

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA GRAN UNIDAD ESCOLAR
LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA**

TESIS

**PRESENTADA POR:
ANTONIETA HUACANI FIGUEROA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA EN LA
ESPECIALIDAD DE LENGUA, LITERATURA,
PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA**

PUNO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA DE LA GRAN UNIDAD ESCOLAR LAS MERCEDES DE LA
CIUDAD DE JULIACA**

**TESIS PRESENTADA POR:
ANTONIETA HUACANI FIGUEROA**



**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA, EN LA ESPECIALIDAD DE
LENGUA, LITERATURA, PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

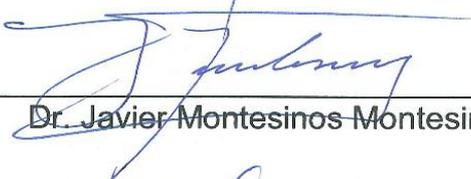
:



Dr. Francisco Charaja Cutipa

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. Javier Montesinos Montesinos

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dra. Yolanda Lujano Ortega

DIRECTOR / ASESOR

:



Dr. Salvador Hanco Aguilar

Área : INTERDISCIPLINARIDAD EN LA DINÁMICA EDUCATIVA:
Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía

Tema : Síndrome de *Burnout*

Fecha de sustentación 15 / Abr. / 2019

DEDICATORIA

A mis adorados padres y hermanos,
quienes fueron el soporte y aliento
necesario para poder concretizar una
meta de suma importancia para mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, por darme la oportunidad de cumplir una de las metas más anheladas en mi carrera profesional, por darme fortaleza y amor en tiempos difíciles.

A mis adorados padres por brindarme su magnánimo apoyo y amor para poder culminar con éxito mis estudios. Por inculcarme valores y principios que me determinan día a día. Por enseñarme a ser perseverante y fuerte ante toda dificultad.

A mis queridos hermanos por su cooperación y aliento en momentos difíciles.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.1.1. Descripción del problema de investigación	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Definición general.....	14
1.2.2. Definiciones específicas.....	14
1.3. Hipótesis de la investigación	15
1.3.1. Hipótesis general.....	15
1.3.2. Hipótesis específicas	15
1.4. Justificación del estudio	15
1.5. Objetivos de la investigación	16
1.5.1. Objetivo general	16
1.5.2. Objetivos específicos	16
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Internacional.....	17
2.1.2 A nivel nacional	18
2.2. Marco teórico	19
2.2.1. El síndrome de burnout.....	19
2.2.2. Dimensiones del síndrome de burnout.....	22
2.2.3. Signos y síntomas del síndrome de burnout	26
2.3. Marco conceptual	28

III.	MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.1	Ubicación geográfica del estudio.....	29
3.2	Periodo de duración del estudio.....	30
3.3	Procedencia del material utilizado.....	30
3.4	Población y muestra del estudio	32
3.5	Diseño estadístico	33
3.6	Procedimiento	34
3.7	Variables	35
3.8	Análisis de los resultados.....	36
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1	Resultados	37
4.2	Discusión.....	50
V.	CONCLUSIONES.....	53
VI.	RECOMENDACIONES	55
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
	ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	32
Tabla 2. Síndrome de Burnout de la Intitución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	37
Tabla 3. Agotamiento emocional de la Intitución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	38
Tabla 4. Despersonalización de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	39
Tabla 5. Realización personal de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	41
Tabla 6. Síndrome de Burnout en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	43
Tabla 7. Agotamiento emocional en escala cualitativa de la Intitución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	45
Tabla 8. Despersonalización en escala cualitativa de la Intitución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	47
Tabla 9. Realización personal en escala cualitativa de la Intitución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome de Burnout de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	37
Figura 2. Agotamiento emocional de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	38
Figura 3. Despersonalización de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	40
Figura 4. Realización personal de La Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	41
Figura 5. Síndrome de Burnout en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	43
Figura 6. Agotamiento emocional en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	45
Figura 7. Despersonalización en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	47
Figura 8. Realización personal en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.....	49

RESUMEN

La investigación tiene como propósito identificar el nivel de Síndrome de Burnout en los docentes como también implícitamente presentar el Síndrome de Burnout como un riesgo laboral, tales como riesgos psicosociales en el sector educativo, ya que este trastorno es la respuesta al estrés laboral crónico característica de los profesionales que trabajan con personas. Los sujetos de estudio fueron 85 docentes entre personal Directivo, personal Jerárquico y docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca. La metodología que se utilizó corresponde al tipo básico diagnóstico-exploratorio. El instrumento que se aplicó es el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-Ed), para docentes en una versión castellano. El cual evaluó el nivel personal de cansancio emocional, el nivel social de despersonalización y el nivel laboral de reducida realización personal. Concluye que la mayoría de la población docente presentan el Síndrome de Burnout, con alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización y bajo nivel de realización personal, la que se evidencia el 67,06% de los docentes muestran un alto nivel de Síndrome de Burnout, además los parámetros estadísticos muestran una media de 70,65 con el mismo valor la moda y mediana la que infiere que los datos provienen de una distribución normal o los docentes en una misma relación muestran que tienen bajo nivel de Síndrome de Burnout con una desviación de 10,84 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en mayoría muestra Síndrome de Burnout en su trabajo.

Palabras Clave: agotamiento emocional, despersonalización, docente, realización personal, síndrome burnout,

ABSTRACT

The purpose of the research is to identify the level of Burnout Syndrome in teachers as well as to implicitly present Burnout Syndrome as an occupational risk, such as psychosocial risks in the education sector, since this disorder is the response to chronic work stress characteristic of the professionals who work with people. The subjects of the study were 85 teachers, including Management personnel, Hierarchical staff and teachers of the Educational Institution of the Great School Unit Las Mercedes of the city of Juliaca. The methodology used corresponds to the basic diagnostic-exploratory type. The instrument that was applied is the Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI-Ed), for teachers in a Spanish version. Which evaluated the personal level of emotional fatigue, the social level of depersonalization and the labor level of reduced personal fulfillment. Concludes that the majority of the teaching population have the Burnout Syndrome, with a high level of emotional exhaustion, depersonalization and low level of personal fulfillment, which shows that 67.06% of teachers show a high level of Burnout Syndrome, In addition, the statistical parameters show an average of 70.65 with the same value, the mode and median that infer that the data come from a normal distribution or the teachers in the same relationship show that they have a low level of Burnout Syndrome with a deviation of 10,84 which is minimal and with little dispersion from where the group evaluated is homogeneous or in most cases shows Burnout Syndrome in their work.

Keywords: emotional exhaustion, depersonalization, teaching. personal fulfillment, burnout syndrome

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA GRAN UNIDAD ESCOLAR LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA, fue realizada para diagnosticar el nivel del Síndrome de Burnout en los docentes de la mencionada Institución Educativa.

El llamado síndrome de burnout se refiere a un desgaste emocional relacionado con la actividad profesional que se desarrolla. Su significado en castellano se traduce por “estar quemado”, o “síndrome de es estar quemado por el trabajo” (SQT). Esta patología es un tipo de estrés se da en los trabajadores que trabajan con un contacto directo con personas, especialmente en los entornos de servicios humanos. (De la Cruz, 2011).

En el Perú existen pocos temas en torno a la salud docente, como es el estudio realizado por Arias y Jiménez (2013), titulado “Síndrome de Burnout en docentes de la Educación Básica Regular de Arequipa”. En tal sentido para nosotros, los principiantes actores educativos es un tema de mucha importancia, pues las funciones que cumple el docente es; ser simpático, mantener el orden, atender a los niños más sobresalientes, ayudar a los que tienen el nivel de aprendizaje lento, cuidar, programar, animar, evaluar, orientar, atender a los padres, hacer las actividades fuera del aula y son los encargados también de la gestión administrativa y económica de la institución educativa y lo principal educar. Para ello se necesita estar saludable íntegramente, solo así podrán desempeñarse extraordinariamente, pero para muchos es solo un aspecto secundario que queda a nivel declarativo. Ni el Ministerio de Educación, ni el Gremio Docente abarcan este tema en planes y proyectos concretos.

De acuerdo a la exploración realizada por la autora de esta investigación en la región Puno y en la ciudad de Juliaca no existe antecedentes de este tema, sin embargo a observación directa de la autora la cuestión en estudio no es ajeno a nuestra realidad, aunque no tenga la importancia debida por parte de las autoridades educativas y de los propios docentes este trastorno se acrecienta cada vez más.

Para tal efecto se pretende investigar el nivel de trastorno teniendo como incógnita: ¿Cuál es el nivel de síndrome de *Burnout* (*agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional*) que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca? Para ello como inicio de ese proceso de revalorización de la labor docente, pretendemos insertar estos temas en círculos de estudios, reuniones que se den entre docentes, autoridades educativas, padres de familia, etc., para su debate correspondiente y elevar a nivel central planes y proyectos que ayuden a mejorar la calidad educativa, ya que consideramos que la salud y el desempeño laboral van de la mano. Punto clave para la realización de la presente investigación.

A continuación, se presentan brevemente los contenidos de los 4 capítulos en los que ha sido organizada la investigación.

En el capítulo uno se presenta el planteamiento del problema de investigación que conduce a la formulación del objetivo general y objetivos específicos del estudio, también la hipótesis general y la hipótesis específicas.

En el capítulo dos se considera la revisión de la literatura sobre los estudios acerca del Síndrome de Burnout y sobre la teoría producida con referencias al ámbito temático estudiado.

En el capítulo tres se presenta los materiales y métodos, el mismo que contiene el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, variables y diseño estadístico.

En el capítulo cuatro se considera los resultados y discusión, el mismo que contempla los resultados obtenidos de la aplicación del Instrumento cuestionario de Maslach Inventory (MBI) del Síndrome de Burnout. Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones y anexos de la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción del problema de investigación

En los últimos años, el Ministerio de Educación, en su afán de mejorar los niveles de logro de aprendizaje de la educación peruana, ha venido creando modelos educativos como Jornada Escolar Completa (JEC). También ha presentado un nuevo Diseño Curricular Básico en el cual se articulan los tres niveles y se nos propone desarrollar las habilidades comunicativas en los/las estudiantes. Todo ello para mejorar el nivel de aprendizaje de los estudiantes, sin embargo, nadie se pregunta qué hay de los docentes, nadie dice si también hay talleres, capacitaciones para mejorar el nivel profesional de los docentes, ¿Quién se encarga del bienestar docente? Estas situaciones como pueden imaginar no han suscitado demasiada importancia en los medios, ni siquiera en los centros educativos. La mayoría de programas, de actividades, de reuniones son en referencia a los alumnos, y eso está bien. ¿Pero quién cuida a los docentes? ¿Quién se encarga de su bienestar en el trabajo? La respuesta más sencilla es ellos mismos. Pero es que ellos mismos en muchas ocasiones se sienten tan agotados y menospreciados que no tienen ánimos para motivarse por sí solos. Es esta nuestra realidad, y nadie parece importarle a nivel nacional.

En la ciudad de Puno, la realidad no es muy diferente, puesto que no hay investigaciones, proyectos ni planes con respecto a la salud emocional del docente. Específicamente nos referimos a los docentes de la Institución Educativa Secundaria Gran Unidad Escolar “Las Mercedes” de la ciudad de Juliaca, según observación directa podemos inferir que sufren de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, pues al momento de realizar la encuesta unos nos accedieron con facilidad y empatía otros con cierto desánimo, apatía.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Definición general

¿Cuál es el nivel Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca?

1.2.2. Definiciones específicas

- a) ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional del Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca?
- b) ¿En qué nivel de despersonalización del Síndrome de Burnout se encuentran los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca?
- c) ¿Cuál es el nivel de realización personal del Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

El Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca corresponde al nivel alto.

1.3.2. Hipótesis específicas

- a) Los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de agotamiento emocional.
- b) Los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de despersonalización.
- c) Los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de bajo nivel de realización personal.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación es importante **porque** aporta información sobre la salud de los docentes, específicamente el estado emocional, el síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), es un tema poco conocido ya que no hay muchos estudios a nivel de Perú, pero no es ajeno a nuestra realidad, por todo lo vertido se pretende **insertar estos temas en círculos de estudios, reuniones que se den entre docentes, autoridades educativas, padres de familia, etc., para su debate correspondiente y elevar a nivel central planes y proyectos que ayuden a mejorar la calidad educativa, ya que consideramos que la salud y el desempeño laboral van de la mano.** También servirá para recuperar el reconocimiento de la labor docente. La investigación proporciona datos empíricos sobre la característica de la variable estudiada. El aporte es al docente, autoridades educativas, padres de familia, y población en general.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el grado de agotamiento emocional de Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca.
- b) Identificar el grado de despersonalización del Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca.
- c) Identificar el grado de realización personal del Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

El presente capítulo es producto de varias fuentes: Revisión bibliográfica sobre el tema (textos, investigaciones, artículos) y de experiencias vividas relacionadas directa o indirectamente con la enseñanza y aprendizaje de la labor docente. El capítulo está organizado en Antecedentes de la investigación, marco teórico y marco conceptual. .

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Internacional

Oramas en el 2013, realizó un estudio denominado “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”. Tuvo como objetivo detectar la presencia de Estrés laboral y Síndrome de Burnout en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias utilizando el Inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el Inventario de Burnout de Maslach. Siendo un estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del Burnout en 67.5%.

Álvarez en el año 2013, realizó una investigación denominada “Estrés laboral, Síndrome de Burnout y técnicas de afrontamiento en docentes de educación general básica de un colegio privado de Quito en el periodo marzo a julio del 2013”; teniendo como objetivo determinar la presencia de Estrés laboral, Síndrome de Burnout y las Técnicas de Afrontamiento de los docentes de un colegio privado de Quito. La población de estudio estuvo constituida por 40 docentes. El levantamiento de datos se realizó a través del Cuestionario en el colectivo docente: metodología para su evaluación (INSHT), Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE) y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory para Docentes (MBI-Ed.). Se encontró que el nivel de estrés laboral que poseen los docentes es “medio-alto” (88%) tomando en cuenta la valoración de las dimensiones

Supervisión por parte de la estructura jerárquica, carencias para el desarrollo del trabajo, Cooperación, Alumnado, Adaptación al cambio, Valoración del trabajo por parte de los demás, Mejoras desde el punto de vista profesional. El 20,65% presentó Agotamiento emocional, el 5,02% Despersonalización y el 37,62% Realización personal. El 20% de los docentes presentan niveles que van entre “bastante y extremo”. Las técnicas de afrontamiento que más usan los docentes fueron: focalizado en la solución del problema y reevaluación positiva.

2.1.2 A nivel nacional

Arias y Jiménez (2009), realizaron una investigación denominada “Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Regular de Arequipa” la cual trabajó con una muestra de 233 profesores (127 varones y 106 mujeres); se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach para profesores. Los resultados fueron los siguientes: el 93,7% de los profesores tiene un nivel moderado de Burnout y el 6,3% tienen un nivel severo; mientras el 91,5% de las docentes tienen un nivel moderado y el 7,5% tienen un nivel severo. Un mayor porcentaje de varones que de mujeres obtiene puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Se concluyó que los varones se ven ligeramente afectados por el Síndrome de Burnout en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas, y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

Yslado, Núñez, Lleme, Norabuena y Roger en el 2009 realizaron una investigación titulada “Diagnóstico y Programa de Intervención para el Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria de distritos de Huaraz e Independencia”. Los objetivos generales fueron describir la frecuencia y características del Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria con experiencia laboral igual o mayor a cinco años de instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia. Se aplicó la encuesta y

un cuestionario que comprendió los aspectos demográficos y la escala de Maslach- ED en una muestra de 133 profesores. Los resultados obtenidos indican que existe alta prevalencia de síndrome de Burnout en la muestra estudiada con un 78.2% en la fase inicial y 19.5% en fase final. Por otro lado el programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa final ha sido efectivo significativamente para reducir el cansancio emocional 83.3%.

Fernández en el 2008 investigó “Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos”. Realizó tres estudios en una población de 929 profesores (617 mujeres y 312 hombres) pertenecientes a escuelas primarias y secundarias en Lima. Las variables fueron: estresores, personalidad, Burnout, satisfacción en el trabajo, autoeficacia, orientación a metas, estrategias de aprendizaje y desempeño el profesor. Los resultados obtenidos muestran que existen Burnout en los profesores de nivel primario en comparación con los de secundaria. Así mismo se encontró una relación significativa entre los estresores, satisfacción en el trabajo y variables de desempeño docente.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. El síndrome de Burnout

Son muchos y complejos las definiciones del Síndrome de Burnout desde su aparición hasta la actualidad, sin embargo tenemos como uno de los pioneros al Psiquiatra Freudenberger (1973-1974), inició el origen de estudios sobre Burnout y lo describe como, una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobre carga por exigencia de energías, recursos personales o espirituales del trabajador que situaba las emociones o sentimientos negativos.

Maslach y Jackson (1981), citado por El Sahili (2015), definen cómo: “...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los

profesionales involucrados en ayudar a otras personas” (p. 31). Dichas investigadoras establecen por primera vez tres dimensiones de esta enfermedad y la describen de la siguiente manera:

- Agotamiento emocional. Sentimiento de que los recursos emocionales y físicos se han esfumado.
- Cinismo o despersonalización. Punto de vista negativo y desvergonzado del trabajo.
- Baja realización personal. Pobre sentido de logro, sentimientos de incompetencia y baja autoeficacia.

Ayuso y López (1993), definen el Burnout como un estado de debilitamiento psicológico acusado por circunstancias relativas a las actividades profesionales que ocasionan síntomas físicos, afectivos y cognitivos; precisando que el síndrome de desgaste sería una adaptación de la pérdida progresiva del idealismo de objetivos y energías de las personas que trabajan en servicio de ayuda humana.

Pines y Aronson (1988), citado por El Sahili (2015), en donde plantean una definición más completa de este síndrome: “...un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrados permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes” (p.30). El agotamiento físico está caracterizado por estos autores como energía baja, fatiga crónica, debilidad general y varias manifestaciones psicosomáticas; el mental, por sentimientos de incapacidad, desesperanza y alienación con el trabajo, mientras que en el tipo emocional se observa el desarrollo de actitudes negativas, hacia la persona y vida.

Del Pozo (2000), refiere que el concepto de Burnout se utiliza para hacer referencia a aquellas situaciones de desgaste personal profesional y de desestabilización socio-laboral derivadas de unas difíciles relaciones interpersonales, se expresa en estados

anímicos como sentirse muy cansado, sobrecargado y con pérdida de ilusión por el trabajo, es decir una manifestación palpable de un estrés crónico en el ámbito laboral, que pueden ser sometidos los profesionales de la docencia, entre otros, y que se desembocará en potenciales problemas fisiológicos, cognitivos y/o emocionales.

Farber (2000), citado por Correa (2013), 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.

De la Cruz (2011), menciona que:

El llamado síndrome de burnout se refiere a un desgaste emocional relacionado con la actividad profesional que se desarrolla. Su significado en castellano se traduce por “estar quemado”, o “síndrome de estar quemado por el trabajo” (SQT). Esta patología es un tipo de estrés se da en los trabajadores que trabajan con un contacto directo con personas, especialmente en los entornos de servicios humanos. (p. 101).

Teniendo la teoría de Síndrome de Burnout y viendo la complejidad de ¿Cómo Definir el Síndrome de Burnout? Quien más se acerca, quien tiene un poco claro de ¿Qué es el Síndrome de Burnout? Es la Psicóloga Cristine Maslach quien en un primer momento define al Síndrome de Burnout como: “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y distanciamiento emocional con los clientes del trabajo”. Dándose así a muchos análisis del Síndrome de Burnout, cuando con la colaboración de la Psicóloga Susan Jackson fue que se sentó las bases de manera aceptada sobre el Síndrome de Burnout, quienes definieron como: “cansancio emocional, despersonalización y reducido logro personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas”, fueron ellas quienes utilizaron para medir el Síndrome de Burnout

el Cuestionario Maslach Inventory (MBI). Es por eso que se asume la posición de la teoría más aceptada de esta dos grandes Psicólogas Maslach y Jackson (1982), ya que ellas dieron a conocer la definición gracias a sus experiencias personales con los pacientes, de cómo se sentían con respecto a ellos y a la labor que desempeñaban. Bajo la posición de esta teoría fue que se aplicó el Instrumento Cuestionario Maslach Inventory (MBI) a los docentes de la Institución Educativa Secundaria Gran Unidad Escolar “Las Mercedes” y bajo esta teoría se tiene la investigación correspondiente.

2.2.2. Dimensiones del síndrome de Burnout

a) Agotamiento emocional (AE) (EE: EMOTIONAL EXHAUSTION)

Maslach y Jackson (1981), describen que el Agotamiento Emocional hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos. Este resulta perceptible cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás. Pueden aparecer sentimientos de impotencia, desesperación, depresión, cólera, impaciencia, irritabilidad, aumento de la tensión, falta de cordialidad, consideración y cortesía. También pueden presentarse signos físicos y síntomas como hipoactividad, cansancio crónico, abatimiento, náuseas, tensión muscular, diversas dolencias somáticas y trastornos del sueño. Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás tanto desde un nivel personal psicológico.

Mediano y Fernández (2001), refieren que la principal causa del Síndrome de Burnout es el desgaste emocional, un exceso de demanda de nuestros recursos emocionales durante el desempeño de nuestras tareas, este exceso de demanda ha de mantenerse en el tiempo.

Cruz y Terrones (2005), citados por Montoya y Ramos (2008), definen que el agotamiento emocional está caracterizado por sensaciones de no poder dar de sí mismo a los demás, pensamientos pesimistas, cansancio físico y falta de concentración en sus quehaceres laborales, deterioro del rendimiento y pérdida de responsabilidad sintiendo malestar interno.

Las sub dimensiones que pertenecen al agotamiento emocional son:

a. Desánimo

Ausubel y Novak (1997), sostiene que es no tener disposición de energía ni entusiasmo por lo que hace. Es un término psicológico para un estado de indiferencia en que el individuo no responde a los aspectos de la vida emocional, social o física.

El desinterés puede ser específico hacia una persona, actividad o entorno. También puede reflejar una falta no patológica de interés en cosas que no se consideran importantes. Las causas del desinterés son la no sintonía que existe entre lo que anteriormente sabe que tiene que hacer y lo que desea hacer.

b. Fatiga

Maslach y Jackson (1981), definen a la fatiga como el agotamiento corporal o mental que se produce a consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo, y que se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con fuerzas habituales, y con una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden producir un fallo en la memoria. También es conocida como un fenómeno multicausal ya que tiene repercusiones a nivel de las actividades, motivación y el ausentismo laboral.

c. Irritabilidad

Definido como un estado emocional que se caracteriza por sensibilidad asentada hacia los estímulos y sociales, lo cual puede provocar enojo o tristeza exagerada.

Con frecuencia se asocia con estrés, nervosismo, entre otros, este estado de hipersensibilidad es causado por: ruidos, además por insomnio y ansiedad entre otros. (Recuperado de www.saludmedicina.com).

Aquí se hace referencia a este término como una capacidad negativa que poseemos las personas para reaccionar frente a un estímulo, lo que ocasiona la presencia de sentimientos negativos, que dañan su bienestar personal y familiar.

b) Despersonalización (D)

Maslach y Jackson (1981), consideran a la despersonalización como la aparición de sentimientos y actitudes negativas y clínicas acerca del sujeto con el que se trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas. El desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional, puesto que causa un sentimiento de alienación respecto a los demás, y fija una visión negativa de los otros, y aquellos a los que antes se cuidaba o con quienes se solía trabajar resultan ahora desagradables. En general, se desarrollan actitudes negativas hacia los demás, hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida en general.

Capilla (2000), citado por Montoya y Ramos (2008), la despersonalización tiene que ver con el desarrollo de actitudes negativas, clínicas e insensibles hacia los receptores.

Cruz y Terrones (2005), citado por Montoya y Ramos (2008), definen que la despersonalización manifiesta irritabilidad, pérdida de motivación hacia el trabajo y actividades negativas hacia los sujetos con quienes se trabaja, cinismo, aumento de la agresividad, tratar de culpar de sus frustraciones laborales a sus usuarios, falta de empatía, falta de sensibilidad ante hechos que en un principio le afectaban.

Las sub dimensiones que pertenecen a despersonalización son:

a. Apatía

Tagariello (2009), menciona que apatía es un déficit motivacional primario que hay que diferenciar de la depresión y las dificultades funcionales propias del declive cognitivo.

Marín (1991), definió la apatía como una reducción de la motivación que persiste en el tiempo y produce efectos negativos identificables en el nivel de funcionamiento previo del sujeto. Esta definición hace referencia a un trastorno de la motivación que persiste en el tiempo y produce efectos negativos identificables en el nivel de funcionamiento previo del sujeto.

b. Culpabilidad

Rodríguez (2013), el sentimiento de culpa es un estado de disgusto hacia nosotros mismos, cuando creemos que un tercero ha salido perjudicado por nuestros actos.

Define a la culpabilidad como un estado de malestar cuando creemos haber dañado a alguien por algo que se ha hecho. A pesar de su mala fama la culpabilidad sirve para poner límites y nos hace respetar los derechos de los demás.

c) Realización personal (PA: PERSONAL ACCOMPLISHMENT)

Maslach y Jackson (1981), consideran que son los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas, además implica la tendencia a evaluarse positivamente y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos el profesional puede sentirse satisfecho consigo mismo y con su labor. Por otro lado, la falta de realización personal describe la sensación de que ha logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena.

Capilla (2000) citado por Montoya y Ramos (2008), menciona que la realización personal se refiere a la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma positiva.

Cruz y Terrones (2005), definen que la falta de realización personal se caracteriza por presentar aumento en la motivación para superarse profesionalmente, además de afrontar las relaciones en el centro de trabajo, puntualidad y conducta activa que puede generar un mejor logro de las metas personales.

Las sub dimensiones que pertenecen a realización personal son:

a. Empatía

Maslach y Jackson (1981), mencionan que la falta de empatía ocasiona la evasión de las relaciones interpersonales, la incapacidad para hacer las cosas resulta cada vez mayor para soportar la presión, además de una baja autoestima.

b. Entusiasmo

Maslach y Jackson (1981), refieren que la pérdida de entusiasmo en el trabajo, ocasiona una gran pérdida del interés por parte del trabajador, y produce una sensación de sentirse atrapado, sentimientos de impotencia, decepción, entre otros problemas tanto dentro como fuera del ámbito laboral.

2.2.3. Signos y síntomas del síndrome de Burnout

Según Paine (1982), establece cinco Categorías para distribuir los síntomas:

a) Síntomas físicos

Se caracterizan por el aumento de fatiga y agotamiento físico, aumento de molestias y dolores musculares, y aparición de alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardio respiratorio, digestivo, reproductor, nervioso).

b) Desarrollo de conductas de exceso

Caracterizados por el aumento de barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol) aparición de conductas de riesgo, de conductas hiperactivas y agresivas.

c) Problemas de ajuste emocional

Entre los que se encuentran agotamiento emocional, paranoia, depresión, sentirse atrapado, miedo.

d) Alteración de las relaciones interpersonales

Caracterizada por el aislamiento del individuo y su negación a comunicarse con los demás, por la aparición de conflictos interpersonales, y por la indiferencia y frialdad con las personas hacia las que se trabaja.

e) Síntomas actitudinales y cambios en los valores y las creencias del individuo

Incluye síntomas como cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, o sensación de impotencia, de frustración y de fracaso.

Gil Monte (2005): Definió los siguientes síntomas psicológicos en el Síndrome de Burnout:

- a. **Síntomas cognitivos** Sentirse contrariado, sentir que no valoran tu trabajo, percibirse incapacidad para realizar las tareas, pensar que no puedes abarcarlo todo, pensar que trabajas mal, falta de control, negativismo, inseguridad, pensar que el trabajo no vale la pena, pérdida de la autoestima.

- b. **Síntomas afectivo emocionales-** Ansiedad, irritabilidad, mal, humor, disgusto, frustración, agresión, aburrimiento, agobio, tristeza y depresión, desgastes, angustia, sentimientos de culpa.
- c. **Síntomas actitudinales.-** Falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, intolerancia, impaciencia, quejarse de todo, romper con el entorno laboral, indiferencia, culpar a los demás su situación.
- d. **Otros síntomas.** - Aislamiento, no colaborar, contestar mal, enfrentamientos.
- e. **Físicos.** - Cansancio.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Docente: Mediador de la educación y agente fundamental del proceso educativo, que tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. (MINEDU 2003 - Ley 28044).

Estudiante: Según Ballester (2013), el estudiante es una persona que por medio de la ampliación de sus conocimientos va a mejorar y enriquecer su naturaleza, no en cantidad sino en calidad.

Institución educativa: Se refiere a un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o particulares, referidas a los centros donde se imparte una educación (MINEDU 2003 - Ley 28044).

Síndrome de Burnout: Según Maslach (2001), menciona que es una respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus tres componentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y falta de Realización personal.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

Este capítulo presenta los materiales y métodos, el mismo que contiene el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, variables y diseño estadístico.

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Juliaca, es la capital de la provincia de San Román y del distrito homónimo, ubicada en la jurisdicción de la región Puno, en el sudeste de Perú. Cuenta con una población de 276 110 habitantes (2017), situada a 3824 msnm en la meseta del Collao, al noroeste del Lago Titicaca. Es el mayor centro económico de la región Puno, y una de las mayores zonas comerciales del Perú. Se halla en las proximidades de la laguna de Chacas, del Lago Titicaca, del río Maravillas y las ruinas conocidas como las Chullpas de Sillustani. Existen varias instituciones educativas secundarias en esta ciudad. Dichas instituciones se encuentran en la zona céntrica de la ciudad.

La Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes, se encuentra ubicado en el Departamento de Puno, Provincia de San Román, Distrito de Juliaca por las inmediaciones de Jr. Sandia 7ma. Cuadra (Barrio Santa Bárbara). Actualmente el crecimiento de la institución es vertiginoso en lo académico, literario, deportivo, artístico y otros campos de la cultura, teniendo siempre el compromiso de ofrecer la mejor calidad educativa a sus alumnos, y más aún por la reciente nominación de la institución como colegio emblemático, mediante R.D. N° 0751-2011-MED. La familia mercedaria encabezada por su director el Prof. Antonio Cárdenas Quispe, brinda a todos sus estudiantes diversos servicios como una biblioteca, aulas de innovación, laboratorios de química y biología, canchas deportivas y mucho más.

La población de estudio está constituido por 85 docentes de esta institución entre nombrados y contratados que pertenecen a una de las Instituciones Educativas Secundarias prestigiosas de la ciudad de Juliaca.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La aplicación del instrumento el cuestionario de Maslach para Docentes (MBI-Ed) Versión Castellano, en los **docentes** de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, tuvo como duración 2 días, ya que el colegio tiene dos turnos mañana y tarde. En cada turno de los 2 días se aprovechó con la aplicación del Instrumento. También en esos 2 días de aplicación del Instrumento, cabe mencionar que se tuvo la predisposición de unos docentes y también el fastidio de algunos de ellos, sin embargo se contó con la colaboración de la totalidad de la población de estudio.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

La técnica de recolección de datos para la ejecución de este trabajo fue una Encuesta de tipo de Evaluación Psicológica, el cual “es aquella disciplina de la Psicología que se ocupa del estudio científico del comportamiento (a los niveles de complejidad necesarios), de un sujeto o de un grupo de sujetos determinado, en su interacción recíproca con el ambiente físico y social, con el fin de describir, clasificar, predecir, y, en su caso, explicar su comportamiento”. (Ballesteros, 1983).

En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario de Maslach para Docentes (MBI-Ed) Versión castellano. Es un instrumento constituido por 22 ítems. Los resultados de los análisis factoriales realizados a la muestra con cuestionario de Maslach para Docentes (MBI-Ed) Versión castellano, arroja en la

mayoría de los casos la existencia de los tres factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La Escala está conformada por tres sub escalas: Cansancio o Agotamiento Emocional que comprenden nueve ítems que describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo; la de Despersonalización, que comprende cinco ítems que describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional; y Realización Personal, que está constituida por ocho ítems que contienen elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio.

Los enunciados por dimensiones se presentan a continuación

- Agotamiento Emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22
- Realización Personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

La calificación del instrumento es el siguiente:

Los ítems del 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20, puntuación máxima 54. Los ítems del 4,7, 9, 12, 17, 18, 19,21 puntuación 48. Los ítems 5, 10, 11, 15, 22 puntuación máxima 30.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas ente 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta 67 y 99.

Las claves para la interpretación de este cuestionario utilizado son:

Agotamiento emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo: puntuación máxima 54.

Alto = mayor de 27

Medio = 19-26

Bajo = menor de 19

Despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento: puntuación máxima 30.

Alto = mayor de 10

Medio = 6-9

Bajo = menor de 6

Realización personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo: puntuación máxima 48.

Alto = 40 a más

Medio = 31- 39

Bajo = menor de 30

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

La población de estudio está constituida por los docentes de la Institución Educativa Secundaria Gran Unidad Escolar “Las Mercedes” de la ciudad de Juliaca. Esta población se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Población de docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

		Nº Docentes IE GUE Las Mercedes
Personal Directivo y Jerárquico	Personal Directivo	3
	Personal Jerárquico	13
Área	Matemática	13
	Comunicación	13
	Inglés	3
	Arte	3
	Ciencias Sociales	14
	Educación Física	4
	Educación Religiosa	3
	Ciencia Tecnología y Ambiente	10
	Educación para el Trabajo	6
	Total	85

FUENTE: Planilla informativa

La población total de estudio está constituido por 85 docentes de la institución educativa. Por otro lado en vista de que la población es de tamaño reducido no se trabajará con ninguna muestra.

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

La investigación realizada, según su propósito corresponde al tipo básico. Según Hernández y otros (2010), una investigación es básica cuando los resultados son conocimientos teóricos a cerca de la realidad que se investiga. Este es el caso del estudio que se quiere realizar. En el estudio, concretamente se pretende determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de ciudad de Juliaca.

Por otro lado según la estrategia de investigación el proyecto corresponde a la investigación no experimental. Para Torres (2006), las investigaciones no experimentales son aquellas que recogen los datos sin modificar la realidad donde se presentan las variables de estudio. En tal sentido el estudio que se pretende realizar solo quiere identificar el nivel del Síndrome de Burnout de los docentes sin manipular ninguna variable.

El diseño de investigación que corresponde es la investigación Diagnóstica cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

P: Población de estudio

O: Observaciones

Este diseño lo que significa que estudiará a la población total de docentes (P) de la institución educativa. Para recoger los datos correspondiente a Síndrome de Burnout (O), para lo cual se aplicará el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-Ed), para docentes en Versión Castellano.

3.6 PROCEDIMIENTO

El **procesamiento** de la información de datos se realizó con el uso de la PC, el programa Microsoft Word para la documentación, Excel y el SPSS Versión 22.0.

Para cálculos estadísticos, los resultados obtenidos se corroboraron con el marco teórico e índices de confianzas escritos en los textos de validación de hipótesis.

Para la identificación y descripción de datos, se utilizó la estadística descriptiva con cuadros de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos y Medidas de centralización (Media, moda y mediana).

$$\bar{x} = \frac{\sum_i x_i n_i}{n}$$

Donde:

\bar{x} : Media aritmética

fi: Frecuencias absolutas

Media aritmética. - Es un tipo de medida de tendencia central, el valor de la media aritmética, indica el promedio de los puntos obtenidos por cada docente

Mediana, es otro un tipo de medida de tendencia central, que se obtiene ordenando de mayor a menor y el valor central es la mediana de los puntos obtenidos por cada docente.

Moda, es otro un tipo de medida de tendencia central, que la mayor frecuencia de los puntos obtenidos por cada docente.

Estadística inferencial, con las medidas de dispersión que a continuación se detalla:

Varianza

$$s^2 = \frac{\sum_i (x_i - \bar{x})^2 n_i}{n - 1}$$

El valor de la varianza, indica en cuanto varían los puntos obtenidos en cada docente respecto a la media o promedio.

Desviación estándar

$$s = \sqrt{s^2}$$

$$s = \sqrt{1,256} = 1,235$$

La desviación estándar, indica los puntos que varían respecto a la media, y es la raíz cuadrada de la varianza, con ello se obtiene el nivel de dispersión.

Coefficiente de variación

$$CV = \frac{s}{|\bar{x}|}$$

El coeficiente de variación muestra un valor en puntos porcentuales, indicando el grado de heterogeneidad, donde a menor variación el grupo es más homogéneo.

3.7 VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa			
1. Síndrome de Burnout	1.1 Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Desánimo • Fatiga • Irritabilidad 	No. Nunca	0	Bajo	1 y 33
			Algunas veces al año o menos	1		
			Una vez al mes o menos	2	Medio	34-66
			Algunas veces al mes	3		
			Una vez por semana	4	Alto	67-99
	Algunas veces por semana	5				
	1.2 Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Apatía • Culpabilidad 	Todos los días	6		
1.3 Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Entusiasmo 					

3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

- Para el análisis de los resultados fue; con el marco teórico y la estadística considerada, en la presente investigación.
- Para la contratación de las hipótesis generales y específicas se consideraron la estadística descriptiva e inferencial.
- Para la discusión de los resultados se analizaron, considerando los antecedentes, el marco teórico y la estadística considerada, en la presente investigación.
- Para las conclusiones se utilizaron los resultados en cada tabla estadística de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.
- Para el resumen se analizaron, considerando la metodología, la estadística considerada, en la presente investigación, la población y las conclusiones.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo contiene la descripción y el análisis de los datos recogidos gracias a los instrumentos aplicados, a los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca.

4.1 Resultados

Tabla 2

Síndrome de Burnout de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

	Alto		Medio		Bajo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	66	77.6%	17	20.0%	2	2.4%
Despersonalización	82	96.5%	3	3.5%	0	0.0%
Realización personal	0	0.0%	2	2.4%	83	97.6%
Promedio	49	58.0%	7	8.6%	28	33.3%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

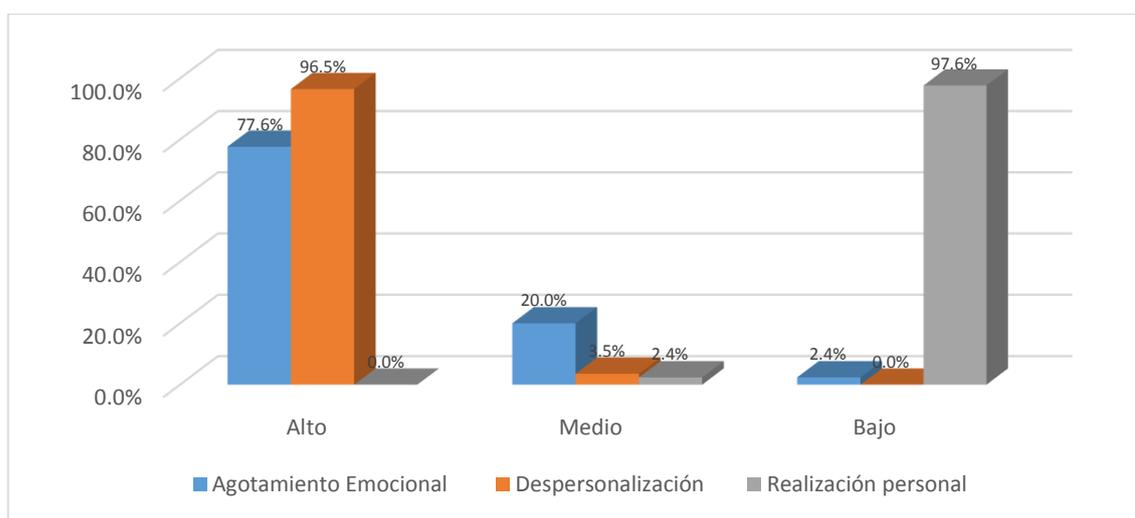


Figura 1. Síndrome de Burnout de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

La tabla 2 y figura 1, muestra resultados de los análisis factoriales realizados a la muestra con cuestionario de Maslach para Docentes (MBI-Ed), arroja; el 76,7% de los casos la existencia muestran alto nivel de agotamiento emocional, el 96,5% de los casos la existencia muestran alto nivel de despersonalización y el 97,6% de los casos la existencia muestran bajo nivel de realización personal. De ello se deduce que existen sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo; describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional; y los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio es bajo.

Tabla 3

Agotamiento emocional de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

	Alto		Medio		Bajo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Desanimo	67	78.8%	13	15.3%	5	5.9%
Fatiga	63	74.1%	22	25.9%	0	0.0%
Irritabilidad	70	82.4%	15	17.6%	0	0.0%
Promedio	67	78.4%	17	19.6%	2	2.0%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

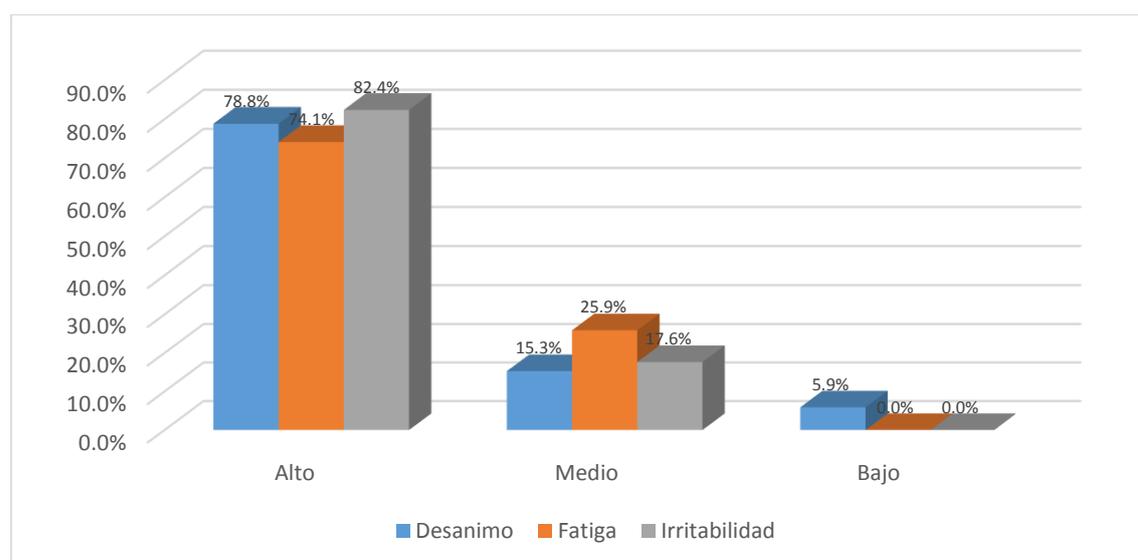


Figura 2. agotamiento emocional de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

Interpretación

En la tabla 3 y figura 2. Se muestran resultados de la dimensión de agotamiento emocional de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016. Donde arroja; el 78,8% de los casos muestran existencia de desánimo, el 74,1% de los casos muestran fatiga, el 82,4% de los casos muestran irritabilidad, de ello se infiere que de los docentes se sienten “exprimido/a”, emocionalmente por su trabajo, donde al final de la jornada existe agotamiento, cansancio, porque hacen grandes esfuerzos, inclusive hasta frustrados por su trabajo, porque piensan que están trabajando demasiado, directamente con personas le producen demasiado estrés, llegando al límite de sus fuerzas. Evidenciando que en esta dimensión el 78,4% de los docentes indican que tienen agotamiento emocional alto la que hace referencia que muestran sobreesfuerzo a consecuencia de las continuas interacciones, que muestran los nuevos cambios en el sector de educación que algunas veces no tienen sentido de acuerdo a la manifestación de los encuestados. Mostrando permanentemente desánimo, fatiga e Irritabilidad.

Tabla 4

Despersonalización de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

	Alto		Medio		Bajo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Apatía	53	62.4%	10	11.8%	22	25.9%
Culpabilidad	77	90.6%	6	7.1%	2	2.4%
Promedio	65	76.5%	8	9.4%	12	14.1%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

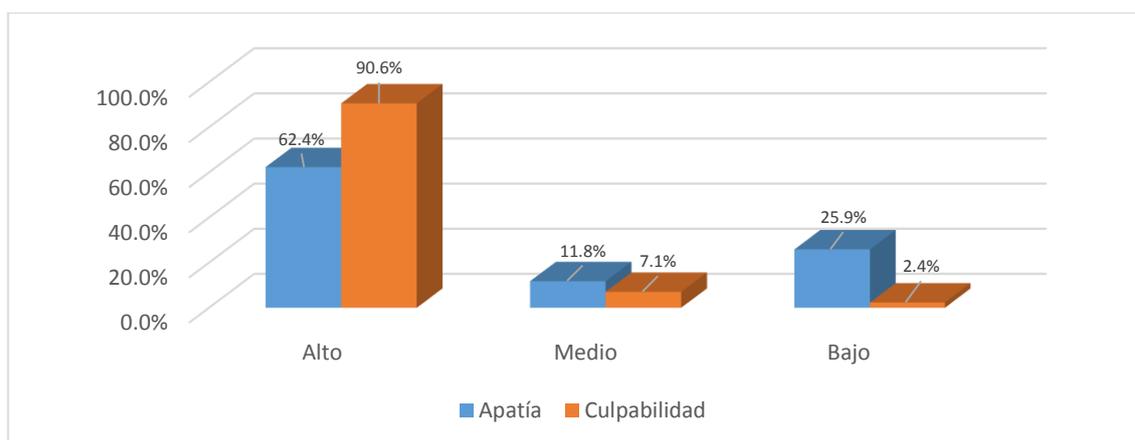


Figura 3. Despersonalización de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

Interpretación

En la tabla 4 y figura 3. Se muestran resultados de la dimensión de despersonalización de La Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016. Donde el 62,4% de los casos muestran alta apatía, el 90,6% de los casos muestran culpabilidad, deduciendo nunca tratan a algunos alumnos/as, de forma impersonal, se siente menos sensible con los problemas de la gente desde que tienen este trabajo, muestran que su trabajo les está endureciendo emocionalmente, nunca les preocupa realmente lo que ocurra a algunos alumnos/as, no se sienten con responsabilidad de algunos de sus problemas. Evidenciando que en esta dimensión el 76,5% de los docentes tienen alto nivel de despersonalización, de ello se infiere porque muestran sentimientos y actitudes negativas en el trabajo, mostrando endurecimiento o incluso de deshumanización la que conlleva a los profesionales a la apatía y culpabilidad.

Tabla 5

Realización personal de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

	Alto		Medio		Bajo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	1	1.2%	10	11.8%	74	87.1%
Entusiasmo	0	0.0%	3	3.5%	82	96.5%
Promedio	1	0.6%	7	7.6%	78	91.8%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

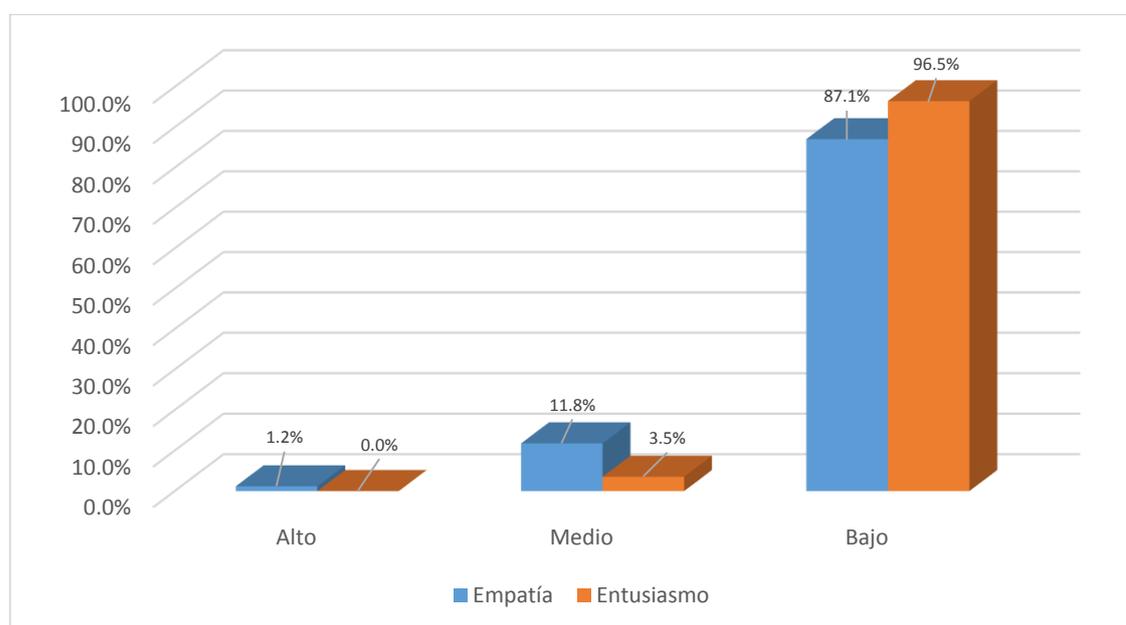


Figura 4. Realización personal de La Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

Interpretación

En la tabla 5 y figura 4. Se muestran resultados de la dimensión de realización personal de La Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016. Donde el 87,1% de los casos muestran baja empatía, el 96,5% de los casos muestran bajo entusiasmo, de ello se infiere que cuesta entender con facilidad cómo se siente el alumnado sobre lo que les pasa, muy poco se ocupan de una

manera efectiva de los problemas del alumnado, raras veces influyen positivamente en la vida de otras personas, se sienten con baja energía, y no pueden crear fácilmente un ambiente relajado con el alumnado, por ello se sienten plenamente insatisfecho/a después de trabajar, algunas veces han conseguido cosas muy positivas en su trabajo y poco tratan los problemas emocionales con mucha calma. Evidenciando que en esta dimensión el 91,8% de los docentes muestran bajo nivel de realización personal. De ello se infiere que los docentes no todos los días indican que tienen una realización personal porque sus sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas no son claras y es baja la empatía y entusiasmo en los docentes.

Prueba de hipótesis general

Ha: El Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca corresponde al nivel alto.

Ho: El Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca corresponde al nivel alto.

Parámetros estadísticos de Síndrome de Burnout.

	Valor
Media	70,65
Mediana	74
Moda	76
Desviación estándar	10,84
Mínimo	41
Máximo	91

Los parámetros estadísticos del Síndrome de Burnout de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, muestra una media de 70,65 con ello se demuestra que los docentes tienen alto nivel de Síndrome de Burnout con una desviación de 10,84 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en mayoría muestra Síndrome de Burnout en su trabajo, demostrando que; el Síndrome de Burnout, que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca corresponde al nivel alto.

Tabla 6

Síndrome de Burnout en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	57	67.06%
Medio	28	32.94%
Bajo	0	0.00%
Total	85	100.00%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

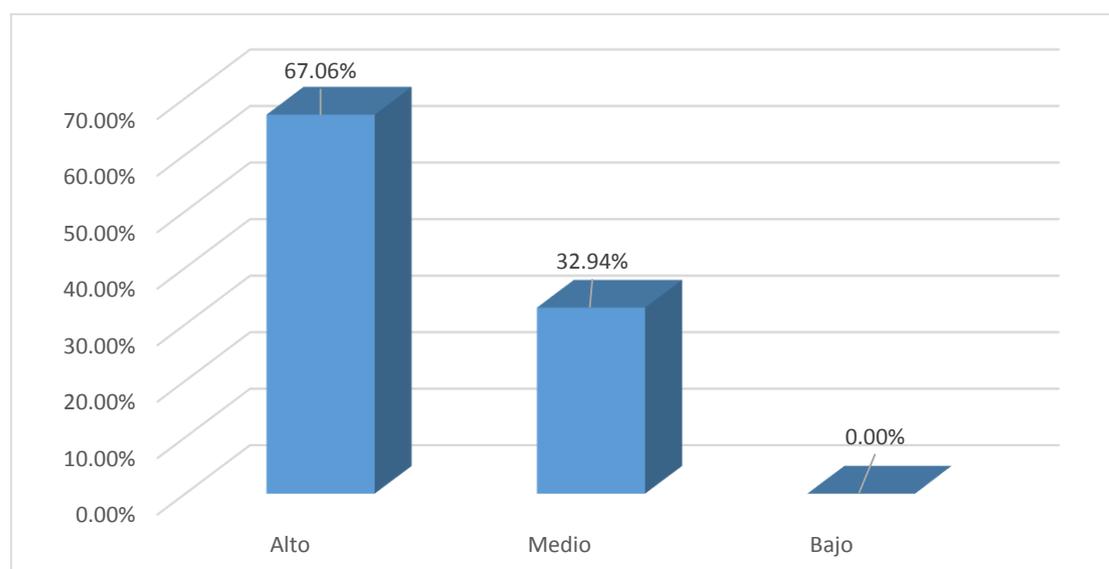


Figura 5. Síndrome de Burnout en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

En la **tabla 6** y figura 5. Se observan resultados del Síndrome de Burnout en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016, donde el 67,06% de los docentes muestran un alto nivel de Síndrome de Burnout, el 32,94% de los docentes muestran un nivel medio de Síndrome de Burnout, ninguno de los docentes muestran un nivel bajo de Síndrome de Burnout, demostrando con ello la hipótesis alterna, porque la mayor frecuencia es que los docentes tienen alto nivel de Síndrome de Burnout, además se evidencia estrés integrada por actitudes y sentimientos negativos, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de agotamiento emocional.

Ho: Los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, no sufren de alto nivel de agotamiento emocional.

Parámetros estadísticos de agotamiento emocional

	Valor
Media	34,90
Mediana	38
Moda	40
Desviación estándar	7,35
Mínimo	18
Máximo	46

Los parámetros estadísticos del agotamiento emocional de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, muestra una media de

34,90, con ello se demuestra que los docentes tienen alto nivel de agotamiento emocional con una desviación de 7,35 es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en su mayoría muestran agotamiento emocional en su trabajo. Aceptando la hipótesis alterna donde; los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de agotamiento emocional.

Tabla 7

Agotamiento emocional en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	66	77.65%
Medio	17	20.00%
Bajo	2	2.35%
Total	85	100.00%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

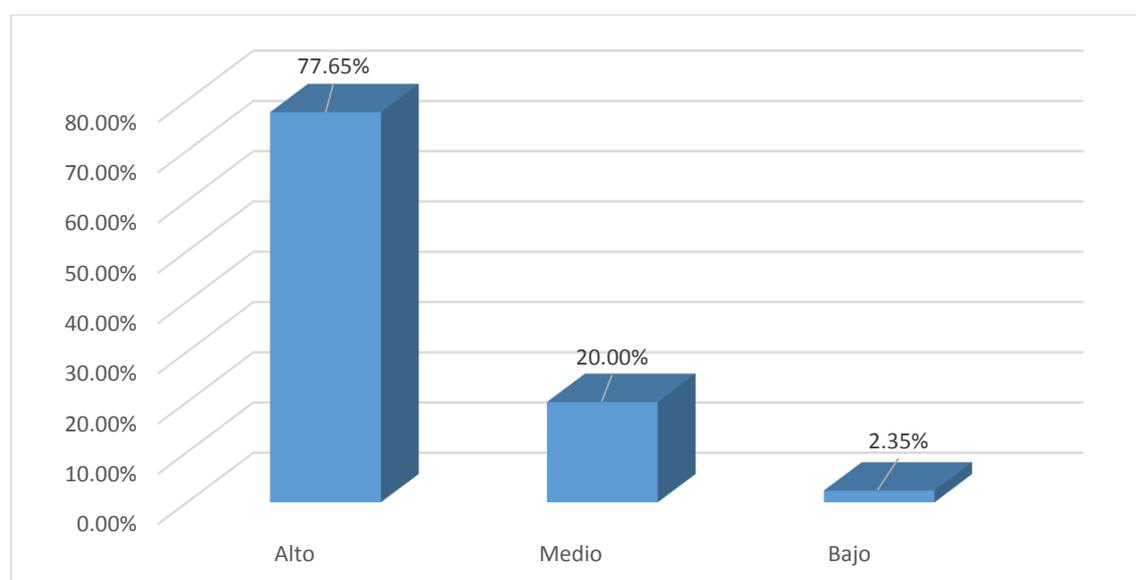


Figura 6. Agotamiento emocional en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

En la tabla 7 y figura 6. Se **observan** resultados del agotamiento emocional en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016, donde el 77,65% de los docentes muestran un alto nivel de agotamiento emocional, el 20% de los docentes muestran un nivel medio de agotamiento emocional, el 2,35% de los docentes muestran un bajo nivel de agotamiento emocional, demostrando con ello la hipótesis alterna, porque la mayor frecuencia es que los docentes tienen agotamiento emocional, mostrando permanentemente desánimo, fatiga irritabilidad en su centro educativo.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Los docentes de la de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de despersonalización.

Ho: Los docentes de la de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, no sufren de alto nivel de despersonalización.

Parámetros estadísticos de despersonalización

	Valor
Media	16,44
Mediana	16
Moda	16
Desviación estándar	4.69
Mínimo	8
Máximo	24

Los parámetros estadísticos del despersonalización de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, muestra una media de 16,44, con el mismo valor la moda y mediana la que infiere que los datos provienen de una distribución normal o los docentes en una misma relación muestran que tienen alto

nivel de despersonalización con una desviación de 4,69 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en mayoría muestra despersonalización en su trabajo. Aceptando con ello la hipótesis alterna donde; los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de despersonalización.

Tabla 8

Despersonalización en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	82	96.47%
Medio	3	3.53%
Bajo	0	0.00%
Total	85	100.00%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

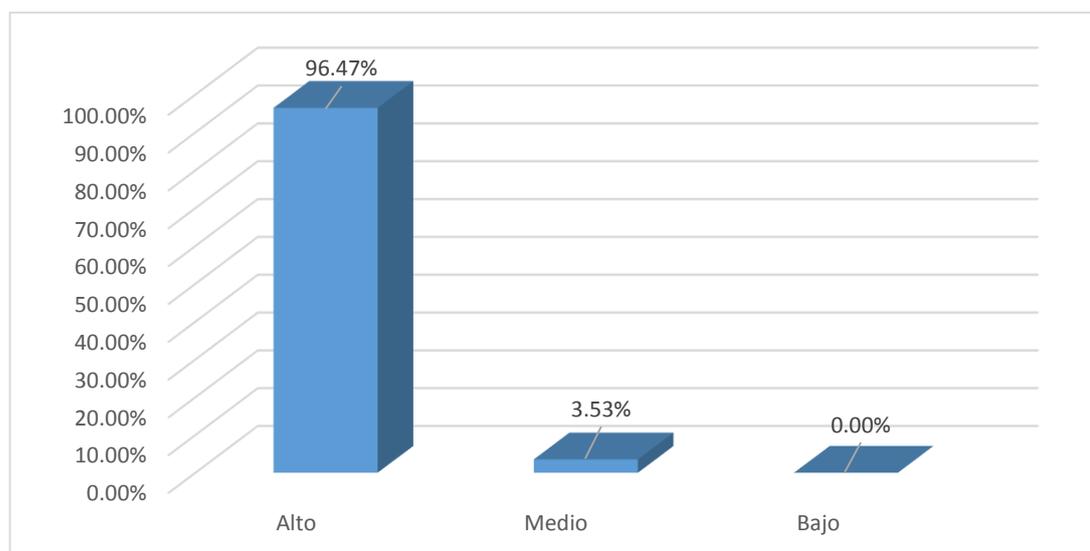


Figura 7. Despersonalización en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

En la tabla 8 y figura 7. Se **observan** resultados de la despersonalización en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016, donde el 96,47% de los docentes muestran un alto nivel de despersonalización, el 3,53% de los docentes muestran un nivel medio en despersonalización, ninguno de los docentes muestran un nivel bajo de despersonalización, demostrando con ello la hipótesis alterna, porque la mayor frecuencia es que los docentes tienen despersonalización, además muestran sentimientos y actitudes negativas, apatía y culpabilidad.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Los docentes de la de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de bajo nivel de realización personal.

Ho: Los docentes de la de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, no sufren de bajo nivel de realización personal.

Parámetros estadísticos de realización personal.

	Valor
Media	19,31
Mediana	20
Moda	20
Desviación estándar	5,42
Mínimo	4
Máximo	31

Los parámetros estadísticos del realización personal de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, muestra una media de 19,31 con el mismo valor la moda y mediana la que infiere que los datos provienen de una distribución normal o los docentes en una misma relación muestran que tienen baja

realización personal con una desviación de 5,42 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en mayoría muestra realización personal en su trabajo. Aceptando con ello la hipótesis alterna donde; los docentes de la de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de bajo nivel de realización personal.

Tabla 9

Realización personal en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0.00%
Medio	2	2.35%
Bajo	83	97.65%
Total	85	100.00%

Fuente: cuestionario de Burnout a docentes de la IE GUE Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016

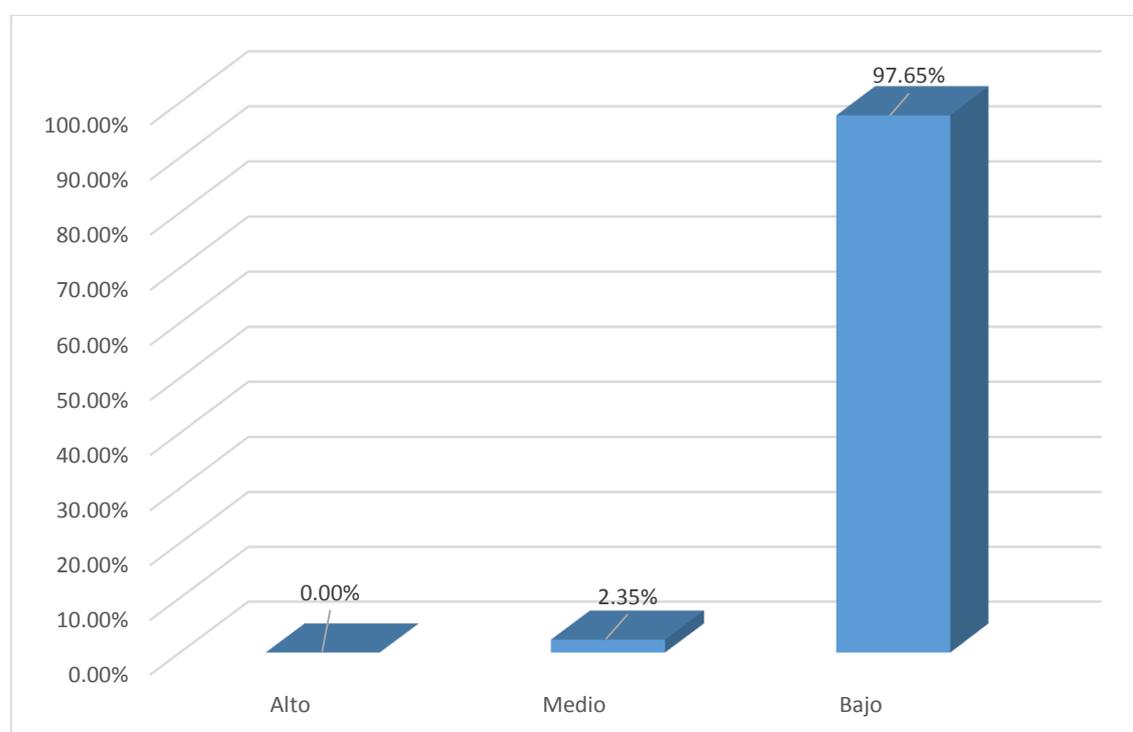


Figura 8. Realización personal en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016.

En la tabla 9 y figura 8. Se **observan** resultados de la realización personal en escala cualitativa de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca 2016, donde ninguno de los docentes muestran alto nivel de realización personal, el 2,35% de los docentes muestran un nivel medio de realización personal, el 97,65% de los docentes muestran un nivel bajo de realización personal, demostrando con ello la hipótesis alterna, porque la mayor frecuencia es que los docentes tienen bajo nivel de realización personal, además sus sentimientos de competencia y éxito en el trabajo pocas veces muestran empatía y entusiasmo en su trabajo.

4.2 DISCUSIÓN

Similares resultados se **obtienen** con los antecedentes de la presente investigación donde:

Oramas en el 2013, realizó un estudio denominado “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”. Tuvo como objetivo detectar la presencia de Estrés laboral y Síndrome de Burnout en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias utilizando el Inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el Inventario de Burnout de Maslach. Siendo un estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del Burnout en 67.5%.

Álvarez en el año 2013, realizó una investigación denominada “Estrés laboral, Síndrome de Burnout y técnicas de afrontamiento en docentes de educación general básica de un colegio privado de Quito en el periodo marzo a julio del 2013”; teniendo como objetivo determinar la presencia de Estrés laboral, Síndrome de Burnout y las Técnicas de Afrontamiento de los docentes de un colegio privado de Quito. El levantamiento de datos se realizó a través del Cuestionario en el colectivo docente:

metodología para su evaluación (INSHT), Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE) y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory para Docentes (MBI-Ed.). Se encontró que el nivel de estrés laboral que poseen los docentes es “medio-alto” (88%) tomando en cuenta la valoración de las dimensiones Supervisión por parte de la estructura jerárquica, Carencias para el desarrollo del trabajo, Cooperación, Alumnado, Adaptación al cambio, Valoración del trabajo por parte de los demás, Mejoras desde el punto de vista profesional. El 20,65% presento Agotamiento emocional, el 5,02% Despersonalización y el 37,62% Realización personal. El 20% de los docentes presentan niveles que van entre “bastante y extremo”. Las técnicas de afrontamiento que más usan los docentes fueron: focalizado en la solución del problema y reevaluación positiva.

Arias y Jiménez (2009), realizaron una investigación denominada “Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Regular de Arequipa”, la cual trabajó con una muestra de 233 profesores (127 varones y 106 mujeres); se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach para profesores. Concluye que los varones se ven ligeramente afectados por el Síndrome de Burnout en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas, y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

Yslado, Núñez, Lleme, Norabuena y Roger en el 2009 realizaron una investigación titulada “Diagnóstico y Programa de Intervención para el Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria de distritos de Huaraz e Independencia”. Los resultados obtenidos indican que existe alta prevalencia de síndrome de Burnout en la muestra estudiada con un 78.2% en la fase inicial y 19.5% en fase final. Por otro lado el programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa final ha sido efectivo, significativamente para reducir el cansancio emocional 83.3%.

Fernández en el 2008 investigó “Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos”. Los resultados obtenidos muestran que existen Burnout en los profesores de nivel primario en comparación con los de secundaria. Así mismo se encontró una relación significativa entre los estresores, satisfacción en el trabajo y variables de desempeño docente.

Con la investigación realizada se concluye que; con respecto al Síndrome de Burnout, se interpreta que la mayoría de la población docente presentan un alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, la que se evidencia el 67,06% de los docentes muestran un alto nivel de Síndrome de Burnout, además los parámetros estadísticos muestra una media de 70,65 con el mismo valor la moda y mediana la que infiere que los datos provienen de una distribución normal o los docentes en una misma relación muestran que tienen bajo nivel de Síndrome de Burnout con una desviación de 10,84 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en mayoría muestra Síndrome de Burnout en su trabajo.

V. CONCLUSIONES

Primera: El Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que presentan los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca corresponde al nivel alto, se evidencia en la tabla 6, porque el 67,06% de los docentes muestran un alto nivel de Síndrome de Burnout, los parámetros estadísticos muestra una media de 70,65 con ello se demuestra que tienen alto nivel de Síndrome de Burnout con una desviación de 10,84 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en mayoría muestra Síndrome de Burnout en su trabajo, evidenciando que es respuesta ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus componentes: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Segunda: Los docentes de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de agotamiento emocional, así en la tabla 7, se observan que el 77,65% de los docentes muestran un alto nivel de agotamiento emocional, los parámetros estadísticos, muestran una media de 34,90, con el mismo valor la moda y mediana la que infiere que los datos provienen de una distribución normal o los docentes en una misma relación muestran que tienen alto nivel de agotamiento emocional con una desviación de 7,35 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo o en mayoría muestra dicho agotamiento en su trabajo, mostrando sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que le producen a consecuencia de las continuas interacciones con los alumnos.

- Tercera:** Los docentes de la de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de alto nivel de despersonalización, se evidencia en la tabla 8, porque el 96,47% de los docentes muestran un alto nivel de despersonalización, los parámetros estadísticos del despersonalización, muestran una media de 16,44, con el mismo valor la moda y mediana la que infiere que los datos provienen de una distribución normal, con una desviación de 4,69 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo, observando la aparición de sentimientos y actitudes negativas, la que genera actitudes negativas frente a sus alumnos apatía y culpabilidad
- Cuarta:** Los docentes de la de la Institución Educativa de la Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca, sufren de bajo nivel de realización personal de Síndrome de Burnout, se evidencia en la tabla 9, porque el 97,65% de los docentes muestran un bajo nivel de realización personal, porque la mayor frecuencia es que los docentes tienen bajo nivel de realización personal, los parámetros estadísticos, muestran una media de 19,31 con una desviación de 5,42 la que es mínima y con poca dispersión de donde el grupo evaluado es homogéneo, considerando que son los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas, además implica la tendencia a evaluarse negativamente y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas mostrando sensación de que ha logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena y pocas veces muestran empatía y entusiasmo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Para los docentes que sufren Síndrome de Burnout se recomienda promocionar su salud general, el docente puede hacer mucho por su salud, desde el hábito de la buena alimentación, ejercicio físico constante, las actitudes positivas, la relajación periódica y el desarrollo de una importante resiliencia. También se puede intervenir de manera rápida con programas de gimnasia laboral compensatoria o pausas activas. Se refiere a actividades que conllevará a disminuir las tensiones del ambiente de trabajo, los vicios posturales y proporcionar una descompensación en los esfuerzos repetitivos, cómo son utilizados en algunos colegios y empresas a nivel nacional e internacional como por ejemplo la empresa POSSITIVA.

Segunda: Para los docentes que tienen agotamiento emocional se recomienda desarrollar estrategias de afrontamiento en los profesionales orientados al manejo positivo de las emociones y de los problemas, para que contribuyan como factor protector frente a la baja realización personal. Implementar estrategias efectivas que contribuyan al desenvolvimiento del docente dentro de su área individual, grupal y organizacional.

Tercera: Para los docentes que tienen despersonalización se recomienda realizar estrategias de recuperación de sensibilidad como practicar el arte (música, danza, canto, etc.), ya que el arte ha demostrado ser un factor importante de relajación, el docente tiene que hacer arte en su vida diaria como también en el aula, esto le ayudara hacer más creativa e interesante su clase y tratar con más calidad a sus alumnos. Actualmente esto de involucrar la música con las sesiones de clase, tiene un efecto positivo tanto en los docentes como también

en los estudiantes. Todo ello también incluye a los directores ellos tienen que establecer programas de clima laboral para mejorar las relaciones y el ambiente de trabajo y aminorar posibles discusiones o quejas entre los profesionales.

Cuarta: Para los docentes que tienen baja realización personal se recomienda realizar talleres para elevar la autoconfianza, esto repercute a que desarrollen la capacidad de un alto nivel de seguridad y confianza en sí mismo y lograr convencer a éste, de que el éxito es un logro personal y que puede contagiarse al entorno de trabajo. Estos talleres están siendo implementados en los colegios por el Ministerio de la Educación con el nombre de Gestión de Interaprendizajes (GIA). En fin para todas las autoridades educativas se recomienda insertar este tema de mucha importancia para los docentes en planes y proyectos que luego se lleven a debate para ser analizado y posteriormente tener proyectos aprobados que favorezcan la salud docente y su labor docente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIAS, Walter. JIMÉNEZ, Noelia. Síndrome de Burnout en docentes de la Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación Vol. XXII*, N° 42, 53 – 76, marzo 2013.
- AUSUBEL, D. NOVAK, H. J. *Psicología Educativa: un punto de vista cognitivo*. México D.F Trillas, 1- 623, 1997.
- AYUSO, J. LÓPEZ, J. Síndrome de Burnout y SIDA. Cuadernos de medicina Psicosomática, 27, 42-46, 1993.
- DE LA CRUZ, María. (2011). *Manual de riesgos psicosociales. El estrés y síndrome de Burnout*. Editorial CEP. Madrid.
- DEL POZO, A. *Bourn out*. Recuperado de <http://contenidos.universia.es/especiales/bern-out/index.htm> 2000.
- EL SAHILI, Luis Felipe. (2015). *Burnout Consecuencias y Soluciones*. Editorial El Manual Moderno. México D.F.
- GIL MONTE, P & PEIRO, J.M. Criterios para el diagnóstico del Síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista de Psicología del trabajo y organizaciones*, 2000.
- Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). *Editado Comisión Ejecutiva Confederal de UGT*. Madrid. Diciembre 2006.
- MASLACH, C. & JACKSON, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*, Manual Madrid-España, artículo recuperado del 1 de septiembre de <http://www.tradiciones.com/>
- MASLACH, C. y JACKSON, S. E. (1986). 16. *Maslach Burnout inventory*. Palo Alto, CA. Consulting Psychologist Press.
- Ministerio de Educación (2003), *Ley General de Educación 28044*.
- ORAMAS, Arlene. HENÁNDEZ, Pedro. FENÁNDEZ, Ivis. Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores Volumen 15 N° 2*, Julio – Diciembre 2007.

- ORAMAS, A. Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. (Tesis inédita de doctorado). Instituto Nacional de los Trabajadores, Cuba., 2013.
- OTERO LÓPEZ, José Manuel. (2015). *Estrés Laboral y Burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. España.
- RUÍZ DE CHÁVEZ, Dellanira. (2010). *Síndrome de Burnout en docentes*. (Tesis de Maestría). Universidad autónoma de Zacatecas.

ANEXOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO:

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA GRAN UNIDAD ESCOLAR LAS MERCEDES DE LA CIUDAD DE JULIACA

ESPECIALIDAD:

FECHA:

ESTIMADO DOCENTE:

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos importantes para realizar el diagnóstico del Síndrome de Burnout, investigación para obtener el título profesional en Ciencias de la Educación. Tales datos serán de vital importancia para verificar el nivel de Síndrome de Burnout que padecen los docentes de la IE. Gran Unidad Escolar Las Mercedes de la ciudad de Juliaca. En virtud a lo anterior, se le agradece de forma muy especial su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación. No está demás enfatizar que los datos que usted exponga, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.

INSTRUCCIONES:

Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido como docente en este establecimiento.

**Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-Ed) Versión Castellano
(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997)**

ENUNCIADOS			No. Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Me siento “exprimido/a”, emocionalmente por mi trabajo.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me siento cansado/a, cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otra jornada laboral.							
4	PA	Puedo entender con facilidad cómo se siente el alumnado sobre lo que les pasa.							

5	D	Siento que trato a algunos alumnos/as, de forma impersonal.							
6	EE	Trabajar con personas todo el día me supone un gran esfuerzo.							
7	PA	Me ocupo de una manera efectiva de los problemas de mi alumnado.							
8	EE	Estoy “quemado” debido a mi trabajo.							
9	PA	Siento que a través mi trabajo influyo positivamente en la vida de otras personas.							
10	D	Soy menos sensible con los problemas de la gente desde que tengo este trabajo.							
11	D	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me siento con mucha energía.							
13	EE	Me siento frustrado/a, por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy trabajando demasiado.							
15	D	No me preocupa realmente lo que ocurra a algunos alumnos/as.							
16	EE	Trabajar directamente con personas me produce demasiado estrés.							
17	PA	Puedo crear fácilmente un ambiente relajado con mi alumnado.							
18	PA	Me siento plenamente satisfecho/a después de trabajar con mi alumnado.							



19	PA	He conseguido cosas muy positivas en este trabajo.							
20	EE	Siento como si estuviese en el límite de mis fuerzas.							
21	PA	Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	D	Siento que el alumnado me responsabiliza de algunos de sus problemas.							