



**Universidad Científica del Perú - UCP**  
*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,  
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGIA**

**NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT EN  
DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE  
LA CIUDAD DE IQUITOS, PERÚ-2018**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en  
Psicología.**

**Presentado por:**

**Bachilleres en Psicología:**

**PEREIRA POZO, Ivette Karola**

**AMACIFEN PINEDO, Alejandra Francesca**

**Asesora:**

**Lic. Ps. Victoria de Jesús Huerta Bardales, Mgr.**

**IQUITOS – PERU**

**2018**

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres por todo el sacrificio y dedicación que a lo largo de los años me han brindado.

A mi padre que a su distancia siempre me ha acompañado y dado todo lo necesario para poder realizarlo.

A mi madre que todos estos 5 años de este duro trazo de mi vida ha tenido las palabras idóneas para guiarme y poder cumplir este sueño tan esperado.

**AMACIFEN PINEDO, Alejandra Francческа**

Este proyecto de investigación va dedicado en primera instancia a nuestro Señor  
que sin El nada de esto hubiese sido posible.

A los seres que me dieron la vida y su apoyo incondicional, a mi madre Maritza y a  
mi padre César.

A mi hija Raiza y a mi sobrino Dhorian, quienes son las personas más importantes  
de mi vida, mis inspiraciones y esfuerzos.

**PEREIRA POZO, Ivette Karola**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios en primer lugar sobre todas las cosas.

A mi hija que es el motor y motivo de cada decisión y meta que me trazo

A mis amigos por la colaboración y el cariño, a las personas que conocí durante la universidad que participaron de forma indirectamente, a las maravillosas personas que conocí en el transcurso del internado. Gracias totales.

**AMACIFEN PINEDO, Alejandra Francesca**

A mi hermano Marcio, por el apoyo incondicional y económico para la realización de este proyecto de investigación, por darme ánimo a seguir adelante y llegar a la meta final. A la supervisora de este proyecto de investigación por la paciencia, el asesoramiento para la realización del mismo.

**PEREIRA POZO, Ivette Karola**



**Universidad Científica del Perú - UCP**  
 Registrada en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000210, Personas jurídicas de Iquitos,  
 Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Con **Resolución Decanal N° 625-2018-UCP-FCS, del 02 de Agosto del 2018**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

- ✚ **Psic. Otto Denis Perea Torres**
- ✚ **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros**
- ✚ **Psic. Leandro Ademir Freitas López**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 06:00 pm. horas, del día 17 de Enero del 2019, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la Tesis: **“NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERÚ – 2018”**.

Presentado por las sustentantes:

**ALEJANDRA FRANCCESCA AMACIFEN PINEDO  
 IVETTE KAROLA PEREIRA POZO**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**.

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

..... *RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE* .....

El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es:

..... *APROBADO POR MAYORÍA* .....

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

*Nota: No asistió uno de los miembros del jurado.*

\_\_\_\_\_  
**Psic. Otto Denis Perea Torres**  
 Presidente

\_\_\_\_\_  
**Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros**  
 Miembro

\_\_\_\_\_  
**Psic. Leandro Ademir Freitas López**  
 Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

*La Universidad vive en Ti*

*Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5 San Juan Bautista, Iquitos Telf.: (065) 261088-261092*

NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES  
DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD  
DE IQUITOS, PERÚ-2018



.....  
Psic. Otto Denis Rerea Torres  
Presidente Del Jurado



.....  
Psic. Alfredo Deffilio Neyra Cisneros  
Miembro Del Jurado



.....  
Ps. Victoria de Jesús Huerta Bardales, Mgr.  
Asesora

## RESUMEN

Antecedentes: Rionda-Arjona, A & Mares-Cárdenas (México 2012) encontró que los docentes presentaron niveles altos y medios del Síndrome de Burnout. Peralta & Beatriz (Lima 2017), encontró que el nivel más alto fue el de Despersonalización y Agotamiento emocional. Tapayuri, R& Enrique, C (Iquitos 2017) encontró que el nivel de Agotamiento Emocional es alto en el 33% de los docentes, el de Despersonalización con un 22% y realización personal con el 55% de docentes.

Objetivo: Determinar los niveles de Síndrome de Burnout (Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.

Material y métodos: Se empleó el instrumento Inventario de Burnout de Maslach versión para docentes (IBM), adaptación española de Seisdedos (1997) del Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson; el método de investigación fue del tipo descriptivo , explicativo, el diseño fue no experimental y el estudio fue transversal. La muestra fue de 70 docentes de ambos sexos de la I.E. "Mariscal Oscar Ramírez Benavides"- M.O.R.B.

Resultados: La dimensión de Despersonalización presenta un mayor índice con un 36,02%, la dimensión de Agotamiento Emocional presenta un 11,82% y en el nivel de Baja Realización Personal un 3, 4% en los docentes de la Institución Educativa.

Conclusiones: Los niveles del Síndrome de Burnout para las dimensiones de Agotamiento Emocional y Realización personal resultaron bajos, el nivel de Agotamiento emocional es bajo, el índice que resultó fue de 78,6%; el nivel de Despersonalización es alto, el índice fue de 42,9%; el nivel de Realización personal fue de 77,1% y de las tres niveles del Síndrome de Burnout, la Despersonalización alcanzó una media de 36.

Palabras claves: síndrome de Burnout, despersonalización, agotamiento emocional, realización personal, docentes

## ABSTRACT

Background: Rionda-Arjona, A & Mares-Cardenas (Mexico 2012) found that teachers presented high and middle levels of Burnout syndrome. Peralta & Beatriz (Lima 2017), found that the highest level was the depersonalization and emotional exhaustion. Tapayuri, R & Enrique, C (Iquitos 2017) found that the level of emotional exhaustion is high in 33% of teachers, depersonalization with 22% and personal fulfillment with 55% of teachers.

Objective: To determine the levels of Burnout syndrome (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment) in teachers of an educational institution in the city of Iquitos, Peru-2018.

Material and methods: The Maslach Burnout Inventory instrument was used for teachers version (IBM), Spanish adaptation of Seisdedos (1997) of the Maslach Burnout Inventory by Maslach and Jackson; The method of investigation was descriptive, explanatory, the design non-experimental and the study was transversal. The sample was of 70 teachers of both sexes of the I.E.P.I.P.S "Mariscal Oscar Ramírez Benavides" - M.O.R.B.

Results: The dimension of Depersonalization presents a higher index with 36.02%, the Emotional Exhaustion dimension presents 11.82% and in the Personal Fulfillment level a 3.4% in the teachers of the Educational Institution.

Conclusions: The Burnout Syndrome levels for the Emotional Exhaustion and Personal Fulfillment dimensions were low, the emotional Exhaustion level is low, the resulting rate was 78.6%; the level of depersonalization is high, the index was 42.9%; the level of personal fulfillment was 77.1% and of the three levels of Burnout Syndrome, the Depersonalization reached an average of 36.

Keywords: Burnout syndrome, depersonalization, emotional exhaustion, personal fulfillment, teachers

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCION</b>	10
<b>CAPITULO I</b>	12
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	13
1.1. Descripción del Problema	13
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problema Especifico	14
<b>1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION</b>	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
<b>1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO</b>	14
<b>CAPITULO II</b>	
<b>2. MARCO TEORICO</b>	
<b>2.1 MARCO TEORICO REFERENCIAL</b>	17
2.1.1 Antecedentes del estudio de Investigación	17
2.1.1.1 Antecedentes Internacionales	17
2.1.1.2 Antecedentes Nacionales	19
2.1.1.3 Antecedentes Locales	22
<b>2.2. DEFINICION DE TERMINOS BASICO</b>	23
2.2.1. Modelos Explicativos del Síndrome de Burnout	23
2.2.2. Definición de Síndrome de Burnout	24
2.2.3. Síntomas del Síndrome de Burnout	25
2.2.4. Causas del Síndrome de Burnout	30
2.2.5. Consecuencias del Síndrome de Burnout	30
2.2.6. Diferencias entre Estrés y Burnout	32
<b>CAPITULO III</b>	34
<b>3.1. Aspectos Metodológicos</b>	34
3.1.1. Tipo de Investigación	34
3.1.2. Diseño de la Investigación	34

3.1.3. Variables a Describir	34
3.2. Población y Muestra	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	34
3.2.3. Criterios de Selección	35
3.2.4. Técnicas e Instrumentos	36
3.3. Procedimientos de Recolección de datos	36
3.4. Ética de la Investigación	42
<b>CAPITULO IV</b>	43
<b>Capítulo IV: RESULTADOS</b>	43
4.1. Presentación de Resultados	43
4.1.1. Inventario de Burnout de Maslach	45
4.1.2. Dimensión de Agotamiento Emocional	45
4.1.3. Dimensión de Despersonalización	46
4.1.4. Dimensión de Realización Personal	47
<b>CAPITULO V</b>	49
<b>Capítulo V: DISCUSION DE RESULTADOS</b>	50
5.1. Discusión de los Resultados	50
<b>Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	51
6.1. CONCLUSIONES	52
6.2. RECOMENDACIONES	52
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	53
<b>ANEXOS</b>	54

**INDICE DE TABLAS**

Tabla N° 01: Dimensiones del Inventario Burnout Maslach

Tabla N° 02: Niveles de Agotamiento Emocional en docentes de una institución educativa de Iquitos

Tabla N° 03: Niveles de Despersonalización en docentes de una institución educativa de Iquitos

Tabla N° 04: Niveles de Realización Personal en docentes de una institución educativa de Iquitos

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura N° 01: Media Aritmética de las dimensiones del síndrome Burnout

Figura N° 02: Índices porcentuales de Agotamiento Emocional en docentes de una institución educativa de Iquitos

Figura N° 03: Índices porcentuales de Despersonalización en docentes de una institución educativa de Iquitos

Figura N° 02: Índices porcentuales de Realización Personal en docentes de una institución educativa de Iquitos

**INDICE DE ANEXOS**

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Anexo N° 02: Consentimiento informado de participación en el estudio

Anexo N° 03: Ficha Técnica de MBI

Anexo N° 04: MBI (Inventario de Burnout de Maslach)

Anexo N° 05: Modelo de Carta UCP

## INTRODUCCION

Según la Organización Mundial de la Salud refiere que se ha presentado un incremento en el índice de trastornos mentales en la población económicamente activa, donde la depresión y el estrés encabezan la lista.

Esta situación no se aleja de la realidad en la labor de los docentes, sobre todo con los cambios que experimentan en los lineamientos educativos; los docentes de hoy no solo se orientan a los procesos académicos sino también deben desarrollar actividades extracurriculares y/o cargos administrativos, y una serie de funciones que no corresponden a las labores educativas, presentándose así una sobre carga laboral y emocional, teniendo así como resultado el mal que aqueja al mundo globalizado “estrés” (Llontop, 2015).

Bajo esta connotación ser docente representa un alto riesgo de estrés laboral debido a la naturaleza del puesto, las condiciones laborales, entre otros factores.

Por otro lado no podemos dejar de escuchar la diversas opiniones de los docentes y de los padres de familia sobre lo complicado que es hoy en día dictar clases a los adolescentes; hacen mención a la falta de disciplina en los estudiantes, falta de apoyo de padres y madres, los descansos médicos por enfermedades mentales (depresión, ansiedad, etc.), esquemas laborales no óptimos (falta de auxiliares, horarios inadecuados, entre otros).

En este marco, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una institución educativa de la ciudad de Iquitos, durante el año académico 2018 y plantear estrategias de afrontamiento frente a este fenómeno que repercute en los derechos laborales de los docentes. Este estudio también es un valioso aporte al equipo directivo de la institución para implementar planes de mejora en un contexto real.

# **CAPITULO I**

## CAPITULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Hoy en día, las personas desarrollan una infinidad de actividades, llevando consigo un aumento en las horas de trabajo, mayor exigencia, presión para el cumplimiento de los productos solicitados, es decir realizar un trabajo hoy, pero que debiste entregar “ayer”; estas nuevas formas de trabajo pueden sin duda provocar serios problemas tanto en la salud física como en la salud mental.

Esta situación no se aleja de la realidad en la labor de los docentes, sobre todo con los cambios que experimentan en los lineamientos educativos; los docentes de hoy no solo se orientan a los procesos académicos sino también deben desarrollar actividades extracurriculares y/o cargos administrativos, y una serie de funciones que no corresponden a las labores educativas, presentándose así una sobre carga laboral y emocional. Esto sin considerar que por lo general hay una familia, que requiere de tiempo, que hay una necesidad de desarrollo personal y profesional y una serie de relaciones sociales que en ocasiones tienen que posponerse.

Todas estas condiciones nos lleva sin darnos cuenta a trabajar más por el mismo salario, dormir menos horas, limitar al mínimo el tiempo para las actividades de recreación, y teniendo como respuesta un agotamiento físico y mental, escasa motivación hacia el trabajo, mal humor, o estados de depresión, entre otros, teniendo así como resultado el mal que aqueja al mundo globalizado “estrés” (Llontop, 2015).

Al respecto, podemos mencionar a Subaldo (2012), quien, en su investigación realizada por la Universidad de Valencia-España, sobre el desempeño docente, concluye que los profesores con alguna frecuencia se sienten agotados física y emocionalmente al final de la jornada laboral; experimentan que trabajar todo el día

con personas les supone un gran esfuerzo y demasiada tensión, creen que están trabajando demasiado ya que desde la mañana se sienten fatigados al enfrentarse con el trabajo.

En el Perú, la situación de los maestros no es diferente; las bajas remuneraciones, el poco reconocimiento del rol docente, sumado a un nivel deficiente de los procesos de formación profesional son situaciones que hacen posible el desarrollo o aparición de situaciones de desaliento, insatisfacción y minusvalía que pueden afectar la salud física y emocional de los docentes, según Llontop (2015).

El presente trabajo pretende conocer el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Oscar R. Benavides de la ciudad de Iquitos-Perú, 2018, a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual permitirá mejorar las condiciones laborales y por ende la calidad de vida de los docentes mujeres y hombres, durante el año académico 2018.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional, en docentes de una Institución educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018?
- ¿Cuál es el nivel de despersonalización, en docentes de una Institución educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018?
- ¿Cuál es el nivel de realización personal, en docentes de una Institución educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar los niveles de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Determinar el nivel de Agotamiento emocional en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.

Determinar el nivel de despersonalización en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.

Determinar el nivel de realización personal en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En los últimos años, el proceso de ingreso y ascenso a la carrera magisterial, ha cambiado de manera significativa la vida de los maestros. Hoy, la misma, nos exige docentes con una sólida formación académica, con innovación pedagógica constante, pero sobre todo con conductas de adaptabilidad.

Según la Organización Mundial de la Salud refiere que se ha presentado un incremento en el índice de trastornos mentales en la población económicamente activa, donde la depresión y el estrés encabezan la lista.

Es por esta razón que hemos focalizado nuestra atención para la presente investigación, considerando que padecer el Burnout no solo compromete la salud del trabajador, sino a la productividad y competitividad de la institución educativa.

Bajo esta connotación ser docente representa un alto riesgo de estrés laboral debido a la naturaleza del puesto, las condiciones laborales, entre otros factores.

Por otro lado no podemos dejar de escuchar la diversas opiniones de los docentes y de los padres de familia sobre lo complicado que es hoy en día dictar clases a los adolescentes; hacen mención a la falta de disciplina en los estudiantes, falta de apoyo de padres y madres, los descansos médicos por enfermedades mentales (depresión, ansiedad, etc.), esquemas laborales no óptimos (falta de auxiliares, horarios inadecuados, entre otros.)

Con la presente investigación se busca caracterizar los niveles que existen de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos y plantear estrategias de afrontamiento frente a este fenómeno que repercute en los derechos laborales de los docentes. Este estudio también es un valioso aporte al equipo directivo de la institución para reflexionar sobre los resultados que se obtendrán y de acuerdo a éstos, implementar planes de mejora en un contexto real.

## **CAPÍTULO II**

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

##### 2.1.1. Antecedentes del estudio de Investigación

##### 2.1.1.1. Antecedentes Internacionales

Redó (2017) en un estudio de la Universidad Internacional de Cataluña, Barcelona, denominado “El Síndrome de Burnout en los docentes”, publicada en *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18) ha comprobado la existencia de un porcentaje elevado de maestros que podrían padecer burnout; los resultados confirman que estamos ante un importante problema que crece. La metodología utilizada fue transversal o de corte y la recogida de la información se efectuó a través de una encuesta. La respuesta fue de 91 cuestionarios con las percepciones de los docentes.

Contreras & Peña (2016) en su estudio sobre el Estrés y Burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva, refiere que el objetivo de estudio ha sido examinar la existencia de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en una muestra de docentes de Educación Primaria y Secundaria, y establecer relaciones con dos posibles “factores de protección”, las estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional.

Malander, N. (2016), en un estudio realizado con la participación de 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina sobre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario, cuyo objetivo fue determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes de nivel secundario, pueden atenuar o bien potenciar el síndrome.

En este estudio se utilizó el Inventario de *Burnout* de Maslach y Jackson; la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main, e indicadores de variables sociodemográficas y laborales. El procedimiento estadístico utilizado fue la Regresión lineal múltiple. Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el *burnout* y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el Síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el *burnout*, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el Síndrome.

Marengo-Escuderos & Ávila-Toscano (2016), realizaron un estudio sobre el Burnout y problemas de salud mental en docentes, cuyo objetivo fue evaluar la existencia de diferencias entre las manifestaciones de burnout y los problemas de salud mental en docentes de acuerdo con sus características demográficas y sociolaborales. La evaluación se cumplió con 235 docentes del nivel medio académico de cuatro instituciones oficiales en Colombia, aplicando el MBI-Ed y el GHQ-28 a través de un estudio empírico de diseño comparativo.

Se observó mayor agotamiento y baja realización profesional entre las mujeres, los solteros y sin hijos; los hombres tendieron más a despersonalizarse. Problemas de salud mental como ansiedad-insomnio y síntomas somáticos fueron

más frecuentes entre docentes con contratación fija, mayor número de horas de trabajo diario y menor experiencia profesional. Se discuten las implicaciones de las variables individuales y las asociadas con el contexto laboral en la aparición de burnout y condiciones que afectan la salud psicológica del educador; es necesario reconocer el papel de estas variables para generar escenarios educativos y condiciones de desempeño que permitan al docente lidiar con el estrés de su tarea de forma adecuada.

Rionda-Arjona, A., & Mares-Cárdenas, M. G. (2012), indago acerca del grado del síndrome de burnout que presentan profesores de nivel primaria, en escuelas públicas de la Ciudad de México. En este estudio se analizó si el desempeño laboral de los docentes se afecta cuando cursan con el síndrome de burnout; la muestra estuvo conformada por 304 profesores de estudiantes entre 8 y 12 años. Los datos se analizaron correlacionando los factores en un diseño no experimental, explicativo, y para medir el burnout se aplicó el test de Maslach para servicios humanos adaptado a educación, MBI-HSS, Maslach y Jackson (1986).

Los resultados obtenidos fueron: el 13% de la población de la muestra presentó niveles altos y 56% niveles medios de burnout. Se encontró una relación negativa baja entre el grado de burnout detectado en los docentes y su participación en actividades escolares.

#### **2.1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Loyaga & Ballena (2017), en un estudio sobre el exceso de horas de trabajo y la salud del docente en educación superior, que trata sobre los riesgos o daños a la salud del docente que trabaja dictando horas de clases en exceso y en más de un

centro de trabajo, estableciendo como objetivo, el determinar la relación que existe entre el exceso de horas de trabajo en la docencia y el daño a la salud del docente. La investigación se realizó entre los meses de abril y julio del 2016, a docentes que laboran en un instituto superior y universidades en forma paralela, a todos los docentes se aplicó una encuesta presencial con la finalidad de poder atender alguna observación pertinente. Mediante la observación directa se recogió información sobre las condiciones donde laboran los docentes. La muestra de trabajo corresponde a 134 docentes de institutos y universidades. De la investigación se deduce que las horas en exceso de trabajo tiene relación directa con la mala alimentación durante la jornada, así como laborar en más de un centro de trabajo por las bajas remuneraciones que perciben, con la exigencia ergonómica traducida en levantar la voz permanentemente durante las clases, asociada al grado de exigencia del trabajo docente. Por lo que se concluye, que los docentes se encuentran en un nivel alto de exposición a factores de riesgos o daño de su salud, teniendo enfermedades diagnosticadas

Peralta & Beatriz. (2017), a través de su investigación sobre el nivel de síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco-2017, cuyo general fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Santiago de Surco y se trabajó con una muestra de 97 docentes a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach que consta de 22 ítems dividido en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados revelaron que el 61.9% se posicionaron en el nivel alto de agotamiento emocional, el 63.9% en el nivel alto de despersonalización y por ultimo un 24.7% en el nivel bajo de realización personal. Finalmente se

puede decir que existe un 71.1% en el nivel alto del Síndrome de Burnout coincidiendo con la realidad problemática de la institución.

Bazan (2017) en una investigación sobre la Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de Los Olivos, 2017; tuvo como objetivo principal la determinación de la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de Los Olivos.

Esta investigación fue descriptivo – correlacional, el diseño es no experimental. La población estuvo compuesta por 130 colaboradores de ambos sexos, que se encuentran trabajando instituciones educativas privadas de Los Olivos; los instrumentos que se aplicaron fue la escala satisfacción laboral para docentes e Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach para docentes.

Se obtuvo como principales resultados que si existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout ( $p=0,007$ ). Por otro lado, se encontró que el nivel de satisfacción laboral de los docentes es alto, asimismo se encontró que el nivel de síndrome de burnout es bajo.

Espinoza & Rosalvina, S. (2017), en un trabajo de investigación sobre el Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017.

La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017.

La muestra estuvo constituida por 130 policías, de armas, todos varones. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, adaptado a la población peruana por (Llaja 2007). Los resultados fueron que el 48% tienen tendencia de Burnout, el 52% ausencia de Burnout, el 0% presencia de Burnout. Al evidenciar los resultados se observa que hay un número considerable de policías con tendencia a Burnout; motivo por el cual es necesario realizar el programa de intervención para prevenir el Burnout.

Rodríguez, E., & Sánchez, M. (2016) investigaron sobre el Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima, cuyo objetivo principal fue determinar las diferencias entre los componentes del síndrome de burnout en docentes de una universidad privada de Lima según variables sociodemográficas. Para ello, se utilizó un diseño de investigación descriptivo comparativo. Asimismo, debido a que no se aplicó muestreo, se abarcó a una población total compuesta por 260 docentes de Humanidades de dicha institución educativa, quienes dictan cursos de Lenguaje, de Investigación, Ética y Ciudadanía, y Taller de Creatividad. Además, los profesores se caracterizan principalmente por haber estudiado carreras diferentes a la especialidad de Educación. Además, se utilizó como instrumentos de medición el Inventario Burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica para docentes universitarios. Finalmente, a partir del procesamiento y análisis estadístico de los datos obtenidos, se concluyó lo siguiente: existen diferencias significativas de cansancio emocional según sexo (las mujeres presentan mayor cansancio emocional respecto de los hombres) y turno de dictado (los profesores que dictan en la mañana y tarde son los más afectados); asimismo, de realización personal según edad (los docentes entre 51 y 60

años son los que evidencian mayor realización personal), estado civil (los profesores casados y divorciados experimentan una mayor realización personal), especialidad (los antropólogos se sienten más realizados a nivel personal), máximo nivel de estudios alcanzado (los doctores manifiestan un mayor nivel de realización) y años de experiencia docente (los profesores entre 16 y 20 años de experiencia se sienten más realizados).

Cornejo, L., & Davis, H. (2016) en un estudio sobre los Niveles del Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú-Arequipa 2015, cuyo como propósito fue determinar los niveles del Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú - Arequipa, 2015. Se utilizó la metodología de la investigación científica y una investigación descriptiva, se tomó como muestra a 90 docentes de una población de 160 docentes de la Universidad Tecnológica del Perú - Arequipa, la técnica utilizada es la escala de Maslach, se aplicó como instrumento el Cuestionario (Maslach Burnout Inventory), el cuál es un instrumento validado y tiene una ficha técnica que se incluye en los anexos con el que se evaluó a los docentes las características personales y las tres dimensiones del síndrome que son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, planteándonos la hipótesis que los docentes que laboran en la Universidad Tecnológica del Perú - Arequipa; presentan un nivel medio con tendencia a bajo del síndrome de Burnout.

Díaz (2014), realizó una tesis denominada: "Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013", la que presentó como tesis de doctorado a la Universidad Nacional Mayor de San

Marcos (Perú) cuyo objetivo fue determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Se consideró una muestra de 50 docentes que laboran en la facultad y 250 estudiantes pertenecientes al tercio superior. Los instrumentos aplicados fueron: La encuesta y el instrumento de test de medición del Síndrome de Burnout. En sus resultados, la investigación encontró que los docentes presentan síntomas del Síndrome de Burnout, en un 64% en el nivel medio y el 18% de docentes presentan síntomas del Síndrome de Burnout de nivel alto. En la dimensión agotamiento emocional, el 62% de docentes presenta un nivel medio y el 16% presenta un nivel alto, lo que indica que los profesores se sienten emocionalmente agotados.

#### **2.1.1.3. Antecedentes Locales**

Rengifo, H. N. (2017) en un estudio denominado: Estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval CN Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016, emplearon como instrumento de medición el inventario de Maslach Burnout, el cual nos indica tres dimensiones: El agotamiento Emocional (describe los sentimientos de una persona exhausta por el trabajo); La Despersonalización (respuesta impersonal y fría del afectado hacia los receptores de los servicios y cuidados, producto de sentimientos y actitudes negativas) y Realización Personal (ausencia de sentimientos de competencia y éxito en el trabajo con las personas, que le lleva a sentirse infeliz consigo mismo y con su labor). La muestra estuvo conformada por todos los docentes, varones y mujeres que laboran en el Colegio Liceo Naval C. N. Francisco Carrasco, que son un total de 60 docentes.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 3,3% presentan en Cansancio emocional; 1,7% en Despersonalización y 31,7% en Realización personal. Desagregando estos valores tenemos a través del análisis multivariado que el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 10 años de servicios, mayores a ese tiempo va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.

En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 34 años de edad, en mayores a esa edad va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.

En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes mujeres de Primaria y en docentes varones de secundaria.

Tapayuri, R., & Enrique, C. (2017) en un estudio sobre la Prevalencia del síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Primaria y Secundaria Túpac Amaru de Iquitos 2016, cuya muestra estuvo conformada por 64 docentes a fin de estudiar la prevalencia del Síndrome de Burnout utilizando el instrumento Maslach Burnout Inventory, MBI.

La investigación fue no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. La media de la edad es 42.16 años, el 73.4 % mujeres. Estado civil 25 % solteros, 48.4 % casados, 26.6 % convivientes. Docentes de primaria el 54.7 %. De acuerdo a los criterios no encontramos Síndrome de Burnout el nivel de afectación de agotamiento emocional encontrado es alto en el 33 % de docentes, el nivel de afectación de despersonalización es alto en el 22 %. El nivel de afectación del área baja realización personal es alta, 55 % de docentes.

Del Risco, M., Gómez, D., Flores, H., & Stefani, F. (2015), en un estudio sobre el Estrés y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Enfermería-Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos-2015 cuyo objetivo era determinar la asociación entre el estrés y el rendimiento académico en los estudiantes del segundo al cuarto nivel de estudios del semestre 2014-I y de tercero al quinto nivel de estudios del semestre 2015-I de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, de la ciudad de Iquitos con una población de 174 estudiantes de ambos sexos, mayores de 18 años. Siendo los resultados los siguientes: del 100% (120) de estudiantes, 57,5% (69) tuvo rendimiento académico bueno, del cual el mayor porcentaje 53,3% (64) tuvo estrés medio. Finalmente la conclusión fue la siguiente: al realizar el análisis inferencial se obtuvo resultados estadísticos significativos ( $p = 0,003$ ), resultado que permitió aceptar la hipótesis de investigación: “Existe asociación estadística significativa entre el estrés y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos.

## **2.2. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS**

### **2.2.1. MODELOS EXPLICATIVOS DEL SINDROME DE BURNOUT**

Manassero, et al. (1994) propone tres modelos explicativos desde los cuales se ha estudiado el Síndrome de Burnout y son:

- Perspectiva psicosocial: desarrollada por Maslach y Pines a través de la cual pretende explicar las condiciones ambientales en las que se origina el síndrome de Burnout, lo que hace

posible mitigarlo y los síntomas específicos que tiene el síndrome de burnout.

- Perspectiva organizativa: se enfoca en que las causas del síndrome se originan en tres niveles distintos: a) individual, b) organizativo y c) social (Cherniss, 1980).

Es decir las personas llegan al burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera. El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga.

- Perspectiva histórica: es el resultado de los estudios realizados por Saranson (1982) sobre las consecuencias de los cambios sociales en Estados Unidos, después de la Segunda Guerra Mundial en los modelos de trabajo y las condiciones laborales.

### **2.2.2. DEFINICION DEL SINDROME DE BURNOUT**

El estudio de este síndrome ha sido explorado por diversos autores, quienes presentan algunas diferencias y nuevas sintomatologías.

Esto ha hecho difícil lograr un consenso en su definición y lograr diferenciarlo del concepto de estrés laboral.

Herbert Freudenberger, en 1974, describe por primera vez este síndrome de carácter clínico. Él lo definió como "**una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que**

**resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".**

Por otro lado, Cristina Maslach (1976) explicaba lo que significaba la "**pérdida de responsabilidad profesional**", y así explicaba los rasgos clínicos del síndrome.

Para Maslach el síndrome de burnout se presenta con mayor frecuencia en profesionales que trabajan directamente con personas, entre los que menciona a los sanitarios y educadores, que constantemente se encuentran en contacto con el público.

Años más tarde, Maslach y Jackson (1986), definen el síndrome como "**un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal**, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." Este es el concepto que se utilizara para la presente investigación.

Posteriormente la psicóloga Cristina Maslach y el psicólogo Michael P. Leiter de la Universidad de Acadia Nova Escotia, Canadá, desarrollaron un instrumento para medir el síndrome, al cual llaman cuestionario de Maslach, que desde su desarrollo en 1986 es el instrumento más utilizado en todo el mundo, el mismo que ha sido traducido por el José Carlos Minote Adan de la Universidad Complutense de Madrid, España.

En la actualidad, el burnout es una enfermedad descrita en el Índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como "Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital).

### **2.2.3 SINTOMAS DEL BURNOUT**

El burnout es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo.

Los autores que han estudiado el síndrome de burnout han coincidido en que los médicos, enfermeras y docentes son más propensos a contraer el síndrome de burnout ocasionando de este modo una serie de síntomas físicos, conductuales, emocionales, existenciales y un bajo rendimiento en el trabajo.

Desde el punto de vista psicosocial se puede observar un deterioro en las relaciones interpersonales, irritabilidad, ansiedad y dificultad para concentrarse y cansancio sin causa determinada.

Desde el punto de vista físico podemos mencionar al insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

Desde el punto de vista laboral se manifiesta con una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (Forbes, Roger 2011).

A través de diversas investigaciones se ha logrado mejorar la naturaleza del síndrome, contando con una mayor claridad y delimitación de las características del burnout. Maslach, Schaufeli y Leiter a través de sus análisis de investigación han realizado conceptualizaciones que hacen notar 5 elementos comunes del fenómeno:

- Predominan tales como fatiga emocional y conductual y depresión.

- Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Es un síndrome que sólo aparece en contextos de trabajo.
- Los síntomas se manifiestan en quienes no han sufrido antes psicopatologías.
- El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

Esta patología es producto del estrés y no aparece de forma instantánea, sino que responde a un proceso continuo. Maslach y Jackson, por medio de la amplia aplicación en distintas muestras del instrumento denominado como el Maslach Burnout Inventory o MBI, que lo define como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparece en el contexto laboral y que se describe como un constructo trifactorial. Dichos factores son el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal” (Maslach y otros, 2011).

#### **a) Agotamiento Emocional**

Se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo. Según Maslach y Leiter las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse.

Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

Maslach y Leiter, amplían su definición, incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo.

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que gatilla en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitiva del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach y otros, 2011).

La dimensión de Agotamiento Emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando

Síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso.

#### **b) Despersonalización**

La dimensión de Despersonalización o Cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2010).

Se refiere a la “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los clientes, compañeros de trabajo y la organización. Además se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal, esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Así mismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían “estrictamente por las reglas”, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja.

### **c) Realización Personal**

La falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2010). Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo. Así mismo, hay sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador. Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio o ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima (Bakker, 2008).

En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach, Schaufeli y Leiter (2010) plantean que:

- El componente de estar Agotado Emocionalmente representa la dimensión básica e individual del estrés en el burnout.
- El componente de Despersonalización o Cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal del burnout.
- El componente de Realización Personal en el trabajo se refiere a la dimensión de auto evaluación del burnout

#### **2.2.4. CAUSAS DEL SINDROME DE BURNOUT**

Considerando los síntomas que se evidencian en el Síndrome de Burnout, los estudios sobre el tema han identificado algunos factores predisponentes del burnout entre los que podemos mencionar son las actividades laborales de atención directa al público, como los médicos, enfermeras, asistentes sociales, maestros, etc.

Otra causa serían los horarios de trabajo excesivos y altos niveles de exigencia (Albee, 2000).

El estrés laboral es un estado de permite el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermiss, 1980).

#### **2.2.5 CONSECUENCIAS DEL SINDROME DE BURNOUT**

El burnout tiene consecuencias importantes para el individuo y la organización. Cuando no se sabe de la existencia ni las características del burnout, las jefaturas

de las personas pueden caer en el error de identificar el síndrome con sus consecuencias finales y no saber reconocer indicadores individuales y organizacionales (por ejemplo un clima hostil y relacionarlo con la mala calidad de servicio) previos a las consecuencias finales del burnout de sus trabajadores. Por otra parte, Maslach y Leiter, sostienen que cada persona expresaría el burnout de un modo particular, sin embargo muestra tres efectos en común que son:

- **Físicas.**

La persona afectada el burnout tiene un riesgo elevado de desarrollar molestias y trastornos psicosomáticos. Estos síntomas suelen aparecer en primer lugar y pueden manifestarse en forma de diversas disfunciones de la salud que no tienen unos síntomas físicos claros. Las correlaciones más intensas se han obtenido entre la dimensión Cansancio emocional y la falta de salud.

Entre las consecuencias físicas del burnout destacan: cefalea, jaqueca, dolores musculares, molestias gastrointestinales, úlceras, problemas diarreicos, disminución de peso, insomnio, hipertensión arterial, pinchazos, sensaciones de ahogo, palpitaciones y alteraciones menstruales.

- **Psicológicas.**

La salud mental del individuo que padece el síndrome es el ámbito más afectado, a juzgar por el amplio abanico de consecuencias psíquicas señaladas en los estudios revisados. Se ha encontrado que los sujetos que padecen el síndrome de burnout presentan actitudes negativas hacia sí mismo y actitudes negativas hacia los demás.

También se han señalado como consecuencias psicológicas del burnout los sentimientos de culpabilidad, la baja tolerancia a la frustración, la irritabilidad y las reacciones de ira, la baja motivación generalizada, y la ansiedad.

Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés, Fernández, y Queimaledos, recogen que los efectos psíquicos del burnout considerados más importantes por los profesores son: el nerviosismo, la preocupación, la irritabilidad y las ideas obsesivas.

Además se considera que las personas que sufren el síndrome pueden presentar un consumo abusivo de sustancias tóxicas (café, alcohol, tabaco y otras drogas consideradas duras).

#### **2.2.6 DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT**

El estrés significa tener demasiadas presiones que exigen mucho del individuo tanto física como psicológicamente. Los trabajadores que padecen estrés aún son capaces de imaginar que, si tienen las cosas bajo control, se sentirán mejor. El estrés laboral tiene aspectos positivos y negativos. El Síndrome de Burnout no tiene aspecto positivo alguno, significa sentirse vacío y carente de motivación. Los trabajadores que lo padecen no son capaces de visualizar esperanza de cambio positivo alguno en su situación. El Síndrome de Burnout es una de las modalidades que tiene de progresar el estrés laboral. A pesar de que la etapa final del estrés laboral es el Síndrome de Burnout en sí, en donde el trabajador queda anclado en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian del estrés laboral según Useche (2008).

## **CAPÍTULO III**

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ASPECTO METODOLOGICO**

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

La presente investigación, es de tipo descriptivo y explicativo, ya que se procederá a explicar las cualidades encontradas en relación a las variables de estudio, en este caso, los niveles de estrés laboral y las dimensiones del Síndrome Burnout.

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

El diseño de esta investigación es no experimental puesto que no interviene en los acontecimientos que llevan a que el personal docente, presenten algún nivel de estrés laboral.

El estudio es transversal puesto que la aplicación del cuestionario considera sólo un corte en el tiempo, sin llevar un registro a lo largo del tiempo.

##### **3.1.3. Variable a describir**

Las variables son: Niveles de Burnout y Dimensiones del Síndrome de Burnout

#### **3.2. POBLACION Y MUESTRA**

##### **3.2.1. Población**

La población objeto de estudio estaba representada por los docentes de los niveles primario y secundario, hombres y mujeres que laboran en la Institución Educativa Mariscal Oscar R. Benavides.

### 3.2.2. Muestra

El muestreo fue no probabilístico, siendo esta un total de 70 docentes compuesta por 21 docentes del nivel primario y 49 docentes del nivel secundario

### 3.2.3. Criterios de selección

- \* Sin limitaciones sensoriales
- \* Docente nombrado o contratado
- \* Estar laborando al momento de la investigación.

### 3.2.4. Técnicas e instrumentos

#### 3.2.4.1 Técnicas

En esta investigación se empleó la técnica del cuestionario.

#### 3.2.4.2. Instrumentos

- A. El instrumento que se aplicó en este estudio, fue el INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH PARA DOCENTES (IBM), cuestionario, compuesto por 22 ítems distribuidos en tres escalas, las cuales exploran los tres componentes del burnout.
  - Adaptación de la versión española de Seisdedos (1997) del Maslach Burnout Inventory, -MBI- (Maslach y Jackson, 1981; 1986). La versión, específica para docentes (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986) solo cambia el término de cliente por alumno
  - **Descripción:** El cuestionario, está compuesto por 22 ítems, distribuidos en tres escalas, las cuales exploran los

tres componentes básicos del burnout, como se muestran seguidamente:

- Agotamiento emocional (AE): 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20
- Despersonalización (D): 5, 10, 11, 15 y 22
- Realización personal (RP): 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

#### **Indicadores de evaluación:**

Se le ofrecen al sujeto siete opciones de respuestas tipo Likert, las cuales expresan la frecuencia de ocurrencia de cada síntoma:

- 1: Nunca
- 2: Algunas veces al año o menos
- 3: Una vez al mes
- 4: Algunas veces al mes
- 5: Una vez a la semana
- 6: Algunas veces a la semana
- 7: Todos los días.

#### **La calificación e interpretación:**

Se realiza según cada componente de forma independiente, utilizando la puntuación numérica y en su distribución por tertiles se establecen tres categorías: alto, medio y bajo. Tradicionalmente para interpretar los resultados se respeta la decisión autoral de emplear una clasificación de tres intervalos para cada componente del síndrome. En la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior de una distribución normal, es decir, los centiles del 1 al 33; en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central, centiles del 34 al 66 y en la categoría alta, las puntuaciones

del tercio superior, centiles restantes, del 67 al 99. La escala de realización personal debe ser interpretada en sentido inverso en correspondencia con el síndrome, es decir su falta.

Este procedimiento fue utilizado con fines comparativos y para establecer los valores de referencia en el grupo estudiado, pero para la interpretación del síndrome en este grupo de estudio se emplearon los valores posibles de la escala.

### **3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

En la investigación se utilizó tablas de frecuencias y gráficos con su correspondiente análisis e interpretaciones.

Las conclusiones se formularon de acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

### **3.4. ETICA DE LA INVESTIGACION**

Considerando que es un trabajo de investigación y rigiéndonos de los códigos de ética se conservó la confidencialidad de los participantes de este estudio, los mismos que fueron informados de las condiciones de estudio.

## **CAPITULO IV**

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Los principales resultados que se presentan en este capítulo, están basados en los objetivos plateados.

El primer resultado se basa en un resumen del inventario de Burnout de Maslach encontrado en el personal docente y luego se presenta la descripción de cada nivel de Burnout con los porcentajes que permiten determinar el nivel del Síndrome de Burnout encontrado en los docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, durante el año académico 2018.

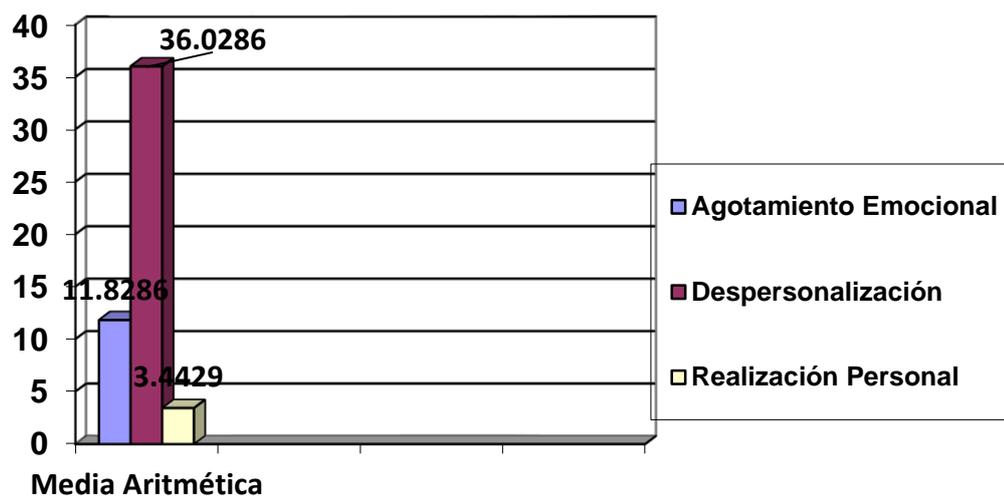
##### 4.1.1. INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

**TABLA N° 01: DIMENSIONES DEL INVENTARIO DE BURNOUT  
MASLACH**

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media
Agotamiento Emocional	70	,00	31,00	11,8286
Despersonalización	70	2,00	48,00	36,0286
Realización Personal	70	,00	20,00	3,4429
N válido (por lista)	70			

En la Tabla N° 01, se puede observar los estadísticos descriptivos como la media aritmética correspondiente a las dimensiones del inventario Burnout de Maslach, siendo la dimensión Despersonalización la que presenta un mayor índice con un 36,02%, mientras que la dimensión de Agotamiento emocional presenta un 11.82% y en el caso de Realización Personal se observa un 3,4%.

**FIGURA N° 1: MEDIA ARITMÉTICA DE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**



En la Fig. N° 01, se observa la media aritmética de las dimensiones del Burnout, la cual indica el nivel alto de la dimensión de Despersonalización con un 36,02%, y el nivel más bajo en la dimensión de Realización Personal con un 3,4%..

#### 4.1.2. DIMENSION DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

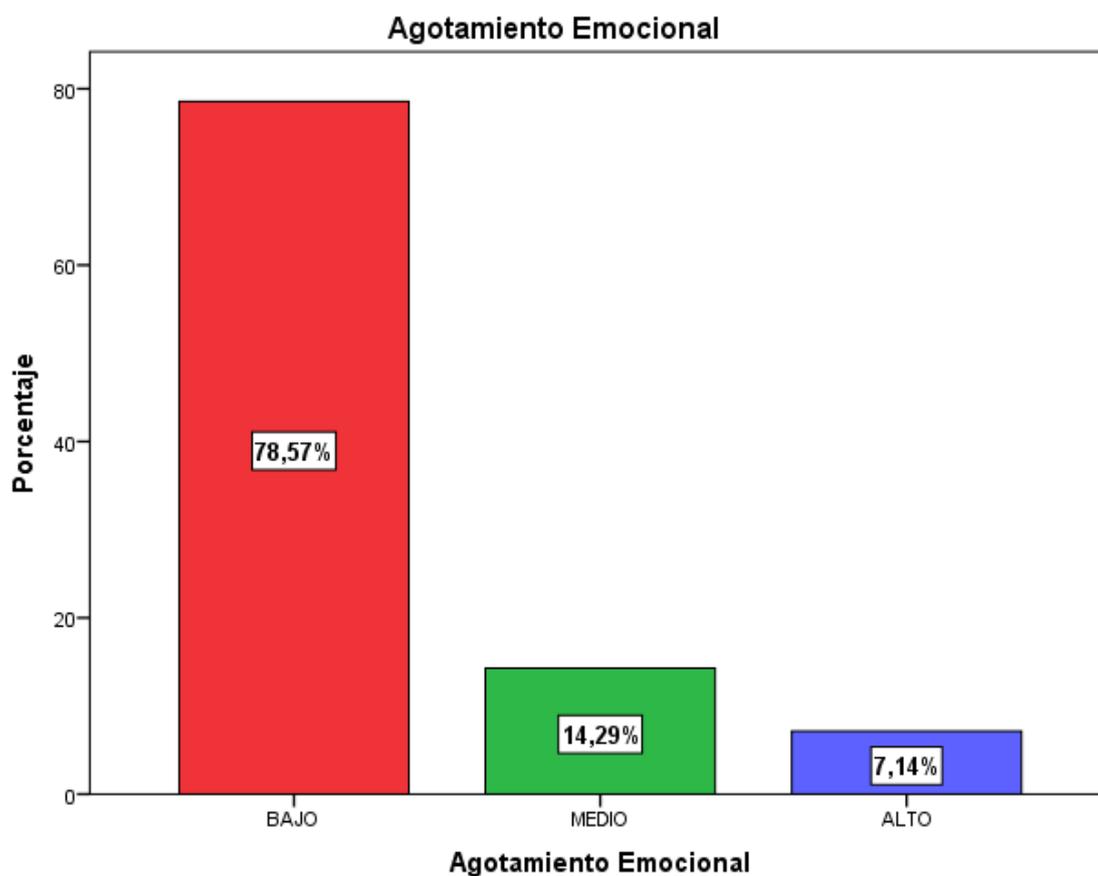
**TABLA N° 02: NIVELES DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE IQUITOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	55	78,6	78,6	78,6
MEDIO	10	14,3	14,3	92,9
ALTO	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

La Tabla N° 02, muestra la frecuencia en los niveles de Agotamiento Emocional que presentan los docentes de una Institución Educativa, en la que se encontró un porcentaje alto en la frecuencia y un nivel bajo en esta dimensión del Síndrome de Burnout.

Maslach, describe las tres categorías o dimensiones del síndrome de Burnout relacionadas entre sí: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. El cansancio emocional se ha definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física, psicológicamente o como una combinación.

**FIGURA N° 02: ÍNDICES PORCENTUALES DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE IQUITOS**



En la figura N° 02 Se puede apreciar en relación al Agotamiento Emocional, que del 100% (70) de docentes encuestados, el 78,57% presentan un nivel bajo de Agotamiento Emocional, así mismo el 14,29% muestran un nivel medio y solo el 7,14% presentó un nivel alto.

#### 4.1.3. DIMENSION DE DESPERSONALIZACION

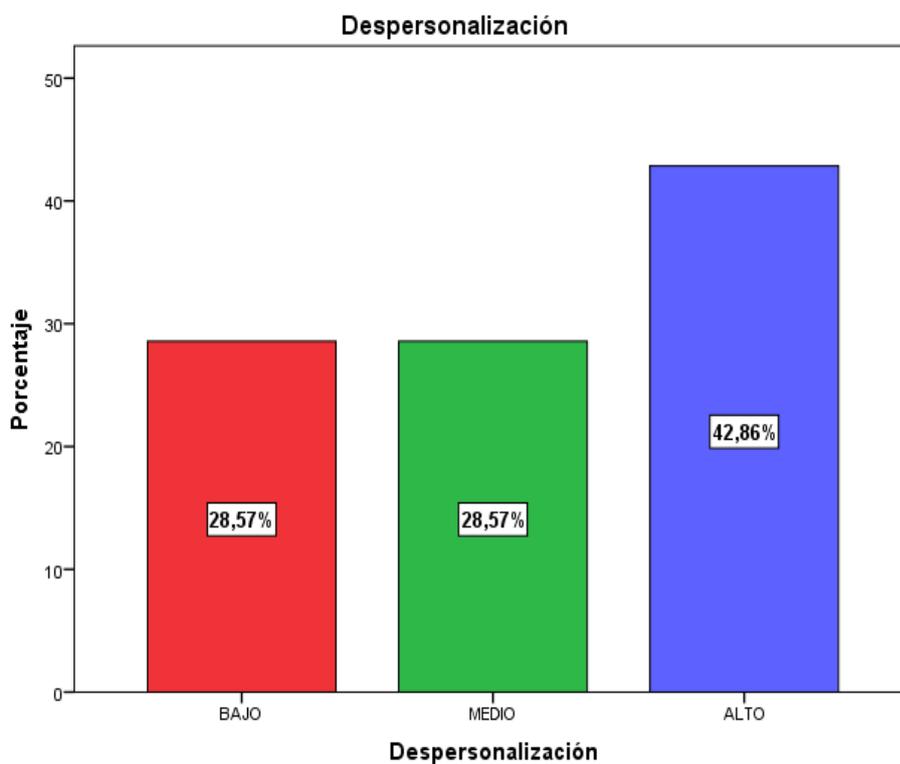
**TABLA N° 03: NIVELES DE DESPERSONALIZACIÓN EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

**Despersonalización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	28,6	28,6	28,6
	MEDIO	20	28,6	28,6	57,1
	ALTO	30	42,9	42,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

En Tabla N° 03, se puede identificar con respecto a la Despersonalización que del 100% (70) de docentes encuestados, el 28,57% (20) presentan un nivel medio y el 42,9% (30) un nivel alto así como el 28,57% (20) presentan un nivel bajo.

**FIGURA N° 03: ÍNDICES PORCENTUALES DE DESPERSONALIZACION EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE IQUITOS**



En la Figura 03 : Se puede identificar con respecto a la Despersonalización que del 100% (70) de profesionales encuestados, el 42,68% (30) presentan un nivel alto y el 28,57% (20) un nivel medio y bajo.

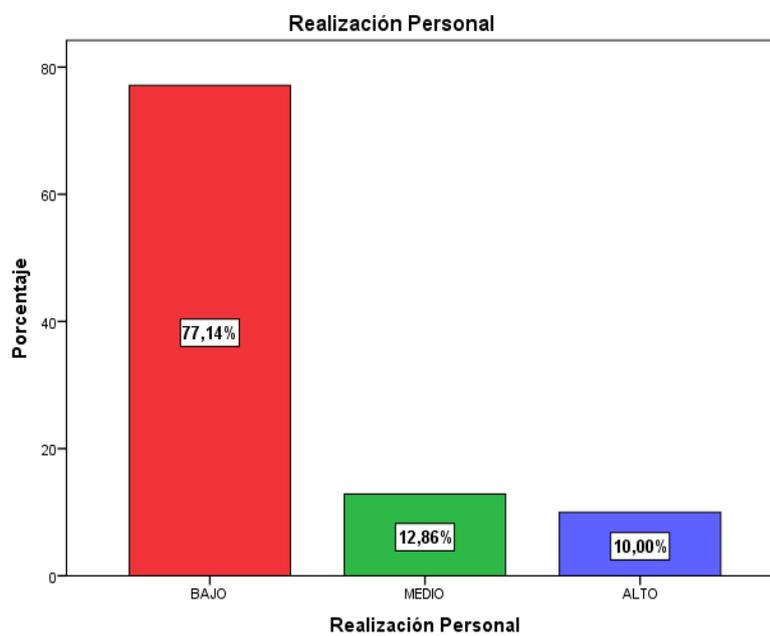
#### 4.1.4. DIMENSION DE REALIZACION PERSONAL

La Tabla N° 04, muestra la frecuencia en los niveles de Realización Personal que presentan los docentes de una institución educativa, resultando el nivel bajo con el mayor porcentaje. Asimismo en la figura N° 04 se indica el alto porcentaje correspondiente al nivel bajo de Realización Personal.

**TABLA N° 04: NIVELES DE REALIZACIÓN PERSONAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

Realización Personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vál ido	BAJO	54	77,1	77,1	77,1
	MEDIO	9	12,9	12,9	90,0
	ALTO	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**FIGURA N° 04: ÍNDICES PORCENTUALES DE REALIZACIÓN PERSONAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.**



## **CAPÍTULO V**

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados, se presentan en función a los objetivos establecidos, y son los siguientes:

En cuanto a los niveles que se encontraron en las diferentes dimensiones del Síndrome de Burnout, éstas presentan índices bajos en la dimensión de Agotamiento Emocional y Realización Personal, con porcentajes de 78.57 y 77.14 respectivamente, mientras que en la dimensión de Despersonalización se presenta un índice alto, éste llegó a 42.9%, el cual indica que los docentes de la Institución Educativa Oscar R. Benavides de la ciudad de Iquitos, presentan un Nivel Alto de Burnout para la dimensión de Despersonalización y un Nivel Bajo de Burnout para las dimensiones de Agotamiento Emocional y Realización Personal durante el año académico 2018.

En relación a los objetivos específicos, las dimensiones del síndrome de Burnout, se caracterizaron con respecto a la dimensión de Agotamiento Emocional, en la cual, los docentes obtuvieron un nivel bajo con un porcentaje de 78,6% con una frecuencia de 55, también presentaron un nivel medio el 14.3% con una frecuencia de 10 y en un nivel alto el 7.1% con una frecuencia de 5. El nivel bajo de agotamiento emocional encontrado en docentes como parte de este estudio, contrasta con los reportados por Tapayuri (2017) en la cual, los docentes de la Institución Educativa Túpac Amaru de la ciudad de Iquitos, mostraron un nivel alto de agotamiento emocional, siendo el porcentaje de 33 % encontrado para la misma dimensión.

Respecto a la dimensión Despersonalización, los docentes obtuvieron un nivel alto con un 42.9% con una frecuencia de 30, asimismo en los niveles medio y bajo obtuvieron un 28.6% con una frecuencia de 20. El nivel alto de despersonalización encontrado en los docentes de la Institución Educativa Mariscal Oscar R. Benavides de la ciudad de Iquitos, guarda relación con los resultados encontrados por Ingaruca (2017) quien encontró un alto nivel de despersonalización con un porcentaje de 63.9.

En cuanto a la dimensión Realización Personal, los docentes presentan un nivel bajo con un 77.1% con una frecuencia de 54, y en el nivel medio y bajo presentan 10% y 12.9% respectivamente.

## **CAPITULO VI**

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. CONCLUSIONES

- Del análisis realizado en cuanto a las dimensiones del síndrome de Burnout, los docentes de la Institución Educativa Oscar R. Benavides presentan un Nivel Alto de Burnout para la dimensión de Despersonalización.
- Los niveles de Burnout para las dimensiones de Agotamiento Emocional y Realización Personal resultaron bajos.
- El nivel de Agotamiento emocional es bajo, el índice que resultó fue de 78.6% y una frecuencia de 55.
- El nivel de Despersonalización es alto, el índice que resultó fue de 42.9% y una frecuencia de 30.
- El nivel de realización personal es bajo, el índice que resultó fue de 77.1% y una frecuencia de 54.
- De las tres dimensiones del síndrome de Burnout, la Despersonalización alcanzó una media de 36.

## 6.2. RECOMENDACIONES

- Desarrollar estrategias preventivas promocionales de soporte psicológico a los docentes de la institución educativa Mariscal Oscar R. Benavides, enfocados a disminuir la tensión emocional y despersonalización personal.
- Desarrollar talleres vivenciales de capacitación para la enseñanza de técnicas de relajación dirigido al personal de la institución educativa Mariscal Oscar R. Benavides.
- Implementación de actividades fuera de la jornada laboral como, campeonatos, deportes y pausas activas.
- Realizar otras investigaciones que midan el Síndrome de Burnout correlacionando con el estrés laboral a nivel de todas las instituciones educativas de la ciudad de Iquitos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón, R. (1991). "Métodos y diseños de investigación del comportamiento". Lima, Perú: Fondo editorial UPCH.
- Borges, A., Ruiz, M., Rangel, R., & González, P. (2012). Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública venezolana. *Comunidad y Salud*, 10(1), 1-9.
- Calderón, J. E. S. (2016). *Burnout en personal que trabaja en educación especial* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Mención: Licenciado en Psicología con mención en Psicología Clínica).
- Chávez Quiñones, R. D. P. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular La Inmaculada de Trujillo-Perú 2015.
- Dávila Sobrino, J. I. J., & Díaz Valladolid, M. (2015). Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo, 2015 Flores, E. A. R., & Trujillo, M. D. L. Á. S. Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401-419.
- Díaz Bambula, F., López Sánchez, A. M., & Varela Arévalo, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1).
- Ferrel, R. (2010). El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. *Duazary*, 7(1), 15-25.
- Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Herencia Otiniano, A. M. (2017). Autoeficacia y Síndrome de Burnout en docentes del Colegio de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Hernández Torres, B. S., & Orjuela, I. D. (2016). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del estrés en la red de docentes orientadores de la ciudad de Villavicencio* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

- Ibáñez, J., López, J., Márquez, A., Sánchez, N., Flórez-Alarcón, L., & Vera, A. (2012). Variables sociodemográficas relacionadas al síndrome de Burnout en docentes de colegios distritales: Demographic variables related to teacher Burnout syndrome in school district. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 6(2), 103-116.
- Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual. (30 ed). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Medina Rojas, C. M. N., & Zanoni Franco, K. (2016). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín.
- Oramas Viera, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Doctoral dissertation, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores).
- Restrepo-Ayala, N. C., Colorado-Vargas, G. O., & Cabrera-Arana, G. A. (2006). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista de Salud Pública*, 8, 63-73.
- Peralta, I., & Beatriz, B. (2017). Nivel de síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa Pública del Distrito de Santiago de Surco-2017.
- Redó, N. A. (2017). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18).
- Rengifo Sánchez, H. N. (2017). Estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval CN Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016.
- Tapayuri, R., & Enrique, C. (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Primaria y Secundaria Túpac Amaru de Iquitos 2016.
- TASAYCO, M., & ENRIQUE, R. (2018). Estrés en los docentes de la institución educativa secundaria "Colegio cooperativo Mixto-Chincha en el mes de abril de 2017.
- Visitación Florián, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Zavala Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos.

# ANEXOS

## Anexo N° 01:

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “Nivel de Síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa de Iquitos, Perú-2018”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuáles son los niveles de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018?	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar los niveles de Síndrome de Burnout en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.</li> </ul> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de Agotamiento Emocional en docentes en una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.</li> <li>- Determinar el nivel de Despersonalización en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.</li> <li>- Determinar el nivel de Realización en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018.</li> </ul>	¿Los niveles de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal determinan el nivel de Burnout en docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018?	<p>Variable Independiente:</p> <p>X = Síndrome de Burnout</p> <p>Variables dependientes:</p> <p>Y = Dimensiones de Burnout</p> <p>Y1 = Nivel de Agotamiento Laboral</p> <p>Y2 = Nivel de Despersonalización</p> <p>Y3 = Nivel de Realización Personal</p>	<p>Tipo de investigación: descriptivo</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 200 docentes</p> <p>Muestra: 70 docentes</p>

**Anexo Nº 02:****CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO****INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS DEL DOCENTE.**

Yo, \_\_\_\_\_, por medio del presente documento manifiesto:

2.3.1.1.1. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación, es confidencial. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

2.3.1.1.2. Que en el estudio de referencia, el que será ejecutado por el investigador, en coordinación con la institución Educativa Mariscal Oscar R. Benavides, se administrará a cada uno de los participantes varios cuestionarios relacionados con el estrés laboral, los que serán tratados como documentos confidenciales, de uso exclusivo del equipo de investigadores y destruidos una vez procesados los datos.

2.3.1.1.3. Que no se trata de un examen doloroso o que implique riesgo alguno para mi integridad física o mental.

2.3.1.1.4. Que la información que se derive del estudio será útil para conservar y/o mejorar el bienestar del docente en su trabajo.

2.3.1.1.5. Que la información sobre mi persona que se obtenga del estudio es absolutamente confidencial y que no podrá ser entregada a otra persona sin mi expreso consentimiento. La misma, no podrá utilizarse con otros fines ajenos a los objetivos de la investigación.

2.3.1.1.6. Que tengo pleno derecho a recibir toda la información que solicite concerniente a mis resultados individuales.

2.3.1.1.7. Que tengo derecho a recibir orientación o ayuda profesional durante la ejecución de la investigación por parte del equipo que la ejecuta, aun cuando haya decidido retirar mi participación de la misma.

2.3.1.1.8. Que mi participación en el estudio es absolutamente voluntaria y que puedo abandonarlo retirando este consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia laboral o personal. Habiendo tomado conocimiento de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente en el ESTUDIO en calidad de EVALUADO, comprometiéndome a seguir las orientaciones que se derivan de dicha participación, a saber, asistir puntualmente a la citación y cooperar en la aplicación de los cuestionarios.

Para que así conste firma:

Iquitos, 02 de Julio del 2018

Anexo N° 03

**FICHA TÉCNICA DEL MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY)**

<b>Autores</b>	: Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986- Seisdedos, 1997. La versión, específica para docentes (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986)
<b>Ámbito de aplicación</b>	: Adultos
<b>Tiempo de aplicación</b>	: 10 - 15 minutos aprox.
<b>Forma de aplicación</b>	: Individual y colectiva
<b>Áreas que mide</b>	: Agotamiento emocional <b>(AE)</b> Despersonalización <b>(D)</b> Realización personal <b>(RP)</b>

**Administración:**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las expresiones debe responder enumerando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una "X" en la casilla correspondiente en el dígito que considere más adecuada.

**Calificación:**

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

**Rangos de Medida de la Escala**

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

### Cálculo de Puntuaciones

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

### Valoración de Puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

### Valores de Referencia

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>0 – 18</b>	<b>19 – 26</b>	<b>27 – 54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0 – 5</b>	<b>6 – 9</b>	<b>10 – 30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0 – 33</b>	<b>34 – 39</b>	<b>40 – 56</b>

**Validez:**

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Cortes y Dougherty, 1993, citado por Bravo, 2005) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del Burnout, con 22 ítems

En términos psicométricos, originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de 0.71 a 0.90, dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica.

**Confiabilidad:**

El MBI ha sido aplicado a poblaciones de profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales, obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados. Las tres subescalas, en la versión de MBI - GS, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables.

Por tanto se recurrió al análisis de consistencia interna según la técnica Alpha de Cronbach. El análisis de fiabilidad de la escala fue de  $\alpha = 0.71$  en la Escala general, presentando los siguientes valores alfa de Cronbach en las subescalas:  $\alpha = 0.86$  para Agotamiento emocional (AE),  $\alpha = 0.76$  para Realización personal en el trabajo (RT) y para Despersonalización (D), un  $\alpha = 0.59$ .

## Anexo N° 04

### **MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 0: Nunca
- 1: Algunas veces al año o menos
- 2: Una vez al mes
- 3: Algunas veces al mes
- 4: Una vez a la semana
- 5: Algunas veces a la semana
- 6: Todos los días.

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que							
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales							
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente							
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo							
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo							
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me							
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en							
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
D.	22. Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus							

**Anexo N° 05****CARTA INSTITUCION EDUCATIVA**

Iquitos,

CARTA N° 001-2018

Señor:

Directora de la IE "Mariscal Oscar R. Benavides

Presente:-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. **Ivette Karola Pereira Pozo y Alejandra Francesca Amacifen Pinedo, bachilleres de la Carrera de Psicología, quien desean realizar su trabajo de investigación sobre: "Estrés Laboral en personal Docente en una institución educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018"**, agradeceremos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,