

La Revista Científica SEARCHING de Ciencias Humanas y Sociales con el objetivo de continuar, valorar y fomentar la publicación de artículos originales, de revisión y ensayos en diferentes áreas presenta un nuevo número, compuesto por seis artículos entre estudios de investigación y experiencias docentes. Cada uno ha sido desarrollado en diferentes muestras, en estudiantes, docentes y personal administrativo en el ámbito universitario y social. La docencia universitaria se ejerce muchas veces desde la reflexión. Es decir, pensar desde los debates científicos acerca de la enseñanza en la educación superior y de esa manera promover la investigación. En esta revista científica se busca compartir los estudios de nuestros colaboradores e incentivar la producción del conocimiento científico de los lectores.

En el primer estudio, la investigación describió la satisfacción familiar en los guardaparques del Parque Nacional Huascarán entendiéndose que la satisfacción familiar es el compuesto del examen cognitivo principalmente la figura emocional en el cual la persona da una importancia emocional positivo a la inserción con su familia. En otros de los estudios, se hace referencia sobre la diversidad cultural desde el enfoque de interrelación que se ha visto vulnerado por las condiciones externas del comportamiento social humano y de las condiciones internas por el comportamiento de los colaboradores, así como, por la personalidad ególatra de cada uno. Los niveles de aceptación de la diversidad cultural llegan a un grado medio, sin importar las condiciones laborales, experiencia profesional o tipo de contrato.

Por otra parte, la coyuntura actual viene generando cambios sustanciales en el comportamiento del talento humano que labora en las organizaciones, siendo de interés para sus directivos implementar estrategias para alcanzar la eficiencia en sus actividades y resultados logrados de manera continua y permanente, razón por la cual son motivados constantemente en mejorar su desempeño laboral. En tal sentido, este tercer estudio explica de qué manera la música incide en el desempeño laboral en los ejecutivos peruanos.

En el cuarto manuscrito se presenta el programa Ludocreo está enmarcado en las acciones lúdicas de los infantes, ya que gran parte de las actividades infantiles están destinadas al ludismo, lo formulado hay concordancia con lo que formulan Sánchez et al. (2020) quienes sostienen una alta dosis de las acciones infantiles están destinadas al aspecto lúdico, conocedores de la enorme importancia de un gran segmento temporal que los infantes en estas actividades; el programa Ludocreo ha usado los recreos escolares, porque

existen beneficios socioemocionales, físicos, cognitivos y para los docentes; el programa formulado y en forma general las actividades lúdicas son una herramienta poderosa en los aspectos socializadores, el programa plantea una lúdica general focalizándola en el arte, la danza y las manualidades.

Seguidamente en otra investigación de revisión se puede indicar que el síndrome de burnout es un estrés crónico dado en el ámbito laboral por un desequilibrio entre la carga/demanda laboral y las estrategias/preparación profesional del trabajador; lo cual desemboca consecuencias tanto para el trabajador (afectando su bienestar físico y psicológico) como para sus compañeros de trabajo (generación de inadecuado clima laboral), pudiendo llegar a tener repercusiones clínicas y por ende la necesidad de poder establecer espacios de prevención dentro de la misma entidad.

En el último estudio se presenta un ensayo científico sobre los factores que influyen en la deserción escolar en el contexto de pandemia en estudiantes con necesidades especiales en instituciones educativas básica regular obedeciendo a factores psicológicos, familiares y educativos, donde la razón principal sería la falta de tecnología y herramientas acorde a cada necesidad de los niños, niñas y adolescentes.

Para concluir, una de las principales motivaciones ya mencionada del equipo editorial es promover el conocimiento. A partir de ello, se aporta sobre la reflexión y la generación de políticas educativas y administrativas a nivel superior, acordes al contexto que vivimos. Asimismo, agradecemos a los autores, revisores, miembros del comité editorial, y todos los que, de manera directa o indirecta, han contribuido con el presente número de la Revista Científica Searching de Ciencias Humanas y Sociales.

Comité Editorial

Satisfacción familiar en los guardaparques del parque nacional Huascarán, Huaraz

Family satisfaction in the parking guards of the Huascarán national park, Huaraz

Yuly Magdalena Rondón Ríos¹
Universidad Católica de Trujillo - Perú



Recibido:10/01/2023
Aceptado:21/06/2023

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.1>

ORCID¹: 0000-0002-7498-9267

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán en el año 2020. En cuanto a su metodología, el tipo de investigación fue descriptivo con enfoque cuantitativo de acuerdo con el método hipotético deductivo, el diseño de la investigación fue diseño No experimental-transeccional-descriptivo, en el estudio participaron 30 guardaparques del PNH los cuales constituyeron una población censal puesto que participaron el total de guardaparques, por lo que no se estableció un tamaño de muestra ni se desarrolló el proceso de muestreo. El instrumento usado fue la Escala de Satisfacción Familiar de Olson y Wilson (1982) adaptado por Villarreal, Paz, Copez & Costa (2017) los resultados encontrados fueron que el 73% de los guardaparques tienen un nivel de Satisfacción familiar medio y el 27% de los guardaparques tienen un nivel de Satisfacción Familiar bajo.

Palabras clave: Familia; Guardaparques; Satisfacción familiar.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the level of family satisfaction in the Park Rangers of the Huascarán National Park in the year 2020. Regarding its methodology, the type of investigation was descriptive with a quantitative approach according to the hypothetical deductive method, the design of The research was a non-experimental-transsectional-descriptive design, 30 park rangers from the PNH participated in the study, which constituted a census population since all park rangers participated, so a sample size was not established nor was the sampling process developed. The instrument used was the Olson and Wilson Family Satisfaction Scale (1982) adapted by Villarreal, Paz, Copez & Costa (2017) the results found were that 73% of park rangers have a medium level of family satisfaction and 27% of park rangers have a low level of Family Satisfaction.

Keywords: Family; park rangers; Family satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la familia como la unidad básica de la organización social y la que tiene mayor apertura para realizar intervenciones preventivas y de terapia; por su parte la UNESCO nos dice que, desde la perspectiva sociológica, así como de la jurídica, la familia es una de las organizaciones que poseen una existencia más amplia en el tiempo, pero que también sufre insondables cambios.

Un sondeo realizado en Perú en enero de 2021 nos expresa que el 37% de los encuestados manifestó que la consecuencia más grave de la pandemia de COVID-19 para su hogar fue la carencia de empleo. El segundo problema familiar de mayores consecuencias según el 29% de los interrogados, fue la falta de recursos económicos y, en tercer lugar, con el 22%, la infestación de un integrante de su hogar o familia directa.

En el Parque Nacional Huascarán los especialistas y administrativos desarrollaron en su gran mayoría trabajo remoto, por lo que esto les permitió estar más cerca a sus familias; mientras que los guardaparques que desarrollaron trabajo presencial tuvieron una jornada laboral de 22 días en campo en el Área Natural Protegida que implica la interacción con atención al público en general y 8 días de descanso, los cuales son tomados por los mismos para pasar con sus respectivas familias, ésta dinámica hace que los guardaparques no estén físicamente en sus hogares durante estos 22 días lo que podría implicar la inestabilidad del normal funcionamiento familiar y la satisfacción de la misma, teniendo en cuenta que la base de la sociedad es la familia.

Por otro lado, si estos guardaparques no se encuentran satisfechos con el funcionamiento de sus familias afectaría de cierto modo su estado emocional y de manera directa su rendimiento laboral; por tanto, se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán, Huaraz, 2020?

En ese marco el objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán, Huaraz, 2020; según también la etapa de

vida, según el sexo y según el nivel de instrucción.

Al realizar la búsqueda de las investigaciones en el ámbito internacional tenemos los aportes de Nordenmark (2017) quien se planteó como objetivo estudiar la importancia de la satisfacción con la vida en el ámbito laboral y dentro del núcleo del hogar para la alegría de las personas en distintos sistemas de género; es así como demuestra la vida en familia en su relación con el nivel de satisfacción donde parece más primordial el nivel general de alegría que el nivel de satisfacción laboral. También encontró que el nivel de júbilo se encuentra en su gran mayoría más bajo entre las mujeres que viven una política conservadora de género.

Por su parte Gamonales (2017) en su investigación tuvo como finalidad hallar el vínculo entre la satisfacción familiar y la asignación de periodo en la familia, en profesores de educación superior, de Concepción, 2017. Los resultados muestran que en su gran mayoría los docentes tienen un alto nivel de satisfacción familiar, asimismo mostraron una asignación estable del periodo en familia.

En el ámbito Nacional se tiene a García (2021) cuya investigación tuvo como objetivo explicar el nivel de satisfacción familiar entre los adultos de la ciudad de Chiclayo en el año 2020. El resultado fue que la satisfacción familiar en estos adultos es de un nivel medio.

Por otro lado, De la Cruz (2020) en su estudio tuvo como objetivo: hallar la relación entre estrés laboral y satisfacción familiar de los colaboradores de la gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Como resultado el nivel promedio de satisfacción familiar y estrés laboral fue de 67.9% para la mayoría correspondiente a 38 colaboradores, concluyendo que hay una relación directa entre las variables satisfacción familiar y estrés laboral.

Por su parte, Ortiz (2020). desarrolló un estudio que tuvo como objetivo hallar el grado de satisfacción familiar de los ciudadanos del asentamiento humano Juan Carlos Del Águila, concluyendo que los ciudadanos del asentamiento humano Juan Carlos Del Águila tienen en su mayoría un nivel bajo de satisfacción familiar.

Así mismo Sánchez (2020) desarrollo un trabajo cuya finalidad fue hallar la

satisfacción familiar prevalente en los trabajadores de un centro de salud, Cerro Alegre, Cañete, 2020. Donde se obtuvo como resultado que en su gran parte los trabajadores del centro de salud tienen un nivel medio de satisfacción familiar.

Y García & Rodríguez (2021) cuyos objetivos de su investigación fueron describir la relación entre satisfacción familiar y satisfacción laboral en los trabajadores del policlínico policial - Ica, 2021. Los resultados muestran que el tipo de satisfacción laboral insatisfecho fue mayor (60.4%), seguido del nivel medio de satisfacción familiar (59.1%). También no hubo vinculación entre las dimensiones de condiciones de trabajo, satisfacción familiar, reconocimiento personal e intereses económicos, sus conclusiones fueron que en su gran mayoría los trabajadores tienen una satisfacción familiar media y se encontraban insatisfechos con sus centros laborales.

A nivel local no se encontró un estudio con el mismo tipo de población sin embargo a nivel regional se tiene el estudio de Ayala (2021) que tuvo por finalidad determinar la satisfacción familiar en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, Ancash 2018; encontrándose que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial del Santa tienen un nivel medio de satisfacción familiar.

Hablando de Satisfacción Familiar Sandoval & Sepúlveda (2012) refieren que es una sucesión de agrupaciones de acciones positivas que generan que la familia se conserve activa y con una suficiencia de solución de problemas; por su parte Quezada (2015) nos manifiesta que la satisfacción familiar se basa en la asociación de emociones donde la familia se ha venido construyendo poco a poco mediante la crianza de los padres a los hijos, lo cual depende primordialmente de la educación que transmiten los padres a los hijos, con sensaciones de bienestar y protección donde los miembros sostienen y controlan un estado de identidad familiar. Existen también particularidades de la Satisfacción Familiar; Sobrino (2008) nos dice que, si el ser humano se encuentra satisfecho de forma correcta, éste se desenvuelve mejor en el aspecto educativo, laboral y familiar. Desarrollando de este modo sus interacciones interpersonales

mejorando su comunicación fomentando valores a los hijos con destrezas para la toma de decisiones y un adecuado desenvolvimiento en las escuelas fomentando de este modo que la familia se encuentre unida por sólidos lazos de afecto.

Olson & M. Wilson (1982) presentan un modelo de niveles de satisfacción familiar: Alto: donde los integrantes de la familia quedan muy satisfechos y disfrutan de muchas cosas de su familia. En este grupo familiar todos los integrantes son felices y disfrutan de las actividades, los deportes y el éxito del miembro de la familia. Medio: Los miembros de la familia están satisfechos y disfrutan de otros aspectos de su familia. La diferencia que se puede ver en este grupo de familias es que no todos los miembros están satisfechos o disfrutan mucho de los elementos de la familia. Y Bajo: Sus parientes están descontentos y enojados con sus familias. Como es un gran conflicto, los miembros de la familia no están muy contentos, puede haber muchos conflictos en la vida personal, económica, laboral y emocional, por lo que se preocupan por otras cosas en la familia.

METODOLOGÍA

El objetivo de este estudio fue el nivel de satisfacción familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán. La investigación según su carácter fue descriptiva simple, según su naturaleza fue de enfoque cuantitativo y el diseño de la investigación consideró el diseño No experimental - transeccional – descriptivo.

Participantes:

El estudio incluyó la participación de 30 guardaparques del Parque Nacional Huascarán los cuales constituyeron una población censal puesto que participaron el total de guardaparques, por lo que no se estableció un tamaño de muestra ni se desarrolló el proceso de muestreo, así mismo los criterios de inclusión fueron Guardaparques y ex guardaparques del Parque Nacional Huascarán y Guardaparques que deseen participar voluntariamente de la investigación. Mientras que en el criterio de exclusión fue Guardaparques que no quieren participar en la Investigación. La población se caracterizó por estar conformado por 30 guardaparques de 30 a 69 años predomina-

ndo en ellos la adultez media que va de un rango de edad de 40 a 65 años; la población estuvo conformada por 19 varones y 11 mujeres.

Instrumento:

El instrumento para recolectar datos sobre la variable de estudio fue la Escala de Satisfacción Familiar, cuyo autor es Olson y Wilson (1982) que contiene 10 ítems, es de una sola dimensión y fue adaptada por Villarreal, Paz, Copez & Costa (2017).

La denominación Original: Escala de Satisfacción Familiar de Olson y Wilson, Autores: D. Olson & M. Wilson (1982). Aquí Bueno (1996, Véase en Araujo, 2005) revela medidas aceptables de consistencia interna y estabilidad. El objetivo es medir la satisfacción familiar de forma global, específicamente para medir dos aspectos de la satisfacción familiar: la cohesión y la adaptabilidad familiar. Se puede administrar de forma individual o grupal a partir de 12 años, la duración aproximadamente es de 15 minutos, tiene 10 ítems totales, que según la Escala de Likert consta de 5 alternativas y valores de 1 a 5 siendo: Insatisfecho (1), Algo insatisfecho (2), en general insatisfecho (3), Muy satisfecho (4), Extremadamente satisfecho (5). (Tomado de Flores, Hinostroza & Quiroz, 2014).

La Validación y Confiabilidad del Instrumento fue dado por Villarreal, Paz, Copez & Costa (2017) quienes desarrollaron una explicación de los dominios psicométricos de la Escala de Satisfacción Familiar (FSS) para una muestra de 607 estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana, con edades que van entre 16 a 28 años. Las escalas se tradujeron utilizando técnicas de traducción inversa; se desarrollaron análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, determinando valores perfectos para soluciones univariadas. Para la interpretación y calificación; se suman las respuestas para obtener una puntuación directa (PD) y considerando el percentil (Pc) se determina la categoría de satisfacción familiar. La confiabilidad se evaluó con respecto a la muestra total (n = 607) utilizando el coeficiente alfa, de $\alpha=.910$. En conclusión, se puede decir que la Escala de Satisfacción Familiar es una herramienta con pruebas de validez y

confiabilidad, que tiene equivalencia conceptual-lingüística con la escala original (inglés), el modelo unidimensional tiene indicadores de ajuste suficiente, óptimo. fiabilidad del indicador.

RESULTADOS

Tabla 2

Niveles de Satisfacción Familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán, Huaraz, 2020.

Satisfacción Familiar	frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0
Medio	22	73
Bajo	8	27
Total	30	100

Nota. De los 30 guardaparques del Parque Nacional Huascarán el 73% presenta un nivel de Satisfacción familiar medio, el 27% presenta un nivel de Satisfacción Familiar bajo y el 0% presenta un nivel de Satisfacción Familiar Alto.

Tabla 3

Niveles de Satisfacción Familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán según la etapa de vida.

Satisfacción Familiar	Secundaria Completa		Superior Técnico		Superior Universitario	
	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0	0	0
Medio	3	50	14	74	5	100
Bajo	3	50	5	26	0	0
Total	6	100	19	100	5	100

Nota. De los 11 guardaparques que están en la etapa de vida de Adultez Temprana el 82% tiene un nivel de Satisfacción Familiar medio y el 18% un nivel bajo; de los 15 guardaparques que están en la etapa de vida de Adultez Media el 80% tiene un nivel de satisfacción Familiar medio y el 20% un nivel bajo, de los 4 guardaparques que están en la etapa de vida de Adultez Tardía el 25% tiene un nivel de Satisfacción Familiar medio y el 75% un nivel bajo.

Tabla 4

Niveles de Satisfacción Familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán según el sexo.

Satisfacción Familiar	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0
Medio	12	63	10	91
Bajo	7	37	1	9
Total	19	100	11	100

Nota. De los 19 varones guardaparques el 63% tiene un nivel de Satisfacción Familiar medio y el 37% un nivel de Satisfacción Familiar bajo; de las 11 mujeres guardaparques el 91% tiene un nivel de Satisfacción Familiar Medio y el 9% tiene un nivel de Satisfacción Familiar Bajo.

Trabajo 5

Niveles de Satisfacción Familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán según el Nivel de Instrucción.

Satisfacción Familiar	Adulthood Temprana		Adulthood media		Adulthood Tardía	
	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0	0	0
Medio	9	82	12	80	1	25
Bajo	2	18	3	20	3	75
Total	11	100	15	100	4	100

Nota. De los 6 guardaparques que tienen un nivel de Instrucción de secundaria completa el 50% tiene un Nivel de Satisfacción Familiar Medio y el 50% un Nivel bajo; de los 19 guardaparques que tienen un nivel de Instrucción de Superior Técnico el 74% tiene un nivel de Satisfacción Familiar Medio y el 26% un nivel bajo, de los 5 guardaparques que tienen un nivel de instrucción de Superior Universitario el 100% tiene un nivel de satisfacción familiar medio.

DISCUSIÓN

La investigación describió la satisfacción familiar en los guardaparques del Parque Nacional Huascarán entendiéndose que la satisfacción familiar es el compuesto del examen cognitivo principalmente la figura emocional en el cual la persona da una importancia

emocional positivo a la inserción con su familia.

El objetivo general de la investigación fue hallar la satisfacción familiar en los Guardaparques del Parque Nacional Huascarán, Huaraz, 2020. Obteniendo como resultado que el 73% de los guardaparques del Parque Nacional Huascarán presentan un nivel de satisfacción familiar media y el 27% presentan un nivel de satisfacción familiar bajo. Así mismo en las etapas de vida de los guardaparques en la Adulthood Temprana el 82% tiene un nivel medio y el 18% un nivel bajo de Satisfacción Familiar; también en los que se encuentran en la etapa de vida de Adulthood Media el 80% tiene un nivel medio y el 20% tiene un nivel bajo de satisfacción Familiar y por último los que están en la etapa de vida de Adulthood Tardía el 25% tiene un nivel medio y el 75% tiene un nivel bajo de Satisfacción Familiar. Por otro lado, el 63% de varones tiene un nivel de Satisfacción Familiar medio y el 37% un nivel de Satisfacción Familiar bajo; en cuanto a las mujeres el 91% tiene un nivel de Satisfacción Familiar Medio y el 9% tiene un nivel de Satisfacción Familiar Bajo; en los que tienen un nivel de Instrucción de secundaria completa el 50% tiene un Nivel Medio y el 50% un Nivel bajo de Satisfacción Familiar; los que tienen un nivel de Instrucción de Superior Técnico el 74% tiene un nivel Medio y el 26% tiene un nivel bajo de Satisfacción Familiar, y los que se encuentran en un nivel de instrucción de Superior Universitario el 100% tiene un nivel de satisfacción familiar medio.

No se logró identificar estudios que tengan similitud con los resultados obtenidos sin embargo hay algunos como la investigación de Vaez & Galdames (2015) señalan que la asociación de trabajadores de jornada excepcional tiene niveles más altos en el conflicto trabajo-familia que los empleados de jornada ordinaria, y que ambas asociaciones diferían en otros factores psicológicos como el impacto en el trabajo, el bienestar psicológico y la satisfacción familiar; mientras que para el estudio de Abarca & otros (2016) se concluye que para mejorar las relaciones y el equilibrio en la interfaz entre trabajo y familia es necesario contar con una política de familia organizacional, especialmente en relación con el apoyo que ofrece la organización para ayudar a sus empleados.

Sin embargo, para atender las demandas de ambos ámbitos, es importante contar con el apoyo familiar y un espacio de relajación y comprensión.

Por otro lado, Jiménez, Mendiburo & Olmedo (2017) estudian la relación que existe entre satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos analizan que el apoyo y la satisfacción familiares son variables que tienen relación por lo cual se pueden usar en grupos y a su vez ambas se encuentran en relación con el conflicto trabajo-familia; obtienen que el soporte y satisfacción familiares predicen el conflicto trabajo-familia.

Por su parte Quiroga y Sánchez (1997) afirman que hay una mayor incursión de la sociedad familiar en el laboral que viceversa, siendo también los varones que mayormente perciben esta incursión; Guerrero (2003) por su parte nos explica que la medula familiar es definida como el ambiente más cercano y fundamental en el vivir de una persona, así como la satisfacción en el trabajo, son aspectos que colaboran sustancialmente al bienestar de una persona; asimismo, Greenhaus, Collins & Shaw, 2003; Shiffley, (2003) y Jiménez & Moyano, (2008) disertan del acuerdo trabajo-familia que se ha caracterizado como esencial y principio fundamental del ajuste psicológico de la persona; por lo que Parasuraman, Greenhaus & Rabinowitz, (1989) nos señalan que el equilibrio entre trabajo y satisfacción familiar se han analizado en vocablos de los conflictos latentes que se interpretan en insatisfacción familiar o laboral, iniciando del supuesto de que los dos aspectos son extensos y dependientes.

Por tanto, el 73% de guardaparques que obtuvo un nivel de Satisfacción Familiar medio indica que para ellos los familiares están medianamente satisfechos y se regocijan con algunos aspectos de su familia. En cuanto al 27% que presentaron un nivel bajo de satisfacción familiar refleja que los familiares están demasiado insatisfechos y están angustiados por su familia.

CONCLUSIONES

De los guardaparques del Parque Nacional Huascarán el 73% presenta un nivel medio de Satisfacción familiar, el

27% presenta un nivel bajo de Satisfacción Familiar y el 0% presenta un nivel Alto de Satisfacción Familiar.

De los guardaparques del Parque Nacional Huascarán que están en la etapa de vida de Adulthood Temprana el 82% de éstos tienen un nivel medio de Satisfacción Familiar mientras que el 18% tiene un nivel bajo de Satisfacción Familiar; los que se encuentran en la etapa de vida de Adulthood Media el 80% de éstos tienen un nivel medio de Satisfacción Familiar mientras que el 20% tiene un nivel bajo de Satisfacción Familiar y los que se encuentran en la etapa de vida de Adulthood Tardía el 25 % de éstos tienen un nivel medio de Satisfacción Familiar mientras que el 75% tiene un nivel bajo de Satisfacción Familiar.

De los guardaparques varones del Parque Nacional Huascarán el 63% de estos tienen un nivel medio de Satisfacción Familiar y el 37% un nivel bajo de Satisfacción Familiar y de las guardaparques mujeres del Parque Nacional Huascarán el 91% de ellas tienen un nivel medio de Satisfacción Familiar y el 9% un nivel bajo de Satisfacción Familiar.

De los guardaparques del Parque Nacional Huascarán que tienen un nivel de instrucción de secundaria completa el 50 % de éstos tienen un nivel medio de Satisfacción Familiar mientras que el otro 50% tiene un nivel bajo de Satisfacción Familiar; los que tienen un nivel de instrucción de superior Técnico el 74% de éstos tienen un nivel medio de Satisfacción Familiar mientras que el 26% tiene un nivel bajo de Satisfacción Familiar y los que tienen un nivel de instrucción de superior Universitario el 100% tiene un nivel medio de Satisfacción Familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, L. (2021). *Satisfacción familiar en administrativos de la municipalidad provincial Del Santa, Ancash, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Santa-Ancash.<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21442>
- Arco, M. Osuna, T & Rodriguez, L. (2015). *La Satisfacción Familiar de un Grupo de Jóvenes de 18 A 25 Años del Municipio de Madrid Cundinamarca*,

2015. (Tesis de pregrado). Fundación Universitaria Los Libertadores. Facultad de Psicología. Programa de Psicología. Bogotá D.C. <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/99/ArcoBeltranMayra.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Barraca, J., & López-Yarto, L. (2003). Escala de Satisfacción familiar por adjetivos. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Barraca, J. & López Yarto, L. (1997). Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos. Barcelona: TEA. <http://jorgebarraca.com/wp-content/uploads/Adaptacion-de-la-Escala-de-Satisfacci%C3%B3n-Familiar-por-adjetivos-ESFA-a-la-poblacion-portuguesa.pdf>
- Bobadilla, M., Mendoza, A., Ramirez, E., Zavala, F., Santillan, M., Yglesias, M & Palomino, J. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Huaraz. Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª. ed.). Caracas: Uypal.
- Cardenas, R. (2016). *Ideación Suicida, Afrontamiento y Satisfacción Familiar en Adolescentes de Instituciones Educativas*. (Tesis de Posgrado). Universidad San Martín de Porres. Facultad de la Comunicación, Turismo y Psicología. Escuela Profesional de Psicología. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2444/CARDENAS_VR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clavijo, A. (2002). Crisis, Familia y Psicoterapia. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- De La Cruz, J. (2020). *Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la subgerencia de serenzgo de la municipalidad provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18455>
- Dunker, J. (2002). Los Vinculos Familiares. Uruguay: e-libro.net
- Flores, K., Hinostroza, E. & Quiroz, L. (2014). *Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Familiar*. <https://es.scribd.com/doc/235133227/Informe-Satisfaccion-Familiar-Final-Final-Listo-Para-Enviar>
- García, M. (2015). *Relación entre el clima social familiar y la depresión de los pacientes que asisten a la Estrategia Sanitaria Nacional del Programa de Control de Tuberculosis del Hospital "José Alfredo Mendoza Olavarria" – Tumbes, 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú.
- García, A. (2021). *Satisfacción familiar en adultos de la ciudad de Chiclayo, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lambayeque, Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19916>
- García, K & Rodríguez, M. (2021). *Satisfacción familiar y satisfacción laboral en trabajadores del policlínico policial Ica - 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Ica, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65397>
- Gamonales, V. (2017). *Relación entre satisfacción familiar y distribución del tiempo en familia en docentes de Universidades de Concepción, Chile, 2017*. Universidades de Concepción de Chile.
- Hernandez, R., Fernandez, C & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL
- Jiménez, A., Mendiburo, N., & Olmedo, P. (2017). *Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos*. Avances en Psicología Latinoamericana, 29(2), 317-32.
- Lodoño, L. (2018,02 de Julio). *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*. Universidad de Caldas. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/juridicasysoc-uc/20190206064424/Rlef10_2_Completa.pdf
- Mamani, B. (2018). *Bienestar psicológico, satisfacción familiar y espiritualidad en estudiantes de una universidad privada de Lima Este*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Nardone, G., Giannotti, E & Rocchi, R. (2003). *Modelos de Familia*. Barcelona, España: Herder

- Nordenmark, M. (2017). *The Importance of Job and Family Satisfaction for Happiness among Women and Men in Different Gender Regimes*. Societies, 8(1), 1-18.
- OMS (1978). La salud y la familia. Estudio sobre demografía de los ciclos de vida de la familia y sus implicaciones en la salud. Ginebra. (Serie de informes técnicos Núm. 62).
- Olson, D. (1985). *Escala de evaluación de cohesión y adaptabilidad familiar: Faces III*. <https://es.scribd.com/doc/69808347/FA-CES-III>
- Olson, D. H. (1999). *Circumplex Model of Marital and Family Systems*. Journal of Family Therapy. <https://pdfs.semanticscholar.org/1a77/2ead9d60c04095165f532cae26a76b352342.pdf>
- Ortiz, J. (2020). *Satisfacción familiar de los pobladores del asentamiento humano Juan Carlos del Águila-Loreto, 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Loreto, Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16201>.
- Orihuela, J. (2020). *Satisfacción Familiar y Resiliencia en Alumnos de 3ero, 4to y 5to de secundaria de un colegio Nacional en Comas*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal.Lima, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4714/ORIHUELA%20ALVARADO%20JUAN%20CARLOS%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quezada, J., Zavala, E., & Lenti, M. (2015). *Satisfacción familiar en mujeres jóvenes*. Av.Psicol., 23(2), 1-7.
- Rodriguez, H., Luján, I., Díaz, C., Rodriguez, J., Gonzalez, Y & Rodriguez, R (2018). *Satisfacción familiar, comunicación e inteligencia emocional*. INFAD de Psicología.1(1),117-128. <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/1171>
- Sanchez, M. (2021). *Satisfacción familiar prevalente de los trabajadores de un centro de salud, Cerro Alegre, Cañete, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21654>
- Sandoval, F., & Sepúlveda, C. (2012). *Auto-percepción del nivel de Satisfacción Familiar y Bienestar Psicológico en Adolescentes de la Ciudad de Chillán*. [Universidad del Bio Bio]. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1424/1/Sandoval-Gutierrez%2CFelipeAlberto.pdf>
- Sobrino, L. (2008). *Niveles de satisfacción familiar y de comunicación entre padres e hijos*. AV. PSICOL., 16(1), 1-15.
- SERNANP. *Guardaparque*. <https://www.sernanp.gob.pe/guardaparques>
- Valdivia, C. (2008). *La Familia: concepto, cambios y nuevos modelos*. La Revue du REDIF, 1(1), 15-22. https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/DE/PF/AM/05/cambios.pdf
- Villarreal, D., Paz, A., Copez, A. & Costa, C (2017). *Validez y confiabilidad de la Escala Satisfacción Familiar en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana, Perú*. Actualidades en Psicología, 31(123). doi: <https://doi.org/10.15517/ap.v31i123.23573>

Diversidad cultural y satisfacción laboral de los colaboradores

Cultural diversity and job satisfaction of employees

Moises Mori Huaman¹

Angela del Pilar Narváez Valera²

Universidad Católica de Trujillo - Perú



Recibido: 19/01/2023

Aceptado: 12/06/2023

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.2>

ORCID¹: 0000-0002-0041-8402

ORCID²: 0000-0002-1628-4533

RESUMEN

La investigación determinó la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Fue de tipo básica, cuantitativa, correlacional, no experimental transversal, con una muestra de 129 colaboradores. Como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario. Se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov; la cual, demostró que los datos no siguen una distribución normal. Por ello, se realizó el análisis no paramétrico del coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un grado de correlación medianamente significativa en el nivel 0,01 bilateral de $rs=0,554$ entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores. Se concluyó que el nivel de aceptación de la diversidad cultural fue medio 85%, resaltando la dimensión organizativa en un nivel alto 70%. Los colaboradores se mostraron medianamente satisfechos 78%, lo que demostró que el comportamiento del personal es similar sin importar el tipo de contrato. Asimismo, la relación entre la diversidad cultural y la dimensión cognitiva de los colaboradores de la universidad fue significativa considerable con $rs=0,656$, mientras que con la dimensión afectiva resultó significativa media $rs=0,408$.

Palabras clave: Colaboradores; Diversidad cultural; Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research determined the relationship between cultural diversity and job satisfaction of the collaborators of the Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas University. It was a basic, quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional study, with a sample of 129 collaborators. Using a survey technique and a questionnaire as an instrument. The Kolmogórov-Smirnov normality. Test was applied, which showed that the data did not follow a normal distribution; therefore, the nonparametric analysis of Spearman's correlation coefficient was performed, a moderately significant correlation was obtained at the 0.01 bilateral level of $r_s=0.554$ between cultural diversity and employee job satisfaction. It was concluded that the level of acceptance of cultural diversity was medium 85%, highlighting the organizational dimension in the high level 70%; the collaborators were moderately satisfied 78%; which showed that the behavior of the personnel is similar regardless of the type of contract. Likewise, the relationship between cultural diversity and the cognitive dimension of the university's employees was significantly significant with $r_s=0.656$, while the affective dimension was significantly significant with $r_s=0.408$.

Keywords: Employees; Cultural diversity; Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el planeta ha sufrido constantes cambios por la globalización, influyendo en el involucramiento y adaptación a la realidad de una nueva sociedad compuesta por diversas personas, que parece comúnmente aceptable por el equipo múltiple que poseen y que dan creación a soluciones prácticas a la problemática identificada en las entidades. La presencia de múltiples factores, como el acceso a la información y el intercambio de esta en tiempo récord; ha dado lugar al intercambio de conocimiento en tiempo real, lo que hace a esta situación compleja. La satisfacción en colaboradores ha ido reduciendo el nivel de confiabilidad principalmente en el trabajo en equipo, siendo ésta, preocupación en las organizaciones que buscan mantener a su personal motivado y satisfecho, tratando de cumplir las metas y objetivos de manera eficaz. En el mundo empresarial u organizacional el acceso a la información es imprescindible por la modernización, lo que propicia una comunicación adecuada y acorde al entorno en que se desempeña. El acceso a información de otros países o regiones no significa que en la práctica estemos satisfechos y preparados para trabajar y entender a una persona proveniente de otra realidad (García et al., 2020).

El reconocimiento y armonía de lo diverso implica el ejercicio de una cultura de respeto, en la que no basta la tolerancia. De esta forma, el reconocimiento de la diversidad cultural desde la perspectiva del respeto da cuenta de los motivos morales y el convencimiento y certeza de que la dignidad humana está antepuesta a cualquier otro interés. Esto representa un desafío ético y un imperativo legal para lograr respuesta a las demandas de una sociedad con conciencia posconvencional, alcanzar una cultura de respeto intercultural y gestionar la diversidad cultural en las organizaciones (Lozano & Escrich, 2017). Actualmente, existe una población multicultural; por lo que, es necesario y obligatorio la interacción armónica entre personas que buscan convivir en un mismo espacio. La diversidad cultural es la respuesta a las políticas públicas que protegen y garantizan la interacción humana sin distinción, hecho que favorece

la cohesión social e inclusión de saberes. El desarrollo como tal es inseparable de la cultura; por ello, el reto consiste en convencer a los políticos responsables de las decisiones y a los actores sociales locales de que integren los principios de diversidad cultural y los valores del pluralismo cultural en el conjunto de las políticas, mecanismos y prácticas públicas (Naciones Unidas, 2022). Para un desarrollo estratégico es importante la inclusión en los diferentes procesos de gestión a los diversos actores, observando su diversidad cultural; así, se puede materializar en acciones en pro del desarrollo de las competencias otorgadas por ley (Hermoza, 2022).

Las instituciones han empezado a preocuparse por realizar una adecuada gestión, con políticas claras dirigidas a reducir las tasas de insatisfacción laboral y así mejorar el rendimiento de los colaboradores. Además, busca tener a las personas contentas en el ambiente laboral y con ello minimizar el bajo nivel de rendimiento, que muchas veces limita el desarrollo profesional de los mismos (Saavedra & Delgado, 2020).

América Latina y el Caribe, tienen su centro de atención en los cambios por el mestizaje, la diversidad de culturas que existen en las regiones etc. En ese contexto, las organizaciones públicas y privadas han promovido a través de normativas el respeto, la tolerancia y la valoración de la diversidad cultural. No obstante, persisten situaciones de discriminación, que en conjunto a otros factores las ponen en situaciones de precarización y vulnerabilidad social. La interculturalidad prioriza el sentido común de rescatar y unir fuerzas a través de la atracción y creación de equipos de trabajo nacionales e internacionales. Es vital para una organización que su talento humano a pesar de los distintivos entre las personas tenga a bien potencializar sus capacidades, surgir y avanzar significativamente, dando respuesta a los retos y escenarios negativos de interculturalidad (Rival et al., 2021). El grado de satisfacción laboral es uno de los fenómenos más analizados en América Latina, siendo uno de los factores más comunes de insatisfacción el trabajo en equipo y liderazgo, satisfacción de pago y las relaciones interpersonales que incide en la

calidad de vida laboral (Albornoz & Diaz, 2021).

Perú por sus características históricas y geográficas es uno de los países más megadiversos del planeta. En ese contexto se proyecta a la diversidad cultural como un gran desafío para la gestión pública para fortalecer la integración a través de equipos multiétnicos y multidisciplinarios. La discriminación, ha dado lugar al problema de integridad social, por lo que el gobierno se ha preocupado por minimizar estos impactos, dando lugar al crecimiento de oportunidades para personas de distintas realidades (Appadurai et al., 2014). En nuestro país, la insatisfacción de los colaboradores ha ido en crecimiento, principalmente en factores conocidos como higiénicos, dentro de los cuales destacan el entorno laboral, los componentes evaluativos, los compañeros y la trayectoria del profesional (Faya et al., 2018).

Checán & Regalado (2018), manifiestan que solo el 40% de las instituciones gubernamentales tienen dentro de su planilla a personal con habilidades distintas, lo que se convierte en el 2% del total de colaboradores. Por otro lado, fundamentan que la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM) promueve la integridad social, dando oportunidad a colaboradores con habilidades diferentes, con distinto origen étnico, condición económica, religión, etc.; lo que favorece la conservación de un clima laboral adecuado. Según Marrufo (2019), la satisfacción laboral del personal es regular, siendo las principales características de insatisfacción la falta de reconocimiento y la capacidad de interrelación.

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM) es una de las universidades públicas de más alto crecimiento, desde sus inicios impulsó la innovación y el desarrollo de la modernización, generando oportunidades laborales en distintos niveles, esto se evidencia en el gran número de personas de distintos lugares, con habilidades distintas y con diversas características que llegan a laborar a la entidad. Por ello, se buscó entender en qué medida resulta satisfactorio trabajar dentro de un equipo multicultural o si por el contrario causa desajustes en las acciones realizadas. De igual modo, comprobar si la universidad brinda oportunidades a profesionales de diferentes

culturas, edad, preferencias, etc., considerando que existe una rotación permanente de colaboradores, que causa desequilibrio y retraso en las actividades.

La diversidad cultural se fundamenta en un conjunto de caracteres de cierto grupo o población que transmiten rasgos, manifestaciones culturales o con una identidad cultural distinta a otra. Según la teoría de la diversidad cultural desde la antropología, esta se basa en la interpretación de la vida humana como dos procesos contradictorios considerando netamente como una sola cultura y otro como la relación entre culturas. Vivimos en un espacio en donde pasa de la interrelación de pequeñas culturas, la interculturalidad moderada a un nuevo orden en donde se evidencia intercambios continuos a gran escala, en donde los seres humanos se comunican e interactúan, desarrollando actitudes y conocimientos diarios (Val, 2017). Desde el eje de desarrollo humano, establece que es necesario la aceptación de la pluriculturalidad, con el objetivo de recuperar el relativismo cultural en el sentido de igualdad. Es importante el fortalecimiento de los gobiernos mediante el cual se establezcan principios culturales para implementar y aplicar políticas de desarrollo social (Mejía & Frisancho, 2006).

La satisfacción laboral es la actitud de un colaborador frente a su empleo, teniendo en cuenta las características de su ambiente laboral. Según la teoría de la satisfacción laboral de Lawler, es importante poner énfasis en el efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. La satisfacción de los colaboradores es una de las estrategias más efectivas para la consecución de resultados y con ello el prestigio de las organizaciones. Todo colaborador trabaja por un medio y un fin, que son lograr resultados económicos y psicológicos, intrínsecos y extrínsecos (Udiz, 2010).

La investigación se justifica teóricamente al fundamentarse en las bases del conocimiento científico de la teoría de la diversidad cultural y de satisfacción laboral en las organizaciones y en lo práctico permitió conocer la correspondencia de ambas variables; los resultados obtenidos y las sugerencias planteadas podrá impulsar la implementación de estrategias para optimizar el nivel de satisfacción del perso-

nal y promover la inclusión profesional. El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; que constituye un tema trascendental para las organizaciones, al ser, los promotores de la igualdad de oportunidades para todos y que a la vez permitan a sus colaboradores tener una mejor calidad de vida laboral.

METODOLOGÍA

El estudio se proyectó como básica; considerando que buscó ampliar los conocimientos en materia de las variables estudiadas, tratando de resolver problemas a través del planteamiento teórico. Por otro lado, los resultados podrán ser utilizados como base para la elaboración de investigaciones que persigan estudiar la problemática en otras realidades (Concytec, 2017).

Según el enfoque de estudio fue cuantitativo, ya que buscó probar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Baena, 2017). La investigación al ser cuantitativa permitió la tabulación, categorización y análisis de datos mediante las encuestas aplicadas a los individuos que formaron parte del estudio.

Teniendo en cuentas los objetivos fue correlacional, toda vez que persiguió probar la correspondencia de las variables y las dimensiones propuestas, mediante el cual se logró evidenciar el nivel de incidencia en cada uno (Bernal, 2010).

Según el número de veces que se hizo la recolección de información fue transeccional, que se caracterizó por estar enmarcado dentro de un periodo de tiempo específico y consecuentemente se aplicó el instrumento por única vez (García et al., 2014).

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, ya que buscó medir las características de las variables en base a la recolección de información con un instrumento (cuestionario) que no alteró la variable y permitió analizar el comportamiento de los colaboradores sin condicionarlo (Hernández et al., 2014).

Los métodos utilizados fueron: el descriptivo que permitió el análisis y descripción objetiva, según las características de la información recolectada; mediante el cual se logró evaluar de manera objetiva las variables (Pimienta & De la Orden, 2017a). Este método se hizo uso para describir las respuestas obtenidas, con el propósito de diagnosticar las características de estudiadas. El deductivo que busca analizar características a partir de argumentos generales hasta llegar a principios específicos (Pimienta & De la Orden, 2017b). Este método se hizo uso para interpretar el comportamiento de las variables dentro de la realidad problemática, tratando de explicar de forma sistemática la contextualización del objeto de estudio, desde un punto de vista internacional, nacional y local. El sintético analítico logró articular argumentos hipotéticos en base a resultados específicos. Se utiliza en la discusión de aportaciones teóricas y precedentes en el estudio, permitiendo interpretar de manera objetiva, real y sistemática (Pimienta & De la Orden, 2017c). Mediante estos métodos se buscó analizar los datos estadísticos encontrados a través del diseño, que permitió dar respuesta al problema identificado, a partir de una observación empírica del objeto de estudio.

El tamaño de la población lo conformaron 390 colaboradores siendo 129 nombrados, 169 de contrato administrativo de servicios y 92 de locación de servicios. La muestra fue encontrada a través de un muestreo estratificado, resultando después del factor de corrección; 43 nombrados, 56 de contrato administrativo de servicios y 30 de locación de servicios.

La técnica de recolección de datos fueron las encuestas estructuradas, mediante el cual los individuos de la unidad de estudio se les formuló una serie de ítems previamente identificados con un orden determinado entre las alternativas, diseñadas con el propósito de recopilar datos cuantitativos. El instrumento fue un cuestionario compuesto por interrogantes cerradas semiestructuradas en niveles ordinales, ya que cada pregunta pre-realizada tuvo cinco alternativas con un orden determinado. La validez del cuestionario se realizó mediante un informe de validación por tres expertos, mientras

que la confiabilidad se probó a través del alfa de Cronbach resultando muy confiable para diversidad cultural $\alpha=0.67$ y con excelente confiabilidad satisfacción laboral $\alpha=0.83$.

En cuanto al análisis de la información recogida se desarrolló mediante un registro, tabulación y categorización de los resultados, así mismo para el análisis se utilizó las tablas de distribución de frecuencias, las medidas de tenencia central y las medidas de dispersión, apoyados en la herramienta Excel y SPSS 26. Por otro lado, para medir la fiabilidad del instrumento de recojo de datos se hizo uso de una muestra piloto de 16 y 17 individuos respectivamente. Para medir el nivel de diversidad cultural se tuvo en cuenta la escala (Bajo 1-68, Medio 69-136 y Alto 137-170) y para el nivel de satisfacción laboral (Bajo 1-42, Medio 43-84 y Alto 85-105). Además, considerando al estudio como una investigación correlacional, se realizó una prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnova, concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, lo que permitió realizar el análisis estadístico no paramétrico a través del coeficiente de correlación de Spearman.

RESULTADOS

Tabla 1
Nivel de aceptación de la diversidad cultural de los colaboradores en la UNTRM.

Variable/Dimensión	Diversidad cultural		Dimensión Organizativa		Dimensión Externa		Dimensión Interna		Dimensión Personalidad	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0	0%	0	0%	4	3%	19	15%	12	9%
Medio	110	85%	39	30%	97	75%	106	82%	91	71%
Alto	19	15%	90	70%	28	22%	4	3%	26	20%
	129	100%	129	100%	129	100%	129	100%	129	100%

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 1 y sus dimensiones.

El nivel de aceptación de la diversidad cultural según los colaboradores de la UNTRM fue medio 85% y bajo 15%. Lo que demuestra que aún existe una clara necesidad de fortalecer las bases del respeto por las creencias, costumbres, gustos y preferencias del personal. El nivel de aceptación por las dimensiones organizativas de los colaboradores en la UNTRM fue alto en un 70% y medio en un 30%; el resultado evidencia que las principales características que el colaborador tiene en la organización como

el ámbito laboral, división, departamento, equipo de trabajo y tiempo laboral, se desarrollan de manera adecuada en la entidad, que formaron parte de las dimensiones organizativas evaluadas. La aceptación por las dimensiones externas de los colaboradores resultó de nivel medio 75%, alto 22% y bajo 3%. Los datos expuestos evidencian que algunos colaboradores aún muestran indiferencia por el entorno geográfico en el que se desarrollan sus colegas, por sus hábitos personales, de ocio, por la experiencia y por su formación académica. La aceptación por las dimensiones internas de los colaboradores en la UNTRM reflejó un nivel medio 82%, bajo 15% y alto 3%; evidenciando que algunos colaboradores aún no aceptan las características propias e internas de los trabajadores como la edad, genero, origen étnico/cultural, edad y orientación sexual, que formaron parte de las dimensiones evaluada. La personalidad de los colaboradores tuvo un nivel medio 71%, alto 20% y bajo 9%. Hecho que evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades sociales de los colaboradores con el propósito de desarrollar una óptima cultura organizacional mejorando la reputación del empleado, promoviendo la motivación, creatividad, innovación y eficiencia. Hecho que evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades sociales de los colaboradores con el propósito de desarrollar una óptima cultura organizacional mejorando la reputación del empleado, promoviendo la motivación, creatividad, innovación y eficiencia.

Tabla 2
Nivel de aceptación de diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM.

Tipo de contrato	Nombrados			Cas		Locación	
	Escala	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0-68	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	69-136	37	86%	47	84%	26	87%
Alto	137-170	6	14%	9	16%	4	13%
Total		43	100%	56	100%	30	100%

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 1 y el tipo de contrato habilidades de resolución de problemas y por consecuente, sentimientos de frustración).

El grado de aceptación de la diversidad cultural según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM resultó de ni-

el medio para el personal de locación de servicios 87%, nombrados 86% y Cas 84%; mientras que de nivel alto solo reflejó un 16% en los Cas, un 14% en los nombrados y en menor medida un 13% el personal de locación de servicios. Lo que refleja un comportamiento paralelo en todo el personal sin importar el tipo de contrato.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores-UNTRM.

Variable/Dimensión	Satisfacción laboral		Dimensión Cognitiva		Dimensión Afectiva	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nivel						
Insatisfecho	0	0	0	0%	8	6%
Medianamente satisfecho	101	101	106	82%	97	75%
Muy satisfecho	28	129	23	18%	24	19%
	129	100%	129	100%	129	100%

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 2 y sus dimensiones.

Los colaboradores de la UNTRM estuvieron medianamente satisfechos con 78% y muy satisfechos solo en un 22%. Los resultados confirman que aún existen características por mejorar en la organización como las condiciones laborales, dar mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo al personal, mejorar la satisfacción con la entidad y la dirección, mejorar la satisfacción con la supervisión, con el reconocimiento, con los beneficios y con los colegas de trabajo, que formaron parte de la variable satisfacción laboral evaluada.

El personal de la organización según la dimensión cognitiva de los, resultaron medianamente satisfechos 82% y solo un 18% se mostró muy satisfecho. Hecho que demostró que existe una necesidad por mejorar las condiciones del centro laboral, enfocando principalmente a los beneficios sociales como vacaciones, ambiente laboral, etc., fortalecer las capacidades del personal para mejorar sus habilidades y conocimientos, mejorar las políticas integrales y las habilidades personales y gerenciales, que formaron parte de la dimensión cognitiva.

Los colaboradores demostraron una satisfacción laboral media según la dimensión afectiva 75%, el 19% estuvo muy satisfecho y solo el 6% afirmó estar insatisfecho. Estos resultados evidencian que aún hay factores por mejorar como: la aprobación de las acciones benéficas

implementadas por la organización frente al desarrollo eficiente de las labores, aprobación de la política administrativa frente a beneficios sociales y el nivel de aceptación del equipo de trabajo del centro laboral, que forman parte de la dimensión afectiva evaluada.

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM.

Tipo de contrato	Escala	Nombrados		Cas		Locación	
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0-42	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	43-84	33	77%	45	80%	23	77%
Alto	85-105	10	23%	11	20%	7	23%
Total		43	100%	56	100%	30	100%

Nota. Base de datos del cuestionario según la variable 1 y el tipo de contrato.

El grado de satisfacción laboral según tipo de contrato de los colaboradores de la UNTRM resultó en mayor medida de nivel medio para los Cas con 80%, nombrados con 77% y en la misma medida el personal de locación de servicios 77%; mientras que de nivel alto solo reflejó un 23% en los nombrados y en el personal de locación de servicios 23, mientras que el menor valor obtuvo el personal Cas con 20%. Lo que refleja un comportamiento paralelo en todo el personal sin importar el tipo de contrato.

Tabla 5

Análisis correlacional de diversidad cultural y satisfacción laboral de los colaboradores-UNTRM.

		DIVERSIDAD CULTURAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	DIVERSIDAD CULTURAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,554**
		N	129
Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,554**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	129

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos expuestos muestran la correspondencia de las variables diversidad cultural y satisfacción laboral en los colaboradores evaluados, mediante el cual se reportó un nivel de incidencia positiva considerable según la significancia bilateral 001 en la correlación de Spearman $r_s=0.554$. Sobre el particular, reemplazando

datos en el coeficiente de determinación $r^2=0.3069$ se comprobó una incidencia representativa del 30.69% de la diversidad cultural sobre la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, considerando los niveles de significancia encontrado $0.000 < 0.05$, se alcanzó a exponer la existencia de una correlación directa; por ende, cuanto mejor sea el grado de aceptación por la diversidad cultural será mejor los niveles de satisfacción del personal.

DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue determinar la relación entre la diversidad cultural y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, e investigar si las relaciones existentes entre ambas variables varían según el tipo de contrato del personal. En ese contexto, se logró confirmar que la fuerza de relación fue positiva considerable según la significancia bilateral 0.001 y la correlación de Spearman $r_s=0.554$, logrando demostrar que la gestión de la diversidad cultural en la entidad es importante para la satisfacción del personal. Estos resultados confirman lo expuesto por (Turja et al., 2022), quienes argumentan que es necesario relacionar la diversidad y el bienestar en el trabajo; por tanto, es importante gestionar sin comprometer la productividad, evidenciando como una solución práctica la rotación de puestos, con una preferencia adicional de compartir el liderazgo entre diferentes equipos o unidades. Asimismo, existe una similitud con los resultados descritos por (García et al., 2020), quien específicamente menciona la existencia de intercorrelaciones entre la gestión de la diversidad y la satisfacción laboral a través del compromiso organizacional de los colaboradores.

En relación con el nivel de aceptación de la diversidad cultural (García et al., 2020) señala que, desde una perspectiva gerencial hay un grado de asentimiento positivo en cuanto a la edad, más no del origen étnico o el género. Esta afirmación es distinta a lo encontrado en el estudio; pues, si bien el nivel de diversidad cultural fue generalmente medio. Sin embargo, existió una aprobación en todas sus categorías, siendo lo más resaltante, la edad, el género, origen étnico cultural y orientación sexual del personal; lo que, evidencia que la

entidad brinda oportunidades a personas de otras realidades y que ha construido un equipo pluricultural importante; pero aún existe una clara necesidad de fortalecer las bases del respeto por las creencias, costumbres, gustos y preferencias del personal. Sin embargo, a pesar de la existencia de programas educativos para minimizar los actos de discriminación, estos aún tienen una clara necesidad social de superación, lo que dificulta el incremento de la oferta laboral bajo un enfoque pluricultural; como lo sustenta la investigación de (Shum et al., 2020), quienes percibieron un alto nivel de discriminación racial, dando como resultado un nivel más bajo de satisfacción de los colaboradores. De otro modo, considerando los resultados del presente estudio, es necesario indicar la existencia de una ligera semejanza con los expuestos por (Ruiz, 2018), quien encontró que el nivel de aceptación de la diversidad cultural fue intermedio 33.7%, siendo el manejo evidente de diversidad cultural en los ambientes, el que les permite tener una mejor aceptación 46.7%. Finalmente, la investigación de (Chancay, 2018) reveló que en ocasiones existe una actitud defensiva con relación a la identidad cultural; y si bien es cierto reconocen su lugar de origen, se ven amenazados por la globalización. En ese contexto, la investigación encontró resultados distintos, donde se demostró que existe un nivel medio de diversidad cultural, lo cual, demuestra que si está el respeto por los colaboradores que integran el equipo de las diferentes áreas, pero es necesario fortalecer las bases de desarrollo laboral e integral.

Referente al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la de la universidad, se encontró un grado medio con 78%, demostrando que existe una necesidad latente para mejorar el factor motivacional y de satisfacción; pues si bien, resultó de nivel medio; sin embargo, el personal que muestra niveles de satisfacción plena es mínimo 6%. En tal sentido, si tenemos en cuenta los resultados expuestos por (Ramírez & Torres, 2020) en donde describen que el personal presentó niveles de satisfacción bajo, se debe afirmar resultados totalmente distintos, pues tanto el nivel afectivo como la satisfacción, resultó medio, hecho que confirma las expl-

icaciones de (Faya et al., 2018) quienes encontraron un nivel alto de satisfacción laboral. Las diferencias de algunos estudios podrían darse principalmente por el comportamiento social de los colaboradores, el origen étnico u otros factores que se consideran importantes al momento de interrelacionarse, o en todo caso por el ambiente laboral, cultura organizacional o la implementación estructural de las áreas; como se fundamenta en la teoría de la diversidad cultural desde estudios culturales expuestos por Richard Hoggart y Edward P. Thompson en el escrito de (Val, 2017).

El reconocimiento al personal según el cumplimiento de metas y objetivos, y aunado a ello los beneficios recibidos, son uno de los principales factores por los que generalmente existe un nivel de insatisfacción en los colaboradores. Esta afirmación se encuentra respaldado en la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, argumentada en el escrito de (Gamboa, 2010), donde fundamenta que las necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, afecto y autorrealización, convierten al ser humano en un individuo con aspiraciones de crecimiento personal y satisfacción plena. Esta teoría ratifica los resultados de la investigación de (Morin et al., 2023) quienes sostienen que la satisfacción de necesidades crea un contexto, a nivel de unidad de trabajo, que lleva a los empleados que trabajan en unidades que incluyen a compañeros de trabajo más satisfechos a presentar niveles más altos de intenciones de rotación, pero niveles más bajos de conflicto entre el trabajo y la familia de lo esperado.

Considerando los argumentos señalados en el estudio, no solo se entrega material bibliográfico para el fortalecimiento de las bases teórico científicas en función a las creencias que se tiene respecto a la igualdad de oportunidades profesionales, sino que también pretende revelar algunas condicionantes claves que subyacen detrás del nivel de satisfacción de los colaboradores, como: el modelo de participación, el estilo de liderazgo, las condiciones laborales, entre los que más resaltan en las principales condicionantes para mejorar la calidad de vida de los colaboradores. De otro modo, se consideró que los instrumentos de evaluación

empleados plantean indicadores básicos para revelar el compromiso con la diversidad cultural y el comportamiento organizacional frente a la formación de equipos pluriculturales. Finalmente, debemos indicar que, si bien las organizaciones públicas cuentan con instrumentos de gestión cultural para minimizar los actos de discriminación, aún existen grupos humanos que promueven conflictos de interrelación social; el mismo, que se ha convertido en un limitante durante la recolección de información, debido al compromiso para participar en el estudio y la denominación por parte de estos colaboradores para con sus compañeros de equipo de forma displicente.

CONCLUSIONES

La diversidad cultural desde el enfoque de interrelación se ha visto vulnerado por las condiciones externas del comportamiento social humano y de las condiciones internas por el comportamiento de los colaboradores, así como, por la personalidad ególatra de cada uno. Los niveles de aceptación de la diversidad cultural llegan a un grado medio, sin importar las condiciones laborales, experiencia profesional o tipo de contrato. Existe insatisfacción porcentual considerable de gran parte de los colaboradores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, evidenciando que los factores cognitivos y afectivos no son aceptados complacientemente en su totalidad por el personal, sin haber claramente un grupo humano característico que se distinga de esta realidad. Finalmente, los niveles de aceptación por la diversidad cultural inciden significativamente en la satisfacción de los colaboradores, a pesar de existir un descontento evidente por parte de un porcentaje considerable del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz Marzano, V. H., & Diaz Lopez, A. A. (2021). *Detonantes de la satisfacción laboral en América Latina, en los diez últimos años: una revisión de la literatura científica*. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Lima: Universidad Privada del Norte.

- <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27633>
- Appadurai, A., Sem, A., García, N., Reygadas, L., Nivón, E., & Pacheco, J. (2014). *Diversidad Cultural, desarrollo y cohesión social* (1 ed.). (P. Sandoval, Ed.) Lima, Perú: Ministerio de Cultura. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Diversidadculturaldesarrollocohesionsocial.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3 ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. <https://instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades* (3 ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://es.pdfdrive.com/metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-3era-edici%C3%B3n-bernal-e39289351.html>
- Canta Zumaeta, L. (2017). Nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima. *Nivel de motivación y satisfacción laboral*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Perú. <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1319>
- Chancay Cedeño, C. H. (2018). Estudio mixto-descriptivo sobre la competencia intercultural de los docentes de inglés de las universidades públicas de la zona 4 de Ecuador. *Dialnet*, 128-297. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=207060>
- Checán Más, M. M., & Regalado Fernández, S. J. (2018). Medir el Nivel de Empleabilidad de las Personas con Discapacidad en las Entidades Públicas de la Ciudad de Cachapoyas. *Tesis de Titulación*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas, Amazonas, Perú. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1380>
- Concytec. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Delgado Marrufo, M. M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes nombrados de la de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú - 2019*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Programa Académico de Administración de Empresas. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Programa Académico de Administración de Empresas. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1886>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & Hernández, R. M. (1 de Julio de 2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Gamboa Ruiz, E. J. (4 de Setiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 2-5. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García García, J. A., López Alvarenga, J. C., Jiménez Ponce, F., Ramírez Tapia, Y., Pérez, L. L., & Reding Bernal, A. (2014). *Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud* (2 ed.). (H. G. México, Ed.) México, D.F., México: McGraw Hill Higher Education. <https://booksfatiee.blogspot.com/2021/02/descargar-metodologia-de-la.html>
- García Rodríguez, F. J., Dorta Afonso, D., & González de la Rosa, M. (2020). Hospitality diversity management and job satisfaction: The mediating role of organizational commitment across individual differences. (E. BV, Ed.) *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102698. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102698>

- ijhm.2020.102698
- Hermoza Vinuesa, M. M. (2022). *Interculturalidad y desarrollo local en los gobiernos autónomos descentralizados de OTavalo y Cotacachi de la provincia de Imbabura, Ecuador*. Universitat Politècnica de València, Departament de Projectes d'Enginyeria. València: Escuela de Posgrado.
<https://riunet.upv.es/handle/10251/181686>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lozano, J. F., & Escrich, T. (2017). Cultural diversity in business: A critical reflection on the ideology of tolerance. *Journal of Business Ethics*, 142, 679–696.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10551-016-3113-y>
- Mejía Arauz, R., & Frisancho, S. (2006). Investigar la diversidad cultural. Teoría, conceptos y métodos de investigación para la educación y el desarrollo. *Investigar la diversidad cultural*. Universidad Jesuita de Guadalajara y Pontifical Catholic University of Peru,
https://www.researchgate.net/publication/262837281_Investigacion_la_diversidad_cultural_Teoria_conceptos_y_metodos_de_investigacion_para_la_educacion_y_el_desarrollo
- Morin, A. J., Gillet, N., Renée Blais, A., Comeau, C., & Houle, S. A. (2023). A multilevel perspective on the role of job demands, job resources, and need satisfaction for employees' outcomes. (ScienceDirect, Ed.) *Journal of Vocational Behavior*, 141, 103846.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103846>
- Naciones Unidas. (21 de 5 de 2022). *Diversidad Cultural para el Diálogo y Desarrollo-Antecedentes*. www.un.org:
<https://www.un.org/es/observances/cultural-diversity-day/background>
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Investigation methodology*. México, México: Pearson Educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1268>
- Ramírez, T., & Torres Cruz, D. L. (Diciembre de 2020). A comparative reading on the level of job satisfaction of Venezuelan teachers between 1996 y 2018. (U. C.-U. Colombia, Ed.) *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 22(35), 2-17.
<https://doi.org/https://doi.org/10.19053/01227238.u969>
- Rival Carrillo, D., Valenzuela Valenzuela, A., & Cartes Velásquez, R. (2021). Migración y trabajo, una revisión del contexto chileno actual. *CUHSO (Temuco)*, 31(1), 522-547.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2148>
- Ruiz Bernardo, P. (2018). Frequence And Space Of Contact With Cultural Diversity As Factors In The Development Of Intercultural Sensitivity. (L. Gómez Encinas, Ed.) *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(76), 187-213.
<https://www.redalyc.org/journal/4959/495956745008/495956745008.pdf>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Shum, C., Gatling, A., & Garlington, J. (2020). All people are created equal? Racial discrimination and its impact on hospitality career satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 89, 102407.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102407>
- Turja, T., Särkikoski, T., Koistinen, P., Krutova, O., & Melin, H. (12 de agosto de 2022). Job well robotized! – Maintaining task diversity and well-being in managing technological changes. (ScienceDirect, Ed.) *European Management Journal*, 1-9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.emj.2022.08.002>
- Udiz, G. (2010). *Pymes y Autónomos*. Satisfacción laboral: Locke contra Lawler:
<https://www.pymesyautonomos.com/management/satisfaccion-laboral-locke-contra-lawler#:~:text=La%20teor%C3>

%ADa%20de%20Lawler%20sostiene,r
esultados%20y%20agilizar%20las%20
organizaciones.

Val Cubero, A. (2017). Cultural Diversity:
¿Is its application possible to the
audiovisual field? (Scielo, Ed.)
Comunicación y sociedad(28), 111-130.
[https://doi.org/https://doi.org/10.32870/
cys.v0i28.6398](https://doi.org/https://doi.org/10.32870/cys.v0i28.6398)

La música y el desempeño laboral de los ejecutivos en el Perú

Music and the work performance of executives in Peru

Jesús Augusto Badajoz Ramos¹

Manuel Jesús Jaime Flores²

Deysi Brillet Martínez Quispe³

Rosmery Conde Vera⁴

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga - Perú



Recibido: 10/01/2023

Aceptado: 28/06/2023

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.3>

ORCID¹: 0000-0001-9863-026X

ORCID²: 0000-0002-9332-5327

ORCID³: 0000-0003-1872-6152

ORCID⁴: 0000-0001-8326-9512

RESUMEN

La coyuntura actual viene generando cambios sustanciales en el comportamiento del talento humano que labora en las organizaciones, siendo de interés para sus directivos implementar estrategias para alcanzar la eficiencia y eficacia en sus actividades y resultados logrados de manera continua y permanente, razón por la cual son motivados constantemente en mejorar su desempeño laboral. En tal sentido la investigación tiene como objetivo explicar de qué manera la música incide en el desempeño laboral de los ejecutivos en el Perú. Es una investigación aplicada de nivel básico, con diseño no experimental de corte transversal. El tamaño de la muestra lo constituyeron 85 ejecutivos de las ciudades de Ayacucho, Huancayo, Huancavelica y Andahuaylas, con un muestreo probabilístico. Para recolectar los datos se trabajó con la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que los ejecutivos toman decisiones y llevan a cabo sus actividades diarias en compañía de la música, siendo un aliciente en sus labores; sin embargo, no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los ejecutivos, debido al trabajo propio que implica la labor de un colaborador, el de estar frente a su organización, tomar decisiones de manera continua y enfocar su esfuerzo en el logro de sus propósitos organizacionales establecidos.

Palabras clave: La música, desempeño laboral, ejecutivos, comunicación.

ABSTRACT

The current situation is generating substantial changes in the behavior of human talent working in organizations, being of interest to their managers to implement strategies to achieve efficiency and effectiveness in their activities and results achieved continuously and permanently, which is why they are constantly motivated to improve their job performance. In this sense, the objective of this research is to explain how music influences work performance in Peruvian executives. It is applied research of explanatory level, with a non-experimental cross-sectional design. The sample size was 85 executives from the cities of Ayacucho, Huancayo, Huancavelica and Andahuaylas, with a probabilistic sampling. To collect the data, the survey technique was used, using the questionnaire as an instrument. The results obtained show that the executives make decisions and carry out their daily activities in the company of music, being an incentive in their work; however, it does not significantly influence the work performance of the executives, due to the work involved in the work of a collaborator, that of being in front of his organization, making decisions continuously and focusing his effort on the achievement of his established organizational purposes.

Keywords: Music, job performance, executives, communication.

INTRODUCCIÓN

La presencia de variables externas como las políticas, económicas, sociales tecnológicas y ecológicas vienen contribuyendo a generar cambios sustanciales en el comportamiento de las organizaciones, motivando en ellas a la búsqueda de la eficiencia y la eficacia en sus procesos y resultados de manera continua y permanente. En tal sentido en opinión de Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo (2019) los colaboradores de las empresas son motivados constantemente a mejorar su desempeño laboral, con la intención de obtener los resultados trazados en el menor tiempo posible con la utilización de los recursos necesarios y con el menor costo posible.

Por su parte Marín & Delgado (2020) consideran que las empresas en la actualidad vienen buscando diversas formas de generar ambientes armoniosos entre sus colaboradores para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Es por ello por lo que Álvarez (2020) considera que la música en estos últimos tiempos se ha convertido en un elemento importante en la vida cotidiana de las personas, influenciada por la presencia de la tecnología, donde por ejemplo escuchar música en cualquier lugar y momento ya no es un problema, tan solo utilizando un dispositivo móvil se puede disponer de un catálogo con miles de canciones disponibles. Motivo por el cual las empresas y en las instituciones públicas, se aprecia a trabajadores escuchar música de manera personalizada, en las actividades propias del trabajo y en los horarios laborales (T. González, 2017).

Es así como la música a lo largo de los años se ha constituido en una de las primeras formas de expresión y comunicación, reflejando las vivencias, costumbres y actividades realizadas por los hombres, siendo para los antiguos griegos por ejemplo una actividad prioritaria en la educación de los niños, llegando a establecer que el modelo en el que se basa parte de su filosofía es la música (Forcillo, 2022). En la actualidad la difusión de la música se ha intensificado enormemente, siendo un aliado importante el internet que permite grabar y difundir en diversos formatos (Buil y Hormigos, 2016), ampliando el catálogo de mensajes que las personas quieren recibir.

Por esa razón la música se integra a las actividades cotidianas que el trabajador realiza en las organizaciones, sin distinguir la estructura y el nivel en el que laboran los empleados, llegando incluso a conjugar la música con la tarea específica que desarrollan los colaboradores (Boix, 2016), reflejándose en el cumplimiento de las tareas asignadas y las metas cumplidas, es decir que gracias a la música vienen surgiendo nuevas relaciones como el placer y el trabajo, el arte con el negocio y el profesionalismo como la creatividad. En ese sentido Panchi et al. (2019), dan cuenta que la música genera sentimientos y emociones en las personas, desarrollar habilidades de inteligencia emocional como el autocontrol, la automotivación y el desarrollo social, reflejándose en el centro de trabajo. Es así que la música afecta a las personas a nivel psicofisiológico y emocional, como el desarrollo del pensamiento positivo y las emociones constructivas, incentivando a la vez al aprendizaje, persistencia, resiliencia y motivación en el trabajo (González, 2021).

Motivo por el cual una adecuada gestión del talento humano es fundamental para que las organizaciones sean competitivas y alcancen el éxito (Santillán & Saavedra, 2022). Dentro de esta gestión, la evaluación del desempeño laboral juega un papel crucial, toda vez que representa un proceso sistemático que permite medir y valorar el rendimiento de los empleados en relación con los objetivos organizacionales y las competencias requeridas para el puesto de trabajo. Al respecto Ruiz et al. (2021) mencionan que la evaluación del desempeño tiene como objetivo principal obtener información sobre el rendimiento de los empleados para tomar decisiones informadas y mejorar el desempeño individual y organizacional. Una adecuada administración en la organización garantizar un buen desempeño laboral y desarrollo de los trabajadores (Flores & Delgado, 2021).

Si bien es cierto las organizaciones emprenden sus actividades en función a los objetivos establecidos y a la ejecución de acciones estratégicas, estas vienen consiguiendo sus propósitos debido a que los trabajadores y los directivos adaptan sus comportamientos laborales cotidianos al ritmo de melodías musicales, contribuyendo a generar un clima organiza-

cional ameno, cálido, favoreciendo a sobrellevar los momentos de tensión o trabajo continuo.

De igual manera las empresas buscan el bienestar de sus colaboradores y al mismo tiempo el incremento de la producción, para ello los factores como el ambiente del trabajo, las condiciones físicas y en especial la psicológica de la música Llanga & Insuasti (2019), influyen en el desempeño laboral. A la vez la música influye significativamente en la afectividad de las personas, generando un rendimiento óptimo de las tareas encomendadas, caso contrario serían incómodas y cansadas. Sin embargo, la música no es la panacea para los males de la organización, pero sí influye en las actividades y las tareas, siendo un complemento para las mismas.

Como antecedentes destacan el estudio realizado por Custodio & Cano (2017), quienes dan cuenta que la música crea emociones buenas y malas en el ser humano, el primero relacionado con la cercanía que expresa las letras en la melodía y la otra con el hecho de que algo está llegando a su fin; las mismas que influyen en el comportamiento en el centro de trabajo. Mientras que Cuervo & Ordóñez (2021) destacan que la música trae consigo información capaz de ser captada por el sistema auditivo, las que influyen a generar recuerdos y procesos de aprendizaje en la mente de las personas. Entre tanto Daza et al. (2019) en su investigación hace mención que la música viene a ser uno de los principales estímulos que interviene en la decisión de compra en las tiendas juveniles, está a su vez se asocia a las características o gusto de los clientes quienes al oír la música que les agrada en un punto de venta, asocian la sensación que les despierta las músicas con la decisión de compra.

Otro estudio es el de Loureiro (2021) quien plantea que la música es una de las herramientas de persuasión más poderosa para el marketing, dado que por medio de la música se transmite mensajes, emociones y que a su vez son capaces de acentuar el estado de ánimo de las personas, influyendo en sus futuras decisiones. Por lo que la música puede llegar a intervenir de forma positiva en los establecimientos comerciales, siempre que tenga identificado a su público objetivo como reconocer sus gustos y preferencias. De la misma manera Lesiuk (2017) indica que el estado de ánimo

y la calidad de trabajo son bajos sin la música, por lo que resalta el valor de la música en la satisfacción laboral a través de un cambio de humor positivo, logrando obtener mejores resultados en el desempeño de los trabajadores.

En cuanto a la motivación laboral Manjarrez (2020) da conocer los aspectos esenciales en el trabajo que influyen en la motivación de los trabajadores; el primero está relacionado con las características físicas que se encuentran en el espacio de trabajo, y lo segundo vinculado con la conducta motivacional de los trabajadores. Iglesias & Torres (2018), plantea que el clima organizacional es un conjunto de apreciaciones que se tienen sobre las características de una organización, que estén directamente relacionadas con la actividad que este realiza, que a su vez se refleja en el comportamiento de los colaboradores y el ambiente psicológico en el que se desenvuelven los trabajadores.

En tal sentido despierta en nosotros el interés de explicar de qué manera la música incide en el desempeño laboral de los ejecutivos de Perú, específicamente en las ciudades ubicadas en el centro del territorio peruano, debido al trabajo continuo que despliegan, la presión por alcanzar las metas y las estrategias empleadas para contrarrestar la presencia de la competencia, generando ambientes laborales tenzón que influyen en el logro de los propósitos establecidos por la organización.

Respecto a los fundamentos teóricos, Morales & Palacios (2020), precisan que la música adquiere importancia para el ser humano debido a que actúa en diferentes momentos del ser, siendo incluso utilizado como medicamento en algunas terapias de recuperación física y mental, es por ello que la música influye en las emociones, la mente y el cuerpo, hasta incluso en las relaciones sociales, involucrando varios elementos en la vida de las personas. En opinión de González et al. (2020), la música es recomendada para preparar la mente ante determinadas circunstancias, siendo útil para el aprendizaje, mejorar las habilidades motoras, reducir la ansiedad como el estrés, entre otros aspectos, por lo que estudios previos dan a conocer que la música disuade estímulos externos, focalizando la atención de las personas en las tareas físicas que

vienen ejecutando, disminuyendo el cansancio y mejorando el rendimiento.

Sin lugar a duda, la música ocupa un lugar importante en el discurso lingüístico de las personas, toda vez que integra el aspecto verbal y musical presentándolo de manera natural (Sigcha et al., 2016), siendo expresiones plasmadas en determinados momentos de la vida de los individuos, como por ejemplo entonaciones, ritmos y fluidez que vienen a ser formas de comunicación empleada por los sujetos en sus diversas actividades. La palabra música significa en griego “arte de las musas”, siendo fuente importante de aprendizaje, entrenamiento y bienestar de las personas, constituyendo en un estímulo para el cerebro (Miranda et al., 2017). A la vez la música es “el arte de combinar sonidos de la voz humana o de los instrumentos, o de unos y otros a la vez, de suerte que produzcan deleite, conmoviendo la sensibilidad ya sea de alegría o tristeza”, por lo tanto, los efectos que produce influyen en el comportamiento que adoptan las personas (Real Academia Española, 2001).

Es por eso por lo que la música favorece al incremento de las estructuras y funciones cerebrales Meza & Herrera (2021), incluyendo además al lenguaje, motivo por el cual la educación de la música inicia a temprana edad en las personas, influyendo posteriormente en el desarrollo de individual de sus actividades, por lo que la música juega un papel importante en la vida y el bienestar de todos. Investigaciones relacionadas con el cerebro y la música han demostrado que, como lenguaje auditivo altamente estructurado, tiene efectos únicos en el cerebro ya que estimula y activa procesos complejos y dinámicos a nivel fisiológico, sensoriomotor, emocional y cognitivo (Ortega et al., 2019). Para Custodio y Cano-Campos (2017), la música es una forma de comunicación que los seres vivos utilizan como herramienta en sus diversas relaciones de convivencia, sin embargo, pese a que existen algunos cuestionamientos en el rol de la música sobre las capacidades emocionales y sociales, se ha comprobado cambios cerebrales luego del entrenamiento musical y en la mejora de ciertas habilidades cognitivas.

Por su parte Zagal (2019) hace hincapié en que la música genera cambios en los

estados anímicos como complacencia y la felicidad, dependiendo de la melodía y el ritmo, las mismas que influyen en las decisiones que adoptan las personas en un momento determinado. A su vez Grande (2020) hace un aporte importante al indicar que la música desarrolla funciones diversas que aportan a la creatividad, aspecto importante a ser tomado en cuenta en el desempeño laboral. Es importante señalar el cumplimiento de las metas y el trabajo bajo precisión por alcanzar los objetivos organizacionales, genera en los colaboradores estrés y problemas de salud mental, es así como lo entiende Diez Canseco (2020) al hacer mención que la música podría beneficiar a las personas y contribuir a generar una salud mental favorable.

Si bien es cierto que la música es una expresión artística, también es un acto de comunicación, por lo que sigue algunas reglas de lenguaje Pérez (2022), destacando los siguientes elementos: El lenguaje musical, La organización sonora, el ritmo, la melodía, Géneros y estilos. Respecto a sus características Oñate (2020) menciona a: la parte integral de la cultura, forma de comunicación, ámbito para la expresión personal, actividad que incrementa la creatividad, paraíso para lo lúdico, capacidad para representar el mundo, espacio para el desarrollo humano.

En lo que respecta al desempeño laboral, Peña-Ochoa et al. (2016) afirman que el desempeño laboral es la acción que una persona lleva a cabo con la finalidad de conseguir un efecto, un resultado o una consecuencia. A la vez que está regulado por ciertas normas, instrucciones, incentivos, ayudas, con la intención de resguardar la calidad en el desempeño y el resultado. Para Pacherez & Marrufo (2020), el desempeño laboral conforma uno de los factores que contribuye al logro de los objetivos y las metas trazadas, siendo importante para los trabajadores toda vez que mantiene un vínculo entre las competencias que poseen y el cargo que ejercen. Mientras que Sumba et al. (2022), precisan que el desempeño laboral es la relación que existe entre las actividades realizadas y los resultados obtenidos por los trabajadores en beneficio de la organización, resultados que dependen de los factores externos a los colaboradores como el clima laboral y la estructura de las

funciones establecidas.

Por su parte Espinoza et al. (2021), señalan que el desempeño es el comportamiento que asume la persona con la intención de lograr la efectividad de los propósitos. Es por ello por lo que el desempeño laboral contribuye la acción estratégica individual para conseguir los objetivos propuestos. De igual forma Mamani & Cáceres (2019), dan a conocer que el desempeño laboral es el cimiento para la marcha de toda organización, siendo necesario su atención debido a la relación con la administración recursos humanos, donde la evaluación del desempeño genera muchos beneficios a la empresa y a los individuos a través de la satisfacción al lograr los propósitos trazados. De lo descrito sobre la evaluación del desempeño, Mayorga et al. (2019) consideran que es un criterio dinámico debido a la constancia de las organizaciones en evaluar al personal, ya sea informal o formalmente, siendo una actividad imprescindible en la administración, ya que permitirá establecer adecuadas políticas de recursos humanos en función a los requerimientos de la organización.

Velarde (2018), identifica tres elementos claves del desempeño laboral: La motivación, responsabilidad, formación y desarrollo profesional. Respecto a las características del desempeño laboral, González & Vilchez (2021), el desempeño laboral se caracteriza por lo siguiente: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, mejora el diseño del trabajo.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación empleada para el presente estudio fue el básico, método estadístico (Pimienta y De la Orden, 2017), diseño no experimental de corte transversal (Arias et al., 2022). La población estuvo integrada por 174 empresarios y/o ejecutivos de las ciudades de Ayacucho, Huancayo, Huancavelica y Andahuaylas. La muestra la conformó 85 empresarios y/o ejecutivos, respecto a la determinación de la proporción esperada o probabilidad de éxito (P), se ha considerado la información proporcionada por Mas (2016), donde da cuenta que el rendimiento de los

trabajadores se incrementa en un 12.5% al escuchar música.

Con la finalidad de identificar a las gerentes y/o ejecutivos de las organizaciones para que respondan el cuestionario, se ha tomado en cuenta la publicación hecha por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), quien detalla los sectores económicos vigentes en el Perú, siendo en total 16 las actividades económicas, información que nos permitió delimitar a los ejecutivos que conforman la muestra, detallando en la Tabla 1.

Tabla 1
Ejecutivos por sector económico encuestados.

Variable	Técnica	Instrumento
Agropecuaria	Si	06
Pesca	No	-
Minería	No	-
Industria, Manufactura	Si	05
Electricidad, gas y agua	Si	07
Construcción	Si	06
Comercio	Si	10
Hoteles, restaurantes, turismo	Si	09
Transporte, correo y mensajería	Si	08
Servicios financieros	Si	08
Servicios empresariales, telecomunicaciones y de información	Si	07
Administración pública	Si	08
Enseñanza	Si	04
Servicios sociales y salud	Si	07
Otros	No	-
No determinados	No	-
	TOTAL	85

Nota: Elaboración propia.

La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, siendo aplicada de forma virtual e indistinta a los ejecutivos de los sectores económicos seleccionados de las ciudades en mención. Respecto a la validez se contó con la opinión de 3 expertos, quienes evaluaron cada ítem de los cuestionarios, dando una apreciación favorable al instrumento. Para la confiabilidad se aplicó 20 pruebas piloto, el coeficiente de Alfa de Cronbach, determino una excelente confiabilidad (0.910) para la variable música y muy confiable (0.678) para la variable desempeño laboral. Para el procesamiento de datos de la estadística descriptiva se utilizó el office Excel, mientras para la estadística inferencial se usó software estadístico SPSS. Se verificó la normalidad a través de la prueba de Kolmogorov-

Smirnov toda vez que se emplea en muestras > 50 datos, concluyendo que los datos de las variables no son normales.

RESULTADOS

Para un adecuado análisis de los resultados se ha clasificado en 3 categorías (bajo, medio y alto) con la finalidad de una mejor interpretación de las variables, el cuestionario estuvo conformado por 30 preguntas específicas, donde la escala de respuestas fue homogénea, pudiendo los encuestados elegir libremente la opción de su preferencia. Los resultados se muestran en tablas estadísticas computarizadas, donde se hace un análisis de las variables de estudio.

Variable 1

Tabla 2

Incidencia de la música en los ejecutivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Incidencia baja	12	14.1
Incidencia media	40	47.1
Incidencia alta	33	38.8
Total	85	100.0

Nota. Creación de los autores en función a la encuesta.

Los resultados obtenidos de la primera variable “la música” dan cuenta que el 47.1% de los ejecutivos tienen una incidencia media de la música, específicamente en sus actividades laborales diarias, mientras que el 38.8% de los encuestados tiene una incidencia alta de la música, a su vez el 14.12% de los ejecutivos mantiene una incidencia baja de la música. Es por ello de la totalidad de las personas que toman decisiones de manera permanente en las organizaciones donde laboral, acompañan sus actividades cotidianas escuchando música, sin embargo, refleja la presencia de algunos de ellos que prefieren trabajar sin ruido o en silencio.

Variable 2

Tabla 3

Desempeño laboral de los ejecutivos.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Desempeño bajo	29	34.1
Desempeño medio	32	37.6
Desempeño alto	24	28.2
Total	85	100.0

Nota. Creación de los autores en función a la encuesta.

Respecto a la segunda variable desempeño laboral de los ejecutivos, se puede evidenciar que el 37.6% de los encuestados tiene un desempeño laboral medio, mientras que el 34.1% mantienen un desempeño bajo y un 28.24% registra un desempeño alto. Los datos de esta variable muestran un comportamiento casi similar en los tres niveles de desempeño, lo que da a entender que las actividades que desarrollan no siempre son constantes, existiendo momentos en los cuales se requieren mayor esfuerzo, presión en el cumplimiento de las metas y periodos en los que el trabajo son más relajantes, situación que se presenta por lo general al inicio y fin de cada mes o en algunos días de la semana.

Tabla 4

Incidencia de la música y el desempeño laboral.

		Desempeño laboral			Total
		Desempeño bajo	Desempeño medio	Desempeño alto	
Incidencia de la música	Incidencia baja	1.2%	12.9%		14.1%
	Incidencia media	21.2%	11.8%	14.1%	47.1%
	Incidencia alta	11.8%	12.9%	14.1%	38.8%
Total		34.1%	37.6%	28.2%	100.0%

Nota. Creación de los autores en función a la encuesta.

En un análisis comparativo respecto a la incidencia de la música en el desempeño laboral de los ejecutivos, se pudo evidenciar que existe una incidencia media de la música (47.1%), en el desempeño laboral (37.6%) de los ejecutivos peruanos, lo que da a entender que para los ejecutivos de las regiones estudiadas, la música es una compañía en sus actividades laborales y diarias, mas no es un factor determinante para que el desempeño laboral se incremente o disminuya, las razones se deben a que el trabajo que ellos despliegan implica desplazamientos de un lugar a otro, reuniones permanentes, coordinaciones telefónicas o virtuales de manera permanente. Muestra de ello es que para algunos de estos colaboradores el trabajo sin ningún tipo de ruidos o melodías molest-

osas genera mayor concentración.

Respecto la dimensión de la forma de comunicación y la formación y desarrollo profesional, el 48.2% de la forma de comunicación a través de la música incide de manera baja en la formación y desarrollo profesional de los ejecutivos, tal es el caso que el 27.1% de los ejecutivos son influenciados mínimamente por la música para pensar, sentir y actuar, mientras que estos ejecutivos valoran medianamente su crecimiento profesional y personal dentro de su organización. Por otro lado, el 28.2% tiene una forma de comunicación a través de la música, de los cuales el 3.5% de los ejecutivos que son influenciados medianamente por la forma de comunicación de la música y toman muy en cuenta su formación y desarrollo profesional. Dando a entender que la música que escuchan los ejecutivos no genera otros cambios significativos en las decisiones que pudieran emprender en temas laborales como personales.

Sobre las dimensiones del ámbito de expresión personal y la motivación de los ejecutivos, el 40% de ellos son influenciados por la música para expresar sus sentimientos e ideas de manera media y alta, seguido de un 20% de manera baja. Por otro lado, en la actualidad el 43.5% de los encuestados muestra una motivación baja, seguido de un 28.2% de motivación media y alta. Es así como el 29.4% de los ejecutivos que son influenciados medianamente por la música para expresar sus sentimientos e ideas, presentan una baja motivación, mientras que un 2.4% que expresan sus emociones medianamente con la música presentan una motivación alta. Dando a entender que la expresión personal de las ideas y sentimientos a través de la música por los ejecutivos no necesariamente constituye alternativas de motivación para el desempeño laboral.

Mientras que las dimensiones de las actividades que incrementan la creatividad y la responsabilidad de los ejecutivos, la música influye medianamente en su creatividad expresado en un 36.5%, en términos bajos y altos en un 31.8% respectivamente. A su vez los encuestados muestran una responsabilidad media en el desempeño de sus tareas expresado en un 49.4%, seguido de una responsabilidad alta (32.9%) y una responsabilidad baja (17.6%). Información que nos permite

afirmar que la música incide en la creatividad, planificación y un clima de confianza en los ejecutivos en términos medios, contribuyendo al cumplimiento de los deberes y las tareas que les fueran asignadas, las mismas que favorecen a su desempeño laboral.

Concerniente a las dimensiones de los espacios para el desarrollo personal y la formación y desarrollo profesional de los ejecutivos, el 65.9% de los encuestados considera que la música incrementa y desarrolla sus cualidades, actitudes y hábitos medianamente, seguido de un 21.2% y 12.9% en términos bajos y altos respectivamente. Mientras que el 55.3% de los encuestados muestran una formación y desarrollo profesional medio, seguido de un 34.1% y 10.6% en términos altos y bajos respectivamente. Información que permite aseverar que la música incide relativamente en las cualidades humanas de los ejecutivos peruanos tales como saber escuchar, concentrarse, perseverar y ser disciplinado, las mismas que permiten obtener su bienestar personal y por ende la efectividad de su organización en términos medios.

Entretanto, las dimensiones del género de música y la responsabilidad de los ejecutivos, el 51.8% de los encuestados tiene una incidencia alta en el momento de escuchar determinado género de música en sus actividades diarias, seguido de un 34.1% y 14.1% en incidencia media y baja respectivamente. Por otro lado, los ejecutivos consideran que los deberes y tareas son importantes en términos medios (49.4%), seguido de una responsabilidad alta (32.9%) y una responsabilidad baja (17.6%). Lo que permite afirmar que los ejecutivos peruanos escuchan música de manera permanente en sus actividades laborales, las mismas que acompañan en el cumplimiento de sus deberes y tareas, siendo un compromiso asumido por ellos, contribuyendo al desempeño laboral de su organización.

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo explicar de qué manera la música influye en el desempeño laboral en los ejecutivos de las ciudades de Ayacucho, Huancayo, Huancavelica y Andahuaylas, a la vez su buscó explicar cada una de las dimensiones de las dos variables de estudio.

Respecto a la variable música, los resultados muestran que los ejecutivos tienen una influencia media de la música en sus actividades laborales diarias, expresado en un 47.06%, lo que da a entender que casi la mitad de ellos desarrollan sus actividades escuchando música de manera constante, incrementándose el porcentaje (85.88%) si se toma en cuenta a la influencia alta. Respecto a la variable desempeño laboral, se pudo evidenciar que el 37.65% de los encuestados tiene un desempeño laboral media, sumando al desempeño alto (28.24%), los ejecutivos muestran un compromiso permanente (65.89%) en el cumplimiento de sus metas y objetivos al frente de sus organizaciones. Resultados que nos permite afirmar que la música que escuchan los ejecutivos peruanos no es una condición significativa para el desempeño laboral, sin embargo, es un hábito utilizado en sus actividades laborales diarias. Análisis que coincide relativamente a lo planteado por Mas (2016), quien precisa que la música mejora el rendimiento laboral en un 12.5% de los trabajadores; sin embargo, en el presente estudio, la muestra lo constituye los ejecutivos, quienes toman decisiones constantemente y están al frente de sus empresas e instituciones, contando muchas veces con espacios limitados para escuchar música de su preferencia de manera permanente.

Respecto al análisis de la dimensión formas de comunicación y formación y desarrollo profesional, si bien la música es una forma de comunicación y puede cambiar la manera de pensar y actuar de las personas, estas no generan cambios relevantes en los planes establecidos de crecimiento profesional y personal de los ejecutivos, debido a que previamente ya tienen establecidos de manera clara sus objetivos. Resultados que no coinciden con lo planteado por Custodio & Cano-Campos (2017), que, si bien la música es una forma de comunicación de los seres vivos, estas no inciden en el desarrollo personal y profesional de los ejecutivos peruanos.

De la misma manera en lo concerniente a la dimensión: ambiente de expresión personal y la motivación, los hallazgos muestran que los sentimientos e ideas personales de los ejecutivos son expresados a través de la música (40%), pues no necesariamente constituye alternativas de motivación para el logro de los objetivos

establecidos. Resultados que no se vinculan directamente a lo propuesto por Alaminos (2019), quien precisa que a través de la música se expresa determinados momentos de la vida. La música tiene la capacidad de influir en nuestras emociones, evocar recuerdos y generar un sentido de conexión con el entorno, los resultados que sí coinciden en un nivel medio respecto a dicha afirmación; sin embargo, no constituyen impulsores directos para que estos profesionales estén motivados de manera constante y permanente.

En la misma línea de análisis las dimensiones: actividades que incrementan la creatividad y la responsabilidad, se pudo identificar que la música favorece a incentivar la creatividad, ideas nuevas y ambiente de trabajo favorable, los mismos que contribuyen al cumplimiento de los deberes y las tareas que les fueran asignados, favoreciendo relativamente a que los deberes y las tareas sean concretadas, sin embargo, la música no es un factor determinante para lograr un desempeño laboral exitoso. Resultados que tienen relación al planteamiento de Flores & Delgado (2021), quienes dan cuenta que los resultados conseguidos en el trabajo dependen muchas veces de factores externos a los trabajadores como el clima laboral, siendo este un aspecto generado al escuchar música en el centro de trabajo.

De la misma manera las dimensiones: espacios para el desarrollo personal y la formación y desarrollo profesional, muestran que la música incrementa y desarrolla relativamente las cualidades, actitudes y hábitos de los ejecutivos, las mismas que permiten obtener su bienestar personal y por ende la efectividad de su organización en términos medios. Resultados que guardan cierta relación a lo planteado por Pacherez & Marrufo (2020), quienes dan cuenta que los objetivos trazados están vinculados a las competencias que posee el personal, siendo la música un factor que contribuye, mas no es un determinante para que el ejecutivo crezca profesional y personalmente.

Finalmente, la dimensión genero de música y responsabilidad, muestra que más de la mitad (51.8%) de los ejecutivos tienen por hábito escuchar música de manera permanente, siendo importante para ellos el cumplimiento de sus deberes y tareas, evidenciando que, si bien escuchan música,

no es un factor que motive a la responsabilidad de dichos profesionales. Resultados que tienen relativa coincidencia con lo afirmado por Morales & Palacios (2020), quien afirma que la música disuade estímulos externo y concentra la atención en tareas físicas, la música puede actuar como un estímulo auditivo que ayuda a bloquear o disminuir otros ruidos o distracciones ambientales, lo que puede contribuir a la concentración en actividades físicas, sin embargo las actividades de los ejecutivos materia de la presente investigación, esta orientadas a tomar decisiones permanentemente y muchas veces estas decisiones no son determinadas en sus oficinas, sino en diferentes momentos y lugares dependiendo las actividades que realizan.

CONCLUSIONES

A modo de conclusión podemos señalar que la música que escuchan los ejecutivos peruanos en sus actividades laborales y empresariales diarias no es una razón significativa para incrementar o disminuir su desempeño laboral, sin embargo, constituye una actividad rutinaria que la practican al encontrarse en sus centros de trabajo. Los resultados encontrados dan cuenta que la preferencia de escuchar música se debe al hábito de trabajar en compañía de algún tipo de melodía más no en silencio.

Por otro lado, la música no genera mayores cambios o incidencia en la toma de decisiones de los ejecutivos, manteniendo el mismo nivel de comunicación con el personal, desarrollando sus actividades de forma permanente. Sin embargo, se pudo evidenciar que existe una incidencia de la música que escuchan los ejecutivos, en generar espacios laborales de similares opiniones sobre determinada melodía, experiencias vividas, o hechos personales registrados con anterioridad, aspectos que mejoran el ambiente de trabajo.

Respecto a la creatividad y las diversas responsabilidades que asumen los ejecutivos, la música incide relativamente en la concentración del trabajo que emprenden, repercutiendo en el cumplimiento de las tareas asignadas y la satisfacción personal, las mismas que fortalecen a sus organizaciones, toda vez

que sus propósitos institucionales se concretizan.

Mientras que el género de música muestra una relación con la responsabilidad asumida por los ejecutivos, es decir el tipo de música que escuchan motivan a generar un ambiente agradable, por lo tanto, el cumplimiento de las funciones, tareas y obligaciones se llevan a cabo de manera satisfactoria. Respecto al género de música en particular que escuchan los ejecutivos peruanos, existen una preferencia por aquellas más alegres o sonoras, mientras, las reflexivas o religiosas no es de su preferencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaminos, A. (2019). *La realidad aumentada . Música y comunicación en la sociedad de consumo*.
- Álvarez, L. (2020). *La influencia de la música publicitaria en las emociones: Un estudio del audio branding de Vodafone, Orange y Movistar antes y despues de la COVID-19*.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. In W. Sucari, Y. Quilca, & P. Aza (Eds.), *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1st ed.). <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Boix, A. (2016). *Música y profesión: organizaciones socio musicales y trayectorias emergentes en la ciudad de La Plata (2009-2015)* [Universidad Nacional de La Plata]. <https://doi.org/10.35537/10915/62748>
- Buil, P., & Hormigos, J. (2016). Nuevas formas de distribución de la música popular en la cultura contemporánea. *Methaodos Revista de Ciencias Sociales*, 4(1), 48–57. <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v4i1.103>
- Cuervo, L., & Ordóñez, X. (2021). Beneficios de la estimulación musical en el desarrollo cognitivo de estudiantes de grado medio. *Estudios Pedagógicos*, 47(2), 339–353. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000200339>
- Custodio, N., & Cano-Campos, M. (2017). Efectos de la música sobre las funciones cognitivas. *Revista de Neuro-*

- Psiquiatría*, 80, 1, 61–71.
- Custodio, N., & Cano, M. (2017). Efectos de la música sobre las funciones cognitivas. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 80(1), 60. <https://doi.org/10.20453/rnp.v80i1.3060>
- Daza, R., Daza, A., De La Quintana, M., Audivert, N., & Avilés, A. (2019). Análisis de los Estímulos Sensoriales del Neuromarketing en Tiendas de Ropa Juvenil en la Ciudad de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 9(14), 51–59.
- Diez Canseco, M. (2020). *Uso de la música en el ámbito del tratamiento y prevención de la salud mental en adultos mayores en Lima Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., & Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61–83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Flores, J., & Delgado, J. (2021). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos*, 2021. 6(4), 634–647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- Forcillo, M. F. (2022). *Aspectos Filosóficos de la música en la antigua Grecia: La homeostasis y gestión de la vida social*. 80, 455–477. <https://doi.org/10.14422/mis.v80.i157.y2022.011>
- González, D. (2021). Musicomotricidad: la música como herramienta psicomotriz en Educación Física. *Retos*, 43, 672–682. <https://doi.org/10.47197/retos.v43i0.89717>
- González, F., Estaún, S., & Cladellas, R. (2020). *Música como reductor de ansiedad*. 26, 46–51. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2020.02.001>
- González, T. (2017). Uso de la música para mejorar tareas motoras de los trabajadores. *FisioGlia*, 4(3), 57–63.
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 50, 54–74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Grande, S. (2020). *La magia de la música en el circo: Un acercamiento a las funciones de la música del espectáculo La Nouba del Cirque du Soleil*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209.
- Lesiuk, T. (2017). The effect of music listening on work performance. *Psychology of Music*, 33(2), 173–191. <https://doi.org/10.1177/0305735605050650>
- Llanga, E., & Insuasti, J. (2019). La influencia de la música en el aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/musica-aprendizaje.html>
- Loureiro, M. (2021). La importancia de la música de fondo: comunicación con el cliente. *ADResearch ESIC: International Journal of Communication Research / Revista Internacional de Investigación En Comunicación*, 26(26), 138–158. <https://doi.org/https://doi.org/10.7263/a-dresic-026-06>
- Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*.
- Manjarrez, N. (2020). La Motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en cantón Quevedo, Ecuador. *Liquid Crystals*, 21(1), 1–17.
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1139–1159.
- Mas, J. (2016). *La música mejora el rendimiento en el trabajo, pero ¿cómo debemos utilizarla?* Universidad de Alicante.
- Mayorga, J., Muñoz, F., & Torres, E. (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de la empresa comercial la Curacao sucursal León, en el segundo semestre del año 2018*. Universidad Nacional Autónoma de

- Nicaragua.
- Meza, D., & Herrera, C. (2021). La música como estrategia metodológica para el desarrollo del lenguaje oral en estudiantes de tercer año de educación básica. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 5(1), 25–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n1.2021.249>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Seguimiento al empleo: Tablero de control de seguimiento del empleo formal al 28 de junio*.
- Miranda, M., Hazard, S., & Miranda, P. (2017). Music as a therapeutic tool in medicine. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatria*, 55(4), 266–277. <https://doi.org/10.4067/s0717-92272017000400266>
- Morales, S., & Palacios, J. (2020). *Tendencias de estudio entre la música y la actividad física desde el año 2015 hasta el 2020, un estado del Arte*.
- Oñate, A. (2020). *Lúdica como factor potenciador de la creatividad en los niños de Educación Preescolar*. VI, 210–236. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.305>
- Ortega, X., Martos, O., Argoty, S., & Báez, H. (2019). Efectos de la música en el cerebro en la etapa infantil: revisión desde las neurociencias. *Revista Investigium IRE Ciencias Sociales y Humanas*, 10(2), 65–77. <https://doi.org/10.15658/investigiumire.191002.05>
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). *Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020 Competency Management Model to optimize the work performance of employees of the Provincial Municipality of Rioja*, . 2215, 1594–1622. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184 p.
- Panchi, W., Lara, L., Panchi, J., Panchi, R., & Villavicencio, V. (2019). Influencia de la música en el desarrollo motriz y emocional en niños de 8-10 años. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 38(2), 104–121. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-104.pdf>
- Peña-Ochoa, M., María, & Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Rev.Colomb.Cienc.Soc.* /Vol, 7(1), 2216–1201.
- Pérez, J. (2022). *La enseñanza del español como lengua extranjera a través de la música* [Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/75947>
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra. edici). Pearson Educación de México.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (23 ed.). Real academia española.
- Rodríguez-Marulanda, K., & Lechuga-Cardozo, I. (2019). Work performance of teachers at ITSA University Institution. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79–101.
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., & Cueto, R. (2021). *Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública*. 3805–3823. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Santillán, K., & Saavedra, R. (2022). *Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín – Perú*. 6, 1793–1804. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2697
- Sigcha, E., Constante, M., Defaz, Y., Trávez, J., & Ceiro, W. (2016). *La Expresión musical como herramienta para el desarrollo integral en la educación infantil*. VII.
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). *Clima organizacional como factor de desempeño laboral em MPMEs no Ecuador*. 8, 234–261. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569> Ciencias
- Velarde, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Universidad san Ignacio de Loyola.
- Zagal, H. (2019). La música en Aristóteles. *Revista de Filosofía Open Insight*, X(19), 149–163.

Programa LUDOCREO para mejorar habilidades sociales en estudiantes de quinto de primaria en Chimbote-Ancash – 2022

LUDOCREO program to improve social skills in fifth grade students in Chimbote-Ancash – 2022

Lupe Maribel Vargas Delgado¹
Maritza Isabel Villanueva Campos²
Universidad Católica de Trujillo - Perú



Recibido:27/02/2023
Aceptado:04/07/2023

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.4>

ORCID¹: 0000-0002-7941-8746

ORCID²: 0000-0002-0330-390X

RESUMEN

La intención fundamental de la investigación de LUDOCREO en las habilidades sociales estudiantiles en quinto de primaria en Chimbote-Ancash – 2022, establecer el impacto de la propuesta en las destrezas sociales en la entidad educacional. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño preexperimental con una muestra de 30 estudiantes de quinto de primaria en el que se ejecutaron 12 sesiones de aprendizaje usando el programa LUDOCREO como variable independiente, la prueba de normalidad arrojó que hay distribución normal en la contrastación de las hipótesis se usó la t de Student para muestras relacionadas. Los resultados en el pretest arrojaron un promedio de 190.0 puntos que corresponde al nivel medio; después de aplicarse Ludocreo, se registró un promedio de 247 puntos en la escala 60 – 300 puntos que corresponde al nivel alto, existiendo una diferencia a favor del post test de 51.8 puntos o su equivalente a 17.3%. En el contraste de la hipótesis general se ha registrado $t_c = 22.153$ frente a $t_t = 1.697$ con $p = 1.01E-19$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Adaptación social; comportamiento de grupo; control social; habilidad y Socialización.

ABSTRACT

The fundamental intention of the investigation of LUDOCREO in the social skills of fifth grade students in Chimbote-Ancash - 2022, to establish the impact of the proposal on social skills in the educational entity. The research was quantitative, with a pre-experimental design in a sample of 30 fifth grade students and 12 learning sessions were executed using the LUDOCREO program based on the playful aspect, since the data presented normal distribution, the student's t statistic for related samples was used in the contrast process. The results in the pre-test obtained a $\bar{x} = 190.0$ corresponding to the medium level; after applying Ludocreo, $\bar{x} = 241.7$ points were obtained on the scale 60 - 300 points corresponding to the High hierarchical range, there being a percentage difference in favor of the post-test of 51.8 points or its equivalent to 17.3% in favor of the post-test. In the contrast of the general hypothesis, $t_c = 22.153$ versus $t_t = 1.697$ with $p = 1.01E-19$, so the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Social adaptation, Group behavior, Social control, Skill and Performance, Socialization.

INTRODUCCIÓN

La tecnología ha abierto nuevos horizontes y presenta desafíos a los que el hombre debe enfrentar. Para un futuro mejor, los gobiernos y la sociedad deben trabajar conjuntamente para promover la tecnología y la solidaridad, para lograr una mayor cohesión social y una mejor convivencia mundial (Vargas, 2021)

En el artículo: Efectos de Super Skills for Life (SSL) según Fernández-Martínez et al. (2020) se estudió las habilidades sociales de niños ansiosos a través del análisis de videos, el autor dice que en España los infantes no son tan hábiles socialmente como los niños en otros países europeos; por los altos índices de abandono familiar, aislamiento social y desigualdad económica propios del país, la aplicación de Super Skills for Life (SSL) tuvo un efecto significativo en mejorar el comportamiento social infantil en varios ámbitos. La depresión se observó como un factor que contribuyó a diferenciar puntuaciones de ansiedad generalizada antes y después de la intervención. En conclusión, esta investigación proporciona evidencia inicial de la eficacia del SSL para mejorar las habilidades sociales en niños pequeños con problemas de ansiedad.

Quispe (2018) de la Universidad César Vallejo, en "Patio recreativo" para la convivencia estudiantil en la IE "Sagrado Corazón", Villa María del Triunfo, el propósito fue establecer del impacto de del programa en la convivencia de los estudiantes; se usó el diseño cuasi experimental, la muestra fue 30 estudiantes; las conclusiones indican que el programa, tuvo efecto significativo para la convivencia estudiantil porque se obtuvo $p=0.011$, otra conclusión dice que el programa ha impactado de manera significativa en las relaciones sociales de estudiantes porque en la contrastación se registró $p=0.000$, además indica que el programa fue eficaz en la participación de estudiantes de 3° de la entidad indicada porque se obtuvo $p=0.000$; finalmente afirma que el programa incidió significativamente en las normas de convivencia estudiantil, se obtuvo $p=0.000$ al contrastarse el post test y el pre test.

El objetivo primordial fue determinar el efecto del programa "Ludocreo" para mejorar las habilidades sociales en el de 5°

grado de primaria de una IE de Chimbote. Como propósitos específicos están la determinación del nivel del pre y post test de la variable; además se busca medir la eficacia del programa Ludocreo en las dimensiones: Habilidades para hacer amigos, conversacionales, habilidades emocionales y sentimientos, la solución de problemas interpersonales y las relaciones con los adultos.

Ludocreo se basa en el aprovechamiento de los espacios de recreo para mejorar las habilidades sociales mediante actividades lúdicas. Estas actividades aprovechan los tiempos de descanso sin afectar el tiempo dedicado al aprendizaje, permitiendo una mayor interacción social para potenciar habilidades como la cooperación, la creatividad, la responsabilidad, el respeto y la solidaridad.

Iman (2019) en Habilidades sociales en el 6° de primaria en una IE del Callao, en una muestra de 120 estudiantes entre 11 y 12 años encontró que en las habilidades sociales el 30.83% registró el nivel bajo, el 48.33% en el nivel medio y el 20.83% estuvo en el nivel alto. En las primeras habilidades el 20% alcanzó en nivel bajo, el 40% en nivel medio y el 40% en alto nivel; en las avanzadas, el 25% registró el rango bajo, el 40% en la categoría media y el 35% en alta; en las relacionadas a los sentimientos, el 30.8% los estudiantes estuvieron en el rango bajo, el 41.7% en rango medio y el 27.5% en la categoría alta; en las alternativas a la agresión, el 18.3% obtuvo la categoría de nivel bajo, el 44.2% en la media y el 37.5% en alta; en las habilidades para enfrentar al estrés, el 27.5% obtuvo el nivel medio, el 55.0% en el rango medio y el 17.5% alcanzó el nivel alto; en las habilidades de planificación, el 17.5% estuvo en el rango bajo, el 44.2% en el nivel medio y el 38.3% alcanzó la categoría alta.

Para Sánchez et al. (2020), el juego por ser una actividad psicológica superior permite a los niños el aprendizaje en el ámbito social, si a eso le añadimos que según Chaves (2013), el 42.17% de las acciones infantiles, tenemos un panorama de la gran importancia del juego en la vida infantil que debe aprovechar estas preferencias para espacios como el recreo, así planifican acciones lúdicas que sin interferir con estas preferencias infantiles y se puedan desarrollar algunas acciones

como es el caso de las destrezas sociales tan importantes en el diario vivir, toda vez que sin bien es cierto en ciencia y tecnología y de manera concreta el uso de la inteligencia artificial va a permitir el desarrollo de muchas actividades en forma sorprendente, los En el campo humano se requiere de una interacción saludable para vivir en un mundo de paz.

Se considera en esta investigación dos teorías del recreo infantil; una de ellas es de la energía sobrante como lo indica Jarauta (2017) Los niños gastan la energía acumulada durante la hora de recreo ejecutando actividades que no pueden realizar dentro del espacio áulico. Esta teoría de la novedad explica que algunas actividades propias del aula no interesan a los niños y que durante el descanso buscan actividades novedosas para ellos. Estas experiencias diferentes a las rutinarias en el aula les permiten gastar la energía acumulada antes de regresar al aula. García (2018), considera dos tipos de recreo. El tipo de recreo libre los infantes tienen libertad de elegir la acción lúdica que deseen realizar, permitiéndoles generar sus propias reglas. El tipo de recreo dirigido se planifica y supervisa por el docente y tiene propósitos particulares, como motrices.

Dentro de la propuesta se ha considerado como dimensiones en el tratamiento: Actividad lúdica, de arte que se ha tomado a la pintura, al baile o expresión dancística y las manualidades.

En cuanto a las habilidades sociales, según Monjas (2010) es la gama de saberes, aspectos emocionales, actitudes y comportamientos para una sana relación y convivencia con las demás personas de manera armónica y eficaz para el Fondo-Europeo (2015) son comportamientos o actitudes del ser humano que se emplea en la interacción social para minimizar efectos negativos y se maximicen las potencialidades positivas de interacción a corto, mediano y largo plazo, es necesario mencionar que las habilidades sociales no son estáticas porque los fenómenos sociales tampoco son estáticos. Para Caballo (2007), estas son destrezas para la interacción, comunicación y relación con las demás personas en forma adecuada; sostiene también que es el conjunto de actividades deben estar vinculadas a la comprensión y respeto a los sentimientos y necesidades propias y de otras personas, además debe

vincularse con la capacidad para resolver dificultades de manera armónica, estas se mejoran en el desarrollo de la vida misma, el aprendizaje y entrenamiento para una mejor convivencia.

Entre las teorías sobresalientes se encuentra la Gardner, que como indica Guerrero (2020) las vincula a la inteligencia interpersonal y las formas interactuar socialmente. Piaget, por su parte, afirma que las personas utilizan habilidades sociales en sus interacciones con otros, esto según Palomino (2017). Vygotsky también hizo importantes aportes, señalando que estas habilidades son aptitudes personales para comunicarse, escuchar, comprender puntos de vista, gestionar conflictos y colaborar con otros, y se adquieren a través de la interacción social, según Regder (2015). Bandura, por su parte, afirma que la conducta humana está influenciada por factores sociales y biológicos del entorno, y destaca el aprendizaje por observación como una herramienta para adquirir conocimiento y modificar el comportamiento, según Garrido (2015).

Las dimensiones de las habilidades sociales según Monjas (2010), se considera: Las básicas que en forma genérica lo conforman: Saludar, mostrar cortesía y amabilidad, reír y sonreír, efectuar saludos, etc. En las habilidades para hacer amistades, entre las acciones preponderantes se considera: Solicitar ayuda, unirse a grupos de jugos, compartir con amigos u otras personas, etc. Otra habilidad son las destrezas conversacionales, entre las acciones destacables tenemos el inicio conversacional, mantenimiento de estas conversaciones o finalizar una conversación, tomar parte de conversaciones grupales, etc. Las destrezas relacionadas con el aspecto sentimental consideran a la defensa de derechos, manifestaciones de las emociones propias, defensa de pensamientos, etc. Otra habilidad es la relacionada con afrontar y resolución de conflictos, entre las acciones de esta dimensión se considera: identificación de la problemática interpersonal, búsqueda de soluciones a conflictos, probar soluciones a dificultades que se presenten, anticipación de posibles consecuencias. A nivel infantil se considera como una habilidad la capacidad de relación con adultos, se destacan como

acciones: Trato respetuoso a los adultos, iniciar un diálogo con adultos, mantener el proceso de diálogo con adultos, etc.

Marci Alboher, en "The Encore Career Handbook", dice que el éxito en la vida moderna está en función de la capacidad de las personas para desarrollar habilidades sociales, ella argumenta que el éxito laboral a largo plazo requiere la capacidad de construir y mantener relaciones saludables con los compañeros de trabajo, y que el desarrollo de habilidades sociales es fundamental para lograrlo, también plantea que el éxito profesional a largo plazo depende de la capacidad de las personas para construir una red de contactos y relaciones.

METODOLOGÍA

La investigación tuvo enfoque cuantitativo, se usó la metodología experimental porque se ha utilizado al programa Ludocreo para mejorar las habilidades sociales en los estudiantes, la investigación fue de nivel fue de nivel experimental porque a través de una propuesta se modificó las habilidades sociales usando un sistema de hipótesis para determinar resultados concluyentes Bernal (2010). Por otro lado, se usó el diseño preexperimental, para ello se trabajó en una población muestral de 30 infantes de primaria de Chimbote, el muestreo fue no aleatorio en la modalidad de muestreo intencionado, como técnica se usó el test de interacción social (CHIS) Abugattas (2016) porque permite la captación de información valiosa para el procesamiento de datos y como instrumento el cuestionario Casas et al. (2013), el test estuvo conformado por 60 ítems, 10 para cada dimensión.

En el procesamiento de los datos se dio en dos fases, la primera fue la descriptiva en la que se presentaron tablas que condensaron información estadística por dimensiones y la variable, el contenido comprende la escala usada, el nivel, las frecuencias absolutas y porcentuales, las medias aritméticas, la DS y el coeficiente de variabilidad, en esta parte se usó el aplicativo Excel 2019. En la fase inferencial se ha hecho la prueba de normalidad que arrojó la existencia genérica de distribución normal, usándose en consecuencia el coeficiente r de Pearson en el proceso de contrastación.

RESULTADOS

Después de haberse procesado la información captada mediante el test de interacción social, los resultados por variables indican:

Tabla 1

Resultados del pre y post test de las habilidades sociales en los estudiantes de 5° de primaria en Chimbote.

Escala	Nivel	Pretest					Post test				
		fi	f%	Media	DS	CV	fi	f%	Media	DS	CV
60 - 140	Bajo	2	6.7				1	3.3			
141 - 220	Medio	22	73.3	190.0	36.2	19.0	8	26.7	241.7	37.0	15.1
221-300	Alto	6	20.0				21	70.0			
Total		30	100.0				30	100.0			

Nota. Base de captación de datos de las habilidades sociales.

En el pretest las habilidades sociales, el 6.7% de los estudiantes se ubicaron en la categoría baja, el 73.3% se ubicó en el nivel medio mientras que en 20.0% alcanzó puntuaciones en el nivel alto, el promedio fue de 190.0 puntos que ubican los estudiantes en el nivel medio en forma general.

Después de la aplicación del programa ludocreo, encontramos al 3.3% de estudiantes en el nivel bajo, el 26.7% en la categoría media y el 70.0% obtuvo puntuaciones que corresponden al nivel alto, el promedio de esta prueba alcanzó fue 241.8 puntos que corresponde al nivel alto.

Al comparar el post test con el pretest, hay una diferencia importante de 51.8 puntos a favor del post test que equivale a una eficacia de 17.3% ello implicaría que la causal de este cambio se deba al accionar del programa.

Tabla 2

Resultados de la diferencia porcentual por dimensiones y la variable Habilidades sociales en los estudiantes de 5° de primaria en Chimbote.

Dimensiones/ Variable	Pre test		Posttest		Diferencia	
	Media	Rendimiento %	Media	Rendimiento %	Media	Rendimiento %
Habilidades básicas	33.8	67.6	43.2	86.4	9.4	18.8
Habilidades para hacer amigos	27.8	55.6	40.2	80.4	12.4	24.8
Habilidades conversacionales	33.3	66.6	39.4	78.8	6.1	12.2
Habilidades emocionales y sentimientos	31.6	63.2	39.6	79.2	8.0	16.0
Solución de problemas interpersonales	32.6	65.2	40.5	81.0	7.9	15.8
Relacionarse con los adultos	31.0	62.0	39.0	78.0	8.0	16.0
Habilidades sociales	190.0	63.3	241.7	80.6	51.8	17.3

Nota. Base de captación de datos de las habilidades sociales.

En lo referente al rendimiento porcentual a nivel de dimensiones y de la variable, se establece que: En las habilidades básicas hay una diferencia promedio de 9.4 puntos que es equivalente al 18.8%; en la dimensión de las habilidades para hacer amigos, la diferencia promedio es de 12.4 puntos equivalente al 24.8%; en las habilidades conversacionales la media fue de 6.1 como diferencia o 12.2%; entre el post test y el pre test de las habilidades emocionales y sentimientos difieren en 8.2 puntos con su equivalente a 16.0% a favor del post test; en la solución de los problemas interpersonales la diferencia de medias fue 7.9 o de 15.8% que también favorece al post test; en las relaciones con los adultos se la diferencia de medias fue 8.0 o 16.0%, a favor del post test; en las habilidades sociales la diferencia de medias fue 51.7 puntos o 17.3% diferencia de rendimiento porcentual también a favor del post test.

DISCUSIÓN

El programa Ludocreo está enmarcado en las acciones lúdicas de los infantes, ya que gran parte de las actividades infantiles están destinadas al ludismo, lo enunciado tiene concordancia con lo que formulan Sánchez et al. (2020) quienes sostienen una alta dosis de las acciones infantiles están destinadas al aspecto lúdico, conocedores de la enorme importancia de un gran segmento temporal que los infantes en estas actividades; el programa Ludocreo ha usado los recreos escolares, porque existen beneficios socioemocionales, físicos, cognitivos y para los docentes; el programa formulado y en forma general las actividades lúdicas son una herramienta poderosa en los aspectos socializadores, el programa plantea una lúdica general focalizándola en el arte, la danza y las manualidades.

En cuanto a las habilidades sociales antes de la aplicación del programa Ludocreo, han registrado promedios que oscilan entre 24 – 37 puntos, el mismo nivel se logró en la variable que registró una media de 190.3 puntos. Las medias del post test en las dimensiones se observan que los valores están comprendidos en el nivel alto porque están registrando promedios en el intervalo 38 – 50 puntos; el promedio de la

variable habilidades sociales ha alcanzado una media de 241.6 puntos que corresponde al intervalo 221 – 300 puntos. Los resultados concuerdan con el Fondo-europeo (2015) en los que se menciona que las actitudes frente a las demás personas pueden ser mejoradas a corto, mediano y largo plazo mediante acciones lúdicas en la fase infantil, así tenemos que Miramira (2019), sostiene que entre las habilidades sociales y las comunicativas hay relación muy alta y con significancia estadística, se ha registrado $Rho = 0.832$, ello implica que hay vínculos de las destrezas sociales con otras acciones infantiles.

Los resultados de contrastación usando la *t* de Student, para determinar la mejora de las destrezas sociales se obtuvo $t_c = 22.153$ con $p = 0.000$ lo que permite afirmar que el programa ludocreo ha permitido mejorar de manera significativa las habilidades sociales en los infantes de Chimbote, estos resultados guardan concordancia con la investigación de (Quispe, 2018) quien expresa que el patio recreativo ha tenido un impacto significativo en estudiantes de primaria quien ha demostrado el impacto del patio de recreo en la convivencia escolar al obtener $Z = -2,558$ con $p = 0.011$.

Como todo trabajo de índole académico y sobre todo de esta naturaleza presenta ciertas dificultades como: encontrar y recopilar información relevante y con altos índices bibliométricos, el traslado del contenido del formato tesis a este nuevo formato, la precisión de los hechos y conclusiones, presentar la información de manera atractiva y convincente y respetar los límites de palabras.

CONCLUSIONES

La aplicación del programa Ludocreo ha mejorado en un 17.3% las habilidades comunicativas en los estudiantes de Chimbote, pues al contrastar el post con el pretest de dicha variable se registró $p = 0.000$; por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

El programa Ludocreo ha demostrado una eficacia en las habilidades básicas en 18.8% y en la contrastación entre el post test y pretest se ha obtenido $p = 4.8288E-17$.

En las Habilidades para hacer amigos, Ludocreo demostró ser eficaz en 24.8%. En la contrastación entre el post test y pretest se registró $1.4431E-16$.

En las Habilidades conversacionales, Ludocreo demostró ser eficaz en 12.2% y en la contrastación entre el post test y pretest se obtuvo 3.092E-9.

Ludocreo en las habilidades emocionales y sentimientos, ha demostrado una eficacia de 16.0%, en la contrastación entre post y pretest se registró 2.6534E-15.

Ludocreo en la solución de problemas interpersonales, ha demostrado ser eficaz en 15.8% en tanto que en la contrastación entre el post test y pretest se alcanzó $p = 8,3516E-12$.

En las habilidades para relacionarse con adultos, Ludocreo demostró ser eficaz en 16.0%, y en la contrastación entre post y pretest se obtuvo además $p = 1.722E-14$.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abugattas, S. (2016). *Construcción y validación del test de Habilidades de interacción social en niños de 03 a 06 años de los distritos de Surco y La Molina 2016* [Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4012/Abugattas_Makhlouf_Shadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera). file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/ Metodologia
- Caballo, V. (2007). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de Las Habilidades Sociales* (7a ed.). https://www.academia.edu/24963835/Vicente_E_Caballo_Manual_de_Evaluacion_y_Entrenamiento_de_Las_Habilidades_Sociales
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Chaves, A. (2013). Una mirada a los recreos escolares: El sentir y pensar de los niños y niñas. *Revista Electrónica Educare*, 17, 67–87. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/4973/16130>
- Fernández-Martínez, I., Morales, A., Espada, J. P., & Orgilés, M. (2020). Effects of super skills for life on the social skills of anxious children through video analysis. *Psicothema*, 32(2), 229–236. <https://doi.org/10.7334/PSICOTHEMA.2019.240>
- Fondo-europeo. (2015). *Habilidades sociales: Material didáctico*. (p. 31).
- García, T. (2018). *Recreo libre y recreo dirigido: ventajas y desventajas educativas*. 7. <https://pdfs.semanticscholar.org/815b/c78d4b655627be4d5d336a9e8a76cab05f14.pdf>
- Garrido, M. (2015). *Teoría del aprendizaje social de Bandura*. <https://redsocial.rededuca.net/teor-del-aprendizaje-social-de-bandura>
- Guerrero, E. (2020). *Teorías de las Múltiples Inteligencias y Pensamiento Creativo by Eneirys Guerrero - Issuu*. https://issuu.com/eneirysguerrero/docs/revista_teorias_de_las_multiples_inteligencias_y_p
- Iman, M. (2019). *Habilidades sociales en estudiantes del sexto grado de primaria de una Institución Educativa Pública del Callao*. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a69aeb0a-6c81-468d-b39c-4021febd8cf7/content>
- Jarauta, S. (2017). *Análisis observacional del recreo en educación infantil*. Universidad de Valladolid. <https://scribd.downloader.tips/document/410674936/ANALISIS-OBSERVACIONAL-DEL-RECREO-EN-EDUCACION-INFANTIL#>
- Miramira, B. (2019). *Habilidades Sociales y Habilidades Comunicativas de los Estudiantes de una Universidad Pública, Lima 2018* [Universidad Enrique Guzman y Valle]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_39d9b946c22371369043903367c10af0
- Monjas, Ma. I. (2010). *Promoción de las habilidades sociales promoción de las habilidades sociales en la infancia y en la adolescencia en la infancia y en la adolescencia en el contexto escolar* (p. 32). UCM.
- Palomino, O. (2017). *Resumen de la teoría de piaget - Psicología - UNC - StuDocu*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-cajamarca/psicologia/resumenes/resumen-de-la-teoria-de-piaget/3140447/view>

- Quispe, G. (2018). *Aplicación del programa patio recreativo para la convivencia escolar de la I. E. "Sagrado Corazón de Jesús". Villa María del Triunfo, 2018.* Universidad César Vallejo.
- Regder, B. (2015). *La Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky.* <https://psicologiaymente.com/ desarrollo/teoria-sociocultural-lev-vygotsky>
- Sánchez, J., Castillo, S., & Hernández, B. (2020). *El juego como representación del signo en niños y niñas preescolares: Un enfoque sociocultural.* <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.40567>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767–13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356

Síndrome de burnout: un análisis desde el ámbito organizacional

Burnout syndrome: an analysis from the organizational sphere

Adelaida Milushka Alfaro Flores¹
Sarita Elizabeth Castillo Revilla²
Independiente



Recibido:01/11/2023
Aceptado:12/06/2023

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.5>

ORCID¹: 0000-0002-0306-5024

ORCID²: 0000-0001-7511-8458

RESUMEN

El presente trabajo de revisión bibliográfica tuvo como principal objetivo explorar la naturaleza del burnout, así como sus bases teóricas, dimensiones, síntomas y consecuencias; para ello se realizó una búsqueda en base de datos indexadas tales como Scielo, Pubmed, Dialnet, Redalyc, Doaj y Scopus; filtrando y considerando a través de un check list, solo los artículos con antigüedad menor a 7 años, obteniendo las siguientes conclusiones: el síndrome de burnout es un estrés crónico dado en el ámbito laboral por un desequilibrio entre la carga/demanda laboral y las estrategias/preparación profesional del trabajador; teniendo como principal postulado teórico, el propuesto por Maslach -que incluso fue adherido en el CIE-11, además el síndrome de burnout posee 3 dimensiones: el agotamiento emocional; la despersonalización y la falta de realización personal. Como principales síntomas del burnout, se puede mencionar síntomas físicos, síntomas emocionales y síntomas comportamentales, trayendo consigo consecuencias a nivel conductual, emocional, somático, cognitivo y organizacional.

Palabras clave: Burnout; Estrés; Organizacional; Revisión; Síndrome.

ABSTRACT

The main objective of this bibliographic review work was to explore the nature of burnout, as well as its theoretical bases, dimensions, symptoms and consequences; For this, a search was carried out in indexed databases such as Scielo, Pubmed, Dialnet, Redalyc, Doaj and Scopus; filtering and considering through a check list, only the articles less than 7 years old, obtaining the following conclusions: burnout syndrome is a chronic stress given in the workplace due to an imbalance between the work load/demand and the strategies /professional preparation of the worker; Having as its main theoretical postulate, the one proposed by Maslach -which was even adhered to in the CIE-11-, in addition, burnout syndrome has 3 dimensions: emotional exhaustion; depersonalization and lack of personal fulfillment. As main symptoms of burnout, physical symptoms, emotional symptoms and behavioral symptoms can be mentioned, bringing consequences at the behavioral, emotional, somatic, cognitive and organizational level.

Keywords: Burnout, Stress, Organizational, Review, Syndrome.

INTRODUCCIÓN

La sociedad ha pasado por grandes cambios tecnológicos e industriales que han generado una mayor demanda de mano de obra calificada, más aún en los últimos años, que, dada la situación de pandemia por COVID-19, se han tenido que implementar diversas medidas y herramientas tecnológicas a fin de que la productividad en las entidades no se vea mermada; ello trae consigo un nuevo escenario al cual adaptarse y dicha adaptación puede traer consigo estrés por las dificultades o conflictos internos en cada trabajador, toda vez que se ponen a prueba sus capacidades, habilidades y destrezas para poder adherirse a esta nueva situación (Rodríguez et al., 2020). Ya en el 2019, la Organización Mundial de la Salud, en su 11^a Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) describe al estrés laboral crónico o burnout (por su escritura en inglés) como un síndrome que genera un agotamiento emocional y físico en el trabajador que incide en el rendimiento laboral (OMS, 2019); y es hasta el 2022 que se emplea con mayor precisión el término de síndrome de burnout (que fue nombrado en 1974 por Freudenberg); donde la OMS la califica como una enfermedad del ámbito laboral (Agea, 2022).

De lo anterior desprende la necesidad de poder proteger la salud del profesional, por motivo que la salud física y emocional es importante no solo para la productividad laboral, sino también para la satisfacción de hacer el trabajo y el bienestar personal; teniéndose en cuenta que la salud no es solo la ausencia de enfermedad, sino también de cualquier situación adversa o malestar que se forme en la persona y le impide plasmar su máximo potencial en cada esfera de interacción social y laboral (Suleiman, 2020).

Investigaciones recientes han adoptado una perspectiva positiva, centrándose en cómo mantener la motivación y el compromiso en un entorno laboral incierto y cambiante (Lopez, 2017); otras, por su parte, se han enfocado en los procesos que afectan negativamente la salud física y mental de las personas debido a los diferentes riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores de las distintas organizaciones (Osorio y Cárdenas, 2017).

Sin embargo, en la realidad organizacional, las dos perspectivas analíticas pueden proporcionar análisis complementarios que intenten comprender cómo se desarrollan las experiencias positivas y negativas relacionadas con el trabajo en el mismo contexto; es así como el propósito de este trabajo es contribuir con una visión más integral y compleja de las dinámicas de las personas en el ámbito laboral.

Las razones del agotamiento se pueden encontrar tanto en factores externos como internos; el externo es el entorno de una organización, las leyes y reglamentos que rodean el trabajo, el desarrollo profesional y los intentos de hacer frente a los requisitos del mercado laboral y su competitividad predominante. Nuestra investigación se centra en los factores internos, la posible personalidad que dicta una susceptibilidad al agotamiento, así como el otro lado del espectro: las medidas de personalidad que protegen y amortiguan las consecuencias negativas de la tensión en el lugar de trabajo, todo ello dentro del marco teórico recopilado.

Para ello, se examinan conceptos clave de estrés y burnout hasta conceptos de compromiso y salud organizacional. Finalmente, resume la necesidad de la integración de la teoría y la práctica, el proceso de desgaste y compromiso laboral, como experiencias de convivencia, propias de la vida organizacional.

Por lo antes mencionado, se estableció el objetivo general de poder revisar la literatura científica relacionada al síndrome de burnout, además se establecieron como objetivos específicos, el poder identificar las bases teóricas más relevantes respecto al burnout, determinar las dimensiones del burnout, identificar los principales síntomas del burnout en el trabajador y determinar las principales consecuencias del burnout en el trabajador; proporcionando así, a los empleadores, algunas herramientas adecuadas para la evaluación de riesgos de los peligros psicosociales relacionados con el síndrome de burnout.

El presente estudio se justifica teóricamente, porque investiga el síndrome de burnout desde su etiología, tipologías, teorías y demás investigaciones científicas y contrastables, relacionados a este síndrome, brindando una data nueva y compacta que permita a empleadores,

trabajadores e investigadores, un conocimiento verídico y actualizado sobre la variable de estudio (síndrome de burnout), toda vez que otorga el cimiento para futuras investigaciones que deseen ampliar o aplicar este tema en mención; además su justificación práctica se centra en abordar esta problemática del ámbito organizacional, ya que esta cronificación del estrés laboral se considera un gran riesgo psicosocial que genera repercusiones en varios aspectos de la persona.

A razón del estado del arte del constructo de interés, se cita, en primera instancia, a los postulados teóricos respectivos, mencionando que el término burnout fue dado originalmente por Freudenberger (1984), quien consideraba a este constructo como la presencia de cansancio y sensación de fracaso que percibe el trabajador dada la sobrecarga laboral y que resultó en el agotamiento de energías, recursos personales y voluntad.

Muñoz (2022) indica que el término en su traducción al español significa “estar quemado” y que dicha palabra hace alusión a la respuesta emocional y fisiológica que genera el trabajador ante un estrés crónico, caracterizado por cansancio, malestar y agotamiento emocional, así como sentimientos de inadecuación e incluso presencia de despersonalización; generando así diversas alteraciones emocionales, conductuales y físicas en quien lo padece.

Por su parte, la OMS indica que el síndrome de burnout es resultante del estrés laboral que no ha sido controlado de forma adecuada, caracterizándose por sentimientos de agotamiento, sentimientos de negativismo en torno al trabajo y la disminución de la actividad y eficacia profesional (OMS, 2019).

Una investigación del año 2021, indica que 3 de cada 5 empleados de Estados Unidos, informaron impactos negativos del estrés relacionado con el trabajo (Abramson, 2022), donde ellos percibieron falta de interés y motivación hacia el trabajo (26 %), disminución de su esfuerzo físico (19 %), el 36% indicó cansancio cognitivo, y un 38% señalaron que aumentó su estrés laboral desde la pandemia por COVID-19 (Abramson, 2022). Otro estudio ejecutado en América Latina y España demostró que el síndrome de burnout prevalece en el 14.9% de profesionales de España, en el 4.2% de México, en el 14.4% de Argentina,

en el 5.9% de Colombia y en el 4.3% de Perú (Linares y Guedez, 2021); esto solo demuestra que el síndrome de burnout juega un papel muy importante hoy en día en la actividad laboral profesional. Otros estudios proponen que son las mujeres quienes son más proclives a sufrir del síndrome de burnout, así mismo, son el personal nombrado y de mayor antigüedad, quienes tienden a padecer en mayor incidencia de esta condición (Baquero y Arroyave, 2021); así mismo, el 50% de personas de entre 45 a 54 años la presentan (Erschens et al., 2019).

Lopez (2017) menciona las siguientes teorías de burnout con sus respectivos modelos explicativos:

Teoría sociocognitiva del yo: basada en la triada de autoconfianza, autoeficiencia y autoconcepto, donde la seguridad que muestre la persona sobre sus propias capacidades, establecerá el nivel de desempeño en sus actividades laborales; esta teoría posee cuatro modelos: el modelo de competencias de Harrison (que alude a que las motivaciones de los trabajadores se ven obstaculizados por la sobrecarga laboral o la deficiencia en los recursos materiales o tecnológicos puestos a disposición, y estos al sobrepasar la motivación y eficiencia del trabajador, merma sus expectativas entrando en una situación de frustración); el modelo de Pines (que considera que es indispensable un ambiente laboral donde se mantenga la motivación y satisfacción del trabajador, donde el sentimiento de frustración por no alcanzar los objetivos profesionales generan una crisis existencial que se traduce en sentimientos de incapacidad, pesimismo y negatividad); el modelo de Cherniss (sostiene que debe relacionarse las características del ambiente con las características propias del trabajador, es decir el trabajador debe sentirse satisfecho con su trabajo y sentirse adherido a su entidad; por el contrario la falla en esta equidad mermaría el compromiso y motivación del mismo); el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (quienes refieren que las discrepancias entre la demanda de las funciones y las capacidades del trabajador, merma las expectativas de éxito y autoconfianza, en este modelo se ve afectado en mayor incidencia el autoconcepto, lo que puede conllevar a una reducción progresiva de las

habilidades de resolución de problemas y por consecuente, sentimientos de frustración).

Teoría del intercambio social: se basa en la percepción de falta de igualdad y equidad en el ámbito laboral, en la que el trabajador suele compararse con sus pares; aquí están los siguientes modelos: modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (que explica el burnout se da por la incertidumbre del actuar del trabajador ante situaciones de alta demanda, así como el equilibrio que ellos perciben entre su trabajo y los reconocimientos recibidos); modelo de conservación de recursos (que es la percepción de insatisfacción laboral, por lo cual, el trabajador generará una merma del compromiso organizacional, ya que estos no se sienten valorados o reconocidos dentro de la empresa).

Teoría organizacional: que indica que el clima y cultura organizacional juegan un papel importante en las habilidades del individuo, pudiendo potencializar sus esfuerzos o por el contrario, minimizarlos o alterarlos; aquí tenemos los modelos de: Golembiewski, Munzenrider y Carter (quienes señalan que un suceso desencadena otro y por ende el burnout puede ser algo progresivo en magnitud y duración, señalan que el síndrome de burnout suele originarse por la pobreza de recursos para hacer frente a la sobrecarga laboral, además de considerar el sobre involucramiento con las necesidades del usuario, lo cual sobrecargaría las propias acciones del trabajador); modelo de Cox, Kuk y Leiter (que expresa que el burnout se genera por la ineficiencia de las estrategias de afrontamiento por parte del trabajador, es decir la incapacidad para hacer frente a situaciones de estrés); modelo de Winnubst (que articula la estructura, cultura y clima organizacional como fuentes protectoras o estresantes en el trabajador, así como las redes de apoyo social dentro de la propia empresa que permita al trabajador un sentido de ética, valoración y apoyo a sus funciones).

Teoría estructural: integra las características organizacionales, las relaciones interpersonales y la personalidad propia del trabajador; donde el estrés se deriva del desequilibrio o inadecuación de estas, tiene como modelo el propuesto por Gil-Monte, Peiró y Valcarcel; donde debe existir una situación mediadora ente las

demandas del trabajador como los intereses de la organización, a fin de evitar consecuencias para alguno de los dos bandos.

Teoría de demandas y recursos laborales: engloba aspectos como el bienestar del trabajador, la salud y las condiciones propias del trabajo, analizando el burnout desde la motivación laboral y el propio estrés laboral, asumiendo factores de riesgo (hacia el estrés) o protectores (hacia la motivación), aquí se incluye el modelo de Demerouti y Bakker, quienes postulan que los buenos recursos laborales permiten un estrés positivo, donde el trabajador disfruta de las nuevas oportunidades de aprendizaje y logro de objetivos instituciones, mientras que los bajos recursos dificultarán su labor y generará sentimientos de frustración, así como agotamiento emocional y cognitivo, pensando que no pueden realizar una labor eficaz.

Olivares (2017) señala que la teoría más aceptada para comprender el síndrome de burnout es el propuesto por Maslach (2009) teorizó que el síndrome de burnout se genera en el desajuste que hay entre el trabajo (demanda) y la persona (recursos), y donde estos desajustes generan consecuencias organizacionales y personales, postulando así un modelo tridimensional del burnout, que abarca las siguientes dimensiones:

a. Agotamiento emocional que se refiere a que el trabajador se siente emocionalmente cansado, por cuanto sus recursos conductuales, cognitivos y emocionales han sido sobrepasados por la carga laboral, y consumidos en su totalidad.

b. Despersonalización, que implica los sentimientos de hostilidad y alejamiento social que presenta el trabajador hacia sus compañeros de trabajo.

c. La falta de realización personal, que es la reducción de proactividad, iniciativa y competencia direccionadas a la obtención de éxito laboral y profesional, modificando sus propias creencias personales y llegando al punto de devaluar sus propias habilidades y destrezas, más aún cuando hace frente a trabajos en grupo.

Otro postulado, propuesto por Bianchi et al. (2015) señalan que el modelo triaxial está vinculado con la sintomatología depresiva, considerando que el agotamiento emocional se trata más de un síntoma depresivo que de un síntoma de estrés;

además, que este síndrome no es propio de un rubro profesional específico, sino que es una condición que se genera en cualquier ámbito laboral, puesto que su génesis está en la alta demanda laboral, así como la sobrecarga de tareas o funciones, lo cual merma la capacidad de respuesta del profesional ante dicho fin y por ende su eficacia y productividad se ven minimizadas.

Martínez (2019) habla sobre los factores que propician la presencia del síndrome de burnout, entre las que menciona:

a. A nivel individual, la contratransferencia o implicarse de forma excesiva en las necesidades y problemas de los usuarios, aumenta el nivel de exigencia y toma la solución de problemas como un reto personal.

b. Las relaciones interpersonales en el trabajo, ya sea con usuarios o con otros compañeros de trabajo, donde las situaciones conflictivas, riñas y demás situaciones adversas, pueden generar un clima de tensión y malestar, que se incrementa por la falta de apoyo o situaciones de hostigamiento y acoso.

c. El plano organización caracterizada por burocracia o situaciones de inequidad entre los trabajadores, favoritismos o problemas de coordinación que impiden el adecuado reconocimiento de las labores de cada profesional.

d. El entorno social donde se ejecuta la profesión, no siendo el favorito del trabajador, accediendo a este por mera necesidad laboral, existiendo así una presión interna por llevar el sustento económico, más que, por identidad institucional; lo que genera que el profesional no se sienta comprometido con su trabajo y por ende sea más susceptible a sentirse inconforme con las funciones a realizar.

A nivel de dimensiones del burnout, Molido (2022) menciona:

Ilusión por el trabajo, es la percepción del trabajo como algo productivo, donde las metas laborales son fuente de placer personal, esta dimensión hace alusión a la autoeficacia profesional.

Desgaste psíquico, es la presencia de agotamiento emocional y físico por la rutina y la continua exposición a situación de conflicto dado por la propia naturaleza del trabajo.

Culpa, son las actitudes negativas que posee el trabajador en cada interacción interpersonal con sus demás colegas.

Indolencia, es la dejadez o abandono a las labores profesionales al punto que se muestra indiferente a su funciones o metas profesionales.

Marquez et al. (2021) señala que otra forma de comprender el síndrome de burnout, es a través de las siguientes dimensiones:

a. El agotamiento emocional, cognitivo y físico

b. La desconexión con el entorno, ya sea laboral o social.

Así mismo, se refiere que el síndrome de burnout puede estar direccionado al trabajo (por la alta demanda, carga laboral y adaptación a nuevas herramientas o tecnológicas para el trabajo), a la persona en sí (insuficiencia de recursos profesionales y de afrontamiento) y hacia el cliente o compañeros de trabajo (relaciones interpersonales de inequidad o conflicto).

Thomson y Jaque (2017) mencionan que los principales síntomas para identificar el síndrome de burnout en el trabajador se dividen en:

Síntomas físicos: dolores de estómago (intestinales) y de cabeza, además de excesiva fatiga y alteraciones en el apetito o descanso (sueño).

Síntomas emocionales: labilidad emocional, ataques de ira e irritabilidad, pesimismo, pérdida de motivación para sus labores y sensación de fracaso.

Síntomas comportamentales: reducción de las tareas diarias, decaída en los índices de productividad, aislamiento social (falta de dialogo) y disminución de la interacción en reuniones de equipo de trabajo.

Moriano et al. (2019) indican las siguientes consecuencias del burnout:

A nivel individual: se divide en físicas y psicológicas, siendo que las psicológicas son baja autoestima, problemas de concentración, procrastinación, depresión, disminución del compromiso organización e incluso consumo de sustancias psicoactivas. En relación con las consecuencias físicas, se encuentra: dolores de cabeza, dolores de cuello, espalda y pecho; fatiga, insomnio y pérdida/aumento de peso.

A nivel organizacional: disminución de la producción, conflictos en el entorno del trabajo, mala imagen institucional,

inadecuado clima laboral y pérdidas económicas.

En segunda instancia del estado del arte, se cita a los siguientes antecedentes de investigación:

Bosque et al. (2023) efectuaron un artículo de revisión sobre el síndrome de burnout, donde los autores concluyen que el burnout es una causa principal de la deserción organizacional, teniendo como principales factores, el estrés, la desorganización de recursos, remuneración insuficiente y sobrecarga laboral. Así mismo los autores concluyen que el burnout trasciende la sintomatología personal y tiende a crear un entorno organizacional caracterizado por inadecuadas relaciones interpersonales y conflictos laborales.

Carmo et al. (2023) direccionaron un estudio a fin de determinar si la proteína c reactiva está relacionada al síndrome de burnout, para lo cual realizaron una revisión de diversos artículos en distintos idiomas, concluyendo que el burnout se asocia con niveles altos de proteína c reactiva (dado por el bajo consumo de cítricos), aun así, se debe considerar que los artículos revisados son de diseño transversal, por lo cual se amerita la ampliación de estudios longitudinales a fin de obtener mayor certeza de las conclusiones arribadas.

Garcia et al. (2023) generaron una revisión bibliográfica de estudios realizados entre el 2010 a 2020 para valorar el síndrome de burnout, así como sus variables organizacionales y personales. El estudio concluye que las dimensiones del burnout tales como despersonalización y agotamiento emocional están asociados con los bajos recursos de la persona para soportar y afrontar situaciones de alta demanda y estrés, mientras que la dimensión de baja realización personal está relacionado con la propia percepción del trabajador referente al significado y relevancia que le brinda a su trabajo y sobre sus propias competencias profesionales para lograr el adecuado cumplimiento de sus funciones. En la variable organizacional, los autores consideran que el empoderamiento organizacional apoya la reducción de los niveles de burnout.

Kleinjan (2023) realizó un estudio a fin de determinar las propiedades psicométricas de la herramienta de evaluación de agotamiento (BAT) a fin de

reemplazar al MBI (por su antigüedad), para dicho estudio se empeló una muestra de 794 participantes de 4 países: Sudáfrica, Estados Unidos, Países Bajo y Australia. Se utilizó un modelo de regresión logística para el diferenciamiento de los ítems de ambos instrumentos. El autor concluye que ambos instrumentos miden de forma adecuada el burnout; sin embargo, el modelo de modelo de Rasch (base del test BAT) muestra una medida más completa del síndrome de burnout.

Leite et al. (2023) investigaron sobre el impacto de la modalidad de trabajo virtual y la demanda tecnológica de los últimos años sobre el estrés laboral, realizando una revisión bibliográfica de estudios comprendidos entre el 2005 al 2021; el estudio señala que el desequilibrio entre las habilidades del trabajador para manejar herramientas tecnológicas y la demanda del trabajo en plataformas virtuales, también genera estrés laboral, más aun cuando no existe previa capacitación o adecuada organización de las nuevas labores o funciones a realizar, por lo que también se genera incertidumbre y frustración, al ser el propio profesional quien adapte su trabajo de la forma que vea conveniente, pero que existe un contraste negativo al momento del monitoreo o acoplamiento de información (informe).

Lopes et al. (2023) efectuaron una investigación para determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, para ello se aplicó el Maslach Burnout Inventory a los participantes del estudio, considerándose que no hay relación entre el burnout y el compromiso organizacional, pero que el burnout si afecta el compromiso afectivo y operatorio del trabajador (plano emocional y conductual de la persona). se evidenció que el burnout no afecta el compromiso normativo (cumplimiento de normas y reglamento de trabajo).

Paunero y Pérez (2023) efectuaron un estudio longitudinal entre mayo del 2021 a julio del 2021 con 56 profesionales a quien se les midió los niveles de burnout a través de la prueba MBI, observándose la predominancia del burnout en el 64.29% de profesionales con nivel alto; además se encontraron factores asociados tales como sexo, edad, cantidad de hijos, horario laboral y lugar de trabajo, todo ello durante la pandemia por COVID-19.

Samaniego et al. (2023) realizaron un estudio a fin de comprobar si el burnout está asociado al síndrome de desgaste por empatía, que básicamente se centra en la absorción emocional por parte de los profesionales que están expuestos al contacto con personas que viven eventos traumáticos, es así que el problema del usuario lo asocia como propio. El estudio en mención determinó que si existe una fuerte relación entre el síndrome de desgaste por empatía y el burnout, lo que plasma la interrogante de como delimitar esa fina línea que separa las funciones del trabajador, con la resolución del problema del usuario a fin de evitar situaciones de desgaste emocional innecesario sin generar incomodidad en los usuarios.

Cardoso et al. (2022) elaboraron una investigación a fin de poder establecer su propia escala de medición del burnout, ello considerando la participación de 854 trabajadores; su cuestionario fue sometido a un modelo bifactorial, por un lado, las dimensiones propuestas por Maslach y una escala para medir el error o mentira. Su instrumento quedó construido por 38 ítems en escala Likert. Los resultados muestran un Alpha de 0.95, además de una carga factorial mínima de 0.30. El autor concluye que su instrumento es válido para medir el burnout en su población objetivo.

Faria et al. (2022) realizaron un estudio para determinar la asociación entre factores psicosociales y dolor multi sitio (dolor que aparece en más de una zona del cuerpo a la vez) en 195 trabajadores, cuyo resultado se aprecia la incidencia del burnout y estrés (ambos con 95% de prevalencia), se observaba el 75% de disminución de compromiso en el trabajo, predictibilidad 86% y percepción inadecuada de salud (54%). Dichos factores psicosociales se asociaron al dolor multi sitio.

Hernández et al. (2022) elaboraron un estudio a fin de validar una escala de medición del burnout con los indicadores propuestos Copenhagen a la realidad peruana; contando con una muestra de 160 participantes a quienes se les aplicó el instrumento Copenhagen Burnout Inventory (CBI); el análisis factorial confirmatorio indicó la presencia de 3 factores, además que la escala general obtuvo un alfa=0.82. de igual forma la prueba muestra correlaciones significativas con la escala de estrés

traumático secundaria y la escala de estrés percibido agudo; por lo que los autores concluyen que el instrumento CBI es adecuado para medir el síndrome de burnout en el contexto peruano.

Parker y Tavella (2022) realizaron un estudio de revisión bibliográfica donde indagan la definición, diagnóstico y forma de evaluación del burnout. El autor también realiza una diferenciación de los síntomas depresivos con los que suele asociarse, indicando que la merma del estado anímico en el burnout se direcciona más a las funciones laborales y tiene mayor presencia sintomática dentro de la organización, en cambio la depresión suele ser más genérica y por ende su presencia sintomática es en cualquier área de desenvolvimiento de la persona. El autor hace hincapié a la necesidad de un adecuado diagnóstico antes del tratamiento, a fin de evitar casos falsos, así como el uso de inadecuadas estrategias de diagnóstico, puesto que la persona se vería expuesta a tratamiento psicológico y farmacológico errado.

Santaella (2022), realizó un estudio a fin de determinar si el síndrome de burnout trae consigo implicancias médicas como sedentarismo o presión arterial alta. El estudio correlacional contó con el apoyo de 25 personas a quienes se les aplicó el IMC, se les midió la presión arterial y se les aplicó el MBI. La investigación concluye que no existe relación entre el sedentarismo o sobrepeso y burnout, pero si existe relación positiva y significativa entre presión arterial y burnout; siendo que el sexo masculino es el más proclive.

Cuadrado et al. (2021) hicieron tres estudios distintos con la finalidad de determinar si la personalidad tipo D (tendencia para experimentar estrés crónico) está relacionada con el burnout: el primer estudio contó con 354 participantes, el estudio 2 con 567 participantes y el estudio 3 con 111 participantes. Los autores concluyen que existe relación entre la dimensión resonancia emocional de la personalidad tipo D y burnout, la disonancia se transforma en factor de riesgo para el burnout, la autoeficacia y afrontamiento al estrés actúan como factores protectores, así mismo, la motivación intrínseca se relaciona de forma negativa con el burnout.

Heras y Osca (2021) realizaron una investigación a fin de analizar si el burnout

está relacionado con los conflictos que existan en el entorno familia, para ello empleó una muestra de 131 parejas. Dicha investigación estableció un modelo predictivo donde concluye que el conflicto familiar influye en un 32% sobre el burnout ($\beta = .32, p < .01$).

Lopez et al. (2021) ejecutaron un estudio exploratorio a fin de indagar la incidencia del síndrome de burnout y los efectos adversos que este posee. Es un estudio realizado con 3537 profesionales de 4 países, donde se aprecia que el 67% de ellos poseen indicadores positivos de síndrome de burnout. Entre los efectos adversos explorados, se encontró la incidencia de falta de autonomía profesional, falta de apoyo organizacional y deterioro del clima institucional. Se concluye que el 70% de efectos adversos no son de tratamiento clínico, pero que el 80% de ellos son proclives a aumentar su gravedad de no ser tratados a tiempo. Dicho resultado demuestra que el tratamiento oportuno del burnout evita el tratamiento clínico (incluyendo el farmacológico).

Tavella et al. (2021) efectuaron una investigación para explorar la naturaleza del síndrome de burnout, examinando los síntomas de este a través de 622 participantes que llenaron un cuestionario de autoreporte, donde se incluían sintomatología relacionada al agotamiento y disfunción cognitiva, disminución del rendimiento laboral, estado de ánimo deprimido, pérdida de empatía y retraimiento social. Se observa que el agotamiento cognitivo es el más frecuente, así como pérdida de empatía y retraimiento social. Entre más se experimente el burnout, mayor será la presencia de síntomas depresivos y rendimiento laboral comprometido.

Campos et al. (2020) realizaron una revisión sistemática sobre burnout y los valores humanos, para ello analizaron 9 artículos de las bases de datos de Pubmed, Scielo, Cabez, Cisne/Ucm y BVS; los autores afirman que el burnout está asociado a los valores humanos (más que a los valores éticos o profesionales), tales como la apertura al cambio, la conservación, la auto trascendencia y la autopromoción. Dichos valores también están relacionados con las dimensiones del burnout tales como: agotamiento

emocional, despersonalización y baja realización personal.

De Oliveira et al. (2020) ejecutaron un estudio sobre el síndrome de burnout y calidad de vida profesional, para ello utilizaron el QVP-35 (Qualidade de Vida Profissional) y CBI (Copenhagen Burnout Inventory), aplicados a 93 participantes a fin de analizar la relación entre las variables. Se concluye que no existe relación entre las variables, pero se confirmó que existe relación entre las dimensiones del burnout y calidad de vida profesional.

Jacobo y Máñez (2020) generaron una investigación que tuvo como propósito el elaborar y validar un instrumento que permita medir el riesgo psicosocial y burnout laboral; para ello se basaron en el test Burnout Measure, CBI y MBI, integrando en el las diversas dimensiones propuestas por sus propios autores, obteniendo así un instrumentos con interacciones ítem x ítem de ente 0.11 a 0.74 (entre 80 ítems), los autores concluyen que su instrumento posee una medición válida y confiable para ser aplicado en el ámbito de investigación.

Lobo (2020) hizo una revisión sistemática del síndrome de burnout donde señala que este se genera por una hiperactivación del organismo, como respuesta a un elemento estreso, siendo de naturaleza crónica y que presenta alteraciones emocionales y conductuales, teniendo una repercusión sobre la calidad de vida de la persona. El autor concluye que los profesionales de la salud y docentes son los más propensos a sufrir de esta condición, además que el burnout debe atacarse desde que se dan los primeros síntomas de estrés, a lo que la entidad debe tener cuenta la sobrecarga laboral, escasez de personal, presencia de usuarios problemáticos y la rotación de turnos, los cuales juegan como factores de riesgo. También refiere que una de las formas más afectivas y adecuadas de combatir este síndrome es con la presencia de un profesional dentro de la misma entidad, de preferencia psicólogo, a fin de abordar adecuadamente cada factor que incide en la presencia del burnout.

Garita y Herrera (2019) ejecutaron una investigación a través del test creado por Maslach, para ver la eficacia del mismo en la valoración del burnout en el personal

administrativo, por lo que emplearon tres instrumentos, la ficha de observación directa del comportamiento de los trabajadores, una entrevista realizada al superior inmediato y el Maslach Burnout Inventory; encontrando que existen niveles medios de despersonalización y agotamiento emocional en los trabajadores, dichos autores concluyen que existe similitudes entre los 3 instrumentos aplicados, por lo cual el Maslach Burnout Inventory (MBI), sería un cuestionario eficaz para poder detectar el burnout en los trabajadores.

Obregon et al. (2019) realizaron un análisis estructural del compromiso del trabajo y síndrome de burnout, en el cual se buscó determinar la relación entre dichas variables. Se utilizaron las escalas MBI-GS y UWES en un total de 1511 participantes. El autor indica que existe una relación inversa entre el compromiso frente al trabajo y el síndrome de burnout, eso revelaría que el compromiso hacia el trabajo actúa como factor que contrarresta el estrés laboral.

Prada (2019), indagó sobre la incidencia de los cinco factores del trabajo, sobre la motivación, bienestar y estrés de los trabajadores, para ello formuló una investigación correlacional y explicativa, donde contó con una muestra conformada por 360 profesionales a quienes se les aplicó el MBI. Entre los principales resultados, destacan: existe relación significativa entre burnout y desinterés emocional, existe relación entre burnout y falta de incentivos. Además, el análisis de regresión evidencia que el burnout actúa de forma negativa sobre la motivación de los trabajadores.

Rivera et al. (2019) efectuaron una revisión sistematizada a fin de abordar el síndrome de burnout, enfatizando que esta condición podría hacer que el trabajador odie su trabajo, además mencionan los siguientes factores protectores ante el burnout: la edad y experiencia (entendiéndose que los primeros años de ejercicio profesional genera un choque entre el idealismo y la realidad, además que adecuarse al trabajo es difícil en los primeros meses de ingreso, por lo que la experiencia permite que exista un mejor control en las tareas laborales), estrategias de relajación y afrontamiento al estrés, capacidad para aceptar y analizar problemas (no intentar resolver el problema

de forma rápida, sino analizarla e ir desarrollándola poco a poco), y la tolerancia a la frustración (que es aceptar la adversidad y que no siempre se logra o conseguir lo que uno quiere o desea, aceptar la naturaleza de las cosas).

Vieira y Araujo (2019) realizaron un estudio de revisión bibliográfica a fin de comprender más a detalle del burnout, donde califican a este síndrome con una condición psicológica resultante del estrés crónico y que está basado en las tres dimensiones propuestas por Maslach; el estudio se centra también en la perspectiva sociocultural, donde el medio (sociedad) influye en la adquisición de comportamientos profesionales y en la expectativa de la vida laboral, por ende condiciona el actuar del profesional al momento de ejecutar sus funciones organizacionales; además de que el síndrome de burnout es capaz de generar sintomatología física y psicológica, perturbando tanto a la persona que lo padece como al entorno que lo rodea (compañeros de trabajo), generando una situación tensa que puede acarrear la presencia de este síndrome en otros trabajadores.

Carlotto y Gonçalves (2018) elaboraron un estudio a fin de observar la prevalencia del síndrome de burnout y si poder predictivo en el desgaste psíquico, indolencia, ilusión por el trabajo y culpa. El estudio se llevó a cabo con 538 funcionarios públicos a quienes se les aplicó el Burnout Inventory - SBI, donde se apreció que el tipo de trabajo a realizar, el ambiente social del trabajo, el horario, las condiciones físicas del local de trabajo y la carga laboral son elementos predictores del síndrome de burnout. Además, que el burnout predice la indolencia (82.7%) y el desgaste psíquico (68.5%).

Mauranges (2018) realizó una investigación basada en revisión bibliográfica para poder determinar la naturaleza del burnout, así como sus bases clínicas y ocupacionales. El autor concluye que el tema de burnout debe tomarse con la seriedad posible, ya que, al poseer origen individual y organizacional, no se puede direccionar todo el tratamiento hacia lo clínico, ni todo hacia lo organizacional, sino realizar un trabajo en conjunto, donde la empresa también debe verse comprometida por el monitoreo de la salud física y emoci-

onal de sus trabajadores, insertando lo que actualmente se conoce como pautas activas, actividad preventiva del burnout.

Roy (2018) realizó una investigación basada en revisión de la literatura para definir y caracterizar el síndrome de burnout, abarcando su historia, teorías y estrategias terapéuticas; donde resaltando este último punto, el autor señala que por sus características clínicas (considerándolo como trastorno mental), sería importante un profesional en psiquiatría para el diagnóstico y tratamiento multidisciplinar del paciente, que abarca a la persona, organización e incluso el entorno familiar.

Thiery (2018) indagó a través de una revisión sistemática, todo lo concerniente al burnout, ello a fin de consolidar los estudios correspondientes al mismo, el autor concluye que los estudios de burnout a la fecha son insuficientes, teniéndose en cuenta que incluso no se posee un análisis solidificado por parte de algún manual de diagnóstico clínico (DSM-V o CIE-11), además que al no poseer dicha diferenciación, los trabajadores que poseen dicho mal, son abordados erróneamente y por ende el tratamiento no suele ser eficaz. Otro punto crítico que hace el autor es el hecho de mencionar la insuficiencia de estudios del burnout en áreas distintas a la docencia y salud, además del mal enfoque que algunos brindan, toda vez que el burnout es catalogado como una problemática laboral, pero que, sin embargo, muchos estudios buscan y miden el burnout en estudiantes; ese inadecuado direccionamiento impide una adecuada valoración del síndrome y genera ambigüedad en el conocimiento a explorar.

Gauche et al. (2017) ejecutaron una investigación a fin de discernir que recursos personales previenen el burnout y generan bienestar entre los trabajadores, para ello contó con la participación de 26 trabajadores a quienes se les aplicaron entrevistas semiestructuradas donde los trabajadores indicaron que el burnout posee factores de riesgo personales y organizacionales, dado los limitados recursos laborales que poseen an su disposición, ellos también indican que las practicas gerenciales direcciona el clima laboral de forma adecuada, evidenciando favoritismo a cierto sector, por lo que los autores concluyen que la entidad debe garantizar un trato lineal e igualdad de

oportunidades entre todos sus trabajadores, además como constante capacitación y empoderamiento a fin de hacer adecuado frente a los nuevos desafíos del mercado laboral.

Golonka et al. (2017) ejecutaron una investigación para determinar si existe asociación entre el burnout y la depresión y la ansiedad; para ello contaron con la participación de 100 varones a quienes se les aplicaron el MBI, el Beck's Depression Inventory y el Anxiety Inventory, así como el NEO Five-Factor Inventory (para evaluar personalidad). Entre los resultados se observa que existe una relación fuerte entre el burnout y el agotamiento emocional, así mismo, existe una fuerte relación entre burnout, ansiedad y depresión, la dimensión despersonalización se relaciona más con la depresión.

Portoghese et al. (2017) desarrollaron un estudio cuantitativo a fin de observar si el síndrome de burnout está relacionado con la violencia psicológica dada en el trabajo, para ello contó con la participación de 40 trabajadores, quienes desarrollaron un cuestionario general y un cuaderno diario (a fin de observar las conductas de los demás participantes), los resultados concluyen que el agotamiento emocional y la despersonalización están asociadas a la violencia psicológica, así mismo, se presenció que el control laboral no regula la violencia psicología o la despersonalización; por último, se indica que existe un alto índice de miedo a violencia futura.

Salminen et al. (2017) realizaron un estudio longitudinal a fin de observar el proceso de mejora de personas que padecen del síndrome de burnout, para lo cual realizaron entrevistas semiestructuradas y fichas de seguimiento a cada participante del estudio, en dicho estudio se apreció una recuperación heterogénea en los participantes, donde involucraban factores como: la percepción de los beneficios del curso de rehabilitación, el apoyo de su jefe inmediato y los factores personales. Se concluye que el pronóstico y rapidez de la rehabilitación depende no solo de los factores laborales, sino también de las características de personalidad propia del trabajador; además se apreció una mejoría más rápida en aquellos participantes que sentían mayor compromiso y apoyo de su entidad.

METODOLOGÍA

Se trata de una investigación documental, toda vez que se realizó la consulta de libros, revistas, investigaciones, tesis, entre otros documentos que están ligadas al contexto de investigación que cumplen los criterios de autenticidad y confiabilidad (Arias, et al., 2022).

Es un estudio observacional-descriptivo, toda vez que busca especificar las características y propiedades del fenómeno de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Se realizó una revisión sistemática, el cual se basa en la exploración de artículos e investigaciones idóneas para la construcción de la revisión de literatura, cuya finalidad es disminuir el sesgo de información errónea o superficial y aportar de forma verídica al conocimiento científico (Moreno et al., 2018)

Se efectuó la técnica que análisis documental, el cual es un proceso de revisión, que en este caso fue realizado de fuentes secundarias (aportadas por otros autores e investigadores), de los cuales se extraen la información para de mayor relevancia a fin de ser ordenados y clasificados acorde a un análisis externo (que aborde la problemática relacionada a la investigación) y un análisis interno (que el contenido sea de calidad) (Arias, et al., 2022).

Se utilizó el análisis conceptual, el cual es un método por el cual el análisis de la información y conceptos recopilados que permiten discernir la naturaleza del fenómeno y obtener una mayor comprensión de este, direccionando el análisis a la respuesta de los objetivos propuestos en el estudio (Guirao, 2015).

La revisión de la literatura comprendió las siguientes estrategias de búsqueda:

Criterio de inclusión: toda investigación científica plasmada mediante libro, revista, tesis u otros trabajos científicos avalados por revistas indexadas o universidades nacionales y extranjeras; abarcando una antigüedad máxima de 7 años hasta el 31 de mayo del 2023.

Criterio de Exclusión: no se consideró ningún artículo web de publicación anónima, ni notas de prensa u opinión, además de excluirse investigación y artículos que datan del 2016 hacia abajo (antigüedad mayor de 7 años).

Las palabras claves empleadas en el estudio consisten en el uso de: burnout, síndrome, estrés, laboral, artículos, investigaciones, así como sus homónimos en inglés: burnout, syndrome, stress, labor, articles, research.

La búsqueda se realizó en revistas indexadas, repositorios institucionales y revistas de publicación libre, las cuales están en idioma español, inglés, portugués y francés.

Es así que la revisión literaria se realizó en las principales bases de datos como Google Académico, Scielo, Scopus, Web of Science, Pubmedic, Redalyc, Dialnet, y repositorios universitarios mediante un check list, previo análisis formal y de contenido (Arias et al., 2022).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El constructo del burnout es una condición que se viene estudiando desde finales del siglo XIX y que poco a poco ha ido cobrando mayor relevancia no solo a nivel organizacional, sino también a nivel clínico, gracias a su inclusión por parte de la OMS en el 2019; ello ha permitido una adecuada identificación del síndrome y por ende dio apertura a que las investigaciones en torno a este se den de forma más adecuada, por cuanto se puede aseverar que el síndrome de burnout es una condición donde el trabajador vivencia situaciones de agotamiento emocional y negativismo en torno a su propio centro laboral lo cual repercute en su desenvolvimiento profesional. El burnout es el estado final de una progresión de intentos fallidos de gestionar el estrés del trabajo, además de ser un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos trabajadores que trabajan en contacto con personas, manifestándose en tres factores o dimensiones: física y/o emocional agotamiento, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (según Maslach), siendo capaz de presentar las tres dimensiones a la vez, o dos o uno.

Las diversas bases teóricas planteadas permiten comprender la naturaleza del síndrome, toda vez que tanto a nivel teórico como a nivel práctico (mediante los antecedentes de investigación) se puede observar que la teoría más empleada y aceptada es la propuesta por Maslach a través de sus 3 dimensiones (incluso por la

OMS, que agregó dichas dimensiones como cuadro diferencial para el diagnóstico del burnout), donde incluso varios investigadores han probado el instrumento de dicha autora (MBI) como una herramienta fundamental para valorar e identificar el burnout en los trabajadores de distintas áreas, obteniendo siempre buenos indicadores de validez y confiabilidad; tanto en la realidad peruana como en otros países.

Los autores teóricos y antecedentes de investigación afirman que como estrategias preventivas en el nivel organizacional se considera importante combatir las fuentes de estrés que genera el trabajo mediante la variedad y flexibilidad de la tarea, realizando además programas educativos donde se resalte la conformación de equipos de trabajo de modo que el personal mantenga una continua capacitación y participe en los procesos organizacionales, permitiendo a la vez que tengan un adecuado reconocimiento por la labor que desempeñan mediante refuerzos sociales, buscando con ello aumentar su nivel de compromiso con la institución, lo que eventualmente podría verse reflejado en una mayor productividad y una mejor calidad en la prestación de los servicios.

Otro punto abordado por los investigadores, ahonda en la necesidad de intervención clínica en casos ya avanzados del burnout, contemplando no solo el eje personal, sino un trabajo integral que engloba la familia (teniéndose en cuenta que el entorno familiar se asocia con el burnout) y la organización (por el clima laboral instaurado a raíz del burnout), así mismo, los antecedentes de investigación respaldan la existencia de malestar físico a causa del burnout (incluso el dolor multi sitio), por ende el tratamiento farmacológico no debe ser descartado.

De la data obtenida se aprecia la necesidad de poder seguir abordando la problemática del burnout ello implica la necesidad de seguir poniendo a prueba las teorías ya explicadas, dado que la tecnología ha dado un salto enorme en los últimos años y es dicha tecnología la que se implementa en los diversos centros laborales, teniéndose en cuenta que los recursos profesionales de cada trabajador se verán puestos a prueba de acuerdo con este cambio globalizado. Por otro lado, el CIE-11 (QD85 Burnout), especifica que el

Burnout se refiere específicamente a fenómenos en el contexto ocupacional y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida; sin embargo, surge la necesidad de poder discernir de forma adecuada la revisión bibliográfica (aun de revistas indexadas), ya que este síndrome esta direccionado al campo laboral, no estudiantil, apreciándose que muchos autores hacen mal uso del término y terminan sus estudios desembocando información errada.

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general del estudio, se puede indicar que el síndrome de burnout es un estrés crónico dado en el ámbito laboral por un desequilibrio entre la carga/demanda laboral y las estrategias/preparación profesional del trabajador; lo cual desemboca consecuencias tanto para el trabajador (afectando su bienestar físico y psicológico) como para sus compañeros de trabajo (generación de inadecuado clima laboral), pudiendo llegar a tener repercusiones clínicas y por ende la necesidad de poder establecer espacios de prevención dentro de la misma entidad. La etiología del burnout demanda un estudio más minucioso en cada sector profesional, dada la gran amalgama de labores que genera el trabajador (propio de su rama profesional); por ende, su diagnóstico también debe ser diferenciado a fin de no confundirse con cuadros clínicos asociados a ansiedad o depresión.

Se ha podido revisar las bases teóricas del síndrome de burnout, teniéndose en cuenta la teoría sociocognitiva del yo, la teoría del intercambio social, la teoría organizacional y la teoría estructural; siendo la más aceptada, la propuesta por Maslach, la cual cuenta con su propio instrumento de medición y cuyos indicadores han sido adoptados por la OMS e incorporados en su clasificación de enfermedades (CIE-11).

Se determinó como principales dimensiones del burnout: el agotamiento emocional (decaimiento anímico y emocional); la despersonalización (alteración en las relaciones interpersonales con otros trabajadores) y la falta de realización personal (devaluación del propio trabajo y metas profesionales).

Entre los principales síntomas del burnout, se puede mencionar: síntomas físicos (dolores de estómago y de cabeza, además de excesiva fatiga y alteraciones en el apetito o descanso), síntomas emocionales (labilidad emocional, ataques de ira e irritabilidad, pesimismo, pérdida de motivación para sus labores y sensación de fracaso) y síntomas comportamentales (reducción de las tareas diarias, decaída en los índices de productividad, aislamiento social y disminución de la interacción en reuniones de equipo de trabajo).

Para finalizar, se mencionan como principales consecuencias del burnout en el trabajador:

A nivel somático: fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, etc.

A nivel conductual: comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, actitud cínica, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, quejas constantes, comportamientos de alto riesgo como conductas agresivas hacia los clientes, absentismo, consumo de sustancias psicoactivas, tranquilizantes y barbitúricos.

A nivel emocional: agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad y odio, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación, sentimientos depresivos.

A nivel cognitivo: cogniciones asociadas a baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional, etc.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a futuros investigadores poder ampliar el estudio del burnout direccionado a rubros distritos a educación o salud a fin de evaluar el comportamiento y desarrollo de este síndrome en otros contextos, permitiendo un panorama más amplio para su prevención e intervención.

Se recomienda a las diversas entidades laborales, el poder establecer un monitoreo a las pautas activas dentro del trabajo, así como del bienestar emocional de cada

trabajador, a fin de detectar a tiempo el síndrome de burnout.

Se recomienda a otros investigadores a no tergiversar la naturaleza del burnout, estudiándolo en estudiantes u otros ámbitos fuera del laboral, puesto que ello no permite el adecuado conocimiento científico acerca de ese síndrome, a la vez que puede generar mal información en otros investigadores.

Se recomienda a futuros investigadores poder realizar estudios de naturaleza correlacional o explicativa, utilizando el síndrome de burnout en otros estudios de variables organizacionales, tales como clima laboral, relaciones interpersonales, satisfacción con el trabajo, entre otros, a fin de poder evaluar el impacto del burnout en otros aspectos de la vida laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramson, A. (2022). *Burnout and stress are everywhere*. Journal Monitor on Psychology, vol. 53, número 1, pág. 72. <https://www.apa.org/monitor/2022/01/special-burnout-stress>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación: El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. Editorial INUDI. <https://doi.org/10.1007/978-98-96-10444-4>
- Agea, O. (2022). *OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad profesional*. <https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-como-enfermedad-profesional/>
- Baquero, X. & Arroyave, M. (2021). *Síndrome de Burnout: ¿Es el Género Femenino más Propenso a Padecerlo?* [Artículo de investigación, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Institucional Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/23680>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. & Laurent, E. (2015). *Is it time to consider the burnout syndrome a distinct illness?* Frontiers Public Health, vol. 3, pág. 158. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4459038/>
- Bosque, L., Larrosa, I., Espinoza, E., Calvo, N., Yanguas, P. & Fernandez, A. (2023). *Síndrome de burnout. Artículo monográfico*. Revista Sanitaria de Investigación, vol. 4, número 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>

- o?codigo=8965463
- Campos, A., Marqués, H. & Álvaro, J. (2020). *Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática*. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, vol. 29, número 4, pág. 357-373. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000400357&lng=es&tlng=pt.
- Cardoso, H., Valentini, F., Hauck, N. & Baptista, M. (2022). *Escala Brasileira de Burnout (EBB): Estrutura Interna e Controle de Aquiescência / Brazilian Burnout Scale (BBS): Internal Structure and Acquiescence Control*. Revista Psicologia Social, Organizacional e do Trabalho. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1406325>
- Carlotto, M. & Gonçalves, S. (2018). *Burnout Syndrome in Public Servants: Prevalence and association with Occupational Stressors*. Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. <https://www.redalyc.org/journal/4010/401064743002/>
- Carmo, D., Conceição, M., Da Silva, A., Pinto, A., Viera, C., De Oliveira, J. & De Oliveira, A. (2023). *Burnout e níveis de proteína c-reativa: revisão integrativa da literatura*. Acta Paulista de Enfermagem, vol. 36. <https://www.scielo.br/j/ape/a/hpp3JHsgsWzMS5rbYgtSGTq/?lang=pt>
- Cuadrado, E., Taberner, C., Fajardo, C., Luque, B., Arenas, A., Moyano, M. & Castillo, R. (2021). *Type D Personality Individuals: Exploring the Protective Role of Intrinsic Job Motivation in Burnout*. Maimonides Biomedical Research Institute of Cordoba (IMIBIC). <https://www.redalyc.org/journal/2313/231369562006/>
- De Oliveira, A., Antonelli, R. & Portulhak, H. (2020). *Burnout syndrome and quality of professional life: a study in accounting offices in the Southwest Paraná*. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. <https://www.redalyc.org/journal/4777/477767135007/>
- Erschens, R., Keifenheim, K., Herrmann, A., Loda, T., Schwille, J., Bugaj, T. & Junne, F. (2019). *Professional burnout among medical students: Systematic literature review and meta-analysis*. Journal Medical Teacher, vol. 41, numero 2, pág. 172 – 183. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2018.1457213>
- Faria, B., Gonçalves, J. & Sato, T. (2022). *Association between psychosocial factors in workers and multisite pain: cross-sectional study / Associação entre fatores psicossociais em trabalhadores e dor multirregional: estudo transversal*. Brazilian Journal of Pain, vol. 5, número 1, pág. 2-7. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1364403>
- Freudenberger, H. (1980). *Burn-out: The High Cost of High Achievement* https://books.google.com.pe/books/about/Burn_out.html?id=4pZ9AAAAMAAJ&redir_esc=y.
- Garcia, M., Novo, M., Rodriguez, Y., Cuellar, L., Perez, F. & Rodriguez, J. (2023). *Relaciones entre el empoderamiento estructural y psicológico y el Síndrome de Burnout: revisión bibliográfica (2010-2020)*. Revista ENE: Estudios en Enfermería, vol. 17, número 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2023000100005&lang=es
- Garita, L. & Herrera, J. (2019). *El Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, caso Departamento de Registro de la Universidad Nacional de Costa Rica*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio Digital Institucional. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/21144>
- Gauche, C., De Beer, L. & Brink, L. (2017). *Managing employee well-being: A qualitative study exploring job and personal resources of at-risk employees*. Journal volume & issue, vol. 15, número 0, pág. 1-13. <https://doaj.org/article/0013d15de75648ed868f67cc60992143>
- Golonka, K., Mojsa, J., Blukacz, M., Gawłowska, M. & Marek T. (2019). *Occupational burnout and its overlapping effect with depression and anxiety*. International journal of

- Occupational Medicine and Environmental Health, vol. 32, número 2, pág. 229-244. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30855601/>
- Guirao, A. (2015). *Utilidad y tipos de revisión de literatura*. Ene: Revista en Enfermería, vol. 9, número 2. <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Heras, L., & Osca, A. (2021). *Work-family conflict, coping strategies and burnout: A gender and couple analysis*. Journal of Work and Organizational Psychology, vol. 37, número 1, pág. 21-28. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2021a5>
- Hernández, W., Burneo, A. & Cassaretto, M. (2022). *Traducción, adaptación y validación del inventario de burnout de Copenhagen para Perú*. Revista de Psicología (PUCP), vol. 40, número 2, pág. 711-738. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472022000200711&lang=es
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. DOI: ISBN 978-1-4562-6096-5
- Jacobo, G. & Máynez, A. (2020). *Design and validity of a questionnaire for measuring psychosocial risk factors and burnout*. Universidad Autónoma de Baja California. <https://www.redalyc.org/journal/496/49666177008/>
- Kleinjan, B. (2023). *Psychometric properties of the Burnout Assessment Tool across four countries*. BMC Public Health, vol. 23, número 1, pág. 1-14. <https://doaj.org/article/0099376a1b6e467498251d6e69bce2bf>
- Leite, L., Tescari, G., Souza, I. & Abou, M. (2023). *Demands and Resources in Work Mediated by Digital Platforms: A Scoping Review of the Literature*. Organizações & Sociedade, vol. 30, número 104. <https://www.scielo.br/j/osoc/a/LwKWBw7HhXQ393kWhXJWbTG/?lang=en>
- Linares, G. & Guedez, Y. (2021). *Burnout syndrome invisible pathology among health professionals*. Revista de Atención Primaria, vol. 53, número 5. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/>
- Lovo, J. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. Revista Entorno, número 70, pág. 110-120. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Lopes, J., Bretas, C., Fernandes, C. Verwaal, E. & Machado, L. (2023). *Influence of burnout on the organizational commitment of healthcare professionals*. Revista de Administração de Empresas, vol. 63, número 3. <https://www.scielo.br/j/rae/a/8hMPfgb4DTLMWHy3Ksjph9n/?lang=en>
- Lopez, A. (2017). *El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. [Tesis de doctorado, Universidad de Vigo]. Repositorio Institucional da Vigo. <https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/791?locale-attribute=es>
- Lopez, G., Perez, M., Perez, R. & Perez, D. (2021). *Síndrome de burnout y efectos adversos: la prevención ineludible*. Revista Atención Primaria, vol. 53, número 10. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721001888?via%3Dihub>
- Márquez, I., Mosquera, M., Ochoa, C., Pacavita, D., Palencia, F. & Riaños, M. (2021). *Instruments for Measuring Burnout Syndrome: A Review-Working Paper*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3841093
- Martínez, P. (2019). *Una revisión bibliográfica: el síndrome de "burnout"*. Revista Medicina Preventiva. <https://revistamedica.com/sindrome-de-burnout/>
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Síndrome de Burnout*. Revista Ciencia y trabajo, vol. 32. <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstadisticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Mauranges A. (2018). *Symptômes et caractéristiques du burn out [Symptoms and characteristics of burnout]*. Journal Soins, vol. 63, número 830, pág. 28-32. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30449467/>
- Molinedo, M. (2022). *Burnout syndrome:*

- definition, and scales of measurement. *Revista Ocronos*, vol. 5, número 8, pág. 84. <https://revistamedica.com/burnout-definicion-escalas-medicion/>
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S. y Villanueva, J. (2018). *Revisión Sistemática: Definición y nociones básicas*. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, vol. 11, número 3, pág. 184–186. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-01072018000300184&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Moriano, J., Topa, G., & García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. [Artículo web] Madrid: Sanz y Torres, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=nza8DwAAQBAJ&lpg=PA46&dq=dimensiones%20del%20síndrome%20de%20burnout&hl=es&pg=PA45#v=onepage&q=dimensiones%20del%20síndrome%20de%20burnout&f=false>
- Obregon, S., Schwaab, K. & Dias, L. (2019). *Engagement at work and burnout syndrome: a structural analysis with a quantile approach*. Universidade Federal de Santa Maria. <https://www.redalyc.org/journal/4777/477765948008/>
- Olivares, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. *Revista Ciencia y Trabajo*, vol. 19, número 58. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019). *Clasificación Internacional de Enfermedades, 11.a revisión*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Osorio, T y Cárdenas, R. (2017) *El burnout una forma específica de estrés laboral*. Manual de psicología clínica aplicada. Madrid: Siglo XXI; 1991.
- Parker, G. & Tavella, G. (2022). *The Diagnosis of Burnout: Some Challenges*. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, vol. 210, número 7, pág. 475-478. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35766539/>
- Paunero, A. & Pérez, J. (2023). *Prevalencia del Síndrome burnout en época covid-19*. *Revista ROL de enfermería*, vol. 46, número 2, pág. 22 - 30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8788477>
- Prada, R. (2019). *Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout*. Universidad EAN de Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/180/18060566003/>
- Portoghese, I., Galleta, M., Leiter, M., Cocco, P., D'Aloja, E. & Campagna, M. (2017). *Fear of future violence at work and job burnout: A diary study on the role of psychological violence and job control*. *Journal Burnout Research*, vol. 7, pág. 36 - 46. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213058617300475>
- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M. & Navarrete, P. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout)*. *Revista Digital de Postgrado*, vol. 8, número 2. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>
- Rodriguez, A., Santos, A. & Gonzales, J. (2020). *Demandas Tecnológicas, Laborales y Psicológicas del Teletrabajo durante la Pandemia por COVID-19*. *Revista Ciencias de la Conducta*, vol. 35, número 1. <https://cienciasdelaconducta.org/index.php/cdc/article/view/33>
- Roy I. (2018). *Le syndrome d'épuisement professionnel : définition, typologie et prise en charge [Burnout syndrome: definition, typology and management]*. *Soins Psychiatr*, vol. 39, número 318, pág. 12-19. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30241629/>
- Salminen, S., Andreou E., Holma, J., Pekkonen, M. & Mäkikangas A. (2017). *Narratives of burnout and recovery from an agency perspective: A two-year longitudinal study*. *Journal Burnout Research*, vol. 7, pág. 1 - 9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213058617300165>
- Samaniego, J., Ibáñez, N., Poveda, R., Fernández, S., García, C., Suriá, R. &

- Almudena, A. (2023). *Síndrome de Desgaste por Empatía y Burnout en profesionales relacionados con la salud mental*. Universidad de Alicante. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8877336>
- Santaella, L. (2022). *Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada*. Revista Científica UISRAEL, vol. 9, número 3, pág. 91-110. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862022000300091&lang=es
- Suleiman, N. (2020). *Prevalencia del síndrome de burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería de ginecología y obstetricia del servicio andaluz de salud*. [Tesis de doctorado, Universidad de Granada]. Repositorio Digital Institucional. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/63312>
- Tavella, G., Hadzi, D. & Parker, G. (2021). *Burnout: Redefining its key symptoms*. Psychiatry Research. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34052460/>
- Thiery, C. (2018). *[What is burnout?]*. La Revue du praticien. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30869458/>
- Thomson, P. & Jaque, S. (2017). *20 - Health concerns and burnout*. Journal Creativity and the Performing Artist, vol. 1, pág. 347-370. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780128040515000202>
- Vieira, I. & Araujo, J. (2019). *Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brazil. <https://www.redalyc.org/journal/4008/400860769005/>

Deserción escolar en estudiantes con necesidades especiales en el contexto de pandemia en instituciones educativas básico regular

School dropout in students with special needs in the context of pandemic in regular basic educational institutions

Romero Reyna Jacqueline Roxana¹
Universidad Católica de Trujillo - Perú



Recibido:20/01/2023
Aceptado:23/05/2023

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.6>

ORCID¹: 0000-0002-0881-4303

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es explicar los factores que influyen en la deserción escolar en estudiantes con necesidades especiales en el contexto de pandemia.

En los años 90 se buscó incorporar a los estudiantes con necesidades especiales a las escuelas regulares, y gracias al apoyo de la UNESCO, se consolidó siendo así que en Julio-2003 se promulga la Ley N°28044, ley General de Educación que establece que la educación es un derecho para todos; más olvido las brechas de la educación inclusiva, a esto se suma la pandemia Covid 19, que logró alejar de las aulas a los estudiantes con necesidades especiales, quienes están expuestos en demasía al fracaso escolar y a la injusticia social. El poco interés en desarrollar proyectos que beneficien a la comunidad educativa impulsa la deserción dificultando la inserción familiar, social e incluso laboral.

Palabras clave: Necesidades especiales; deserción escolar; Pandemia Covid 19; comunidad educativa.

ABSTRACT

The objective of this research is to explain the factors that influence school dropout in students with special needs in the context of a pandemic.

In the 1990s, an effort was made to incorporate students with special needs into regular schools, and thanks to the support of UNESCO, this was consolidated, so that in July 2003 Law No. 28044, the General Education Law, was promulgated, establishing that education is a right for all; the more I forget the gaps in inclusive education, to this is added the Covid 19 pandemic, which managed to keep students with special needs away from the classroom, who are too exposed to school failure and social injustice. The little interest in developing projects that benefit the educational community drives dropout, making it difficult for them to enter the family, society and even work.

Keywords: Special needs, school dropout, Covid 19 Pandemic, educational community.

INTRODUCCIÓN

La Covid -19, trajo consigo dolor y desigualdad de condiciones para acceder a la educación virtual sacando a la luz las brechas que excluyen a la población con necesidades especiales que se han visto obligadas a dejar definitivamente o en algunos casos temporalmente las aulas por múltiples razones como la falta de recurso económico, el desconocimiento del uso de las TICs, la disponibilidad del adulto a cargo para apoyar en la tareas, problemas de salud, familias desmotivadas en la formación académica y escolar, falta de capacitación en los docentes, entre otros aspectos que aceleran la deserción escolar; entendida como abandonar la escuela por una decisión causada por diversos factores.

La deserción escolar de los estudiantes se torna un problema en la gestión educativa, más aún si se trata de aquellos alumnos con NEE, por ello esta investigación tiene como objetivo explicar los factores que influyen de la deserción escolar en estudiantes con necesidades especiales en el contexto de pandemia en las instituciones educativas básico regular. En tal sentido Navarrete et al. (2019) refiere que “La deserción educativa es un problema que enfrentan muchos países en especial en Latinoamérica, los factores económicos, la desintegración de la familia y las discapacidades físicas son los principales factores que provocan el abandono escolar”.

Según el último Censo Nacional del 2017, La Libertad cuenta con una población de casi 167 mil 632 que padecen de algún tipo de discapacidad y ante ello la LEY N° 29973, en su Artículo 2. Indica la persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. Así mismo el Artículo 23. Establece que debe existir accesibilidad en las TIC, como un derecho a la educación con calidad del servicio educativo en su diferentes etapas, modalidades y niveles del sistema para garantizar el acceso y permanencia del

estudiante con discapacidad, Artículo 35 y 37.

La consecuencia de no ser partícipes de la interacción en las aulas suele generar sentimientos de soledad, como también problemas para adquirir habilidades cognitivas que luego servirán para resolver problemas de la vida diaria. Las personas con discapacidad y con necesidades especiales tienen más probabilidad de no asistir a la escuela o abandonar la institución educativa antes de terminar la primaria o secundaria lo que limita que continúen estudios superiores.

Por otro lado, La Defensoría del Pueblo, pone de manifiesto en su informe del 2019 que solo 4,499 de un total de 37,212 personas en edad escolar tiene acceso al sistema educativo peruano y que el 88% de personas con discapacidad no tiene acceso al sistema educativo peruano. Por otro lado, CONADIS, en su registro nacional de personas con discapacidad por nivel educativo 2000-2021, muestra datos donde se plasma el total de personas en edad de estudio y los que no tienen ningún estudio: a continuación, se detalla la información hasta abril del 2021.

Tabla 1

Registro de la persona con discapacidad por nivel educativo La Libertad, 2000 – 2021.

Región	Total de personas	Ningún estudio	Porcentaje
La Libertad	13 158	3 994	30.4

Fuente: *Registro de la Persona con Discapacidad – CONADIS.*

Por tanto, surge la pregunta ¿Cuáles son los factores que conllevan a la deserción escolar en el contexto de pandemia en estudiantes con discapacidad en instituciones educativas básica regular?, ante ello para explicar la pregunta, Narváez, et. al (2021), refieren que los factores que influyen en abandonar las aulas, obedecen a dos contextos principales: el familiar y el escolar, esto involucra la falta de recursos, la capacitación para los docentes en herramientas físicas tales como elementos médicos y tecnológicos.

Finalmente, el propósito de esta investigación es la reflexión sobre la

educación de los niños, niñas y adolescentes que no tienen acceso a la tecnología y a herramientas inclusivas en sus centros educativos; es así que conocer las brechas educacionales servirá para implementar las Tics a beneficio de los estudiantes y el cumplimiento de la LEY N° 29973.

SUSTENTACIÓN

El estado establece la educación como derecho, sin embargo, la indiferencia ante las consecuencias negativas que se genera en la comunidad educativa por el mal manejo de la educación inclusiva consiguen frustrar la calidad de educación, si bien la educación es un derecho universal e implica que todos tengamos acceso a ella, integrar a los niños con necesidades educativas especiales en las aulas regulares merece un análisis coherente y responsable, que permita el verdadero aprendizaje de acuerdo a los ejes o pautas establecidas en el currículo nacional, regionales y locales. Se pretende adaptar las aulas para que los niños interactúen y utilicen las tecnologías que generen aprendizaje y que dentro de las aulas la interacción con sus compañeros no implique discriminación. Sin embargo, la calidad de la atención a los estudiantes con dificultades deja que desear, esto se debe a las deficiencias en la formación de los docentes; poca colaboración entre maestros, padres, directores, personal de apoyo, sociedad para promover la integración de los estudiantes con NEE. (Zhizhko,2021), generando entonces el abandono de los estudiantes quienes tienen pocas probabilidades de retorno debido a que los padres no cuentan con la disponibilidad de tiempo, motivación para acompañar a sus hijos en su desarrollo académico y social; más aún si los padres no aceptan la discapacidad de su hijo o hija incrementado el descuido ante el progreso académico de los menores.

Cosar (2020) indica, educación inclusiva en todas sus modalidades, insta a las IIEE a que adopten medidas de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad en los servicios educativos para desarrollar planes educativo-personalizados para las y los estudiantes con necesidades educativas especiales. Así mismo menciona que “la pandemia por COVID-19 demuestra la brecha digital y

que no se supera con sólo soluciones técnicas. Es relevante al gestionar, desarrollar, contextualizar y monitorear tener en cuenta las diversidades de las poblaciones de niñas, niños y adolescentes”.

Po otro lado, en la actualidad identificar a temprana edad a niños y niñas con discapacidad no es ya una dificultad, razón por la cual las estrategias y cuidados que se brindan favorecen un adecuado desarrollo cognitivo y social, por ello, Ramos, Santiago y Felipe (2021), explican los tipos de discapacidad (tabla 2) y que permite tener un panorama amplio sobre discapacidad. Por otro lado, hacen hincapié que la educación básica regular- EBR, es una modalidad que abarca los niveles de educación inicial, primarias y secundaria con un enfoque inclusivo, “por lo que están en la obligación de reservar un mínimo de dos vacantes para estudiantes con discapacidad física, sensorial, e intelectual leve y moderada”. Ahora bien, ¿Si existen tipos de discapacidad la forma de enseñanza se adaptará a cada una de ellas?, quizá la respuesta inmediata es NO.

Tabla 2

Tipos de Discapacidad y su definición.

<i>Física</i>	Afectación en el aparato locomotor, focalizada particularmente en las extremidades, órganos o músculos del cuerpo. Impide a la persona que la presenta, de forma permanente e irreversible, moverse con funcionalidad plena.
<i>Trastorno del espectro autista (TEA)</i>	Déficits persistentes en la comunicación e interacción social en diversos contextos, así como patrones restrictivos y repetitivos de comportamientos, intereses o actividades. Estas características se presentan en los primeros años de vida y se clasifican por niveles de gravedad.
<i>Intelectual</i>	Déficits en el funcionamiento intelectual y adaptativo antes de los 18 años. El funcionamiento adaptativo se refiere a las habilidades necesarias para la vida cotidiana, comunicación, sociales, de regulación emocional, académicas, capacidad para trabajar de manera autónoma.
<i>Sensorial-visual</i>	Carecen de visión totalmente (ceguera) o parcialmente pero no puede corregirse con ayudas ópticas, lentes de contacto o intervención médica (baja visión).
<i>Sensorial-auditiva</i>	Han perdido la capacidad auditiva de manera parcial (hipoacusia) o total (sordera).

Fuente: MINEDU (2020:5-7). *Elaboración propia.*

Si antes de que la pandemia nos invadiera, la educación ya se encontraba en crisis, ahora con la llegada de la COVID - 19, la situación empeora por las clases virtuales a tal punto que incremento los niveles de frustración en los docentes, padres y estudiantes, esta última población se vio forzada a dejar sus aulas. Ante ello, Tubilla (2021) remarca que los directivos, especialistas, docentes y padres de familia de estudiantes con discapacidad se enfrentaron a una gestión, enseñanza, y

aprendizaje, que genere inconvenientes presupuestales y de fortalecimiento de capacidades, evitando cumplir con el compromiso del estado de establecer una educación inclusiva. Así mismo Narváez, et. al (2021), refiere que la deserción escolar de las personas en condición de discapacidad incrementa y preocupa a los sectores que se encargan de la educación inclusiva y de calidad en el sistema.

Por ello, en la tabla 3 se identifica las causas, consecuencias y posibles soluciones de la deserción escolar que implica un trabajo multidisciplinario con profesionales comprometidos y con el estado involucrado.

Tabla 3
Deserción escolar.

Causas	Consecuencias	Posible Solución
Personal-Familiar	Problemas de exclusión, violencia, desmotivación en la formación escolar	Ayuda externa en el proceso de enseñanza, recursos económicos, predisposición para abordar la discapacidad de un familiar.
Deserción escolar	Problemas de salud	La muerte, ausencia en las aulas
	Social	Exclusión educativa, incremento de analfabetismo, pobreza y discriminación
Gestión educativa ineficiente	Exclusión educativa, Desinformación Frustración y estrés en los docentes	Contar con equipos multidisciplinarios de profesionales comprometidos. Generar espacios inclusivos Cumplimiento de la ley PCD Generar inclusión educativa, TICs adaptadas a la enseñanza dentro de aulas inclusivas, capacitación a profesores sobre la enseñanza a niños con necesidades especiales y contar con profesionales especializados en salud mental.

Narváez, et. al (2021) indican que “la discapacidad en si misma es el principal factor que promueve la deserción escolar de los estudiantes...” y para Gálvez (2020), el origen de la deserción sería el no contar con acceso a internet, que se torna lento y demora para descargar y buscar información y eso logro la inasistencia a las clases virtuales y que el proceso de aprendizaje no se cumpla y desanime a seguir estudiando. Además, en un análisis que se realizan Cueto, S., Felipe, C. y León. (2020) con respecto a los predictores de la deserción escolar en el Perú, se considera que los estudiantes abandonan la escuela por varias razones y entre ellas está la discapacidad. Así mismo, las injusticias, discriminación y malos tratos (maltrato físico y psicológico) en los sistemas educativos son factores más influyentes en la deserción. (Ruiz, Betancur y Moya, 2021), las causas pueden ser múltiples y enfocarse solo en algunas no sería lo correcto. Sin embargo, se podría deducir que una de las principales fue las clases

impartidas de forma virtual y que no llegaron a aquellos estudiantes con dificultades auditivas, visuales y con retardo mental. Por eso analizar cada una de las causas teniendo en cuenta el contexto donde se desenvuelve el menor favorecerá a la elección correcta de estrategias y disminuir las consecuencias negativas que afecta a la educación y al trabajo con padres.

Evitar la deserción implica un compromiso de toda la comunidad educativa, para facilitar las condiciones de atención que dé pie a alternativas de solución con propuestas saludables tales como: Apoyo extra para las clases, profesores que comprenda la situación de los estudiantes, consenso entre familias y el estado, implementar sistemas de reportes periódicos de ausentismo, implementar estrategias de detección oportuna de estudiantes en riesgo de exclusión escolar. Realizar trabajo coordinado con redes de apoyo, utilizar tecnologías inclusivas en las aulas contribuye a la inclusión. (Gallegos, 2018). Por ello, la defensoría del pueblo en su informe N° 183 -2019, en una de sus recomendaciones indica, “Disponer la evaluación del Currículo Nacional de Educación Básica considerando los enfoques intercultural, bilingüe, inclusivo, ambiental y comunitario, e integrando el enfoque social y de derechos de discapacidad”.

Finalmente, este manuscrito abre posibilidades para seguir investigando y concientizar sobre el tema y también invita a las entidades gubernamentales que se muestren activos y hagan valer los derechos sin olvidar los deberes de la comunidad educativa.

CONSIDERACIONES FINALES

Los factores que influyen en la deserción escolar en el contexto de pandemia en estudiantes con necesidades especiales en instituciones educativas básica regular obedecen a factores psicológicos, familiares y educativos, en este último la razón principal sería la falta de tecnología y herramientas acorde a cada necesidad de los niños, niñas y adolescentes.

La educación como derecho debe ser accesible a todos y todas, las brechas tecnológicas imposibilitan el desarrollo de una nación y dañan la estima de un estudia-

nte con y sin discapacidad.

Contar con docentes especializados dentro de las aulas inclusiva deber ser un derecho para los estudiantes con necesidades especiales.

El trabajo multidisciplinario basado en la colaboración en equipo debe prevalecer, todo ser humano tiene la flexibilidad para adquirir un nuevo conocimiento, y de ello se debe valer el profesional y el estado para fortalecer la educación inclusiva.

Contar con presupuesto es indispensable y cubrir los gastos que emana la implementación de las TICs, en las aulas inclusivas, deben asumirse con responsabilidad y con conciencia social.

Instaurar proyectos innovadores que favorezcan la educación inclusiva y que beneficie a los estudiantes con NEE.

Contar con un registro actualizado de las personas en edad de estudio y conseguir matrícula para ellos. A su vez realizar seguimiento educativo a los estudiantes y acompañamiento a los padres de familia en el proceso de enseñanza a sus hijos en casa.

El compromiso del estado para liberar las brechas educacionales, centrándose en procesos educativos formales y que velen por la calidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad-CONADIS. <https://www.conadisperu.gob.pe/>
- Congreso de la república. (2012). LEY N^o 29973 *Ley General de la persona con Discapacidad*. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>
- Cosar, R. (2020). *Educación Inclusiva en el Perú y en el mundo*. <https://obepe.org/ods/educacion-inclusiva-en-el-peru-y-en-el-mundo/>
- Cueto, S., Felipe, C. y León. (2020). Predictores de la deserción escolar en el Perú- JULIO 2020. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADEap52.pdf>
- Defensoría del pueblo (2019). *El derecho a la educación inclusiva*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/Informe-Defensorial-183-El-Derecho-a-la-Educaci%C3%B3n-Inclusiva.pdf>
- Gallegos (2018). *La inclusión de las TIC en la educación de personas con*

discapacidad: relatos de experiencias. <https://books.scielo.org/id/96y5f>

- Gálvez (2020). *La deserción escolar: causas y propuesta desde la voz de los actores*. <https://obepe.org/educacion-rural/desercion-escolar-causas-propuestas-voz-actores-y-actoras/>
- Narváez, H., Moncayo, M., Bastidas, P. (2021). *Factores que promueven la deserción escolar de los estudiantes con discapacidad del centro educativo el Guabo*. Revista Huellas. <https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/624>
- Navarrete, G., Guamán, M. A., Arteaga, M. I., & Guamán, D. C. (2019). *Aulas virtuales como mediación pedagógica para la inclusión y discapacidades*. Publicaciones,50(2), 31–39. doi:10.30827/publicaciones.v50i2.13941. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355752>
- Ramos, G., Santiago, C. y Felipe, C. (2021). *La educación de niños y niñas con discapacidad en el Perú durante la pandemia del Covid-19*. <https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2022/03/La-educacion-de-ninos-y-ninas-con-discapacidad-en-el-Peru-durante-la-pandemia-del-COVID-19-1.pdf>
- Ruiz, M., Bentancur, C., Moya, Y. (2021). *De la deserción escolar al aseguramiento de derechos de las personas en condición de discapacidad. Una mirada de la responsabilidad educativa de un centro de Vida sensorial*. Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva, Volumen 14. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/221888/Ruiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tubilla. (2021) *Gestión pública de la educación inclusiva y deserción escolar de estudiantes con discapacidad en instituciones educativas públicas, UGEL 03, 2019. [Tesis para optar Maestría]*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4304dd80ac9685ba83d7cceaee40b4b6

Zhizhko, E. (2021). *Inclusión de los niños con capacidades diferentes en escuelas regulares en México : propósitos y realidad*. Ciudad de México.

<https://doi.org/10.29092/uacm.v17i43.774> (2019, 12 diciembre) *En La Libertad el 88% de personas con discapacidad no tiene acceso al sistema educativo peruano*.
<https://sientetrujillo.com/en-la-libertad-el-88-de-personas-con-discapacidad-no-tiene-acceso-al-sistema-educativo-peruano/>