



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE EDUCACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

EL SINDROME DE BURNOUT

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN EDUCACIÓN

Autor (es): VÁSQUEZ CHAVEZ, DARWIN

Asesor (es): Abg. WILFREDO EDGAR PIÉLAGO MARIÑO, Mgr.

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú

Enero – 2023

DEDICATORIA

A Dios Jehová por sus bendiciones, que inspiraron mi fuerza de voluntad en el camino del estudio y la investigación, cuyo resultado ha sido totalmente satisfactorio, creándose un clima de felicidad en el seno de mi hogar

DARWIN

AGRADECIMIENTO

Enuncio mi agradecimiento a nuestra alma mater la Universidad Científica del Perú, por su contribución en mi formación como profesional en las ciencias de la Educación en el camino de perfeccionar la calidad educativa en la región y país.

El Autor

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

EL SINDROME DE BURNOUT

FACULTAD : EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

GRADUANDO : VÁSQUEZ CHÁVEZ, Darwin
DENOMINACIÓN DEL GRADO: GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
EDUCACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTE

MIEMBRO



Abg. WILFREDO EDGAR PIÉLAGO MARIÑO, Mgr.

ASESOR

Fecha: 15 de enero del 2023
San Juan Bautista – Maynas – Loreto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con Resolución Decanal N° 0143-2023-D-UCP-FEH, del 26 de mayo del 2023, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador del TRABAJO DE INVESTIGACIÓN a los Señores:

Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta	Presidente
Mgr. Juan Méndez del Águila	Miembro
Mgr. Ketty Alarcón Ramírez	Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10 horas del día sábado 16 de setiembre del 2023, de forma presencial y supervisado por el Secretario Académico de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú - UCP; Programa Académico de: Complementación Pedagógica, Complementación Universitario y Complementación Pedagógica y Universitaria en Educación, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

“EL SINDROME DE BURNOUT”

Presentado por el egresado:

VÁSQUEZ CHÁVEZ, DARWIN

Asesor:

Abg. Wilfredo Edgar Piélago Mariño. Mgr.....

Como requisito para optar el GRADO DE BACHILLER EN EDUCACIÓN.

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:..... *Abusultos Satisfactoriamente*.....

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *Aprobada por unanimidad*.....
2. Observaciones: *Ninguna*.....

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

 ----- Miembro	 ----- Presidente	 ----- Miembro
CALIFICACIÓN:	Aprobado (a):	Por Mayoría
	Desaprobado (a)	Por Unanimidad

“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El Vicerrector de Investigación e Innovación
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Investigación titulado:

“EL SINDROME DE BURNOUT”

Del alumno: **DARWIN VÁSQUEZ CHAVEZ**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **11% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 11 de Setiembre del 2023.



Dr. Álvaro Tresierra Ayala
VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

CIRA/ri-a
273-2023



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Darwin Vasquez Chavez
Título del ejercicio: Educacion
Título de la entrega: Resumen_UCP_EDUCACION_2023_TI_DARWIN_VÁSQUEZ_V2
Nombre del archivo: DUCACION_2023_TI_DARWIN_V_SQUEZ_V2_RESUMEN_A_REC...
Tamaño del archivo: 231.83K
Total páginas: 22
Total de palabras: 5,338
Total de caracteres: 28,728
Fecha de entrega: 06-sept.-2023 10:27a. m. (UTC-0400)
Identificador de la entrega... 2159064029

EL SINDROME DE BURNOUT

AUTOR (es) : VÁSQUEZ CHÁVEZ, DARWIN

RESUMEN

El objetivo de mi investigación fue: Determinar el nivel de síndrome de Burnout en docentes como resultado de la enseñanza en instituciones educativas.

La investigación fue descriptiva. El diseño utilizado fue el descriptivo simple.

Los resultados muestran que el nivel de fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal es bajo en los profesores de instituciones educativas. Del análisis de los resultados podemos inferir que los profesores tienen un bajo nivel de Síndrome de Burnout.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout.

Resumen_UCP_EDUCACION_2023_TI_DARWIN_VÁSQUEZ_V2

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	

INICE ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Aprobación	iv
Acta del Trabajo de Investigación	v
Constancia de Originalidad del Trabajo de Investigación	vi
Índice	vii
Resumen. Palabras Clave	ix
Abstract. Key Words	x
Introducción	11
Capítulo I: MARCO TEÓRICO	
1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	13
1.2. BASES TEÓRICAS	16
1.2.1. MODELOS MÁS RELEVANTES QUE EXPLICAN EL SINDROME DE BORNOUT	16
1.2.1.1. MODELO ETIOLÓGICO BASAEDO EN LA TEORÍA DEL YO	16
1.2.1.2. MODELOS ETIOLOGICOS ELABORADOS DESDE LA TOERÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL	17
1.2.1.3. MODELO ETIOLOGICO ELABORADOS DESDE LA TEORÍA ORGANIZACIONAL	18
1.2.2. COMIENZOS DEL VOCABLO SINDROME DE BORNOUT	19
1.2.3. SINDROME DE BORNOUT	21
1.2.4. DIMENSIONES DEL SINDROME DE BORNOUT	23
1.2.4.1. CANSANCIO EMOCIONAL	23
1.2.4.2. DESPERSONALIZACIÓN	25
1.2.4.3. BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	26
1.2.5. FASES DEL SINDROME DE BOURNOUT	27

1.2.6. SINTOMAS DEL SINDROME DE BORNOUT	28
1.3. DEFINICIÓN DE TERMINIS BÁSICOS	29
Capitulo II: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
2.1. DISCUSIÓN	30
2.2. CONCLUSIONES	30
2.3. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BOBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS:	
Solicitud de inscripción y aprobación del trabajo de investigación	35
Carta de asesoramiento de trabajo de investigación	36

EL SINDROME DE BURNOUT

AUTOR (es) : VÁSQUEZ CHÁVEZ, DARWIN

RESUMEN

El objetivo de mi investigación fue: Determinar el nivel de síndrome de Burnout en docentes como resultado de la enseñanza en instituciones educativas.

La investigación fue descriptiva. El diseño utilizado fue el descriptivo simple.

Los resultados muestran que el nivel de fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal es bajo en los profesores de instituciones educativas. Del análisis de los resultados podemos inferir que los profesores tienen un bajo nivel de Síndrome de Burnout.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout.

THE BURNOUT SYNDROME.

Author (s): VÁSQUEZ CHÁVEZ, DARWIN

ABSTRACT

The objective of my research was: To determine the level of Burnout syndrome in teachers as a result of teaching in educational institutions.

The research was descriptive. The design used was the simple descriptive.

The results show that the level of emotional fatigue, depersonalization and low personal fulfillment is low in teachers of educational institutions. From the analysis of the results we can infer that teachers have a low level of Burnout Syndrome.

Key Words: Burnout Syndrome.

INTRODUCCIÓN

La relación de docentes y alumnos notoriamente ha producido cambios como consecuencia de la pandemia del Covid – 19, han suscitado un conjunto de hechos que han perjudicado la salud física, mental y moral de los profesores en las instituciones educativas de nivel escolar, puesto que, los docentes han sufrido mayor exigencia e innovación laboral que en muchas situaciones ha conllevado al Síndrome de Burnout. Los docentes enfrentan diariamente dentro y fuera del aula, una serie de acontecimientos, que en muchos casos son estresantes deteriorando su bienestar emocional y psicológico, es sumamente importante que los directivos de las instituciones educativas, tomen las medidas de alivio en beneficio del docente, creando espacios de meditación y desestres, con el objetivo de identificar anomalías de comportamiento psicológico, previniendo tales acontecimientos sobre la institución, con la finalidad de establecer mejoras en la atención educativa, pero sobre todo con un ambiente de buen trato.

La problemática esbozada también se observa en los docentes de las Instituciones educativas quienes regularmente desempeñan una labor esmerada y sacrificada en su trabajo, y al no ser atendidos por las autoridades de la institución en la que el docente trabaja, padres de familia, colegas, los docentes se recargan de distintos sentimientos como; ira, desesperación, preocupación, miedo, etc. Por lo que se plantea la presente investigación: El síndrome de Burnout en docentes.

En ese sentido, planteó los siguientes objetivos:

Nuestro trabajo es abordado a partir de 2 capítulos, referencia bibliográficas, a decir:

CAPÍTULO I. Marco teórico.

CAPÍTULO II. Discusión. Conclusiones. Recomendaciones

El trabajo está acompañado de anexos, donde se adjunta la solicitud de inscripción del presente trabajo de investigación y la carta de aceptación del asesor.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

TESIS NACIONALES

(Albarracin, 2019) en su investigación tuvo como objetivo identificar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, transversal - descriptivo y diseño no experimental, la población de referencia fue de 201 docentes pertenecientes a 55 instituciones educativas iniciales, la muestra de la investigación estuvo comprendida por 10 IEI, en total 62 docentes en el área urbana de la ciudad de Puno, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado por Fernández a la versión docente en el año 2002. Tuvo como resultados: el 45% de los docentes presenta Burnout y el 55% no lo presenta. Sobre el agotamiento emocional, el 68% fue alto en los docentes, el 21% fue medio y el 11% fue bajo, en la despersonalización, el 58% fue bajo, el 23% fue medio y el 19% fue alto y por último la realización personal, el 69% fue bajo, el 23% medio y el 8% alto. Concluye: el 55% de la población docente están en situación de riesgo, ya que presenta situaciones de cansancio emocional, despersonalización, perturbando la salud y el trabajo.

(Huancani, 2019) en su investigación tuvo como objetivo 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. La investigación corresponde al tipo

básica, no experimental y diseño diagnóstico, con una población de estudio de 85 docentes y se utilizó como instrumento, el cuestionario de Maslach para Docentes (MBI-Ed) Versión castellano. Los resultados fueron: en el agotamiento emocional, el 77.6% fue alto, el 20% medio y el 2.4% bajo. Sobre la despersonalización, el 96.5% fue alto y el 3.5% fue medio. Sobre la realización personal, el 58% fue alto, 8.6% medio y el 33.3% bajo. Concluye: los docentes presentan en un 67.06% nivel alto de síndrome de Burnout, los docentes en un 77.65% muestran agotamiento emocional, con media= mediana = moda= 34.9, donde se deduce que los datos provienen de una distribución normal.

(Aranda & Huaranca, 2019) en su investigación plantearon como objetivo Determinar el grado del síndrome de Burnout en los docentes del nivel inicial de las instituciones públicas y privadas del cercado de Huancavelica. El tipo de investigación fue básica con niveles descriptivos y comparativos con una población de estudio conformada por 60 docentes, como técnica se utilizó la psicométrico y como instrumento tipo cuestionario de (Maslach Burnout Inventory) tuvo los siguientes resultados, sobre el agotamiento emocional, el 98.3% tuvo grado bajo y el 1.7% grado medio, sobre la realización emocional, el 33.3% tuvo grado alto, el 63.3% grado medio y el 3.3% grado bajo. Sobre la despersonalización, el 96.7% grado bajo y el 3.3% grado medio. Concluye: el 100% de los docentes del sector público muestran un síndrome de Burnout bajo y el 45% de las Instituciones educativas privadas su grado de Burnout es bajo, el 3.33% de ambas sectores sus docentes del nivel de inicial presentan una baja realización personal, el 33.34% muestra un grado alto, nos da a entender que los docentes saben afrontar el cansancio y otros factores que conllevan al estrés laboral.

TESIS INTERNACIONALES

(Ibarra-Luna et al., 2018) en su investigación tuvieron como objetivo identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior del sector privado en Manizales. La investigación fue descriptiva de corte transversal. La población estuvo constituida por 211 docentes, según los criterios de inclusión se separaron a los catedráticos quedando una muestra de 144 docentes voluntarios y a estos se les aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory Educator Survey (MBI-ES). Los resultados fueron los siguientes: el 56% fueron de sexo masculino y el 44% femenino. Sobre el agotamiento emocional, el 66% tuvo nivel bajo, el 27.1% nivel alto y el 6.9% nivel medio. Sobre la despersonalización, el 38.2% su nivel fue medio, el 34.7% nivel bajo y el 27.1% nivel alto. Sobre la realización, el 38.2% su nivel fue bajo, el 32.6% nivel medio y el 29.2% nivel alto. Concluye: el 66% de los docentes presentan bajas dimensiones de agotamiento emocional, el 27.3% de los profesores presentó alto grado de despersonalización y el 38.2% mostró bajo grado de realización personal.

1.2. BASES TEÓRICAS

(Gil-Monte & Peiró, 1999), categorizaron los distintos modelos que explican el síndrome de Burnout pero en esta investigación nombraremos los modelos más relevantes:

1.2.1. Modelos más relevantes que explican el síndrome de Burnout

1.2.1.1. Modelo etiológico basado en la teoría sociocognitiva del yo

El modelo de competencia social de Harrison, como se citó en (Martínez, 2010), afirma que el síndrome de Burnout: Es una función de la aptitud observada y sobre eso se diseña el modelo de competencia social. Es por eso que los trabajadores que laboran en profesiones de servicio se sienten motivados, la razón es la ayuda a los demás. En su ambiente de trabajo se encuentran con factores de ayuda facilitando las actividades a realizar o caso contrario con otro tipo de factores que dificultan las actividades. Pero hay que reconocer los objetivos de labores como exigencia en factores de dificultad, esta exigencia tenemos como los valores de la institución y del trabajador, el profesionalismo, las decisiones, los recursos disponibles, la sobrecarga laboral, etc. Por esta razón, la motivación tiene mucha importancia ya que a mayor motivación tendremos mayor eficacia laboral, si en el ambiente hay factores de ayuda, esto crecerá y aumentará los sentimientos de competencia social del trabajador. Los sentimientos son importantes para estos profesionales y se les considera un factor de ayuda, y la idea es aumentarles de forma eficaz e influyendo en la motivación para ayudar. Sin embargo, si los trabajadores se encuentran con los factores barrera, estos sentimientos de eficacia se reducen, porque el trabajador no alcanza a lograr los objetivos y esto les afecta.

Si se mantiene en el tiempo se origina el síndrome de Burnout, que por realimentación promueve el desarrollo de los factores barrera, disminuyendo los sentimientos de eficacia y la motivación para ayudar. El modelo diseñado por Cherniss como se citó en (Martínez, 2010) afirma que el medio ambiente desarrolla sentimientos de éxito en el trabajador y esto corresponde a las particularidades de las organizaciones, que ayudan a prevenir el síndrome de Burnout. Los trabajadores que muestran autoeficacia tendrán menos estrés, las distintas situaciones en que se encuentren amenazados, estas situaciones se reducen cuando el trabajador piensa que puede controlarles de manera óptima. Aumentando los sentimientos de autoeficacia, logro de objetivos, pero en ocasiones el alcanzar los objetivos nos conlleva a sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y dará lugar al síndrome de Burnout (pp. 14 – 15).

1.2.1.2. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredey, como se citó en (Martínez, 2010) argumentan sobre el estrés que:

Los sujetos perciben que sus intereses están amenazados, es por eso que los estresores del trabajo interfieren con los recursos de los trabajadores generando vacilación sobre sus capacidades para lograr el éxito profesional. Son importante las relaciones interpersonales (compañeros, jefes dentro del trabajo) y analiza las consecuencias como fuentes de estrés. Los trabajadores se esfuerzan para no perder los recursos, ya que es importante tenerlos así sean mínimos que tratar de conseguir recursos extras, la pérdida de recursos es más importante que las ganancias para el progreso del síndrome de Burnout, sin embargo, la ganancia de recursos es crucial porque disminuye la pérdida de estos. El afrontamiento como estrategia influirá sobre el síndrome de Burnout, ya que este modelo se basa en la motivación, los autores afirman que emplear estrategias de afrontamiento activo

disminuye el síndrome de Burnout, y nos llevará a obtener ganancias de recursos, y nos permitirá un mejor desempeño laboral y se disminuirá los niveles de estrés que son percibidos por el síndrome de Burnout (pp. 16 – 17).

1.2.1.3. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional

Modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carter. Asimismo Golembiewski, Munzenrider y Carter como se citó en (Martínez, 2010) señalan lo siguiente:

Que los profesionales cuando pierden la iniciativa en su trabajo ya están entrando al proceso de síndrome ya que están manifestando una respuesta al estrés laboral y tensiones que generan. El estrés en relación al síndrome de Burnout, se genera por exceso de carga laboral, además de no existir estimulación en el trabajo. Es aquí donde los colaboradores sienten que pierden autonomía y el control disminuyendo su imagen sintiéndose irritables y con fatiga. Posteriormente se desarrollaran estrategias de afrontamiento que se dan por distanciamiento del trabajador del escenario estresante en el trabajo, sin embargo el distanciamiento tendrá un carácter constructivo (el trabajador es empático) caso contrario no productivo (distanciamiento lleva a ignorar personas, cinismo, indiferencias, etc.), es aquí que se menciona al síndrome de Burnout, ya que el distanciamiento no productivo está influenciado con las actitudes de despersonalización, sin embargo el trabajador intenta buscar soluciones pero la persistencia de sobrecarga o pobreza de rol les induce a tratar a las personas como objetos. Teniendo como respuesta el progreso de actitudes de despersonalización que compete a la primera fase del síndrome, asimismo el trabajador desarrolla experiencias de baja realización personal en sus labores y mientras más dura llega al agotamiento emocional. Pero si el trabajador está en la fase avanzada del síndrome se presenta una disminución de la satisfacción, realización e implicación laboral perdiendo la productividad. El trabajador sentirá tensiones psicológicas y problemas psicosomáticos. (p. 18).

Los autores explican las fases del síndrome de Burnout dado por la sobrecarga laboral y por pobreza del rol, como primera fase, posteriormente mencionan al distanciamiento y por último la despersonalización en donde el trabajador, ignora a sus compañeros y presenta tensiones.

1.2.2. Comienzos del vocablo síndrome de Burnout

Según Freudenberg (1974) como se citó en (Carlín & Garcés, 2010), comenta de su experiencia en personas adictas a las drogas, observó que el personal que trabaja al cabo de un año existían cambios de actitud y desempeño en el trabajo, demostrando pérdida de energía, y desmotivación en el trabajo, sus comportamientos frente a sus pacientes era distinto, insensibilidad, baja comprensión, distanciamiento en el trato, les culpaban de sus problemas a sus pacientes, síntomas clásicos de depresión y ansiedad. A toda esta sintomatología le denominó Burnout, asumiendo que el mismo presentaba esos síntomas y en la clínica utilizaban el término al uso desmedido de sustancias tóxicas, y lo conceptualizó como conjunto de síntomas médico- biológicos y psicosociales generales que se presentan en las labores de trabajo, como consecuencia de la demanda enorme de energía.

Asimismo, Maslach como se citó en (Olivares, 2017) oficializó el término Burnout quien se refirió al síndrome clínico representado por el agotamiento que observó en profesionales de salud mental, identificando particularidades emocionales inmersos en el síndrome, evidenciando que la tensión laboral influye en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, sin embargo si los trabajadores usan estrategias de afrontamiento podrán modificar su identidad y conductas laborales. Desde que apareció el término se han dado distintas definiciones, según

Maslach y Jackson (como se citó en (Ayala, 2013) lo definen como un estrés crónico referido a los profesionales que se caracterizan por la labor intensa y extensa con personas que se encuentran necesitadas y caracterizadas por el agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización (p. 59). Es por eso que la respuesta a estos estresores interpersonales en el trabajo es la respuesta al síndrome de Burnout, ya que los excesos con otros receptores producirán cambios negativos en actitudes y conductas, esto se define como resultado prolongado al estrés laboral.

De esta manera, Evans y Fisher como se citó en (Olivares, 2017), ellos afirman que Burnout es “la contestación al estrés laboral exteriorizada en sujetos donde su trabajo se define por crear situaciones de apoyo a otras personas, es por eso que aparece la despersonalización como particularidades definidas del Burnout y no del estrés laboral” (p. 5). Asimismo Maslach y Jackson (1981), menciona que Burnout es una enfermedad de trabajo emergente, ya que los profesionales lo presentan, ya que estudios evidencian muestras de profesionales en la educación y salud.

Al realizarse más investigaciones han aparecido definiciones con muchas semejanzas entre ellas como: Cherniss como se citó en (Bosqued, 2008) afirma que “es el proceso donde las actitudes y formas conductuales de los profesionales se modifican de forma negativa en respuesta del estrés laboral” (p. 20). También, Paine (1982) como se citó en (Martínez, 2010) argumentan que es un estado de fatiga mental, emocional y físico derivado de una gran demanda de situaciones emocionales. (Gil-Monte et al., 2017) nos dice que es una contestación al estrés crónico que presentan las personas con actividades del sector servicio, esto produce un deterioro cognitivo y psicológico apareciendo formas de conducta negativas hacia los clientes y la empresa. Martínez como se citó en (Bosqued, 2008) afirma que como sentimiento de desánimo en el trabajo.

Las definiciones anteriores resultan atractivas, es así que (Martínez, 2010) nos dice que:

Sentirse quemado. Versus a “estar quemado” esto afirma la subjetividad del síndrome. **Desmoralización.** Mirándolo de otra manera es negar la esencia de vivir, repudiar de la misma existencia y falta de compromiso con ella, de nuestra misma existencia convirtiéndonos en monigotes de los demás, haciendo de nosotros impersonales, ya que seríamos personas sin ninguna ilusión de realizarnos. Las particularidades de los desmoralizados son la falta de carácter, coraje de afrontar retos que se dan en la vida (p. 21)

1.2.3. El síndrome de Burnout

Según, Freudenberger (1974) como se citó en (Carlín & Garcés, 2010), introdujo este término y lo define como:

Agotarse, fallar o llegar al desgaste, debido al exceso de fuerzas, demanda que nos exigen demasiada energía, nos indica lo que ocurre con el profesional de servicios se “quema” y no llega a sus objetivos, fracasando en su intento. Lo define como sintomatología médico – biológicos y psicosociales no propios, que se despliegan en el trabajo, como resultado de una demanda enorme de energía. Sin embargo Maslach y Pines como se citó en (Salas, 2010), lo conceptualiza como quemarse por el trabajo, es un síndrome que agota la parte física y emocional desarrollando actitudes negativas en el trabajo, perdiendo el interés por los clientes que se presentan en la empresas de servicio (p. 40).

Analizando lo mencionado por Maslach y Jackson (1981), como se citó en (Olivares, 2017) refieren que este síndrome es tridimensional que proviene de un estrés crónico donde con las características como fatiga física, psicológica y agotamiento emocional, mostrando una actitud fría y despersonalizada hacia los demás, perdiendo los sentimientos hacia las labores de trabajo y esto acompaña la percepción de logros o casi nulo de éxitos personales, en la mayoría de los casos tiene una ausencia profesional.

Los autores en mención diseñaron el Maslach Burnout Inventory considerando tres dimensiones (realización personal en el trabajo, despersonalización y agotamiento emocional. Es así que Perlman y Hartman (1982) revisaron los conceptos dados en los años 1974 – 1980 sobre este síndrome de Burnout, y la definen como una respuesta al estrés emocional crónico con tres dimensiones (despersonalización, baja productividad laboral y agotamiento emocional).

Los siguientes autores definen con dimensiones similares al síndrome de Burnout, como:

(Gil-Monte et al., 2017), lo define como síndrome de extenuación emocional, despersonalización y falta de producción en el trabajo que se desarrollan en los trabajadores inmersos en empresas de servicios. El agotamiento emocional es cuando los sujetos no dan más en el nivel afectivo, están agotados sin energías y de recursos personales y esto se debe al contacto al atender a personas que es parte de su trabajo. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas a los sujetos a los que va dirigido las labores de trabajo, ya que el trato es deshumanizado ya que no presentan afectividad, y les culpan de sus problemas. La falta de realización personal, se da cuando las personas se evalúan de manera negativa, se sienten descontentos con sus resultados de trabajo afectado sus capacidades para efectuar sus labores en el trabajo y relacionarse con los demás.

(Bosqued, 2008) afirma que Burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, es un estrés crónico, que se conceptualiza como respuesta psicofísica que está dentro del sujeto por los esfuerzos constantes que realiza y el trabajador los ve como insuficientes, y al reaccionar queda agotada la persona y con retirada psicológica y muchas veces física a causa del estrés excesivo e insatisfacción. En fases más avanzadas este síndrome se manifiesta como sensación de no poder más, alcanza los límites, se viene abajo todo, o se queman los plomos, etc. Este síndrome es una enfermedad laboral que crece cada día más, sobre las organizaciones que exigen un trato constante, en la atención al público, docencia y salud. En otras palabras, se dice que un trabajador está quemado cuando pierde el interés por su trabajo no hay motivación y lo ejecuta con mucho esfuerzo, este trabajador presenta un agotamiento físico, mental, y emocional y a la larga le provocará un precario equilibrio psicológico.

1.2.4. Dimensiones del síndrome de Burnout

1.2.4.1. Cansancio emocional

(Bosqued, 2008), afirma que cansancio emocional es cuando los recursos emocionales se deterioran en el profesional y no puede enfrentarse a los retos que su trabajo requiera, está concentrado en frecuentes fatigas a nivel físico, mental y emocional, además genera irritabilidad, insatisfacción en el trabajo, y cree que no tiene nada que ofrecer.

La fatiga en los docentes emocionalmente está supeditado al estrés que les agobia frecuentemente. Es por eso que este problema de los docentes hay que afrontarle de manera inmediata ya que es una necesidad primordial. Los bajos

índices de salud aparecen por el estrés laboral crónico, relacionado con índice bajo en salud física, desea dejar su trabajo, no alcanza la productividad deseada, es por eso que el estrés que percibe el trabajador en su trabajo desencadena un agotamiento emocional presentando los siguientes síntomas: enfado, ansiedad, se muestra agresivo, aislamiento, enojo, muestra comportamientos inadecuados, no cumple con sus labores, se ausenta en el trabajo, etc.

Cuando se refiere al cansancio emocional es cuando existe disminución de los recursos emocionales, ya que esto no permite concebir las situaciones de otros sujetos, que tienen sentimientos y son transmitidos en su vida laboral, el trabajador despliega sentimientos de estar fatigada física y psíquicamente, siente que no da más y se desespera.

Según, (Arís, 2005) afirma que “el agotamiento emocional se determina por sentimientos de desamparo y desesperanza. Siente una sensación de vacío y requiere de todas sus fuerzas para desarrollar tareas cotidianas, conduciéndolo a estados depresivos” (p. 37).

Asimismo, (Mena, 2010) nos dice que la fatiga emocional es un deterioro profesional y la expresión evidente de este síndrome, entendida como pérdida de atracción por el trabajo, disminuye también el interés y satisfacción laboral (p. 11).

Según Moriana y Herruzgo como se citó en (Arias & Jiménez, 2013), “la fatiga emocional está relacionada con la depresión, autoestima baja, sentimientos de inferioridad, el sujeto se manifiesta irritable, pierde los ideales, etc., en otras palabras el cansancio emocional vulnera la salud mental y física de los profesores” (p. 59).

1.2.4.2. Despersonalización

Según (Bosqued, 2008), afirma sobre la despersonalización que:

Es una forma de defensa, ya que el profesional crea barreras con el usuario como una forma de autoprotección, en el trabajo se presenta como la disminución de la eficacia y actitudes de insensibilidad, hacia las personas que brinda el servicio: estudiantes, pacientes, clientes, etc. (p. 126)

Asimismo, Sierra como se citó en (Cruzado et al., 2013) argumentan que:

Es frecuente en el conocimiento psiquiátrico y neurológico, en ocasiones sujetos normales pueden percibir en situaciones ordinarias desgaste físico o emocional, estrés o falta de sueño. Es por eso que la define como cambio de la conciencia del yo, ya que el sujeto se siente extraño y alejado de sus procesos mentales y su ámbito físico, es habitual resaltar las definiciones la sensación de lo irreal que el sujeto experimenta y la comparación que realiza con sus vivencias e usa la expresión “como si”, por la dificultad al describirlas y la persona despersonalizada mantiene sobre la naturaleza anormal de su estado (pp. 120 – 121).

De esta manera, (Arís, 2005) sobre la despersonalización afirma que:

Es el progreso de las actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios en este caso los estudiantes, pacientes, clientes etc., actuando así el sujeto se protege y se aísla, ya que para reemplazar la carencia de energía emocional trata a las personas como objetos, por lo tanto las reacciones hacia los demás en el centro de labores son inflexibles, se da el cinismo y la deshumanización (p. 38).

Según, (Mena, 2010) nos comunica que la despersonalización “es una forma de distanciar al profesional de los usuarios, ya que los primeros ignoran las cualidades de los favorecidos, ya que sus demandas son manejables cuando se les considera de forma imprecisa” (p. 11). Es importante que el profesional disponga barreras con los usuarios del servicio, realizando sus labores menos eficientes ya que presenta ciertas actitudes de deshumanización, maneras negativas, que lo llevan a proceder con cinismo, hacia los usuarios, generando respuestas negativas como mostrarse irritables en el trabajo, insensibles hacia los sujetos que reciben el servicio, aislamiento, no va a reuniones, no desea atender al público, es frío y desatento. Las personas que reciben el servicio manifiestan que el trato que brinda el personal de la organización es deshumanizado.

1.2.4.3. Baja realización personal

Según, (Bosqued, 2008) afirma que la baja realización personal:

Es una sensación subjetiva que surge de lo siguiente: el profesional siente que es un fracaso porque no realiza su trabajo de manera correcta teniendo resultados negativos, y esto es por la insuficiencia profesional que presenta y muestra una baja en su autoestima (p. 126)

En otras palabras, es la autoevaluación negativa del sujeto hacia su trabajo, también muestra una insuficiencia profesional, manifiesta temor a superarse, tiene baja autoestima, no es participe de las relaciones interpersonales, no tolera la presión laboral, baja productividad, esto le conlleva a un deterioro progresivo en su desempeño profesional, perdiendo el sentimiento de gratificación personal.

Es así que (Mena, 2010), señala que “la carencia de la realización personal son sentimientos negativos de éxito y competencia laboral, manifestándose en los siguientes estados de ánimo negativos: insatisfacción laboral y tener a las relaciones interpersonales en el trabajo y de amistad” (p. 11).

Según, (Arís, 2005) afirma que “la disminución de la realización personal se basa en desilusión y fracaso personal (falta de competencia, conocimientos, esfuerzos), falta de expectativas e insatisfacción en general, llevando al sujeto a huir del trabajo, impuntualidad, abandono de la profesión, absentismo” (p. 38)

1.2.5. Fases del síndrome de Burnout

Edelwich y Brodsky como se citó en (López, 2013) presentaron las siguientes fases del síndrome de Burnout:

Fase de entusiasmo o luna de miel. Fase en la cual se basa en el inicio de apasionamiento, en donde el sujeto desea dar cada día más de sí. El trabajo le parece excelente, lo es todo y la persona está llena de energía para afrontar todo lo que se presenta. El trabajador opina que su trabajo remediará sus necesidades, solucionando sus dificultades, mostrándose satisfecho con los compañeros y la organización.

Fase de estancamiento (el despertar). Esta fase no dura toda la vida, ya que el trabajador se da cuenta que lo que le habían dicho al inicio no responde a la realidad. Se da cuenta que las recompensas (profesionales, materiales y personales) no es lo que esperaba, esta fase se denomina positiva en el sentido de la realidad, el inconveniente es empezar a ir a la fase siguiente produciéndose un desgaste profesional.

Fase de Frustración (tostamiento). En esta fase el trabajador se da cuenta que la energía que profesaba se convirtió en fatiga e irritabilidad. Van apareciendo factores psicofisiológicos como deterioro en la motivación, justificando los esfuerzos que pudo realizar anteriormente. En el desempeño laboral el trabajador es indeciso, con deficiente productividad, no pudiendo evitar el deterioro en la calidad de trabajo, estos cambios son percibidos por los compañeros y directivos de trabajo, si estos prosigue el sujeto está en camino a la etapa más avanzada, esto hace que se el profesional se sienta frustrado, irritado, se da cuenta que emplea más energía en sus labores que antes le parecían sencillas, y por eso se muestra alejado, cínico, y critica la empresa, el trabajo, trabajadores etc., empiezan aparecer los problemas de ansiedad, consume alcohol, drogas, enfermedades físicas.

Apatía (El Burnout ya está instalado). Si lo anterior no es interrumpido por el sujeto afectado o por personas ajenas, esta frustración se transfigura en apatía en un tiempo que fluctúa para cada trabajador, siendo la desesperanza lo último en el síndrome de Burnout. El profesional siente un sentimiento de fracaso, perdiendo la autoestima, confianza y con opiniones negativas hacia el futuro. El trabajador manifiesta alteraciones mentales y físicas.

1.2.6. Síntomas del síndrome de Burnout

Asimismo, Thormae como se citó en (Mena, 2010) nos dice que “se manifiesta síntomas físicos (agotamiento, cefaleas, insomnio, fatiga, molestias gastrointestinales, dolores generales. Los síntomas psíquicos (falta interés, frustración, estado de alerta, falta de concentración, irritabilidad, depresión, negativismo) y los síntomas laborales (ausentismo, no delegan ni comparten trabajo)” (pp. 19 – 20)

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Baja realización personal. Es una sensación subjetiva que surge de lo siguiente: el profesional siente que es un fracaso porque no realiza su trabajo de manera correcta teniendo resultados negativos, y esto es por la insuficiencia profesional que presenta y muestra una baja en su autoestima (Bosqued, 2008)

Despersonalización. Es el progreso de las actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios en este caso los estudiantes, pacientes, clientes etc., actuando así el sujeto se protege y se aísla, ya que para reemplazar la carencia de energía emocional trata a las personas como objetos, por lo tanto, las reacciones hacia los demás en el centro de labores son inflexibles, se da el cinismo y la deshumanización (Arís, 2005).

Síndrome. Son distintos síntomas relacionados con factores anormales que conllevan a la enfermedad, afectando la salud de la persona, los orígenes pueden ser déficit en las funciones, daño continuo y presión. (Reverend, 2000)

Síndrome de Burnout. Manera inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyas características son el agotamiento emocional, disminución de las labores en el trabajo, despersonalización. Maslach, como se citó en (Olivares, 2017).

CAPÍTULO II: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones

2.1. Discusión

El Síndrome de Burnout es el efecto de “sentirse quemado o agotado” en el trabajo, se considera como una enfermedad profesional que afecta la vida de los profesionales principalmente del docente, entre otros. El examen de esta enfermedad está relacionada a tres criterios frecuentes: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Es preciso señalar que, los docentes presentan cansancio emocional, con relación a la despersonalización la mayoría de docentes se sobrepone y con relación al nivel bajo de realización personal existe una relativa exposición de nivel bajo en la baja realización personal.

Estos resultados coinciden con (Aranda & Huaranca, 2019) cuando concluye que el 100% de los docentes del sector público muestran un síndrome de Burnout bajo y el 45% de las Instituciones educativas privadas su grado de Burnout es bajo, el 3.33% de ambas sectores sus docentes del nivel de inicial presentan una baja realización personal, el 33.34% muestra un grado alto, nos da a entender que los docentes saben afrontar el cansancio y otros factores que conllevan al estrés laboral.

2.2. Conclusiones

- El nivel de Síndrome de Burnout en los maestros de las Instituciones educativas es bajo ubicado en la escala de 0 – 33. Sin embargo, es preciso que las autoridades tomen en serio este mal, considerando que el avance

del Síndrome de Burnout en los docentes no solo les perjudica, si no también influye negativamente en los estudiantes

2.3. Recomendaciones

- A los directivos y jerárquicos de las instituciones educativas, brindar atención a este problema laboral para evitar problemas de estrés, desanimo en el trabajo y fomentar un alto rendimiento laboral; planificando actividades de detección de problemas laborales emocionales entre su plana docente y administrativa; plantear acciones para la atención del Síndrome de Burnout como alternativa para superar cualquier problema de cansancio laboral, despersonalización o baja realización personal; manteniendo el desempeño laboral de los docentes en óptimas condiciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarracin, Y. T. (2019). Síndrome de Burnout en docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno—2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13653>
- Aranda, M., & Huaranca, J. (2019). El síndrome de Burnout en docentes del nivel inicial de las instituciones públicas y privadas del Cercado de Huancavelica [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3103/TESIS-2019-EDUCACI%
c3%93N%20INICIAL-ARANDA%20OLIVARES%20Y%20HUARANCA%20AGUIRRE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3103/TESIS-2019-EDUCACI%c3%93N%20INICIAL-ARANDA%20OLIVARES%20Y%20HUARANCA%20AGUIRRE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, W., & Jiménez, N. (2013). Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, XXII (42), 53-76.
- Arís, N. (2005). El síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Vallés Occidental [Tesis Doctoral, Universidad Internacional de Catalunya]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9344/TESIS1.pdf;jsessionid=93C4647E59E22>
- Ayala, E. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011 [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/12861/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome de Burnout. Qué es y cómo superarlo. Paidós Ibérica. <https://www.casadellibro.com/libro-quemados-el-sindrome-del-burnout-que-es-y-como-superarlo/9788449321474/1200547>

- Carlín, M., & Garcés, E. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología. Universidad de Murcia*, 25(1), 169-180.
- Cruzado, L., Nuñez-Moscoso, P., & Rojas, G. (2013). Despersonalización: Más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuropsiquiatría*, 76(2), 120-125.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Ibarra-Luna, M., Erazo, P., & Gallego, F. (2018). Síndrome de Burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales—Colombia. *Universidad Católica de Manizales*, Volúmen 18(32), 69-83. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.22383/ri.v18i32.114>
- López, V. (2013). Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=96053>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y Estado actual de la cuestión. *Vivat academia*, 112, 42-80.
- Mena, L. (2010). El desgaste profesional en profesores universitarios un modelo predictivo [Tesis Doctoral, Universidad de Granada]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63880>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63.
- Reverend, H. (2000). Una reflexión sobre el concepto de síndrome. *Revista de la Facultad de Medicina. Apuntes de la Semiología Médica*, 48(4), 241-242.

ANEXOS

Anexo N° 01: Solicitud de Inscripción y Aprobación del Trabajo de Investigación

Anexo N° 02: Carta de Aceptación de Asesoramiento del Trabajo de Investigación:

**ANEXO N° 01 - SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL:
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN EDUCACIÓN**

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE, EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

VÁSQUEZ CHÁVEZ, DARWIN DNI N° 43449243

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi trabajo de investigación titulado: **“EL SINDROME DE BURNOUT”**.

Para lo cual adjuntamos a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Cuatro (4) copias del Trabajo de Suficiencia Profesional:



Por tanto, pedimos a Ud. acceder a nuestra solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 15 de enero de 2023

Darwin Vásquez Chávez

DNI N° 43449243

**ANEXO N° 02 - CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO
DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
EDUCACIÓN**

Abg. WILFREDO EDGAR PIÉLAGO MARIÑO, Mgr. identificado con D.N.I. N° 08173600, me comprometo a asesorar el Trabajo de Investigación de:

CHÁVEZ VÁSQUEZ, DARWIN - DNI N° 43449243

Cuyo título es: **EL SINDROME DE BORNOUT**

San Juan Bautista, 12 de enero de 2023



Abg. WILFREDO EDGAR PIÉLAGO MARIÑO, Mgr.
D.N.I. N° 08173600