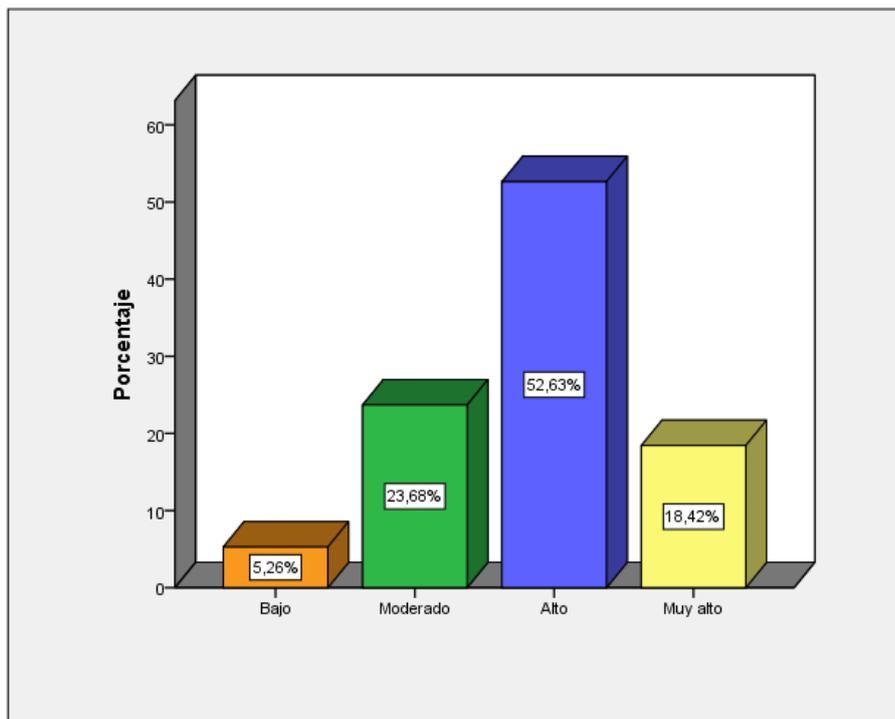


Figura 4. Resultados descriptivos de la dimensión insatisfacción al logro

Tabla 5

Resultados descriptivos de la variable cumplimiento de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,6	2,6	2,6
A veces	15	39,5	39,5	42,1
Válido Casi siempre	16	42,1	42,1	84,2
Siempre	6	15,8	15,8	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se observa que el 42,1% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata casi siempre cumple con los objetivos

planificados, el 39,5% lo cumple a veces, el 15,8% indica que los hace siempre y solo el 2,6% manifiesta que casi nunca cumple.

El hallazgo expuesto indica que los trabajadores generalmente cumplen la mayoría de objetivos trazados, sin embargo, existen algunos de ellos que no pueden concretizarse por diversos motivos, lo cual afectaría el plan estratégico y operacional de la institución.

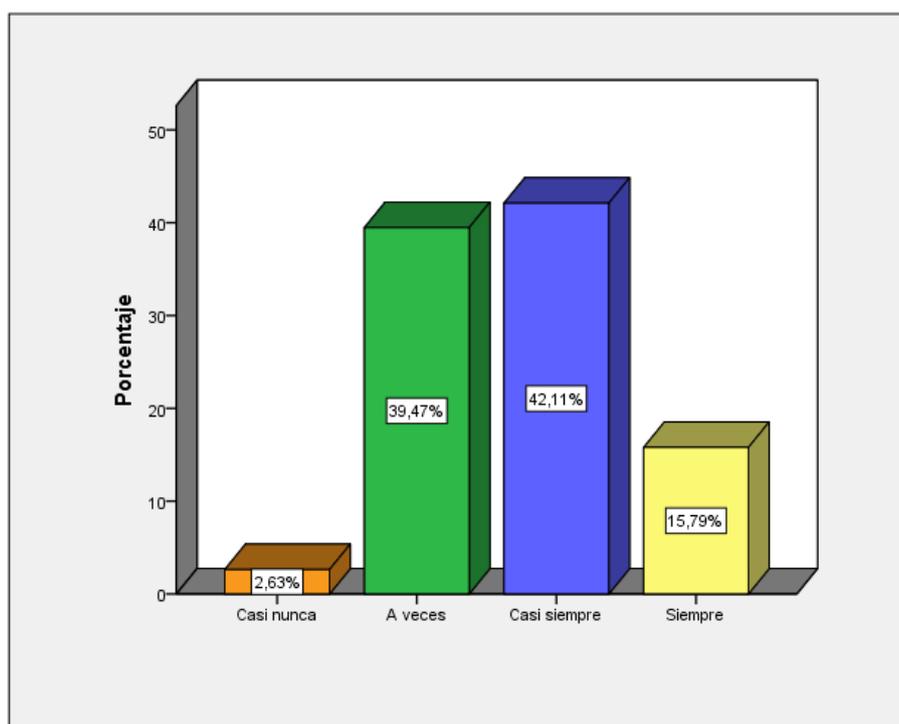


Figura 5. Resultados descriptivos de la variable cumplimiento de objetivos

Tabla 6

Resultados descriptivos de la dimensión planificación de los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	2	5,3	5,3	5,3
Parcialmente adecuada	13	34,2	34,2	39,5
Adecuada	8	21,1	21,1	60,5
Muy adecuada	15	39,5	39,5	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 6 se puede observar que el 39,5% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata realizan una muy adecuada planificación de los objetivos, el 34,2% señalan que es parcialmente adecuada, el 21,1% menciona que es adecuada y el 5,3% indican que es inadecuada.

De acuerdo a los datos expuestos, los trabajadores se caracterizan porque generalmente priorizan los objetivos institucionales, realizan un análisis situacional y buscan solucionar la problemática encontrada en el diagnóstico realizado.

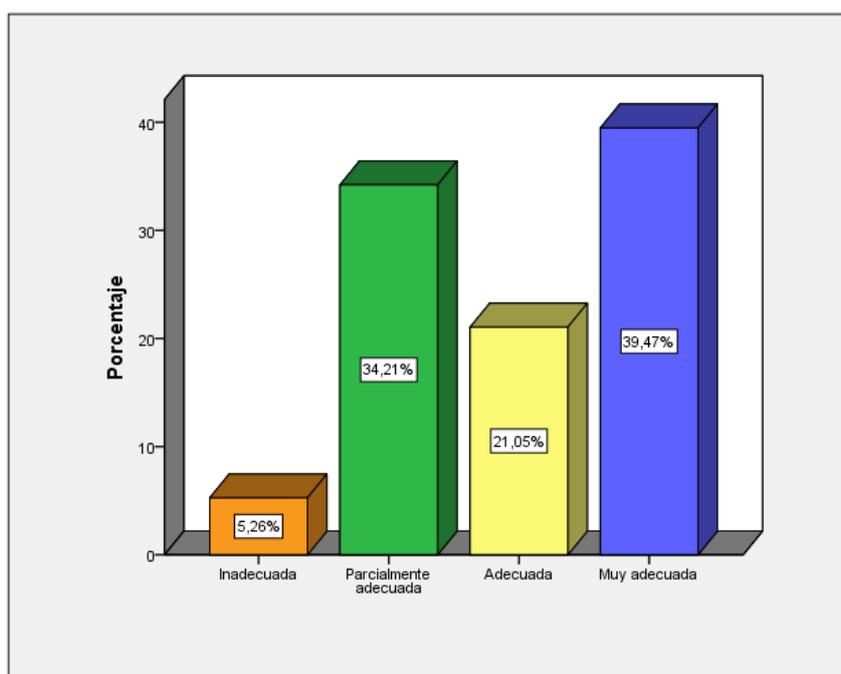


Figura 6. Resultados descriptivos de la dimensión planificación de los objetivos

Tabla 7

Resultados descriptivos de la dimensión ejecución de los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	3	7,9	7,9	7,9
Parcialmente adecuada	17	44,7	44,7	52,6
Adecuada	14	36,8	36,8	89,5
Muy adecuada	4	10,5	10,5	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Según la tabla 7, el 44,7% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata ejecutan los objetivos planificados de manera parcialmente adecuada, el 36,8% lo hacen de manera adecuada, el 10,5% de forma muy adecuada y el 7,9% de forma inadecuada.

Lo expuesto quiere decir que los trabajadores a veces orientan sus acciones en función a los objetivos planificados, realizan las actividades de manera secuencial y respetando el cronograma establecido.

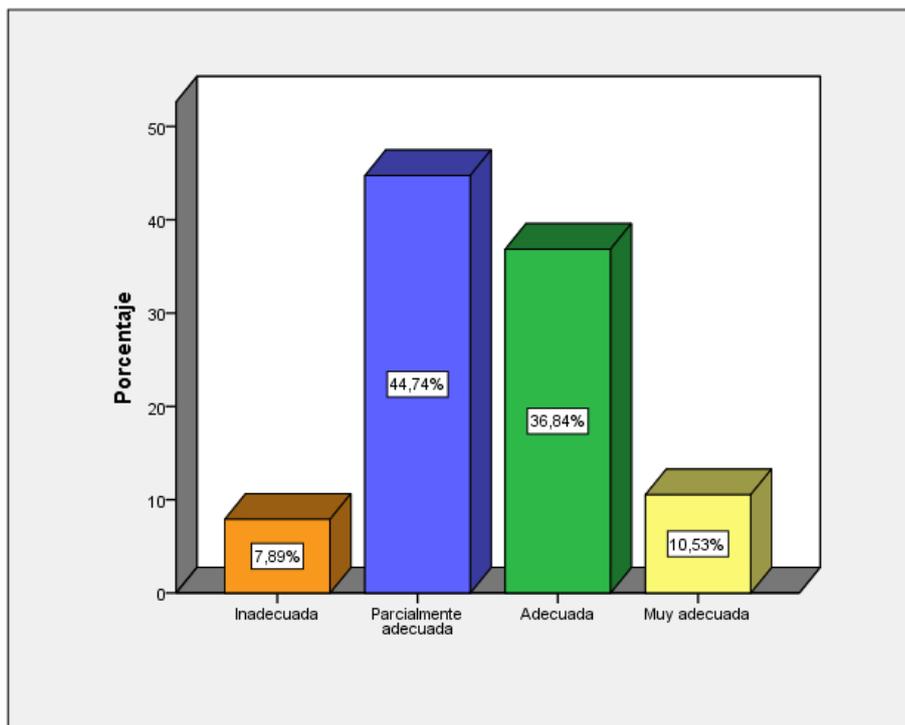


Figura 7. Resultados descriptivos de la dimensión ejecución de los objetivos

Tabla 8

Resultados descriptivos de la dimensión evaluación de los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	4	10,5	10,5	10,5
Parcialmente adecuada	16	42,1	42,1	52,6
Adecuada	17	44,7	44,7	97,4
Muy adecuada	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 8 se observa que el 44,7% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata evalúan de manera adecuada el cumplimiento de los objetivos planificados, el 42,1% lo realiza de forma parcialmente adecuada, el 10,5% de manera inadecuada y el 2,6% de forma muy adecuada.

Los datos expuestos señalan que los trabajadores verifican la calidad de la labor que vienen realizando y reajustan las actividades en el caso de presentarse algún imprevisto porque se sienten parte de un equipo que se esfuerza por lograr las metas.

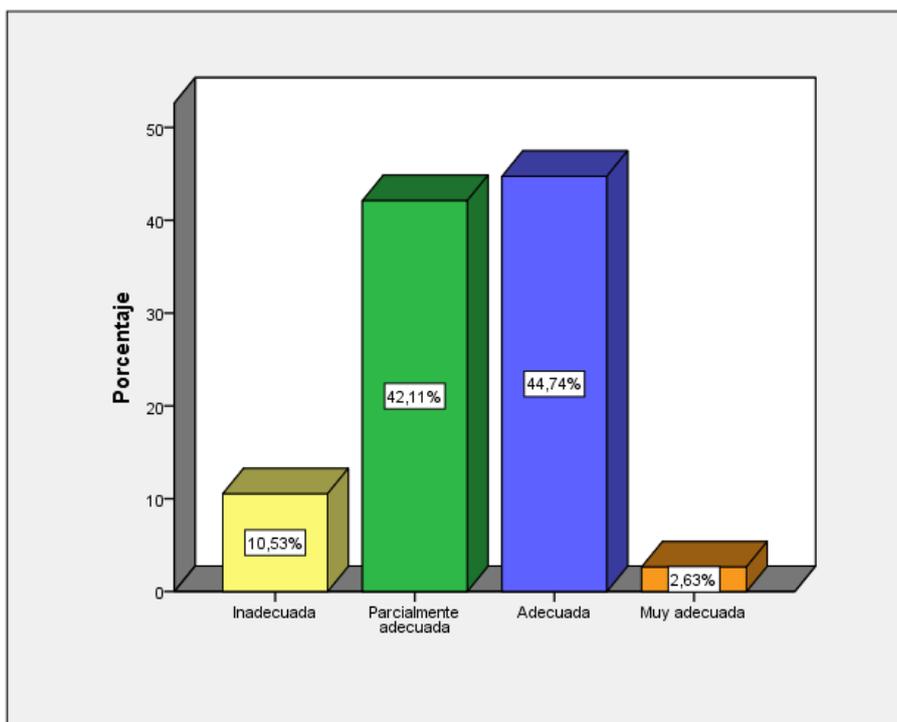


Figura 8. Resultados descriptivos de la dimensión evaluación de los objetivos

Tabla 9

Prueba de normalidad Shapiro – Wilk

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste profesional	,976	38	,003
Cansancio emocional	,979	38	,008
Despersonalización	,929	38	,018
Insatisfacción al logro	,977	38	,008
Cumplimiento de objetivos	,967	38	,021
Planificación de los objetivos	,909	38	,005
Ejecución de los objetivos	,984	38	,000
Evaluación de los objetivos	,966	38	,009

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

H_1 = La distribución de las variables y dimensiones difieren de la distribución normal.

H_0 = La distribución de las variables y dimensiones no difieren de la distribución normal.

Para determinar el tipo de prueba estadística a utilizar se realizó previamente la prueba de normalidad Shapiro - Wilk, puesto que la muestra fue menor a 50. Por ello, en la tabla 9 se puede ver que el p-valor de la prueba estadística para las variables y dimensiones fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$) por lo que se determinó que la distribución de datos no se asemeja a la distribución normal.

En tal sentido y además, teniendo en cuenta que las variables son categóricas y su nivel de medición es ordinal, se recurrió a la prueba estadística no paramétrica rho de Spearman, la cual además de contrastar las hipótesis nos señaló el sentido e intensidad de la correlación.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

$H_1: p \neq 0$

Existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

$H_0: p = 0$

No existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Tabla 10

Correlación entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos

		Desgaste profesional	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Desgaste profesional	1,000	-,462**
		.	,004
	N	38	38
Rho de Spearman	Cumplimiento de objetivos	-,462**	1,000
		,004	.
	N	38	38

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

Fuente: Base de datos

En la tabla 10 se puede ver que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos

es de -0,462 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,004<0,05$), por ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. En ese sentido, altos niveles de desgaste profesional están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

Prueba de hipótesis específica 1

$H_1: p \neq 0$

Existe una relación inversa y significativa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

$H_0: p = 0$

No existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Tabla 11

Correlación entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos

			Cansancio emocional	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,366*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	38	38
Rho de Spearman	Cumplimiento de objetivos	Coeficiente de correlación	-,366*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	38	38

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

Fuente: Base de datos

En la tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión cansancio emocional y la variable cumplimiento de objetivos es de -0,366 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,024<0,05$), por ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación inversa y significativa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. En ese sentido, altos niveles de cansancio emocional están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

Prueba de hipótesis específica 2

$H_1: p \neq 0$

Existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

$H_0: p = 0$

No existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Tabla 12

Correlación entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos

		Despersonalización	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Despersonalización	1,000	-,405*
	Cumplimiento de objetivos	.	,012
	N	38	38
Rho de Spearman	Despersonalización	-,405*	1,000
	Cumplimiento de objetivos	,012	.
	N	38	38

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

Fuente: Base de datos

De acuerdo a la tabla 12, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión despersonalización y la variable cumplimiento de objetivos es de -0,405 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,012 < 0,05$), por ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. En ese sentido, altos niveles de despersonalización están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

Prueba de hipótesis específica 3

$H_1: p \neq 0$

Existe una relación inversa y significativa entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

$H_0: p = 0$

No existe una relación inversa y significativa entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Estadístico a utilizar

Rho de Spearman

Prueba estadística

Tabla 13

Correlación entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos

		Insatisfacción al logro	Cumplimiento de objetivos
Rho de Spearman	Insatisfacción al logro	1,000	-,498**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,001
	N	38	38
Rho de Spearman	Cumplimiento de objetivos	-,498**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,001	.
	N	38	38

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

Fuente: Base de datos

De acuerdo a la tabla 13, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión insatisfacción al logro y la variable cumplimiento de objetivos es de -0,498 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,001 < 0,05$), por ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación inversa y significativa entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. En ese sentido, altos niveles de insatisfacción al logro están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.

En primer lugar, se identificó que los trabajadores se caracterizan por presentar altos niveles de desgaste profesional, es decir, suelen estar cansados emocionalmente, muestran actitudes de indiferencia frente a las personas que atiende y evidencian sentimientos de insatisfacción hacia la labor que desempeñan.

Lo reportado coincide con los hallazgos de Cotrina y Monteza (2016) quienes encontraron que existía una alta prevalencia de desgaste profesional (burnout) en los profesionales que laboran en enfermería, dentro del módulo de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque. Ello sería explicado debido a que estos trabajadores desarrollan sus actividades dentro de un ambiente laboral negativo, emocionalmente tóxico, debido a la interacción permanente con pacientes y sus familiares, que por su misma condición tienen una carga negativa que contagia y genera distintos niveles de estrés.

Por otro lado, se identificó que los trabajadores se caracterizan porque casi siempre cumplen con los objetivos, es decir, generalmente cumplen la mayoría de objetivos trazados, sin embargo, existen algunos de ellos que no pueden concretarse por diversos motivos, lo cual afectaría el plan estratégico y operacional de la institución.

Este hallazgo es corroborado por Estrada (2020) quien identificó que los profesionales de la educación mostraban un desempeño satisfactorio y cumplían con los objetivos programados a inicios de año, es decir, realizaban el proceso de planificación de las estrategias, los recursos y materiales, tomando en cuenta las particularidades de cada estudiante como su ritmo y estilo de aprendizaje; asimismo ejecutaban los procesos pedagógicos y didácticos durante las actividades de aprendizaje, participaban activamente en la gestión de la

institución educativa y reflexionaban críticamente sobre su desempeño en el aula para su propio crecimiento profesional.

Un hallazgo revelador indica que se evidencia una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. En ese sentido, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre las variables de estudio fue de -0,462 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,004<0,05$). Estos datos indican que los altos niveles de desgaste profesional están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

Los resultados expuestos coinciden con lo reportado por diversas investigaciones (Terán, 2017; Barriga, 2015; Mababu, 2016; Serrano *et al.*, 2017; Procel, 2015; Estrada, 2020; Choy, 2017; Mogollón y Rojas, 2019) que encontraron que el desgaste profesional incidía negativamente en el desempeño de los trabajadores y por ende, en el cumplimiento de los objetivos que ellos se planteaban así como los objetivos institucionales. Al respecto, Romero (2019) señala que el desgaste profesional es un tipo de respuesta desfavorable a la presencia del estrés agudo y se evidencia sobre todo en las interacciones, impactando tanto en las personas que brindan algún servicio como quienes lo reciben. Por ello existe una mayor prevalencia en personas que realizan labores de apoyo o servicio social directo, como es el caso de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata.

Otro hallazgo importante indica que existe una relación inversa y significativa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. Así pues, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y la variable analizada fue de -0,366 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,024<0,05$). Ello indica que los altos niveles de cansancio emocional están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

El resultado expuesto guarda relación con los hallazgos de algunas investigaciones (Estrada, 2020; Barriga, 2015; Mababu, 2016; Rodríguez, 2018) que determinaron que el cansancio emocional incidía negativamente en el

desempeño laboral y cumplimiento de objetivos personales e institucionales. Por ello, era necesario tomar las medidas correspondientes que les permitan prevenirla y disminuir su prevalencia.

Del mismo modo, se encontró que existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. Así pues, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y la variable analizada fue de -0,405 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,012<0,05$). Por ello, se determinó que altos niveles de despersonalización están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

El hallazgo expuesto es coherente con los resultados reportados por diversas investigaciones (Estrada, 2020; Barriga, 2015; Rodríguez, 2018) que encontraron que las personas que desarrollaban actitudes negativas e indiferentes hacia los usuarios no concretizaban sus objetivos y no cumplían con las metas propuestas por la institución donde laboraban. De acuerdo a Fuster *et al.* (2019) los profesionales que presentan altos niveles de desgaste y despersonalización suelen brindar un pésimo servicio, actuar de forma indiferente y no ofrecer un apoyo, es decir, llegan a tener una afectación en su desempeño en el caso de que dicha patología no sea identificada y tratada oportunamente.

Finalmente, se determinó que existe una relación inversa y significativa entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. Así pues, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y la variable analizada fue de -0,498 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,001<0,05$). Por ello, se determinó que altos niveles de insatisfacción al logro están relacionados con el limitado cumplimiento de objetivos y viceversa.

Lo expuesto es corroborado por diversos estudios (Estrada, 2020; Barriga, 2015; Mababu, 2016; Rodríguez, 2018), los cuales llegaron a concluir que los profesionales que tienen percepciones negativas sobre sí mismos y hacia la labor que realizan, no llegan a concluir sus objetivos y presentan un desempeño poco adecuado. Al respecto, es necesario mencionar que la insatisfacción al logro,

además de afectar el cumplimiento de objetivos, disminuye la motivación de los trabajadores e incrementa el desgano y pesimismo. En suma, el profesional se siente impotente y sin deseos de seguir avanzando, desconfía de sus logros, siente que la profesión o el cargo no le corresponden.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que entre las variables desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020 hay una relación inversa y significativa. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0,462 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,004<0,05$). Lo expuesto implica que cuanto más alto sean los niveles de desgaste profesional de los trabajadores, el cumplimiento de objetivos será más limitado y viceversa.
2. Se ha demostrado que existe una relación inversa y significativa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0,366 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,024<0,05$). Lo expuesto implica que cuanto más alto sean los niveles de cansancio emocional de los trabajadores, el cumplimiento de objetivos será más limitado y viceversa.
3. Existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0,405 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,012<0,05$). Lo expuesto implica que cuanto más alto sean los niveles de despersonalización que muestren los trabajadores, el cumplimiento de objetivos será más limitado y viceversa.
4. Existe una relación inversa y significativa entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión educativa Local de Tambopata, 2020. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de -0,498 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,001<0,05$). Lo expuesto implica que cuanto más alto sean los niveles de insatisfacción al logro de los trabajadores, el cumplimiento de objetivos será más limitado y viceversa.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al equipo directivo de la Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata gestionar el apoyo de psicólogos organizacionales y especialistas para trabajar con el personal que labora en dicha institución y se pueda disminuir la prevalencia del desgaste profesional y así puedan laborar adecuadamente para así cumplir los objetivos institucionales.

2. El área de Recursos Humanos, con la ayuda de los psicólogos de la misma institución, deben diseñar y ejecutar planes que promuevan el desarrollo de factores protectores que les permita a los trabajadores afrontar adecuadamente situaciones adversas así como estresantes propias de la labor que realizan.

3. Se debe evitar la sobrecarga de trabajo al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local Tambopata para que concluyan sus labores en horas propias de la jornada laboral establecida y no realicen actividades en sus hogares.

4. El equipo directivo debe fortalecer las competencias laborales de los trabajadores para que desarrollen sus actividades adecuadamente, concreten los objetivos institucionales y promuevan la buena marcha de dicha entidad.

REFERENCIAS

- Aguilar, N. (2018). *Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad de Huancavelica-2016*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Alegre, V. (2009). *Estrés laboral y su impacto en el desempeño del trabajador*. Barcelona Ecuador: s/e.
- Apiquian, A. (16 y 17 de Abril de 2017). *El síndrome de Burnout*. Obtenido de Ucm.es/data: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Barriga, M (2015). *Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1247>
- Bermúdez, R. (2015). Desempeño laboral en empresas privadas de contadores formados en universidades manabitas. *Quipukamayoc*, 23(43), 21-28. <https://doi.org/10.15381/quipu.v23i43.11596>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill
- Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1011>
- Domínguez, M. (2018). *Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37535>

- Estrada, E. (2021). El desgaste profesional y su relación con el desempeño de los docentes de educación básica regular. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1).
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI Exito empresarial*, 160. , 1.
- Freudenberg, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-166.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Fuster, D., Jara, N., Ramírez, E., Maldonado, H., Norabuena, R., y García, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198-214.
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>
- Gálvez, M. (07 de Octubre de 2016). *Pautas para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan estratégico de marketing*. Obtenido de Marquid Consulting: <https://www.marquid.com/objetivos-marketing-plan/>
- Hermosin, A. (2017). Síndrome de burnout relacionado con la Enfermería. *Revista Electrónica de Portales Médicos*, 12.
- Hernández, C. (2008). *El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos*. Ciudad de México: s/e.
- Hernández, D. (17 de Octubre de 2019). *La Misión Institucional como fin en las Organizaciones del Perú*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-mision-institucional-fin-las-organizaciones-del-peru>
- Hernández, S., Becerril, P., Olivos, M., & Calderón, M. (2015). *Relación Síndrome de Burnout y el Trato Digno de un Hospital de Primer Nivel*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/49295>

- Hurtado, D., y Pereira, F. (2012). El síndrome de desgaste profesional: Manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral. *Revista salud Bosque*, 2(21).
- Mababu, R. M. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional De Humanidades Médicas*, 5(1), 17-30. <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>
- Mogollón, J. y Rojas, A. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de I.E nacionales del distrito de Caylloma*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10591>
- Pistelli, Y., Perochena, J., Moscoloni, N. y Tarrés, M. (2011). Síndrome de desgaste profesional en médicos pediatras: Análisis bivariado y multivariado. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 109(2), 129-134. Recuperado de <http://ref.scielo.org/4fxhnx>
- Procel, M. (2015). *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del décimo año de educación básica del colegio Beatriz Cueva de Ayora*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11673>
- REMAX EDUCATIVO. (20 de julio de 2015). *REMAX Perú*. Obtenido de Noticias corporativas: https://www.remax.pe/detalle_noticias.php?id=33
- Rodríguez, P. (2018). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9568>
- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H., y Angulo, G. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(55), 28-41. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>

- Terán, C. (2017). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la Caja Petrolera de Salud en la ciudad de La Paz*. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/12419>
- UGEL TAMBOPATA. (2019). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)*. Puerto Maldonado: UGEL Tambopata.
- Vega, L. (2015). *Síndrome de burnout entre personal técnico de enfermería de dos centros hospitalarios estatales, de las entidades MINSA y ESSALUD en Chiclayo, 2013*. Chiclayo: Universidad Católica Toribio de Mogrovejo.
- Velásquez, M. (2012). *La salud mental de las y los trabajadores*. España: La Ley.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistência

Desgaste profesional y su relación con el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Justificación	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación inversa y significativa entre el desgaste profesional y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.</p>	<p>Justificación teórica</p> <p>Los enfoques teóricos empleados en el desarrollo del presente estudio servirán como soporte de mucha utilidad para los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata a fin de comprender los niveles de desgaste profesional que presentan sus trabajadores, cuál es su nivel del cumplimiento de objetivos en la institución y cómo se relacionan ambas variables.</p>	<p>Tipo: Descriptivo Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos en la</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos de los</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación inversa y significativa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de objetivos</p>	<p>Justificación práctica</p> <p>A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, los directivos de la Unidad de Gestión</p>	<p>Población: 38 trabajadores</p> <p>Muestra: 38 trabajadores</p>

<p>Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020?</p>	<p>trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020</p>	<p>de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.</p> <p>Existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020.</p> <p>Existe una relación inversa y significativa entre la insatisfacción al logro y el cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata, 2020</p>	<p>Educativa Local de Tambopata podrán elaborar actividades preventivas como talleres, charlas y capacitaciones para disminuir los niveles de desgaste profesional y mejorar el logro de los objetivos planteados de sus trabajadores, todo ello para contar con personal motivado, comprometido y competente que contribuya con el logro de objetivos institucionales.</p> <p>Justificación metodológica</p> <p>La metodología que se empleará en el desarrollo de la presente investigación permitirá tener precedentes para posteriores investigaciones de este tipo, así mismo pueden ser aplicables en estamentos distintos de la gestión pública.</p>	<p>Muestreo: Probabilístico</p>
---	---	--	--	-------------------------------------

Anexo 2

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desgaste ocupacional

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESGASTE OCUPACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento Fatigado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
	DESPERSONALIZACIÓN							
10	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.							
11	Siento que me he hecho más indiferente con la gente.							
12	Me preocupa que este trabajo me esté convirtiendo insensible emocionalmente.							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios.							

14	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.						
	INSATISFACCIÓN AL LOGRO	Si	No	Si	No	Si	No
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.						
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.						
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.						
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios.						
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. LANDAURE GONZALES, GLADYS CONSUELO ESPERANZA **DNI: 06961899**

Especialidad del validador: DOCTORA EN DERECHO CON ESPECIALIDAD EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 26 de octubre del 2020

G. Landaure
 Dra. Gladys Landaure Gonzales

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS							
1	En la planificación, prioricé los objetivos institucionales que se pretende alcanzar (UGEL Tambopata)							
2	Realizo el análisis o diagnóstico de la situación como punto de partida de la planificación							
3	Los objetivos que pretendo alcanzar están planteados en función a los principios y valores institucionales.							
4	Al plantear los objetivos, tuve en cuenta el futuro que deseamos alcanzar (Visión)							
5	Los objetivos que establecí están orientados a superar las necesidades identificadas en el diagnóstico							
6	Dosifico el tiempo que te permitirá lograr los objetivos planteados en la planificación							
7	Dosifico la magnitud que permita lograr los objetivos planteados en la planificación							
	EJECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las actividades o acciones que desarrollo están en función a los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional de la UGEL Tambopata							
11	Las actividades o acciones que desarrollo están de manera secuencial y ordenada, acorde al cronograma de actividades planificadas							
12	Tengo conocimiento claro de los objetivos que se esperan lograr en mi área							
13	Siento que los objetivos planificados son muy extensos e inalcanzables							
14	Considero que los objetivos establecidos exigen en los trabajadores mayores esfuerzos y compromiso permanente.							

15	Siento que las exigencias para el logro de los objetivos conllevan a un esfuerzo mayor a lo que normalmente se debe.							
16	Siento que las exigencias para el logro de los objetivos conllevan al agotamiento por la sobrecarga laboral.							
EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considero que los objetivos establecidos no se van a lograr en el tiempo establecido por factores externos (suspensión, cambio de autoridades, falta de apoyo de la DRE, etc.)							
16	Siento que los objetivos no se van a lograr en el tiempo establecido por factores internos (desinterés, desmotivación, falta de compromiso, etc.)							
17	Siento que los objetivos no se van a lograr en el tiempo establecido por la sobrecarga laboral							
18	Siento que los objetivos se van a lograr en el tiempo establecido pero con horas extras y trabajo domiciliario							
19	Me comprometo en el logro de los objetivos establecidos, porque siento que soy parte de un equipo que se esfuerza por alcanzar las metas							
20	Existe un seguimiento de los jefes inmediatos para verificar si se están cumpliendo las actividades programadas en el tiempo							
21	Existe un seguimiento de los jefes inmediatos para verificar la calidad del trabajo en el logro de los objetivos establecidos							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. LANDAURE GONZALES, GLADYS CONSUELO ESPERANZA DNI: 06961899

Especialidad del validador: DOCTORA EN DERECHO CON ESPECIALIDAD EN GESTION PUBLICA

Lima, 26 de octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

G. Landaure

Dra. Gladys Landaure Gonzales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESGASTE OCUPACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento Fatigado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
	DESPERSONALIZACIÓN							
10	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.							
11	Siento que me he hecho más indiferente con la gente.							
12	Me preocupa que este trabajo me esté convirtiendo insensible emocionalmente.							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios.							
14	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.							

INSATISFACCIÓN AL LOGRO		Si	No	Si	No	Si	No
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.						
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.						
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.						
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios.						
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Edwin Gustavo Estrada Araoz DNI: 46692755

Especialidad del validador: Doctor en Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Madre de Dios, 31 de octubre del 2020.


 Edwin Gustavo Estrada Araoz
 DNI. 46692755

Dr. Edwin Gustavo Estrada Araoz.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS							
1	En la planificación, prioricé los objetivos institucionales que se pretende alcanzar (UGEL Tambopata)							
2	Realizo el análisis o diagnóstico de la situación como punto de partida de la planificación							
3	Los objetivos que pretendo alcanzar están planteados en función a los principios y valores institucionales.							
4	Al plantear los objetivos, tuve en cuenta el futuro que deseamos alcanzar (Visión)							
5	Los objetivos que establecí están orientados a superar las necesidades identificadas en el diagnóstico							
6	Dosifico el tiempo que te permitirá lograr los objetivos planteados en la planificación							
7	Dosifico la magnitud que permita lograr los objetivos planteados en la planificación							
	EJECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS							
10	Las actividades o acciones que desarrollo están en función a los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional de la UGEL Tambopata							
11	Las actividades o acciones que desarrollo están de manera secuencial y ordenada, acorde al cronograma de actividades planificadas							
12	Tengo conocimiento claro de los objetivos que se esperan lograr en mi área							
13	Siento que los objetivos planificados son muy extensos e inalcanzables							
14	Considero que los objetivos establecidos exigen en los trabajadores mayores esfuerzos y compromiso permanente.							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS							
1	En la planificación, prioricé los objetivos institucionales que se pretende alcanzar (UGEL Tambopata)							
2	Realizo el análisis o diagnóstico de la situación como punto de partida de la planificación							
3	Los objetivos que pretendo alcanzar están planteados en función a los principios y valores institucionales.							
4	Al plantear los objetivos, tuve en cuenta el futuro que deseamos alcanzar (Visión)							
5	Los objetivos que establecí están orientados a superar las necesidades identificadas en el diagnóstico							
6	Dosifico el tiempo que te permitirá lograr los objetivos planteados en la planificación							
7	Dosifico la magnitud que permita lograr los objetivos planteados en la planificación							
	EJECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las actividades o acciones que desarrollo están en función a los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional de la UGEL Tambopata							
11	Las actividades o acciones que desarrollo están de manera secuencial y ordenada, acorde al cronograma de actividades planificadas							
12	Tengo conocimiento claro de los objetivos que se esperan lograr en mi área							
13	Siento que los objetivos planificados son muy extensos e inalcanzables							
14	Considero que los objetivos establecidos exigen en los trabajadores mayores esfuerzos y compromiso permanente.							

INSATISFACCIÓN AL LOGRO		Si	No	Si	No	Si	No
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.						
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.						
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.						
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios.						
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra Ena Cuba Mayuri DNI: 08182084

Especialidad del validador: Abogada

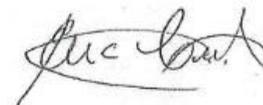
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 10 de octubre del 2020.



Dra Ena Cuba Mayuri.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS							
1	En la planificación, prioricé los objetivos institucionales que se pretende alcanzar (UGEL Tambopata)							
2	Realizo el análisis o diagnóstico de la situación como punto de partida de la planificación							
3	Los objetivos que pretendo alcanzar están planteados en función a los principios y valores institucionales.							
4	Al plantear los objetivos, tuve en cuenta el futuro que deseamos alcanzar (Visión)							
5	Los objetivos que establecí están orientados a superar las necesidades identificadas en el diagnóstico							
6	Dosifico el tiempo que te permitirá lograr los objetivos planteados en la planificación							
7	Dosifico la magnitud que permita lograr los objetivos planteados en la planificación							
	EJECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las actividades o acciones que desarrollo están en función a los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional de la UGEL Tambopata							
11	Las actividades o acciones que desarrollo están de manera secuencial y ordenada, acorde al cronograma de actividades planificadas							
12	Tengo conocimiento claro de los objetivos que se esperan lograr en mi área							
13	Siento que los objetivos planificados son muy extensos e inalcanzables							
14	Considero que los objetivos establecidos exigen en los trabajadores mayores esfuerzos y compromiso permanente.							

15	Siento que las exigencias para el logro de los objetivos conllevan a un esfuerzo mayor a lo que normalmente se debe.						
16	Siento que las exigencias para el logro de los objetivos conllevan al agotamiento por la sobrecarga laboral.						
EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS		Si	No	Si	No	Si	No
15	Considero que los objetivos establecidos no se van a lograr en el tiempo establecido por factores externos (suspensión, cambio de autoridades, falta de apoyo de la DRE, etc.)						
16	Siento que los objetivos no se van a lograr en el tiempo establecido por factores internos (desinterés, desmotivación, falta de compromiso, etc.)						
17	Siento que los objetivos no se van a lograr en el tiempo establecido por la sobrecarga laboral						
18	Siento que los objetivos se van a lograr en el tiempo establecido pero con horas extras y trabajo domiciliario						
19	Me comprometo en el logro de los objetivos establecidos, porque siento que soy parte de un equipo que se esfuerza por alcanzar las metas						
20	Existe un seguimiento de los jefes inmediatos para verificar si se están cumpliendo las actividades programadas en el tiempo						
21	Existe un seguimiento de los jefes inmediatos para verificar la calidad del trabajo en el logro de los objetivos establecidos						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

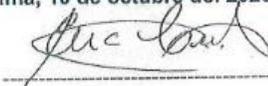
Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Ena Cuba Mayuri** **DNI: 08182084**

Especialidad del validador: Abogada

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Lima, 10 de octubre del 2020.



Dra Ena Cuba Mayuri.