

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa  
Pública del distrito de Santiago de Surco - 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Beka Beatriz Ingaruca Peralta

Lima-Perú

2017

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi madre que siempre está a mi lado brindándome su inmenso amor, una buena educación y por ser un gran ejemplo.

A mi esposo por ser mi gran compañero de vida, siempre juntos logrando nuestras metas, a mi hija quien es mi mayor bendición, mi motor y motivo para seguir adelante.

Por ultimo a mi hermana quien es una segunda madre para mí y por darme la oportunidad de ser tía de una hermosa niña la cual alegra nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme salud, fuerzas y sobre todo por la mayor bendición que puedo tener mi hija.

Agradezco a mi madre por confiar en mí, por apoyarme, por ese amor de madre que te hace invencible ante cualquier adversidad.

Agradezco a mi esposo por ayudarme a seguir adelante, por cuidar de mí y de nuestra hija.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, según la Directiva N°033-FP6 y TS-2016, expongo ante ustedes mi trabajo de investigación titulado: “Nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco – 2017”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

En el trabajo mencionado, describimos la variable “Síndrome de Burnout” y sus dimensiones las cuales son “agotamiento emocional, despersonalización y realización personal” utilizando el diseño no experimental.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstrac	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema principal	15
1.2.2. Problemas secundarios	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación e importancia	16
<b>CAPÍTULO II: Marco teórico</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Investigaciones Internacionales	18
2.1.2. Investigaciones Nacionales	21

2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Modelos teóricos del Síndrome de Burnout	25
2.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout	26
2.2.3. Síntomas del Síndrome de Burnout	27
2.2.4. Consecuencias del Síndrome de Burnout	28
2.2.5. Síndrome de Burnout en docentes	29
2.2.6. Causas del Síndrome de Burnout en los docentes	30
2.3. Definiciones del Síndrome de Burnout	31
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	<b>34</b>
3.1. Tipo y diseño utilizado	34
3.1.1. Tipo de la investigación	34
3.1.2. Diseño de la investigación	34
3.2. Población y muestra	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	37
3.3.1. Identificación de la variable	37
3.3.2. Operacionalización de la variable	38
3.4. Instrumento de evaluación y diagnóstico	39
<b>CAPÍTULO IV Resultados de la evaluación y diagnóstico</b>	<b>42</b>
4.1. Procesamiento de los resultados	42
4.2. Presentación de los resultados	42
4.3. Discusión de resultados	48

4.4	Conclusiones	49
4.5	Recomendaciones	50
	<b>CAPÍTULO V: Programa de intervención</b>	<b>51</b>
5.1.	Denominación del programa	51
5.2.	Justificación del programa	51
5.3.	Establecimiento de objetivos	51
5.4.	Sector al que se dirige	52
5.5.	Establecimiento de conductas problemas	52
5.6	Metodología de la intervención	52
5.7	Instrumentos/material a utilizar	53
5.8	Cronograma	54
5.9	Sesiones	54
	Referencias bibliográficas	64
	Anexos	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índice poblacional del estudio.	35
Tabla 2. Índice muestral del estudio.	37
Tabla 3. Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout.	38
Tabla 4. Baremos de la variable Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco - 2017.	41
Tabla 5. Medidas estadísticas descriptivas del Síndrome de Burnout.	43
Tabla 6. Diagnóstico – agotamiento emocional en docentes de una Institucion Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco .	44
Tabla 7. Diagnóstico – despersonalización en docentes de una Institucion Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.	45
Tabla 8. Diagnóstico – realización personal en docentes de una Institucion Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.	46
Tabla 9. Diagnóstico – Síndrome de Burnout en docentes de una Institucion Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.	47



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagnóstico – agotamiento emocional	44
Figura 2: Diagnóstico – despersonalización	45
Figura 3: Diagnóstico – realización personal	46
Figura 4: Diagnóstico – Síndrome de Burnout	47

## RESUMEN

El Síndrome de Burnout es ocasionado por un alto desgaste físico y emocional que sufren los profesionales debido a las situaciones que deben enfrentar en su trabajo. El objetivo general fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco. Es una investigación descriptiva con un diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 97 docentes a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach que consta de 22 ítems dividido en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados revelaron que el 61.9% se posicionaron en el nivel alto de agotamiento emocional, el 63.9% en el nivel alto de despersonalización y por último un 24.7% en el nivel bajo de realización personal. Finalmente se puede decir que existe un 71.1% en el nivel alto del Síndrome de Burnout coincidiendo con la realidad problemática de la institución.

**Palabras claves:** burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, docentes.

## **ABSTRAC**

Burnout Syndrome is caused by a physical and emotional burnout that suffer from problems due to the situations they face in their work. The general objective was to determine the level of Burnout Syndrome in the teachers of a public educational institution of the district of Santiago de Surco. It is a descriptive - applied research with a non - experimental study, with a sample of 97 teachers who were applied the Maslach Burnout Inventory consisting of 22 items divided into three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal realization. The results revealed that 61.9% were in the high level of emotional exhaustion, 63.9% in the high level of depersonalization and finally 24.7% in the low level of personal realization. Finally, it can be said that there is a 71.1% in the high level of Burnout syndrome coinciding with the problematic reality of the institution.

Keywords: burnout, emotional exhaustion, depersonalization, personal realization, teachers.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó por la constante preocupación en la salud mental de los docentes ya que en los últimos años se observa mayor exigencia en su ámbito laboral lo cual lleva a que se encuentren con diferentes problemáticas como la excesiva población estudiantil, la recarga de horarios pedagógicos, muchas veces no cuentan con material suficiente para realizar sus trabajos de manera productiva y tienen que solventar ellos mismos los gastos, la gran cantidad de años de servicio que brindan a la institución sin recibir algún tipo de incentivo ya sea económico o moral, los padres de familia que en repetidas ocasiones responsabilizan a los docentes sobre los problemas emocionales y académicos de sus hijos y por último el bajo salario que reciben por parte del estado.

Arias (2011) refiere que el docente está sometido a factores de riesgo psicosocial, estos factores abarcan situaciones de tipo laboral, familiar o personal; que inciden en la aparición y/o mantenimiento de diversas condiciones que afectan la salud mental. La profesión docente está sometida a una serie de presiones internas y externas que perjudican su salud.

Todos estos factores determinan el Síndrome de Burnout, en donde los docentes no sienten la necesidad de lograr sus metas; se quedan estancados lo cual genera frustración personal, familiar y laboral. Muchos de ellos se ven más afectados porque pasan largas horas en relación con otras personas ya sean sus alumnos, colegas o directivos que estén a cargo de él.

Por consiguiente, el objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco para poder ver en qué área están más afectados.

En el capítulo I se encontró la descripción de la realidad problemática en el cual se determinó el conjunto de conductas y factores acerca del Síndrome de Burnout, siguiente de la formulación del problema, el objetivo general, los específicos y por último la justificación e importancia de la investigación.

En el capítulo II se profundizó en los antecedentes de investigación lo cual va enriquecer las bases teóricas acerca del Síndrome de Burnout para así tener una buena guía en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III se realizó el tipo y diseño de la investigación, se mencionó la población para que mediante el método de probabilidades calcular el número de la muestra. Se mencionó la variable de evaluación y su diagnóstico, por último se describió el instrumento de medición y su evaluación.

En el capítulo IV se presentó el procesamiento y la discusión de los resultados con lo cual se realizó un análisis para poder determinar las conclusiones y las recomendaciones.

En el capítulo V se formuló el programa de intervención en el cual se detalló su denominación, justificación, objetivos, metodología y sobre todo las actividades con las que se va aminorar el nivel de Síndrome de Burnout

Finalmente se encontraron las referencias bibliográficas y los anexos en donde se detalló la matriz de consistencia, el instrumento de evaluación y el consentimiento informado que se le aplicó a la muestra.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El Síndrome de Burnout, en los docentes es un problema que viene desde un tiempo atrás, en la actualidad muchos educadores llegan cansados, desmotivados, sin metas, con actitudes negativas ya sea de frialdad o distanciamiento, no se sienten enérgicos en el trabajo, incluso no cumplen el horario y todo lo que exige su labor, lo sienten como una carga, simplemente se sienten agotados.

Hoy en día es muy común que los docentes manifiesten altos niveles de estrés laboral, debido a que tienen que cambiar y ajustarse a nuevas exigencias pedagógicas, sociales y administrativas que a veces se realiza bajo condiciones desfavorables o poco estables. Por otro lado, ellos también se enfrentan a una serie de dificultades económicas y sociales, lo cual podría ser la causa del conocido Síndrome de Burnout (Cuenca, 2006).

La sobrepoblación de las aulas es otro problema, en muchas ocasiones llegan a estar pobladas hasta por cuarenta o cincuenta alumnos lo cual genera agotamiento ya sea emocional o físico. Se requiere que él docente se exija más cuando le dedica tiempo de forma individual a todos los alumnos, a la hora de dictar las clases no se trasmite de buena forma la información necesaria y si un alumno necesita refuerzo al docente se le cargará aún más de trabajo y responsabilidades.

En el Perú en los años 1990 y 2000, los docentes eran vistos como profesionales con poco prestigio y bajo reconocimiento social, con una preparación limitada para enfrentar los nuevos desafíos de la educación, con salarios por debajo de lo esperado si se toma en cuenta la importancia de su función y su profesión. Dicha imagen pública no ha cambiado desde entonces; se le sigue percibiendo como un profesional de menor estatus, poco preparado y pobre (Cuenca, 2006).

Por consiguiente al hablar del Síndrome de Burnout en los docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco se puede ver muchas causas, conductas e indicadores que reflejan su alto nivel de Burnout. Al momento de empezar una nueva jornada de trabajo y de realizar sus labores se sienten exhaustos, fatigados y en reiteradas ocasiones hasta frustrados. En constantes oportunidades los docentes no tienen un buen trato con sus alumnos y sus colegas eso hace que no influyan positivamente sobre todo en las actividades pedagógicas de los estudiantes.

Se les exige interés, dedicación, vocación de servicio, constante actualización en sus estudios y un sin fin de requisitos los cuales son realizados por una mínima población. Se presentan insatisfacciones por parte de los docentes ya que no tienen el apoyo del estado, sus reclamos no son escuchados, se sienten abandonados y sin ningún tipo de apoyo moral y económico.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015) los docentes tienen uno de los sueldos más bajos en el país con un promedio de S/.1350.00 mensuales. El incentivo monetario indiscutiblemente es una gran motivación junto a todos los factores mencionados anteriormente ya que sin ello pierden todo el ánimo de realizar sus labores con eficiencia llegando a tener un bajo nivel de realización personal.

Por lo tanto es importante determinar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco para así apoyar con algunas propuestas para mejorar la calidad y salud mental en el trabajo del docente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco – 2017?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco?

¿Cuál es el nivel de realización personal en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco - 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de agotamiento emocional en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco.

Identificar el nivel de despersonalización en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco.

Identificar el nivel de realización personal en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco.

## **1.4. Justificación e importancia**

La siguiente investigación se fundamenta a través de los siguientes factores. En primer lugar, en relación al factor teórico, considera hacer una revisión acerca del concepto Síndrome de Burnout su proceso y las fases que pasan las personas en esta circunstancia, todo lo expuesto aportará una base para futuras investigaciones.



En segundo lugar, en cuanto al factor social, consideramos que los datos empíricos servirán para plantearse alternativas frente a la problemática, previendo y tomando las acciones frente al Síndrome de Burnout específicamente en los docentes los cuales están constantemente expuestos , debido a que el proceso de su trabajo es considerado como complejo, donde permanentemente tiene que atender a estudiantes con características individuales propias de la edad; a padres de familia con una carga emocional negativa, con falta de compromiso en la educación de sus hijos y a esto se le suma la falta de estímulos económicos y organizacionales.

En tercer lugar, en relación al factor académico o metodológico, se busca establecer la validez y confiabilidad del Síndrome de Burnout, que sirva de estímulo y aplicación a la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones Internacionales**

Echeverría (2013) realizó la investigación “Síndrome de Burnout en maestros de educación primaria urbana del departamento de Quetzaltenango”, el objetivo de la investigación fue identificar el nivel de Síndrome de Burnout, midiendo la prevalencia de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en los maestros de educación primaria urbana del departamento de Quetzaltenango. La investigación fue descriptiva y se trabajó con una muestra de 170 profesores utilizando la prueba psicométrica Maslach Burnout Inventory.

La autora concluyó que el Síndrome de Burnout en los maestros, muestran escalas bajas de agotamiento emocional y despersonalización pero padecen de baja realización personal, por eso se propuso realizar talleres de información sobre el Síndrome de Burnout, motivación y crecimiento personal, con el fin de prevenir y disminuir los signos y/o síntomas del mismo.

Oramas (2013) realizó la investigación “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”. El objetivo fue detectar la presencia del estrés laboral y el Síndrome de Burnout. El método de estudio fue descriptivo con un diseño transversal, se trabajó con una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias y se evaluó con el Inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados revelaron la presencia de estrés laboral en 88.24% y del Burnout en 67.5%. El agotamiento emocional fue la dimensión del Burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%.

Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera y Martínez (2014) realizaron una investigación sobre “Estrés y Burnout en docentes de educación media superior”, la siguiente investigación describe la presencia de Burnout en docentes de educación media superior de una zona escolar del norte del estado de México. La muestra fue de 63 docentes a los cuales se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y el ED que investiga las creencias que generan la aparición del síndrome.

En los resultados se mostraron un alto porcentaje en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, en cuanto a logro personal se encuentra en el nivel bajo. El síndrome se encontró asociado al número de plazas e hijos y la antigüedad laboral. El docente tiende a presentar una actitud negativa, debido a los roles, exigencias y funciones que debe asumir.

Jorquera, Orellana, Tapia y Vergara (2014) realizaron la investigación sobre “Síndrome de Burnout en una muestra de profesores/as de enseñanza básica de la ciudad de Copiapó” el objetivo fue establecer la relación entre Burnout y una serie de variables sociodemográficas y organizacionales. La muestra fue de 191 profesores de enseñanza básica de centros educativos municipales y particulares de la ciudad de Copiapó. Se utilizó como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT), los cuales demostraron una adecuada confiabilidad y validez concurrente.

Las conclusiones fueron que existe una relación significativa entre la variable ausentismo laboral y todas las dimensiones de Burnout medidos por ambos instrumentos. No se observan diferencias entre las variables del MBI y del CESQT comparadas por sexo, tipo de contrato y nivel de ingresos. Los resultados fueron positivos para los establecimientos privados, evidenciándose resultados negativos en escuelas municipales. Junto a lo anterior,

se observa una correlación negativa entre los niveles de agotamiento emocional y desgaste psíquico de los equipos de profesores/as y los resultados obtenidos en las pruebas SIMCE (Sistema de Medición de la Calidad de la Educación) de segundo y cuarto año básico.

Acosta y Burguillos (2014) investigaron acerca del “Estrés y Burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: Las estrategias de afrontamiento como factor de protección”, el objetivo fue examinar la existencia de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout y establecer relaciones con dos posibles “factores de protección” las estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional.

El diseño ha sido transversal, utilizando una metodología descriptiva y correlacional. Se utilizó una muestra de 92 docentes de enseñanza primaria y secundaria procedentes de ocho centros de Huelva. Se empleó un cuestionario elaborado para la recogida de los datos personales y relativos a los centros docentes, la Escala de Apreciación del Estrés, el Cuestionario COPE y el Maslach Burnout Inventory.

Los autores concluyeron que las más estresadas de la muestra son las mujeres, personas menores de 40 años, casados, con hijos, con experiencia docente entre 10 y 20 años, y menos de 5 años en el centro de enseñanza actual. En cuanto al Síndrome de Burnout, encontramos un 9.8% en el nivel alto, un 44.6% en el nivel moderado y con 45.7% un nivel bajo.

Las estrategias de afrontamiento más usadas por los docentes fueron “crecimiento personal”, “centrarse en las emociones y desahogarse”, y la “reinterpretación positiva”; siendo las menos empleadas “negación” “religión” y “consumo de alcohol y drogas”.

Almeida, Viera, Nazare, Rosemiro, Evangelista y Gómez, (2015) investigaron sobre “Síndrome de Burnout: un estudio con profesores”, el objetivo fue analizar cómo los niveles del Síndrome de Burnout se presentan en profesores de escuelas municipales. Se realizó un estudio cuantitativo con 116 profesores, el instrumento que se utilizó fue el Maslach Burnout Inventory.

Los autores revelaron los siguientes resultados: El 46% presenta nivel medio de agotamiento emocional, 47% bajo nivel para despersonalización y 66% presentó moderada realización personal, pudiendo ser considerados vulnerables al síndrome.

### **2.1.2. Investigaciones Nacionales**

Yslado, Llerne y Norabuena (2010) realizaron la investigación sobre “Diagnostico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia” los objetivos fueron describir la frecuencia y características del Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria con experiencia laboral igual o mayor a cinco años en instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia y como planificar y evaluar los resultados de intervención. Fue un estudio pre experimental con una muestra de 133 profesores, se utilizó un cuestionario y el Inventario de Burnout de Maslach

Los autores mostraron los siguientes resultados: los docentes presentan Burnout en las fases inicial (78.2%), intermedio (2.3%) y final (19.5%). El programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa final fue efectivo para reducir el cansancio emocional (83.3%).

Salas (2010) realizó una tesis sobre “Bienestar psicológico y Síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N° 7”. El objetivo fue estudiar si existe relación entre el Bienestar Psicológico y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Unidad de Gestión

Educativa Local N°7, para lo cual se trabajó con el diseño descriptivo correlacional con una muestra de 179 docentes, de la UGEL N° 7, correspondiente a los distritos de Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Borja, San Luis, Santiago de Surco y Surquillo, de ambos sexos, de los niveles inicial, primaria y secundaria.

El autor concluyo en que existen diferencias entre el Bienestar Psicológico y el Síndrome de Burnout, notándose que los participantes con bajo nivel de Bienestar Psicológico presentan un Burnout más alto.

Arias y Jiménez (2013) investigaron sobre “Síndrome de Burnout en docentes de educación básica regular en Arequipa”, el estudio se realizó con una muestra de 233 docentes de Educación Básica Regular entre 20 a 65 años de edad, utilizaron como instrumentos una ficha de registro socio laboral que comprende datos tales como edad, género, tiempo de servicio, ingresos económicos, estado civil, número de hijos, nombre de la institución educativa y tipo de gestión y el Inventario de Burnout de Maslach en su formato adaptado por Fernández (2002) para docentes.

Los autores concluyeron que el 93,7% de los docentes varones tenían un nivel moderado de Burnout y el 6,3% tenía un nivel severo, mientras que el 91,5% de las docentes mujeres tenían un nivel moderado y el 7,5% tenía un nivel severo de Síndrome de Burnout. Por consiguiente los varones se ven un poco más afectados en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas, y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

Díaz (2014) realizó la investigación sobre “Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013”; fue un análisis descriptivo aplicativo, en donde el objetivo fue determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los profesores de la Facultad de

Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. La muestra estuvo constituida por 50 profesores y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. Para los profesores se utilizó una encuesta y el instrumento fue el Maslach Burnout Inventory.

Mediante la encuesta aplicada a los profesores los resultados fueron que el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de agotamiento emocional, en la dimensión despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto. En la dimensión realización personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo.

Se concluyó que en la variable Síndrome de Burnout el 64% de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentaron evidencias en el nivel medio y el 18% de docentes presentaron en el nivel alto; En la variable Desempeño Docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se pudo evidenciar que la presencia del Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto de síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo

Cotrado, Infantes (2015) realizaron la tesis sobre “Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015”. El objetivo fue determinar la relación entre Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca – 2015. Fue un diseño no experimental de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 177 docentes de educación inicial. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de estimación de afrontamiento (COPE).

Los resultados indicaron que el 24.3% de los docentes presentan un Síndrome de Burnout en un nivel medio y estrategia de afrontamiento en un nivel medio; el 20.3% presentan Síndrome de Burnout en un nivel alto y una estrategia de afrontamiento en un nivel medio; asimismo se aprecia que el 8.5% de los docentes presentan Síndrome de burnout en un nivel alto y estrategias de afrontamiento en un nivel bajo. Finalmente se puede decir que si existe relación entre el Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en los docentes de educación inicial.

Arpita (2016) investigó sobre “Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory en internos de Obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal y Hospital Nacional Docente Madre Niño – San Bartolomé Junio 2016”. Su objetivo fue determinar el Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario en los internos de Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. La investigación fue descriptiva de corte transversal y se aplicó el Maslach Burnout Inventory en una muestra de 61 internos de Obstetricia.

Los resultados fueron: agotamiento emocional, el 64,5 % obtuvo un nivel alto, 16,1% nivel medio y un 19,3% nivel bajo. En la dimensión de despersonalización el 71% presenta un nivel alto, un 12,9% nivel medio y 16,1% nivel bajo. Por último en la dimensión realización personal el 58,1% obtuvo un nivel alto, 29% nivel medio y 12,9% un nivel alto.

Se concluyó que la presencia del Síndrome de Burnout fue de un nivel alto en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo en la dimensión realización personal se obtuvo un nivel bajo.



## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Modelos teóricos del Síndrome de Burnout**

Existen muchas definiciones acerca del Síndrome de Burnout para ellos se muestran los siguientes modelos teóricos los cuales nos explican cómo desencadena el síndrome.

#### Modelo de Pines.

Pines (como se citó en Martínez, 2010) refiere que el Síndrome de Burnout comienza cuando el profesional pone la búsqueda del sentido existencial en sus labores y fracasa en el proceso. Lo cual quiere decir que le dan sentido a su existencia por medio de labores humanitarias. Este modelo es motivacional, y explica que sufren de Burnout aquellos sujetos que tienen altas expectativas que al no cumplirlas daría como resultado un proceso de frustración donde la capacidad de adaptación ha quedado disminuida.

#### Modelo de autoeficacia de Cherniss

Cherniss (como se citó en Martínez, 2010) menciona que el logro independiente y exitoso que obtiene el profesional mediante sus metas aumenta su eficacia. Sin embargo, el fallo de esas metas lo lleva al fracaso psicológico y al desarrollo de Burnout. Por otro lado, los profesionales con fuertes sentimientos de autoeficacia tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa.

#### Modelos de Cox, Kuk y Leiter

Cox, Kuk y Leiter (como se citó en Martínez, 2010) sugiere que el Burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el agotamiento emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación

cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

#### Modelo de Gil-Monte y Peiró

Gil-Monte y Peiró (como se citó en Martínez, 2010) explica en este modelo que el Burnout tiene en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.

#### **2.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout**

Fernández (2002) presenta tres dimensiones del Síndrome de Burnout

a) Cansancio emocional (CE), consiste en la pérdida continua de energía, agotamiento físico y emocional producido por la actividad laboral. Donde se tiene la impresión de estar agotado y habitualmente la persona esta irritada o deprimida.

b) Despersonalización (DP), se manifiesta con sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con las cuales se relaciona en su trabajo, evidencia indiferencia e insensibilidad, es visto por los demás como un profesional deshumanizado por su endurecimiento afectivo.

c) Realización personal (RP), está caracterizado por sentimientos de incompetencia y fracaso, se sienten infelices con ellos mismos, tienen baja autoestima, valoran negativamente su

trabajo, se sienten incapaces de seguir encontrando satisfacción en sus labores, desarrollan actitudes negativas y deshumanizadas.

### **2.2.3. Síntomas del Síndrome de Burnout**

Barría (2002) establece cuatro categorías para distribuir los síntomas:

- a) Síntomas cognitivos: El sujeto parece haber perdido la capacidad de flexibilidad en el pensamiento, mostrando actitudes negativas que no le facilitan la capacidad de afrontamiento.
- b) Síntomas afectivos: Se muestran con sentimientos contradictorios entre su malestar personal y el no poder cumplir su deber como profesionales.
- c) Síntomas físicos: Van perdiendo progresivamente parte de la energía y vitalidad que demuestra en situaciones normales, se muestran más propensos a contraer enfermedades.
- d) Síntomas conductuales: Manifiestan actitudes que reflejan su estado ansioso llegando a adoptar determinados comportamientos de riesgo.

Ponce y Col (2005) mencionan que el Burnout siempre está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso y hacen una lista de la sintomatología más frecuente:

- a) Psicosomáticos: Cansancio, fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas y otros desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, taquicardia hipertensión, etc.
- b) Conductuales: Mala comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, fármacos etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en contacto con

los demás, aumento de las conductas violentas, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros.

- c) Emocionales: Distanciamiento afectivo como una forma de protección del yo, aburrimiento y actitud crítica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, disminución de la memoria inmediata, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.
- d) Laborales: Disminución en la capacidad de trabajo, detrimento en la calidad de los servicios que presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

#### **2.2.4. Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Mayormente las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad.

En cuanto al área conductual, la consecuencia más importante es la despersonalización en este aspecto las consecuencias se pueden sintetizar en la pérdida de acción pre activa, y las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias, en general, hábitos dañinos para la salud. La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobre todo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y

problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica.

En cuanto a las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión.

### **2.2.5. Síndrome de Burnout en docentes**

Kyriacou y Sutcliffe (como se citó en Aluja, 2012) realizaron un estudio que observó, que el Síndrome de Burnout en los docentes aparece como consecuencia de respuestas de tipo negativo como cólera o depresión.

DeFranck y Stroup (como se citó en Aluja, 2012). Los estudios refieren que existe una relación entre estrés en el trabajo y la salud física y mental de los docentes, lo cual puede influir en sus actitudes hacia los compañeros, su comportamiento en el aula y su deseo de permanecer en la profesión.

Para estudiar el estrés docente conviene abordar tanto las fuentes como las manifestaciones del estrés.

Las fuentes de estrés: En los docentes varían en función de las diferentes investigaciones, pues dependen de varios factores, tales como el país, tipo de enseñanza, condiciones de trabajo, etc. Mencionaremos algunas de las diferentes fuentes de estrés docente informada por diferentes autores.

Esteve (como se citó en Aluja, 2012), sugiere tres posibles fuentes de estrés de carácter sociológico, psicológico y fisiológico.

Seva (como se citó en Aluja, 2012) propone un listado de fuentes de estrés relativas a la interrelación con el trabajo, centro, padres y estudiantes.

Manifestaciones de estrés: En el caso de las manifestaciones de estrés nos encontramos que según los diferentes estudios y autores las consecuencias a los estresores laborales son de tipo físico y psicológico.

Para Kyriacou y Sucliffe (1978), los síntomas del estrés más comúnmente experimentados por los docentes son sentimientos de estar agotado y frustración.

En un estudio de Cichon y Koff (1980), un 56% de los docentes informaron de trastornos físicos y un 26% de trastornos emocionales.

Polano (1985) las manifestaciones del estrés en los docentes pueden agruparse como sigue: emocionales, comportamentales y psicofísicas.

#### **2.2.6. Causas del Síndrome de Burnout en los docentes**

Existen diversas causas que definen al docente que padece de Síndrome de Burnout, a continuación mencionaremos las más resaltantes sobre todo en los profesionales de la educación.

##### **Causas individuales:**

- Excesiva confianza de la capacidad profesional.
- Creencias del desarrollo de servicios extraordinarios dirigido a los estudiantes para obtener el mejor beneficio para ellos y para el docente.
- Desesperación por obtener los resultados del trabajo de manera inmediata o a corto plazo.

- Creer que su trabajo es apreciado y valorado por sus colegas, superiores, estudiantes y padres de familia.
- Esperar un ambiente estimulante y recompensado que en la realidad es muchas veces frustrante.
- Esperar una capacitación permanente y actualizada pero que en la realidad es otro elemento de desencanto.

**Causas de contexto laboral:**

- Sobrecarga laboral.
- Estudiantes con una amplia gama de capacidades y necesidades diferentes.
- El tiempo para realizar sus labores y la cantidad de tareas que deben llevarse a sus casas.
- Problemas de coordinación entre los miembros de la propia entidad.
- Incompetencia por parte de algunos profesionales.
- Problema de libertad de acción.
- La infraestructura y los materiales de enseñanza.

**2.3. Definiciones del Síndrome de Burnout**

Freudenberger (1974) detalló el Burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada que resulta de una sobrecarga de trabajo, exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador.

Freudenberg brindaba sus servicios en una clínica para toxicómanos en Nueva York, durante su trabajo observó que después de un año de trabajo, la mayoría de los voluntarios sufrían una pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, además de síntomas de depresión y ansiedad, en un marco de pérdida de la motivación e interés con que abordarían

inicialmente su trabajo e incluso manifestando intolerancia, resentimiento y agresividad con los pacientes. (citado por Echeverría, 2013)

Sin embargo fue la psicóloga Maslach (1977) la que dio a conocer ante la Asociación Americana de Psicólogos el término “Burnout”, como un síndrome de desgaste profesional por personas que trabajan en contacto directo con usuarios, tales como son el personal sanitario y los docentes (citado por Martínez, 2010)

Desde una perspectiva psicosocial Maslach y Jackson (1981), lo consideran una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás, y un sentimiento de inadecuación ante las tareas que debe realizar. Ellos elaboran el Maslach Burnout Inventory en 1981.

Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles.

Buendía y Ramos (2001) entienden el Burnout como un proceso que supone la interacción de variables emocionales (cansancio emocional, despersonalización), cognitivas (falta de realización en el trabajo) y sociales (despersonalización). Estas variables aparecen de manera secuencial y articulada entre si dentro de un proceso más amplio de estrés laboral.

Schwartzmann (2004) menciona que el Síndrome de Burnout a diferencia de la depresión y de otros trastornos asociados, es una entidad relacionada exclusivamente con el trabajo, por lo tanto se considera que debe constituirse como una “enfermedad profesional”

OMS (2005) define el Síndrome de Burnout como una molestia de riesgo profesional, el cual genera un deterioro del bienestar mental del trabajador en la cual presenta síntomas físicos, psicosomáticos, emocionales y conductuales.



Bosqued (2008), indica que el Síndrome de Burnout es tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre conoedores que trabajan en contacto directo con clientes, pacientes, alumnos, entre otros.

Cornejo (2015) El Síndrome de Burnout es un tipo específico de estrés laboral. Es padecido por los profesionales de la salud y educadores, quienes se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio profesional.

Finalmente se puede decir que el Síndrome de Burnout, también llamado síndrome de “quemarse por el trabajo”, o desgaste profesional, es considerado una fase avanzada del estrés profesional, cuando hay una sobrecarga en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario, actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. Todo esto ocurre habitualmente en profesionales que trabajan en contacto directo con personas.

Dentro de este síndrome las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral, ya que se encuentran inmersos en el desánimo, que van acompañados de expectativas defraudadas y de ideales destrozados, que se revelan en las actitudes negativas hacia los clientes y hacia las organizaciones.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño utilizado**

#### **3.1.1. Tipo de la investigación**

La investigación es de tipo descriptiva la cual pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

“En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, etc.).” (Hernández *et al.*, 2014, p.80).

#### **3.1.2. Diseño de la investigación**

“El término diseño, se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (Hernández *et al.*, 2014, p. 128).

El diseño de la investigación es no experimental – transversal porque se estudió en una población definida y en un punto específico de tiempo.

“El diseño será no experimental porque se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández *et al.*, 2014, p.152).

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.” (Hernández *et al.*, 2014, p.151).

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

La población estuvo constituida por 130 docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.

Tabla 1

*Índice poblacional del estudio*

	Total	
Varones	52	40.2%
Mujeres	78	59.8%
Total	130	100.0%

*Fuente: Registro de la Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.*

En la tabla 1 se muestra el Índice poblacional del estudio, donde se observa una menor cantidad de docentes varones con un total de 52, en el caso de las mujeres existe un total de 78 docentes.

### 3.2.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión.

Según Kish (como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) “Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que pueda medirse el tamaño de error de nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es aminorar al máximo este error, al que se le llama error estándar”, (p.177).

La muestra estará constituida por docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, para hallar dicha muestra se utilizó la fórmula de Arkin y Colton.

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Z = Nivel de confianza, usualmente se utilizó al 95% y tiene un valor de 1.96.

N = Muestra determinada o calculada.

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%).

E= Error estándar, es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi Grace 5 % de error es igual 0.01.

Tamaño de la población: 130 individuos.

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero si se considera al total de la población el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$N = \frac{(1.96)^2 * 130 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (130 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$N = \frac{124.852}{0.3225 + 0.96041} = \frac{124.852}{1.2829} = 97.3224725232$$

N → 97 Individuos

De esa manera se calculó el tamaño de la muestra utilizando el método de probabilidades obteniendo como resultado 97 docentes.

Tabla 2  
*Índice muestral del estudio*

	Total	
Varones	40.2%	39
Mujeres	59.8%	58
Total	100.0%	97

*Fuente: Elaboración propia*

Índice muestral del estudio, en el cual 58 fueron mujeres y 39 varones cumpliendo una jornada de tiempo completo el cual son 40 horas y un mínimo de 8 años trabajando como docentes.

### **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización**

#### **3.3.1. Identificación de la variable**

La variable a evaluar es el Síndrome de Burnout que es una elevada fatiga tanto emocional como interpersonal que se presentan en el área laboral.

### 3.3.2. Operacionalización de la variable

Tabla 3

*Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Nº de ítems	Puntuación
Síndrome de Burnout	Es un síndrome de desgaste profesional por personas que trabajan en contacto directo con usuarios, tales como son el personal de salud y los docentes. (Maslach y Jackson, 1981).	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6,	Bajo 0 - 22
			8, 13, 14, 16 y 20	Moderado 23 - 38 Alto 39 - 43
		Despersonalización	5, 10, 11,	Bajo 0 – 8 Moderado 9 – 20
			15 y 22	Alto 21 – 25
Realización personal			4, 7, 9,	Bajo 0 -30
			12, 17, 18, 19 y 21	Moderado 31 – 39 Alto 40 – 48

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.4. Instrumento de evaluación y diagnóstico**

El instrumento que se utilizó para medir el Síndrome de Burnout fue el Inventario de Burnout de Maslach el cual plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción en el trabajo. A continuación, se presentará la ficha técnica del test.

- **Ficha Técnica**

**Nombre:** Inventario de Burnout de Maslach

**Autores:** Maslach y Jackson 1981

**Adaptación:** Fernández (2002) Universidad de Lima

**Aplicación:** Individual y colectiva - adultos

**Tiempo de aplicación:** 10 a 15 minutos

La prueba muestra las siguientes escalas de valoración

- Nunca (0)
- Pocas veces al año (1)
- Una vez al mes o menos (2)
- Unas pocas veces al mes (3)
- Una vez a la semana (4)
- Unas pocas veces a la semana (5)
- Todos los días (6)

Está conformado por 22 ítems que se valoran con una escala de tipo Likert de cero a seis puntos. La prueba está factorizada en tres dimensiones las cuales son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Agotamiento emocional en esta dimensión se evalúa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Está conformada por 9 ítems los cuales son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, su puntuación máxima es de 43 puntos señalando que de 39 a más indica un alto nivel, entre 23 y 38 corresponden a puntuaciones moderadas siendo las puntuaciones por debajo de 22 indicativas de un nivel bajo de agotamiento emocional.

Despersonalización en esta dimensión se evalúa el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está conformada por 5 ítems los cuales son 5, 10, 11, 15 y 22, su puntuación máxima es de 25 puntos señalando que de 21 a más es un nivel alto, de 9 a 20 un nivel moderado y menores de 8 un nivel bajo de despersonalización.

Realización personal en esta dimensión se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Está conformada por 8 ítems los cuales son 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, su puntuación máxima es de 44 puntos señalando que 0 a 31 puntos indica un nivel bajo de 34 a 39 un nivel moderado y superiores a 40 un nivel alto.

- **Validez y confiabilidad**

La prueba ha sido utilizada en Perú para evaluar el Burnout en 264 profesores de educación primaria de Lima Metropolitana (Fernández, 2002). Se investigó la validez de contenido de la prueba y se utilizó el coeficiente de V de Aiken, este coeficiente alcanzó niveles de 0.89 a 1, por lo que la prueba contó con validez de contenido (Escrura, 1988 citado en Fernández, 2002).

Finalmente, se encontró un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.78 para cansancio o agotamiento emocional, 0.76 para despersonalización y 0.74 para la disminución de la realización personal (Fernández, 2002).



- **Baremos del Inventario de Burnout de Maslach**

Tabla 4

*Baremos de la variable Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco – 2017*

Puntajes directos por sub escalas				
Percentil	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de Burnout
25	22,00	8,00	31,00	72,00
50	38,00	20,00	37,00	94,00
75	43,00	25,00	44,00	101,50

*Fuente: Elaboración propia*

Se aprecia en la tabla 4 los cuartiles del Inventario de Burnout de Maslach, el cual permite determinar el nivel de Burnout que presentan los docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco – 2017.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

#### 4.1. Procesamiento de los resultados

Una investigación es científicamente válida al estar sustentada en información verificable. Para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar.

El análisis de datos cuantitativos se realizará tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente. Para analizar cada una de las variables se utilizará el programa SPSS versión 22.y Excel 2016.

Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

- Valor mínimo y máximo
- Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de los resultados

A continuación, se presentan los resultados de la prueba aplicada a los docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.

Para obtener los resultados estadísticos se usó el criterio del Inventario Burnout de Maslach en sus tres dimensiones las cuales son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los cuales tiene diferentes rangos para su calificación.

Realizada la aplicación de instrumentos de evaluación se evidencian los siguientes datos.

Tabla 5

*Medidas estadísticas descriptivas del Síndrome de Burnout*

Estadísticos	
Media Aritmética	88.06
Mínimo	56
Máximo	119

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 5 se puede observar que la media aritmética de la muestra es de 88.06, con un valor mínimo de 56 y un valor máximo de 119, evidenciándose que la mayor parte de los docentes manifiestan un nivel alto de Síndrome de Burnout.

A continuación se presentan los resultados del Inventario de Burnout de Maslach que se le aplicó a la muestra mostrando las tablas de frecuencias así como los gráficos cada uno con su respectiva descripción, tanto del Síndrome de Burnout y de sus tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

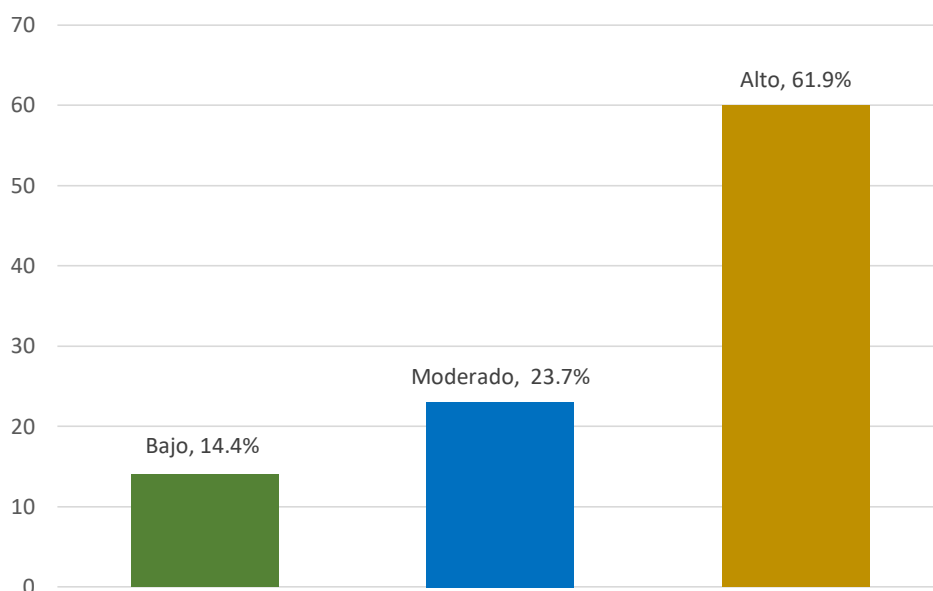
Tabla 6

*Diagnóstico – agotamiento emocional en docentes de una Institucion Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	60	61.9
	Moderado	23	23,7
	Bajo	14	14,4

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 6 se puede observar que existe una frecuencia de 60 docentes en el nivel alto, 23 en el nivel moderado y por último 14 en el nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional.



*Figura 1: Diagnóstico – agotamiento emocional*

Los resultados en cuanto al índice del diagnóstico de la dimensión agotamiento emocional, existe un índice de 61.9% de frecuencia en la categoría alto, asimismo, el 23.7% de ellos obtuvieron un índice moderado y el 14.4% obtuvieron un índice bajo de dicho diagnóstico.

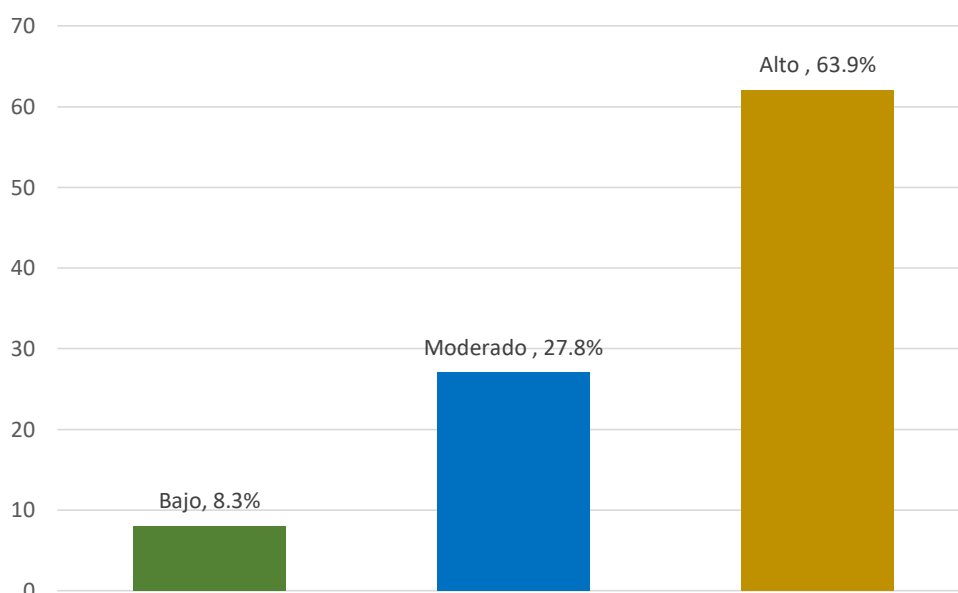
Tabla 7

*Diagnóstico despersonalización en docentes de una Institucion Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	62	63.9
	Moderado	27	27.8
	Bajo	8	8.3

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 7 se puede observar que existe una frecuencia de 62 docentes en el nivel alto, seguidos de 27 docentes en el nivel moderado y 8 en el nivel bajo en la dimensión despersonalización.



*Figura 2: Diagnóstico – despersonalización*

Los resultados en cuanto al índice de diagnóstico de la dimensión despersonalización se evidencia un 63.9% de profesionales se encuentran en un nivel alto, en cuanto al nivel moderado un 27.8% de la muestra sufre de despersonalización y por último en el nivel bajo un 8.3%.

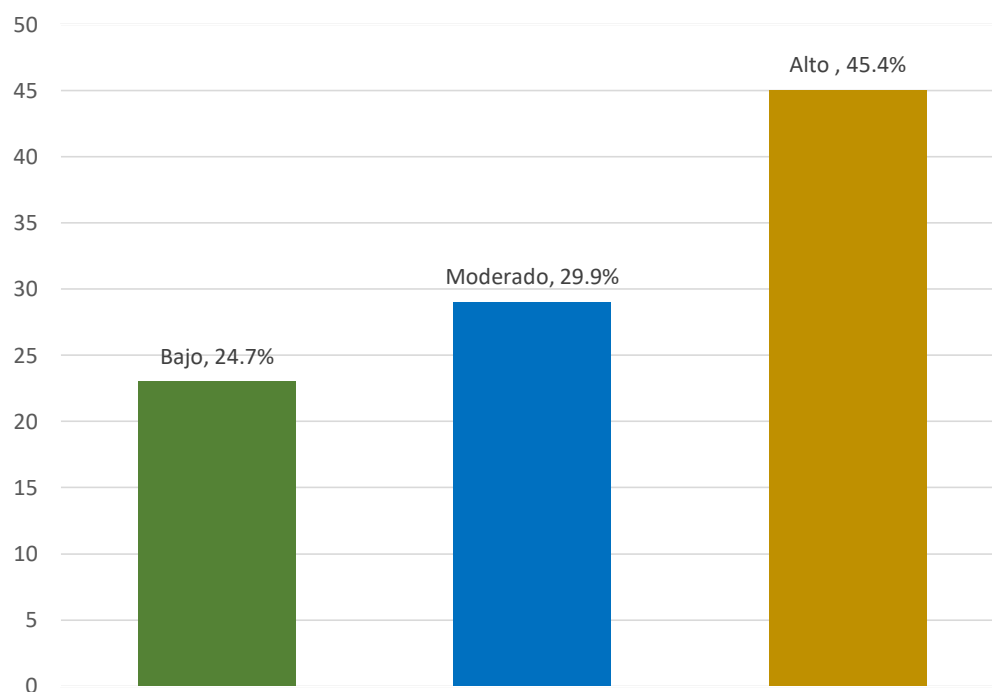
Tabla 8

*Diagnóstico – realización personal en docentes de una Institucion Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	44	45.4
	Moderado	29	29.9
	Bajo	24	24.7

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 8 se puede observar que existe una frecuencia de 44 docentes en el nivel alto, 29 en el nivel moderado y en el nivel bajo 24 docentes en la dimensión realización personal.



*Figura 3: Diagnóstico – realización personal*

Se evidencia que un 45.4% obtuvieron como resultado un alto nivel en dimensión realización personal, en tanto el 29.9% presenta un nivel moderado y un 24.7% un nivel bajo.

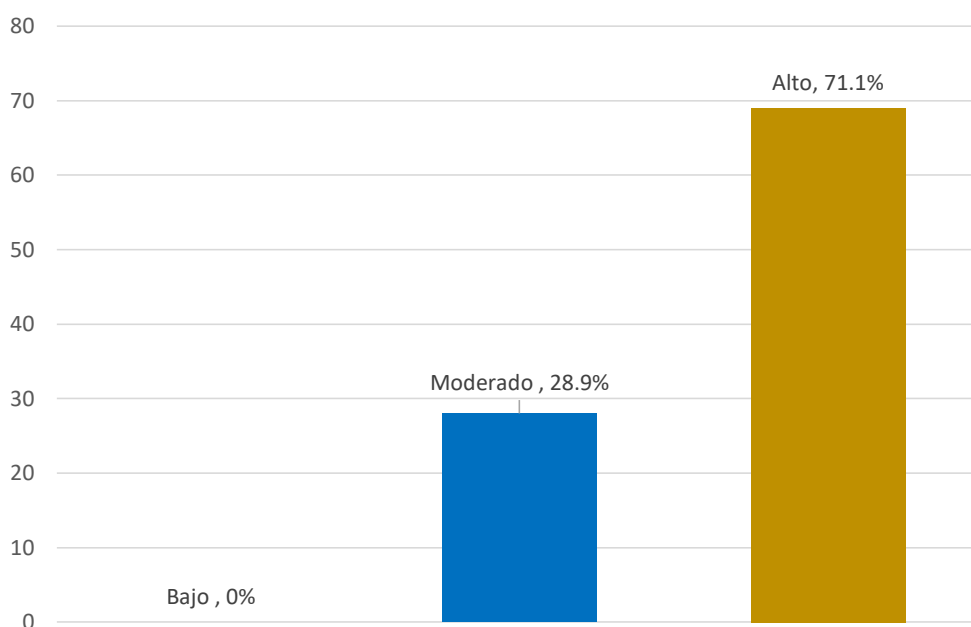
Tabla 9

*Diagnóstico – Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	69	71.1
	Moderado	28	28.9
	Bajo	0	0

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 9 se puede observar que existe una mayor frecuencia en el nivel alto con 69 docentes, 28 en el nivel moderado y 0 en el nivel bajo del Síndrome de Burnout.



*Figura 4: Diagnóstico – Síndrome de Burnout*

Se evidencia un 71.1% en el nivel alto, un 28.9% en el nivel moderado y un 0% en el nivel bajo obteniendo como resultado un nivel alto de Burnout lo cual coincide con la realidad problemática de la institución.

### 4.3 Discusión de resultados

Los resultados de acuerdo a la discusión por objetivos, se presentan a continuación:

En cuanto al objetivo general, la evaluación del Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, los resultados muestran que en cuanto al diagnóstico existe un índice de 71.1 % de frecuencia en la categoría alto, asimismo, el 28.9% de ellos obtuvieron un índice moderado del dicho diagnóstico, (Fernández, 2002), quien manifiesta que el 43% de docentes alcanzan niveles altos en el Síndrome de Burnout, se discuten las diferencias encontradas en cada una de las dimensiones del síndrome en relación con una serie de variables sociodemográficas en las que se encuentra inmerso el docente.

En cuanto al primero de los objetivos específicos, el agotamiento emocional en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, un 61.9 % de profesionales se encuentran en un nivel alto de agotamiento emocional, un 23.2% en el nivel moderado y un 14.4% en el nivel bajo obteniendo como resultado una predominancia del nivel alto así mismo (Díaz, 2014), quien manifiesta que el 16% de su muestra presenta un nivel alto de agotamiento emocional y un 62% un nivel moderado, contrastando de esa manera resultados sobre todo en el nivel alto

En cuanto al segundo de los objetivos específicos, la despersonalización en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, un 63.9% obtuvieron un nivel alto, el 27.8% en el nivel moderado y en el nivel bajo una puntuación de 8.3%, de caso contrario, (Echeverría 2013), sostiene que, el Síndrome de Burnout en los maestros de educación primaria urbana, muestran escalas bajas de despersonalización y agotamiento emocional, pero padecen de baja realización personal, por ello se proponen los talleres de información sobre el síndrome de Burnout, motivación y crecimiento personal.



En relación al tercero de los objetivos específicos, la realización personal en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, un 45.4% se encuentra en el nivel alto, 29.9% presenta un nivel moderado y el 24.7% un nivel bajo de realización personal. (Acosta y Burguillos. 2014), manifiestan que la realización personal debe estar sujeta a las estrategias de afrontamiento más usadas por los docentes como el “crecimiento personal”, “centrarse en las emociones y desahogarse”, y la “reinterpretación positiva”; siendo las menos empleadas “negación” “religión” y “consumo de alcohol y drogas.

#### **4.4 Conclusiones**

En relación con el objetivo general, el cual pide determinar cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, observamos un 71.1% de frecuencia en la categoría alto, reiterando el desgaste laboral que presentan los docentes.

En relación con el primer objetivo específico, el cual pide identificar el nivel de agotamiento emocional en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco se puede mencionar que un 61.9% se encuentra en el nivel alto, evidenciando en los docentes cansancio e irritabilidad durante su jornada laboral.

En relación al segundo objetivo específico, el cual pide identificar el nivel de despersonalización en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, mencionaremos que un 63.9% obtuvieron como resultado un alto nivel, donde los docentes muestran actitudes negativas de indiferencia e insensibilidad.

En relación al tercero de los objetivos específicos, el cual pide identificar cual es el nivel de la realización personal en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco, podemos mencionar que un 24.7% se encuentra en el nivel bajo, lo cual es favorable porque se sienten capaces de encontrar satisfacción en sus labores.

## **4.5 Recomendaciones**

Facilitar información por parte de los directivos de la institución, la Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación sobre las estrategias de promoción y prevención orientadas a fortalecer los mecanismos de afronte del personal disminuyendo los riesgos de padecer del Síndrome de Burnout y/o enfermedades ocupacionales y contribuyendo a mejorar la calidad de los docentes.

Mejorar la distribución de los horarios laborales para que el docente pueda tener una buena organización y el tiempo adecuado para realizar sus programaciones y de esa manera aminorar el agotamiento.

Fortalecer la relación de los docentes con sus alumnos para así reducir las actitudes negativas o de indiferencia que muestran y no se vean como un profesional deshumanizado sino preocupado por el bienestar educativo de sus alumnos.

Realizar un programa de intervención para seguir fortaleciendo el auto concepto y autoestima en los docentes para que se sientan emocionalmente capaces de realizar sus labores de manera exitosa. En el caso de los docentes que manifiestan un nivel muy alto de Burnout deberán asistir a terapia psicológica.

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

Disminuyendo el Síndrome de Burnout en docentes

#### **5.2. Justificación del programa**

El siguiente programa de intervención se fundamenta a través de los siguientes factores, el agotamiento, la baja realización, el estrés, la presión, la sobrecarga de alumnos que tienen los docentes en su centro de labores. Otra consideración es la falta de información hacia los docentes sobre el Síndrome de Burnout, lo cual es necesaria para obtener resultados positivos al aplicar el programa de intervención.

En cuanto al factor social, consideramos que los datos empíricos servirán para plantearse alternativas frente a la problemática, previendo y tomando las acciones frente al Síndrome de Burnout específicamente en los docentes ya que están expuestos a manifestarlo, debido a que el proceso de su trabajo es considerado como complejo, donde permanentemente tiene que atender a estudiantes con características individuales propias de la edad; a padres de familia con una carga emocional negativa, con falta de compromiso en la educación de sus hijos y a esto se le suma la falta de estímulos económicos y organizacionales.

#### **5.3. Establecimiento de objetivos**

##### **Objetivo General**

Disminuir el Síndrome de Burnout en los docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco – 2017.

##### **Objetivos Específicos**

- Aminorar el Agotamiento Emocional en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco.

- Aminorar la Despersonalización en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco.
- Mejorar la Realización Personal en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco.

#### **5.4. Sector al que se dirige**

El presente programa está dirigido a los docentes que padecen de Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones y actualmente laboran en una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco.

#### **5.5. Establecimiento de conductas problemáticas**

Se observa y se elabora un análisis situacional de la problemática organizacional, en donde los docentes que padecen del Síndrome de Burnout manifiestan cansancio, irritabilidad, aburrimiento, disconformidad en el momento que realizan sus actividades y en ocasiones también muestran todas esas conductas en su entorno familiar.

Hoy en día esta problemática en el mundo laboral hace que la calidad y productividad de los docentes disminuya. Encontramos diferentes factores como recarga en sus horarios pedagógicos, demanda de alumnos y el poco salario que reciben mensualmente, carecen de motivaciones por lo cual se manifiesta un nivel alto del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones.

#### **5.6 Metodología de la intervención**

El programa tendrá un enfoque humanista ya que se va considerar a la persona como un ser individual e importante y de esa manera vamos a promover el desarrollo personal de los docentes.

Se va a desarrollar mediante sesiones las cuales ampliarán el conocimiento de los docentes sobre el Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones y como se puede disminuir de manera eficaz y positiva.

En las sesiones a programar se realizarán diferentes técnicas como capacitaciones donde los participantes estarán preparados y motivados

para que puedan demostrar todas sus habilidades con una actitud positiva.

Mediante la observación identificaremos las conductas problemas que llevan al docente a tener un alto nivel de burnout, se buscara alternativas de solución ante la problemática observada.

Con la integración podrán tener una buena comunicación sea verbal o no verbal para fomentar la confianza entre los docentes.

Por ultimo las dinámicas grupales, de esa manera los docentes trabajaran en equipo, intercambiaran ideas, va aprender a escuchar, buscar estrategias para lograr cumplir los objetivos planteados.

## **5.7 Instrumentos/material a utilizar**

### **Instrumentos**

- Inventario de Burnout de Maslach

### **Técnicas**

- Capacitación
- Observación
- Integración
- Dinámicas grupales

### **Recursos**

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| • Facilitador   | • Laptop         |
| • Participantes | • USB            |
| • Salón amplio  | • Lapiceros      |
| • Sillas        | • Hojas de papel |
| • Mesas         | • Plumones       |
| • Proyector     | • Dípticos       |

## **5.8 Cronograma**

La duración del programa de intervención será de 2 meses, las actividades se realizarán una vez a la semana en el horario de 4:00 pm a 5:00 pm, en la última semana en coordinación con el área de personal, recursos humanos y dirección general se organizará un día recreativo el cual tendrá una duración de 7 horas.

## **5.9 Sesiones**

Sesión N°1	Descripción	
	Objetivo	Explicar a los docentes sobre el Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones.
	Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salón de clases</li> <li>• Sillas</li> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• Video informativo</li> <li>• Dípticos con información necesaria</li> </ul>
Conociendo acerca del Síndrome de Burnout	Organización	Grupal
	Desarrollo	En esta sesión el facilitador analizará conceptualmente el Síndrome de Burnout junto con los participantes, pidiendo una lluvia de ideas acerca del tema luego explicara en qué consiste, sus características generales, sus manifestaciones más evidentes, signos de alerta, sus síntomas, consecuencias y el porqué de este programa, mostrándoles la información de los elevados niveles de Burnout en los docentes y, por tanto, lo adecuado que es seguir este programa. Con el conocimiento del síndrome estarán preparados para reconocer fuentes de estrés o síntomas de éste.
	Tiempo	45 minutos

Sesión N°2	Descripción	
Identificando síntomas y características	Objetivo	Identificar por sí mismo si padece o sufre algunas de las características del Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones.
	Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salón de clases</li> <li>• Sillas</li> <li>• Mesas</li> <li>• Hojas de papel</li> <li>• Lapiceros</li> </ul>
	Organización	Grupal
	Desarrollo	En esta sesión el facilitador pedirá a los participantes que escriban en una hoja de papel algunas de las características que ellos creen que pueden asociarse al Síndrome de Burnout, se harán una autoevaluación en las diferentes dimensiones y deberá obtener sus propias conclusiones.
	Tiempo	30 minutos



Sesión N°3	Descripción
Objetivo	Establecer solución de problemas ante las características que padecen del Síndrome de burnout y sus tres dimensiones
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salón de clases</li> <li>• Sillas</li> <li>• Hojas de papel</li> <li>• Lapiceros</li> </ul>
Solucionando mis problemas	
Organización	Grupal
Desarrollo	En esta actividad formarán grupos de 5 personas las cuales deberán manifestar los problemas que pueden encontrar en el día a día de su trabajo. Con esta actividad se pretende ayudar a las personas en la toma de decisiones ante sus problemas habituales consistiendo en la identificación del problema, el análisis de alternativas posibles, la búsqueda de alternativas y la toma de decisiones sobre la solución más adecuada. Se realizará con problemas reales que los maestros pueden encontrar en el día a día en su puesto de trabajo
Tiempo	45 minutos

Sesión N°4		Descripción
	Objetivo	Manifiestar la importancia del rol del docente
	Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salón de clases</li> <li>• Sillas</li> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• PPT</li> </ul>
Rol del docente	Organización	Grupal
	Desarrollo	En esta sesión trabajaremos la importancia del rol que juegan los docentes en la sociedad y lo valioso que es el trabajo que realizan dentro del aula, ya que bajo su responsabilidad está la educación de las generaciones jóvenes, el desarrollo social, para así mejorar las expectativas de cada uno de ellos y la imagen que tienen del trabajo docente. Cada uno deberá manifestar su mejor virtud como educador de esta manera vamos a elevar su auto concepto, su autoestima y sientan realmente lo eficaces que pueden ser.
	Tiempo	30 minutos

Sesión N°5	Descripción
Objetivo	Mejorar el auto concepto que se tienen los docentes y sepan reconocer sus habilidades.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salón de clases</li> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• PPT</li> </ul>
Organización	Grupal
Desarrollo	En esta sesión se reforzará al docente sobre su auto concepto y autoestima para ello se va realizar una dinámica la cual se titula “Te voy a sorprender”, en esta actividad los participantes deberán agruparse en parejas y frente a frente decirse cualidades positivas, cuando terminen deberán hacer lo mismo con otro compañero así sucesivamente hasta que todos hayan recibidos elogios. El fin de esta dinámica es que reconozcan y crean en sus cualidades, habilidades, etc. y que otras metas pueden alcanzar ya sea en el ámbito personal y profesional.
Tiempo	45 minutos

Mejorando la  
realización  
personal

Sesión N°6	Descripción
Objetivo	Reflexionar y analizar sobre los cambios que han manifestado los docentes en las últimas semanas.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salón de clases</li> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> <li>• Video</li> </ul>
Organización	Grupal
Desarrollo	En esta sesión se realizara un video fórum en donde los participantes observaran un documental y deberán relacionarlo con la realidad que ellos viven. Al final del documental se va proponer un análisis para así realizar una reflexión y elaborar sus propias conclusiones. Manifestarán si han notado algún cambio mediante las actividades que se realizaron en las sesiones anteriores y si realmente se logró la disminución del Síndrome de Burnout.
Tiempo	45 minutos

Manifestando  
cambios

Sesión N°7	Descripción
Objetivos	Fortalecer la relación entre los docentes con un día relajante para así disminuir el agotamiento emocional, la despersonalización y aumentar su realización personal compartiendo momentos de diversión y dejar por un momento sus labores cotidianas.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autobús</li> <li>• Centro recreativo</li> </ul>
Actividad recreativa	Organización
Desarrollo	<p>Grupal</p> <p>Esta última actividad se va realizar en el Certse de Lurín con la participación de todos los docentes y los directivos de la institución.</p> <p>En la primera parte se les dará la bienvenida a todos los participantes, se dividirán los equipos los cuales serán colores (rojo, amarillo, azul y verde), se les otorgará un polo con el color que los va identificar para las competencias grupales, se mencionara las reglas de los juegos y por último se mencionara el premio para el equipo ganador el cual será dos días libres.</p> <p>Las competencias a realizar serán :</p>

- Juego de las sillas: (8 personas, 2 por cada color) tendrán que caminar alrededor de las sillas al ritmo de la música al detenerse la música deberán sentarse el que se quede sin sitio perderá, así sucesivamente hasta que quede un ganador.
  - Fuerzas opuestas (jalar la soga): (16 personas, 4 por cada color) deberán unir sus fuerzas para poder jalar al equipo contrario. Se realizara por turnos primer turno rojo y azul, segundo turno amarillo y verde hasta llegar a un equipo ganador.
  - Traslado de huevos: (24 personas, 4 por cada color) tendrán una cesta de huevos y una cuchara en 5 minutos deberán trasladar la mayor cantidad de huevos con la cuchara, el equipo que traslada más huevos será el ganador.
  - Jenga: (4 personas, 1 por cada color) habrá una torre de bloques las cuales debe ser retiradas una por una, la persona que derrumbe la torre perderá.
  - La momia: (8 personas, 2 por cada color) cada pareja tendrá rollos de papel higiénico, deberán enrollar a su compañero, el que lo haga en el menor tiempo posible será el ganador.
-

- Mano nerviosa: (4 participantes, 1 por cada color) el facilitador mencionara los números y a la vez pondrá sobre las mesas cartas, la persona que ponga primero la mano sobre la carta que coincida con la numeración que menciona el facilitador será el ganador. Se realizara por turnos primer turno rojo y verde, segundo turno amarillo y azul hasta llegar a un equipo ganador.
- Bailetón: (todos los participantes) se agruparan en parejas y deberán bailar los diferentes ritmos musicales que pondrá el DJ, en cada cambio de ritmo se eliminará a una pareja hasta llegar a la pareja ganadora.

En la segunda parte se compartirá un almuerzo con todos los docentes, después podrán participar voluntariamente de las actividades (vóley, fútbol, ajedrez) o disfrutar de la piscina.

Por último se hará la respectiva despedida agradeciendo a todos por tu colaboración en la actividad esperando que lo hayan disfrutado al máximo.

---

Tiempo	7 horas
--------	---------

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. y Burguillos, I. (2014). *Estrés y Burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: Las estrategias de afrontamiento como factor de protección*. Universidad de Huelva.
- Almeida, M; Viera, B; Nazare, E; Rosemiro, F; Evangelista, R. y Gómez, A. (2015). *Síndrome de Burnout: un estudio con profesores*. Municipio de Sobral-Ceará, Venezuela.
- Aluja, A. (2012). *Estrés, Salud y personalidad en los docentes*. Universidad de Lleida
- Amador, R; Rodríguez, C; Serrano, J; Olvera, J. y Martínez, S. (2014). *Estrés y Burnout en docentes de educación media superior*. Instituto Politécnico de México.
- Arias, W. y Jiménez, N. (2013). *Síndrome de Burnout en docentes de educación básica regular en Arequipa*. Universidad Nacional de san Agustín. Arequipa. Facultad de Psicología. Arequipa – Perú
- Arpita, A. (2016). *Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario “Maslach Burnout Inventory” en internos de Obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal y Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” - junio 2016*. Universidad Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Barría M. (2002). *Síndrome de burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana de Chile*.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, que es y cómo superarlo*. España: Paidós.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Cichon, D. y Koff, R. (1980). *Estrés y enseñanza*.



- Cotrado, E. e Infantes, U. (2015) *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015*. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Peruana Unión.
- Cornejo, J. (2015). *El síndrome de Burnout o de quemarse por el trabajo es un tipo específico de estrés laboral*. Universidad Federal Cholula. México.
- Cuenca, R. (2006). *El estrés en los maestros: Percepción y Realidad. Estudio de casos en Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio de Educación.
- DeFranck, R. y Stroup, C. (1989). *Teacher stress and health, examination of a model*. Revista Psicosomática.
- Díaz, A. (2014). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Facultad de Medicina Humana - Unidad de Posgrado. Lima Perú.
- Echeverría, H. (2013). *Síndrome de Burnout en maestros de educación primaria, Universidad de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango – Guatemala*.
- Esteve, J. (1987). *El malestar docente*. Barcelona. Laia
- Farber, J. (2000). *Reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales*.
- Fernández, M. (2002). *Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Psicología. Lima – Perú.
- Fernández, M. (2008). *Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú*.
- Freudenberger, H. (1974). *The High Cost of High Achievement*.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ed. McGraw Hill. México D.F.

- Jorquera, R; Orellana, C; Tapia, C. y Vergara, E. (2014). *Síndrome de Burnout en una muestra de profesores/as de enseñanza básica de la ciudad de Copiapó*. Universidad de Toboga. Ciudad de Copiapó, Chile.
- Kyriacou, C., y Sutcliffe, J. (1978). *Estrés del profesor: Prevalencia, fuentes y síntomas*. Diario Británico de educación psicológica.
- Kish (1995), Kalton y Heeringa (2003). *Influencias de medios sobre las condiciones de alteración del estado en adultos mayores*. Ed. Degarrte – Gatmant. Books. ISBN 2841-157-22589-25.
- Martínez, P. (2010). *El Síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. N° 112, Recuperado de: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/N112/PDFs/Anbelacop.pdf>.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *La medición del burnout experimentado*. Journal of Occupational Behaviour, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Pines (1977). *Síndrome de Burnout como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo*.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015). *Las carreras mejor pagadas y peor pagadas del Perú*. MTPE - OGETIC - OE- Planilla Electrónica 2015. Información al 52% de los trabajadores de los sectores privado y público.
- Oramas, A. (2013). *Estrés Laboral y Síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Ministerio de Salud Pública de Cuba. La Habana - Cuba
- Pines, A. (1993). *Burnout: Una perspectiva existencial*. London
- Polano, A. (1985). *La ansiedad y el estrés en los profesores de educación especial*. Bordón, 37., 71-82.s

- Ponce, C; Bulnes, M; Aliaga, J; Atalaya, M y Huertas, R. (2005) *El Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. UNMSM. Revista de Investigación en Psicología. Vol. 8 N°2.
- Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°7*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Facultad de Psicología- Unidad de Postgrado. Lima Perú.
- Seva, A. (1985). *Estrés, malestar psicológico y disturbios mentales en el docente*. Comunicación Psiquiátrica, 12., 437-466
- Schwartzmann, L. (2004) *Estrés Laboral. Síndrome de Desgaste (quemado), Depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo?*
- Yslado, Llerne y Norabuena (2010) *Diagnostico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia*. Huaraz - Perú

## **ANEXOS**

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo 2 Inventario de Burnout de Maslach

Anexo 3 Consentimiento informado

Anexo 4 Carta de aceptación

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO** : Síndrome de Burnout en docentes de Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco - 2017

**AUTOR** : Beka Beatriz Ingaruca Peralta

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>POBLACIÓN:</b>
¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco - 2017?	Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Publica del Distrito de Santiago de Surco - 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 130 profesores</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>MUESTRA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 97 profesores</li> </ul>
<b>PROBLEMA SECUNDARIO 1</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>LA INVESTIGACIÓN</b>
¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco?	Identificar el nivel de agotamiento emocional en docentes de una Institución Educativa Publica del Distrito de Santiago de Surco.	<p style="text-align: center;"><b>ES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva</li> </ul>

### **PROBLEMA SECUNDARIO 2**

¿Cuál es el nivel de despersonalización en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco?

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Identificar el nivel de despersonalización en docentes de una Institución Educativa Publica del Distrito de Santiago de Surco.

### **VARIABLE:**

- Síndrome de Burnout

---

### **PROBLEMA SECUNDARIO 3**

¿Cuál es el nivel de realización personal en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco?

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

Identificar el nivel de realización personal en docentes de una Institución Educativa Publica del Distrito de Santiago de Surco.

### **DISEÑO:**

- No experimental
-

**ANEXO 2**  
**INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH**

**Instrucciones:**

1. Por favor contestar los siguientes datos
2. A continuación, señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados. Recuerde que las respuestas son absolutamente confidenciales y el cuestionario es anónimo, por lo que se le solicita sinceridad al contestar y recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos	
5	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos	
6	Siento que trabajar todo el día con los alumnos me cansa	
7	Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis alumnos	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	

9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos	
16	Siento que trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos	
18	Me siento animado después de trabajar junto con los alumnos	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	En el trabajo siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Siento que los alumnos me culpan de alguno de sus problemas	



**ANEXO 3**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_ con

DNI \_\_\_\_\_

He sido informado sobre el trabajo de investigación titulado “SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO” el cual lo está realizando la Srta. Beka Beatriz Ingaruca Peralta alumna de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para obtener su grado de Licenciatura en Psicología.

Acepto responder el cuestionario de este estudio, teniendo conocimiento de la metodología que va usar la persona que me va a evaluar.

Mi participación en esta investigación ha sido voluntaria y en cualquier momento puedo rechazar mi intervención sin que me ocasione algún tipo de consecuencia.

\_\_\_\_\_

FIRMA

DNI \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_