



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA “NUESTRA
SEÑORA DE LA ASUNCIÓN” DEL DISTRITO DE
CUTERVO, CAJAMARCA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. MONTENEGRO BARBOZA ATILANO

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

.....

Mg. CHRISTIAN OVALLE PAULINO

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por haberme hecho la persona que soy, luchador valiente, honesto y trabajador; siempre siguiendo la senda del bien como ellos me lo enseñaron e incentivaron a lograr mis metas y esta es una que se las dedico con mucho amor.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Telesup por darme la oportunidad de continuar mis estudios, pese a las dificultades que tuvimos.

Al apoyo incondicional de nuestros maestros para no desmayar en el intento de terminar mi carrera.

RESUMEN

Esta investigación parte del problema general ¿Existe Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo Cajamarca 2020?, teniendo como objetivo general, determinar si existe Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca. 2020. La hipótesis que planteamos es, existe Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020. La investigación es de tipo básica pura o fundamental y de nivel descriptivo, con un diseño de investigación no experimental. La población está constituida por 67 docentes de la IEE “Nuestra Señora de la Asunción”. La muestra está integrada por 48 docentes de la IEE ya mencionada. La técnica a utilizarse es la encuesta y el instrumento es el Inventario del Síndrome de Burnout MBI- HSS DE MASLACH. Los resultados y la conclusión se determinaron que si existe síndrome de Burnout nivel medio en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020, aseveración que se hace mediante la aplicación estadística.

Palabras clave: Síndrome de Burnout

ABSTRACT

This research starts from the general problem Is there a Burnout Syndrome in teachers of the Emblematic Educational Institution “Nuestra Señora de la Asunción” of the district of Cutervo, Cajamarca, 2020?. Having as a general objective, determine if there is a Burnout syndrome in the teachers of the Emblematic Educational Institution "Nuestra Señora de la Asunción" of the district of Cutervo, Cajamarca, 2020. The hypothesis we propose is, There is no Burnout syndrome in the teachers of the Emblematic Educational Institution "Nuestra Señora de la Asunción" of the district de Cutervo, Cajamarca, 2020. The research is of a pure or fundamental basic type and of a descriptive level, with a non-experimental research design. The population is made up of 67 teachers from the IEE "Our Lady of the Assumption". The sample is made up of 48 teachers from the IEE already mentioned. The technique to be used is the survey, and the instrument is the MASLACH MBI-HSS Burnout Syndrome Inventory. The results and the conclusion were determined that, if there is a middle level Burnout syndrome in the teachers of the Emblematic Educational Institution "Nuestra Señora de la Asunción" of the district of Cutervo, Cajamarca, 2020, an assertion that is made through statistical application.

Keywords: Burnout Syndrome

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación de problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Justificación y aportes	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales	20
2.2. Bases teóricas de las variables	23
2.2.1. Síndrome de Burnout o Desgaste laboral	24

2.3. Definición de términos básicos	34
III. MÉTODOS Y MATERIALES	37
3.1. Hipótesis de investigación.....	37
3.1.1. Hipótesis general.....	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37
3.2. Variables de investigación.....	37
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición Operacional.....	38
3.3. Tipo y Nivel de la investigación	41
3.4. Diseño de la investigación	41
3.5. Población muestra de estudio	41
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	42
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	42
3.7. Métodos de análisis de datos	50
3.8. Aspectos deontológicos	50
IV. RESULTADOS.....	52
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXO.....	64
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	65
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	66
Anexo 3: Instrumentos	68
Anexo 4: Validación de instrumentos	70
Anexo 5: Consentimiento informado	72
Anexo 6: Matriz de datos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencias e intervalos	46
Tabla 2. Niveles e intervalos	49
Tabla 3. Porcentaje de docentes según género y situación laboral - IEE NSA -Cutervo...52	
Tabla 4. Estadísticos según dimensiones del Síndrome de Burnout de la IEE Nuestra Señora de la Asunción.....	53
Tabla 5. Niveles del síndrome de burnout en los docentes Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción”	54
Tabla 6. Estadísticos del puntaje total del Síndrome de Burnout Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción”	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje según género y situación laboral	53
Figura 2. Estadísticas según dimensiones del Síndrome de Burnout de los docentes de la I.E.E. Nuestra Señora de la Asunción	54
Figura 3. Niveles de Síndrome de Burnout en los docentes de la I.E.E. Nuestra Señora de la Asunción por dimensiones	55
Figura 4. Ubicación del porcentaje promedio del Síndrome de Burnout de los docentes de la I.E.E. Nuestra Señora de la Asunción, en la escala.....	56

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout, Para Maslach y Jackson (1986), lo definen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas, esta enfermedad profesional está reconocida por la OMS y ya en más de 09 países principalmente europeos donde muchas encuestas muestran cifras alarmantes de haber experimentado desgaste profesional.

En el Perú el 60% de trabajadores sufre de estrés, según el último reporte del Instituto Integración y están propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación, sostuvo Luis Olavarría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (Economista América, 2018)

Además, la situación significativa en que vivimos producida por el COVID 19, el creciente desempleo, el cambio repentino de modalidad de trabajo de presencial a virtual utilizando la tecnología y la competencia por un puesto de trabajo que vivimos en nuestro país, ha hecho que suene las alarmas entorno a esta enfermedad producida principalmente en ambientes hostiles de trabajo, donde para las empresas privadas e instituciones públicas es más importante la productividad que el ser humano.

En nuestra ciudad de Cutervo y de manera específica en la IEE “Nuestra Señora de la Asunción”, lugar donde se desarrolla esta investigación no hay mucho conocimiento sobre esta enfermedad, sin embargo eso no quiere decir que este libre de padecerlo y mucho más ahora en la realidad que vivimos el cambio repentino de modalidad de enseñanza y aprendizaje de presencial modalidad que los docentes conocen muy bien a la modalidad virtual donde en muchas ocasiones es para los docentes todavía una utopía, acelerando el desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico.

Esta problemática de agotamiento físico y psicológico de los docentes de la IEE “ Nuestra Señora de la Asunción” incentiva a nuestra investigación teniendo como pregunta ¿Existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?, teniendo como hipótesis que, no existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020. Nuestro objetivo fue determinar si existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

La estructura de nuestra investigación consta de 4 capítulos:

Capítulo I. Se presenta la caracterización del problema, formulación del problema, los objetivos de investigación y la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II Se hacen referencias a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definición de términos, hipótesis y se describe la operacionalización de las variables.

Capítulo III. Se describe los aspectos metodológicos, donde se precisa el tipo, nivel, método, diseño de investigación, la muestra, técnicas e instrumentos de investigación y el procesamiento y análisis estadístico.

Capítulo IV. Se presenta los resultados de la investigación, análisis e interpretación y discusión de resultados, conclusión, recomendaciones, referencias bibliográficas y las evidencias documentadas en los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

El mundo en que vivimos involucra una época de grandes cambios, con ritmo de vida enormemente acelerado, mayor la demanda de competencia y especialización, continua reformulación de objetivos, metas, estrategias, tácticas, medios, formas de comunicación e interacción; entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe desafiar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un comunicado del 2005, el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo cobra más de dos millones de vidas y cada año, los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales, que causan ausencias de al menos tres días del trabajo; y alrededor de 160 millones de casos nuevos de enfermedades profesionales. (OIT, 2005)

Entre las enfermedades profesionales, hoy en día, se reconoce al estrés laboral como uno de las principales complicaciones para la salud psicológica y física de los trabajadores, y a su vez perjudica la eficiencia de las entidades para las que trabaja y esto lógicamente incide en el clima laboral, debido fundamentalmente a que los procesos productivos demandan de mayor esfuerzo mental, para labores que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular.

En el Perú, el ministerio de salud cuenta con un Plan Nacional de Fortalecimiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria 2018-2021, cuya finalidad es contribuir a mejorar el estado de salud mental de la población peruana, disminuyendo la discapacidad y la mortalidad prematura por problemas de salud mental y su objetivo general es Incrementar progresivamente el acceso de la población a servicios de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación psicosocial y recuperación de salud mental, integrados a las redes de servicios de

salud desde el primer nivel de atención, con enfoque de salud mental comunitario en todo el territorio nacional, durante el periodo 2018-2021. Sin embargo, son varias las investigaciones que muestran que, pese a estos esfuerzos, hay un porcentaje considerable de profesionales que son afectados y desarrollan estrés laboral o síndrome de Burnout.

En la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” no es la excepción a lo que pasa en el panorama nacional y mundial, vivimos en una situación significativa de pandemia está a reconfigurando las expectativas que tenemos del trabajo docente y del rol docente, desde marzo del 2020, el profesorado ha ido acumulando estrés debido a las nuevas clases a distancia, adecuación de sus clases presenciales a las clases virtuales, enfrentarse a su propia idiosincrasia sobre la educación a distancia, romper la brecha digital y someterse días completos a su formación profesional aprendiendo herramientas de comunicación y colaboración nunca antes visto para su experiencias de aprendizaje.

1.2. Formulación de problema.

1.2.1. Problema general.

¿Existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “¿Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Existe síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?

¿Existe síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito Cutervo, Cajamarca, 2020?

¿Existe síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?

1.3. Justificación y aportes.

En el aspecto teórico la presente investigación se realiza con la finalidad de determinar la presencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), y saber más de cerca la problemática que perjudican el desarrollo normal de las actividades profesionales, cabe destacar que el estrés laboral es el principal factor que influye en dar un buen servicio a los estudiantes; así como a la comunidad educativa, por lo tanto, el Capital humano no es sólo un activo intangible estático, sino es más que un proceso ideológico, es un medio para lograr un fin. Por lo cual se tiene que brindar, crear y hacer todo lo necesario para disminuir el síndrome de Burnout.

En el aspecto práctico, esta investigación es importante porque tendrá como pedestal los resultados para que a partir de ellos se planifiquen acciones adecuadas, procediendo pertinentemente sobre las dimensiones que requieran mayor atención, y así contribuir al bienestar personal de todos los profesionales de la institución educativa, lo que repercutirá en la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.

En el aspecto metodológico, la investigación se desarrollará a través de un diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, ya que se aplicará un cuestionario que consta de tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) y veinte y dos preguntas.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar si existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar si existe síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo Cajamarca, 2020.

Determinar si existe síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

Determinar si existe síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

En la presente investigación se muestra los antecedentes sobre el estrés laboral ya que ello nos permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación y de las cosas, de esta manera podemos comprender y entender de la mejor forma posible, nuestro presente y gracias a ello se puede tomar las decisiones correctas, que determinarán el futuro de las instituciones.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Oramas, V. A. (2013), desarrollo la investigación titulada “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria”, en el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba, teniendo como objetivo general Detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria, asumiendo como teorías entre otras la de Conservación de los recursos (Hobfoll y Fredy, 1993; Hobfoll, 2011),

Se realizó una investigación descriptiva con un diseño transversal, los resultados obtenidos de esta investigación es la presencia en los docentes estudiados de estrés laboral en un 88.2% y de burnout en 67.5%, es un resultado que reveló la existencia de un problema de modo alarmante si se considera su impacto en la salud, el bienestar y el desempeño, con el consecuente daño social.

Aunque el ejercicio del magisterio se considere una profesión estresante, lo disfuncional no debe naturalizarse ni ser motivo de una conformista habituación para salubristas y/o decisores de políticas educativas, llegando a la conclusión que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.

Aprecio que este trabajo de investigación demuestra que la principal causa que estresa a los profesores es el volumen de trabajo y los cambios constantes de sistema de enseñanza, característica que hemos tenido por efecto de la educación a distancia desarrollado en nuestro país por ello la importancia de esta investigación para con nuestro trabajo.

García, A. J. (2015), realizó la tesis titulada “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. cuenca 2015, en la universidad de Cuenca, Ecuador, tuvo como objetivo general estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015.

El tipo de investigación utilizada fue descriptivo, transversal, correlacional, los resultados obtenidos en el estudio muestran que los trabajadores y personal administrativo presentan altos niveles de estrés (67.50 %), determinados por los tipos de trabajo, pasivo (TA) y de alta tensión laboral (TATL) llegando a la conclusión que de acuerdo al modelo utilizado para el análisis se determinó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas con demanda psicológica para sexo, relación laboral y cargo o puesto. En cuanto a las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo o puesto y relación laboral.

En Autoridad de decisión con edad, cargo o puesto y tipo de relación laboral.
En amplitud de decisión con cargo / puesto y relación laboral.

Sobre el análisis realizado se pudo establecer que existe un alto nivel de estrés en los trabajadores y el personal administrativo, con el consiguiente riesgo de afectación a la ejecución de su desempeño, roles y participación que puede llegar a trastocar su equilibrio biopsicosocial con el consiguiente riesgo de desarrollar enfermedad física o mental, creemos que es importante para nuestra investigación por nos permitirá comparar los resultados obtenidos.

Campero, L. De Montis, J. y González, R. (2013), desarrollaron la tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” en la Universidad Nacional de Cuyo, Argentina, tuvo como objetivo general: Determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes, teniendo como teoría transaccional del estrés de Richard S. Lazarus (1985), la metodología utilizada cuantitativo, y según el período y secuencia de estudio sería transversal, los resultados obtenidos en este estudio se han identificados factores causales de estrés, algunos de ellos específicos del trabajo de enfermería como por ejemplo el contacto con el sufrimiento y la muerte, y otros más generales que pueden estar presentes en cualquier otra profesión como por ejemplo la sobrecarga de trabajo, relaciones entre los miembros del equipo etc.

La mala distribución del personal que refiere el plantel del servicio, también aumenta el trabajo de las actividades de enfermería causando esto, irritabilidad generalizada en el servicio, y llegaron a la conclusión Como ya hemos mencionado, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor.

El factor estresador, es la sobre carga de trabajo característica que han tenido los docentes de la institución educativa por motivo de estar una nueva modalidad de trabajo a distancia la cual no estaban preparados para dar ese paso, cuestión por la cual es importante para nuestra investigación

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Sedano, R. E. (2016). “Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Privada Latino- Chupaca”, Universidad Nacional Del Centro del Perú, Perú, esta investigación tuvo como objetivo Determinar si existe diferencias significativas en el nivel de síndrome de burnout entre los docentes de los tres

niveles educativos de Educación Básica Regular de la Institución Educativa Privada Latino de la Provincia de Chupaca, 2013, así mismo, teniendo como teorías: socio cognitiva del yo, Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper, Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter y Modelo de Cox, Kuk y Leiter, le metodología empleada es el descriptivo con un diseño descriptivo comparativo y obtuvo como resultados que el nivel de síndrome de burnout, se puede visualizar que los docentes encuestados de la Institución Educativa Privada Latino de la Provincia de Chupaca presentan nivel medio, tendiente a bajo, por haber alcanzado un puntaje promedio de 56, 70.

Según Maslach (2001, citado por Vila, 2013) si los resultados son bajos en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, estaríamos hablando que nuestros maestros tienen niveles bajos de burnout, así se observa que los docentes obtuvieron en la dimensión Agotamiento Emocional un promedio de 17,10 y en Despersonalización alcanzaron un promedio de 7,40; con esto podríamos decir que se encuentran en el nivel bajo de burnout. Por otro lado, analizando la tercera dimensión de Realización Personal se obtuvo un puntaje promedio de 32,20; con lo que se concluye en el nivel síndrome de burnout general es regular. Aseveración que afirma los resultados de Vila (2013) que, en su estudio a docentes de instituciones educativas de secundaria de Huancayo, demuestra que los docentes encuestados presentan niveles regulares de síndrome de burnout por haber alcanzado un promedio de 54,96, y respecto a los resultados de las dimensiones, se obtuvo un promedio de 16,43 en Agotamiento emocional, un promedio de 8, 19 en despersonalización y un puntaje promedio de 30,34 en Realización personal, llegando a la conclusión que se determinó que no existe diferencias significativas en el nivel del síndrome de burnout entre los docentes de los tres niveles educativos de Educación Básica Regular de la Institución Educativa Privada Latino de la provincia de Chupaca, 2013.

El tipo, nivel y el instrumento utilizado para la investigación son semejantes a la nuestra, motivo por el cual nos permite estudiar el mismo problema con los mismos instrumentos, pero en diferentes realidades y creemos que es importante

para nuestra investigación por que permite apreciar diferentes resultados cuando lo aplicamos a realidades distintas.

Cumpa, T. F. y Chávez, V. P. (2015). “Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015”, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Perú, esta investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas estatales del distrito de Chiclayo en agosto del 2015. De acuerdo al problema, objetivos e hipótesis, el tipo de paradigma que guió la investigación fue el cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo simple, obteniendo los siguientes resultados Con respecto al Síndrome de Burnout, se obtuvo como resultado que la mayoría de la población (126 sujetos) no presentaban dicho Síndrome, no obstante 10 sujetos si lo padecían, denotando un alto nivel en agotamiento emocional y despersonalización y bajo. Por otro lado, analizando las dimensiones, se aprecia que 75 sujetos presentan un nivel alto de agotamiento emocional;

Así mismo 83 sujetos se encuentran dentro del nivel bajo de la dimensión de despersonalización, y se observa que 134 profesionales ostentan un bajo nivel de realización personal y sus resultados Con respecto al Síndrome de Burnout, se interpreta que la mayoría de la población docente (126 profesionales que equivale a 93%), no presenta el Síndrome, sin embargo, se resalta que 10 sujetos (7 %) de los profesionales si lo presentan.

En esta investigación a diferencia de las otras antecedentes la mayoría de la población no presentaban dicho síndrome, resultados por la cual es importante para nuestra investigación por que nuestras hipótesis giran en ese entorno a no encontrar síndrome de burnout en los docentes de la institución educativa emblemática nuestra señora de la asunción.

Arteaga, D. P. y Sánchez, D.N. (2017), realizaron la tesis titulada “Estrés laboral en los trabajadores del hospital Santa María de Cutervo, Cajamarca 2016”, en la Universidad Privada Telesup, Perú, teniendo como objetivo determinar el

estrés laboral que se presenta en los trabajadores del hospital Santa María de Cutervo, así mismo tiene como teoría de estudio Maslach Burnout Inventory cuyo autor es Maslach y Jackson (1981), el enfoque de esta investigación es cuantitativo y el tipo de investigación es descriptivo con diseño no experimental, los resultados obtenidos muestran que el nivel de estrés laboral preponderante en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo es bajo siendo igual al 79%, mientras que un 21 % poseen nivel moderado, por el contrario no se encontró ningún caso que padezca un nivel alto, llegando a la conclusión que el nivel preponderante de estrés laboral en los trabajadores profesionales y técnicos del Hospital Santa María de Cutervo es medio, lo que corresponde a un 21% del personal.

Esta investigación es importante para la nuestra por que se desarrolla en el mismo distrito donde aplicaremos nuestro trabajo, mismas realidades, sin embargo, cada investigación fue aplicada en tiempos distintos a esta investigación en tiempos normales y la nuestra investigación en tiempos de pandemia.

2.2. Bases teóricas de las variables.

En esta sección voy a describir las teorías que tienen relación relativa referente al síndrome de Burnout, por la cual se usara el referido análisis factorial como también el mencionado apartado de la confiabilidad y valides de los instrumentos de medición usados.

Serrano Medina, M; y Otros, (2017). En su revista Espacios menciona que el síndrome Burnout el Modelo de W.D Harrison (1978): Este autor define al burnout como “sentimientos negativos hacia el trabajo” y desarrolló el modelo de competencia social que consiste en que la motivación va a predeterminar la eficacia del empleado en la consecución de los objetivos laborales, de forma que, a mayor motivación, mayor eficacia. Así, si la organización facilita la actividad de su empleado, la efectividad aumentará, así como los sentimientos de competencia social. En cambio, si los empleados se encuentran en entorno laboral con ciertas barreras, se generará como consecuencias la disminución de su eficacia y la desmotivación de ayudar, debido a no lograr sus objetivos. Al permanecer en el

tiempo, estas situaciones son un desencadenante del síndrome de burnout en las organizaciones. Para la evaluación y el análisis, la investigación en referencia utilizó el “Job Descriptive Index”, como medida de insatisfacción y burnout. El autor afirma que el modelo es aplicable a los empleados que han desarrollado expectativas muy elevadas en los objetivos laborales.

Modelo de Cherniss (1980): Este autor desarrollo una guía de auto eficacia que consiste que el trabajador logra alcanzar sus metas laborales esto aumenta la eficacia, pero en caso contrario, se desencadena un fracaso psicológico en empleado lo que tiene como resultado la disminución de la eficacia por ende desarrollo del síndrome de burnout. Además, el autor expone que cuando un empleado tiene altos niveles auto eficacia tiene menos probabilidad de desarrollo de este síndrome debido tiene la concepción de que puede enfrentar de manera exitosa los diferentes desafíos que se le presentan en sus labores diarias.

Serrano Medina, M; y Otros;(2017) *el Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios* publicado en la revista espacios el Modelo de Edelwich y Brodsky (1980): Los autores definen al burnout como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos para los empleados que tiene profesiones de servicio como resultado de sus condiciones de trabajo, planteando un modelo progresivo de cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. Estas pueden repetirse de manera cíclica en el tiempo completando ciclos en distintos momentos en un mismo o diferente trabajo. Para este modelo es muy importante la estrategia que implemente las organizaciones para evitar la aparición de este síndrome en los empleados.

2.2.1. Síndrome de Burnout o Desgaste laboral

El síndrome de Burnout fue reconocido en la década del 70 por Freudenberguer (1974,) determinando como una etapa caracterizado por el agotamiento, decepción y perdida de interés, como efecto de carga laboral excesiva por los profesionales que prestan su servicio y ayuda, no logran alcanzar sus expectativas depositadas en su trabajo. Posteriormente, en el año 1976, la psicóloga estadounidense Christina Maslach inicia su investigación sobre el tema,

estudiando las respuestas emocionales de profesionales que se desempeñaban en actividades de ayuda a personas, señalando que este síndrome solo podía darse en las profesiones de ayuda, tanto en el área de la salud como de la educación. Maslach dio a conocer el término *Burnout* en el Congreso Anual de la American Psychological Association en 1977. Cuatro años más tarde se celebró en la ciudad de Filadelfia, EUA, la primera conferencia nacional sobre *Burnout*, con el objetivo de poner en común los trabajos de investigación que ya se hubieran realizado y aunar criterios para avanzar en el estudio del problema en cuestión (Tonon, 2003, p.11).

En los inicios de los antecesores en la investigación del síndrome de Burnot identifican únicamente dentro del contexto a los profesionales de la salud, enseñanza y trabajo social. Estudios recientes revelan que puede presentarse el síndrome de Burnot en toda actividad habitual de una persona, generalmente para lo que sea preparado y al ejercerla.

Según la Teoría Cognitiva, el sujeto actúa de filtro de sus propias percepciones por lo que los mismos hechos no son estresantes para todos los entes (31). El que un profesional se "queme" va a depender de su forma de entender la relación que existe con los clientes o receptores del servicio. El ideal de actuación sería un "interés distante", es decir, la persona habría de mantener un equilibrio entre la objetividad y el acercamiento emocional. Todo lo que se aleje de esto va a suponer una excesiva identificación o bien, un comportamiento distanciado. Ambas posturas, junto con las de asumir toda la responsabilidad de la relación o por contra, considerar que no se tiene ninguna, son formas diferentes de enfrentarse a la realidad que pueden contribuir al desgaste profesional. (Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría,(2018)

Teoría Social y de las Organizaciones. Para Golembiewski, Hills y Daly (32) el "burnout" es el resultado de una falta de acuerdo entre los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores. Esta teoría pone su énfasis en la consideración del contexto laboral como un sistema familiar en el que los profesionales de los servicios humanos, necesitan superar las dificultades que

surgen entre los miembros del equipo antes de pretender prestar una atención adecuada a los pacientes (33). No existe una teoría única que nos explique el fenómeno del desgaste profesional, sino que todas ellas tratan de arrojar luz sobre aquellos factores que de una forma u otra, parecen contribuir a la aparición de este síndrome. Las investigaciones que se han ido realizando, más que seguir una teoría concreta, se han centrado en algunas variables para observar su contribución en la aparición del cansancio emocional. (Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 2018).

La carga laboral como la vida rutinaria ocasiona el conjunto de fenómeno que se presenta en durante la jornada de trabajo por los diferentes factores estresantes que es debido por las mismas actividades día tras día la cual se define como actividades nocivas tanto en la parte física como emocional porque se presenta cuando las exigencias del empleador sobrepasa la capacidad del empleado, logrando así a afectar la la integridad del empleado por estar sometidas a frecuentes situaciones con alta competitividad sin tener un espacio de tiempo para continuar con sus labores necesarias; para continuar con sus labores necesarias y estas están vinculadas con el avance tecnológico lo que ocasiona en el personal un aumento de estrés por no estar familiarizado con dichas herramientas de la tecnología (APP, Programas) por la cual se encuentran susceptible si no se encuentran al cambio de la realidad de las exigencias del mercado laboral. Entre ellos los profesionales de la salud, de servicios públicos, servicios sociales y de enseñanza.

2.2.1.1. Definición del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout en 1974, fue utilizado por única vez por el Psiquiatra Freudenbergler quien la describe como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Pero fue Maslach quien lo difundió en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, para propagar un

contexto cada vez que sea más frecuente entre los profesionales que brindan sus servicios y apoyo. Pari Alave & Alata Mamani,(2015).

Para Garces de los Fayos, (2003) es uno en los que indica que el concepto de la teoría de burnout, define que es consecuencia del estrés laboral, por lo que el síndrome puede variar en la proporcionalidad a la intensidad y duración del mismo.

En 1980, Freudenberger aporta otros términos a la definición habla de un “vaciamiento de sí mismo”, provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista que ha sido impuesta por él o bien por los valores de la sociedad. Pari Alave & Alata Mamani,(2015).

Cherniss (1980) resalta la calidad del trabajo como referencia al Burnout, relata que los trabajos con carga laboral son frustrantes con excesivas demandas al transcurrir el tiempo, crean cambios negativos en las personas destacan tres momentos:

- a) Desequilibrio entre demandas y recursos individuales.
- b) Respuesta emocional a corto plazo con ansiedad tensión, fatiga.
- c) Cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo.

Edelwich & Brodsky (1980) precisan que es un desgaste progresivo del desinterés, voluntad y motivaciones por los profesionales de ayuda, como el estrés laboral por consecuencias del arduo trabajo, propone cuatro fases: el entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

Para Tonon, (2003) define el síndrome de Burnout, es la respuesta a la estresante carga laboral crónica que se produce, esencialmente, en el marco del campo laboral de los profesionales que se centran la prestación de servicios.

El Síndrome de Burnout es el conjunto de signos y síntomas persistentes que presenta el individuo por exceso de trabajo que es caracterizado principalmente por el agotamiento (exhaustivo), acompañado por el desinterés, competencias

reducidas, baja motivación y clima laboral en el trabajo. Schaufeli & Enzmann, (1998).

Para Maslach et al, (2001) define como una respuesta al estrés crónico a nivel personal y relacionado con el trabajo, determinando a partir de las dimensiones conocidas como el agotamiento y carga laboral, cinismo e ineficacia laboral.

Grau y otros, (1998). Mencionan que es un mecanismo personal de contrarrestar el estrés laboral y que al pasar el tiempo se hace crónico y fracasan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto, que manifiesta el síndrome. Es por eso que el síndrome tiene un curso insidioso que progresa en gravedad, arrojado en las fases finales, los malos resultados del desempeño laboral.

Según la revista espacios Serrano Medina, M; y Otros;(2017) los autores Maslach y Leiter (1999), explica que el burnout es una experiencia crónica e individual de estrés en relación con el contexto organizacional. Como instrumento de evolución fundamental desarrollaron el Maslach Burnout Inventory, que incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros, la evaluación de uno mismo. Para estos autores es un síndrome constituido por los siguientes factores: psicológico constituido por el agotamiento emocional; la despersonalización y baja realización personal. Lo primero que aparece en el sujeto es el cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal.

2.2.1.2. Factores que influyen el desarrollo del síndrome de burnout.

Factores sociodemográficos:

El género autores como (Aldrete y cols, 2009), consideran que las mujeres docentes presentan mayor riesgo de padecer Burnout lo cual es reiterado por (Barbosa y cols, 2009), debido principalmente a la doble carga laboral: rol trabajo y hogar, como fuentes de estrés. La edad: los docentes jóvenes experimentan más

estrés debido a la falta de experiencia, su corta edad y sus altas expectativas, lo cual se relaciona con las dimensiones de despersonalización y baja realización personal (Viloria & Paredes, 2002). De otro lado, en los profesores más mayores el problema es la propia enseñanza y las metodologías usadas. El estado civil: el no tener pareja se asocia con las dimensiones de agotamiento o cansancio emocional y baja realización personal (Aldrete y Cols, 2009).

El tipo de contrato es otro de los factores que se relaciona con el síndrome de burnout, de acuerdo a los autores (Arias y Cols, 2009), los docentes de tiempo completo tienden a presentar mayores niveles de Burnout que aquellos docentes que laboran a tiempo parcial.

Factores de Personalidad:

La personalidad resistente: fue desarrollada por Kobasa (1979) quien la definió como un recurso resistente con eventos estresantes (Moreno y cols, 2005), constituida por tres elementos: compromiso, control y reto. La personalidad tipo A: son individuos muy competitivos, ambiciosos, extremadamente trabajadores y exigente consigo mismo y con los demás, lo cual genera tensión (Fernández, 2008).

La autoconciencia, autocontrol y autoeficacia: han sido asociadas de manera conjunta o aislada con el Síndrome de Burnout, las cuales funcionan como protectores cuando los individuos las tienen en altos niveles (Moriana y Cols, 2004).

La autoestima de los docentes: es otro factor de personalidad relacionada con el síndrome de burnout, la cual disminuye cuando existe alta presencia del Síndrome de Burnout (Moriana y Cols, 2004).

El locus de control: es otro factor de personalidad asociada con el Síndrome de Burnout, cuando los docentes la tienen en alto grado contribuye a padecer esta patología (Moriana y Cols, 2004).

Factores organizacionales:

Los factores de tipo organizacional hacen referencia a las condiciones que se presentan dentro de las organizaciones y están estrechamente vinculados con las tareas que se realizan, las cuales pueden afectar la salud de los trabajadores de forma física, psicológica y emocional (Caballero, y cols, 2009). Estos pueden ser la sobrecarga de trabajo, número de alumnos, actividades administrativas, horas de trabajo, falta de reconocimiento, la remuneración, falta de apoyo y conflictos organizacionales, conflicto de roles, ambigüedad de rol, entre otras. Salarios Inadecuados:

Las instituciones de educación de superior tienen cada día más exigencias, como el nivel de formación, capacitaciones con número de horas específicos, publicaciones y experiencia para pertenecer a una determinada categoría, pero lamentablemente, las escalas salariales asignadas son modestas y no compensan tanta exigencia.

Evaluación docente: Este es un instrumento para medir el desempeño durante el semestre y tomar las acciones necesarias. Pero en el momento de su aplicación y la revisión de los resultados genera cierto malestar entre los docentes.

Desgaste físico: permanecer varias horas de pie, elevar y desgastar la voz, asignación de cursos numerosos, horarios de sus asignaturas, desplazamiento a diferentes sedes o universidades por el cumplimiento de horarios.

Inestabilidad laboral: en algunos casos hay docentes que consideran periodos críticos a los meses de junio y noviembre debido a la finalización de sus contratos y a la vez, la incertidumbre de la renovación, cuando es así a que sumarle que hay algunos docentes que no tienen otro ingreso que el de la docencia.

Otros Empleos: la necesidad de obtener mayores ingresos que estén acordados para solventar sus necesidades muchos docentes trabajan en diferentes universidades y pertenecen a la planta de personal de una organización.

2.2.1.3. Subescalas del Síndrome Burnout

Agotamiento Emocional

El agotamiento emocional constituye el principal síndrome, que se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo.

Para *Albarracin Quisca, (2019)* en su informe de tesis describe que el autor *Bosqued (2008)*, señala que es la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor lo requiera, se concreta en una continua y creciente fatiga a nivel mental, físico y emocional, además de generar irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo en su trabajo, sintiendo que no tiene nada que ofrecer. El cansancio emocional de los docentes se produce a consecuencia de un estado de estrés que lo agobia constantemente. En los actuales sistemas de enseñanza el agotamiento emocional del docente se ha convertido en un riesgo y afrontarlos correctamente es una de las necesidades primordiales.

Aparece como consecuencia del estrés laboral crónico asociado con bajos índices de salud física, inclinación a abandonar el trabajo, ausentismo, retrasos en la productividad e insatisfacción laboral, es así que el estrés percibido en el ámbito laboral desencadena en el individuo un agotamiento emocional que tiene como consecuencias síntomas como: ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, acompañados de problemas en la institución debido a actitudes negativas contra sus compañeros o personas que atiende, problemas de adaptación al rol o actividades que desempeña, incumplimiento de sus tareas, retardos en el puesto, ausentismo o accidentes de trabajo.

Podemos decir que el cansancio emocional es la disminución o pérdida de recursos emocionales, el cual no les permite entender las situaciones de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que son transmitidos durante la vida laboral, el trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto

tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza.

Maslach y Jackson en 1981, mencionan que esta dimensión hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los profesionales deben mantener con los usuarios y entre ellos mismos, este resulta perceptible cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás, pueden aparecer sentimientos de impotencia, desesperación, depresión, cólera, impaciencia, irritabilidad, aumento de la tensión, falta de cordialidad, entre otros.

Castillo R, (2001), el agotamiento emocional para Maslach y Jackson (1982), lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras.

Despersonalización

La despersonalización se manifiesta en ocasiones como cinismo es una de las dimensiones que contribuye el burnout surge por la carencia de recursos psicológicos y emocionales para afrontar los desafíos que se presenta.

Para Apiquian Guitart, (2007), en su informe la define la despersonalización como la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Castillo R, (2001), la despersonalización y realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del "burnout" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. proponen que la despersonalización se daría al principio, de tal forma que se ve a los clientes como "culpables" de sus propios problemas, lo cual repercute en la calidad del trabajo con ellos, a continuación, vendría un descenso del sentimiento.

Realización personal

Apiquian Guitart ,(2007), en su informe la define sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral.

Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Castillo R, (2001), el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima.

2.3. Definición de términos básicos.

Agotamiento emocional

El agotamiento emocional describe los sentimientos de una persona exhausta por el trabajo, cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo y se vacía su capacidad de entrega a los demás Maslach (1976).

Baja realización personal

Se relaciona con el deterioro de los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo. Así, los profesionales tienden a evaluarse de manera negativa, afectando la realización de su trabajo y la relación con las personas que son atendidas por éste Maslach & Jackson (1981).

Burnout

Para Etizon (1984): el burnout es un proceso solapado y silencioso, que se desarrolla lentamente de forma larvada hasta que hace eclosión repentina, como experiencia devastadora de agotamiento personal, sin que se pueda relacionar con ninguna situación estresante particular

Clima laboral

Guillen & Ronald (2000), lo definen como el conjunto de cualidades, propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, que se perciben y son vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo.

Despersonalización

La despersonalización es una respuesta impersonal y fría del afectado hacia los receptores de los servicios o cuidados, producto de sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia los mismos, con un endurecimiento e incluso

deshumanización, llegando a considerarlos merecedores de los problemas que presentan Maslach (1976).

Docente

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

Estrés Laboral

El estrés de origen laboral, puede afectar la calidad de vida y la productividad, no sólo porque compromete la salud de los trabajadores sino también el sistema económico de una institución. La sobrecarga crónica los trabajos excesivamente rutinarios y bajo presión, pueden producir estados de fatiga crónica y actitudes de pasividad o alienación. Campero (2013).

Empatía

Para Maslach y Jackson (1981), mencionan que la falta de empatía ocasiona la evasión de las relaciones interpersonales, la incapacidad para hacer las cosas resulta cada vez mayor para soportar la presión, además de una baja autoestima Huacani, (2019).

Entusiasmo

Maslach y Jackson (1981), refieren que la pérdida de entusiasmo en el trabajo, ocasiona una gran pérdida del interés por parte del trabajador, y produce una sensación de sentirse atrapado, sentimientos de impotencia, decepción, entre otros problemas tanto dentro como fuera del ámbito laboral Huacani, (2019).

Institución educativa

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

Síndrome

Para Maslach y Jackson (1986), lo definen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de investigación.

3.1.1. Hipótesis general.

No existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

No existe síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

No existe síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

No existe síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

3.2. Variables de investigación.

3.2.1. Definición conceptual

Variable:

Síndrome de Burnout

El síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la

disminución del desempeño personal (Maslach y Jackson en 1981 en Balseiro, 2010, p.08)

3.2.2. Definición Operacional.

Agotamiento emocional.

Agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales (Maslach y Jackson, 1981b; Maslach et al., 2001).

Despersonalización.

Despersonalización implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas (Maslach y Jackson, 1981b; Maslach et al., 2001).

Realización personal.

La falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas (Maslach y Jackson, 1981b; Maslach et al., 2001).

3.2.2.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	INTERVALOS
Síndrome de Burnout Es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Maslach y Jackson)	Agotamiento emocional.	1. Agotamiento emocional 2. Agotamiento físico 3. Cansancio permanente 4. Tensión 5. Desgaste psíquico 6. Frustración 7. Dureza del trabajo 8. Stress percibido 9. Posibilidades al límite	1, 2; 3- 6; 8; 13; 14, 16- y 20	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Bajo 22-51 Medio 52-80 Alto 81 - 110
	Despersonalización.	1. Trato inhumano 2. Insensibilidad hacia la gente 3. Dureza emocional 4. Desinterés por los demás 5. Sentimiento de culpa	5, 10, 11, 15 y 22		

<p>en 1981 en Balseiro, 2010, p.08)</p>	<p>Realización personal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entiende el pensamiento de los estudiantes con facilidad 2. Soluciona problemas de los estudiantes 3. Su trabajo es una influencia positiva 4. Tiene vitalidad 5. Crea atmósfera relajada para los estudiantes 6. Animado después del trabajo 7. Realiza un trabajo que merece la pena 8. Trato adecuado de los problemas emocionales 	<p>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.</p>		
---	-----------------------------	---	--------------------------------------	--	--

3.3. Tipo y Nivel de la investigación.

Debido a las características del problema de investigación, se trata de un estudio de tipo básica pura o fundamental, “cuando pretende una descripción, explicación o predicción” (Alvites, 2000)

El nivel de la investigación descriptiva porque consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporo - espacial determinada. Son las investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno. (Sánchez y Reyes, 2006).

3.4. Diseño de la investigación.

Diseño de investigación no experimental, “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (Kerlinger, 1979, p. 116).

3.5. Población muestra de estudio.

La población de estudio estará conformada por 67 docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

La muestra está integrada por 48 docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito y provincia de Cutervo, Cajamarca, 2020.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas que son sistemas organizados para la recolección de la información, las cuales pueden ser las entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos, los tests, etc.

La técnica a utilizarse es la encuesta aplicando a todos los docentes de los tres niveles educativos de la Educación Básica Regular de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito y provincia de Cutervo región Cajamarca, 2020.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos.

El instrumento es el Inventario del síndrome de Burnout MBI - HSS DE MASLACH, que ha sido utilizado en un sinnúmero de estudios con muestras de todo tipo a nivel laboral y validado en diferentes países (Gil-Monte, 2005), en idioma español validado en España (Gil-Monte y Peiró, 1997), en Chile (Buzzetti, 2005, citado por Margarita y Vinaccia, 2007), además fue aplicado en su formato adaptado por Fernández (2002 y 2008) en docentes de primaria y secundaria, Vila (2013) a docentes de Huancayo; y Arias y Jiménez (2013) para docentes de Arequipa.

En nuestra investigación el instrumento está validado por el psicólogo Jorge Delgado García, con colegiatura 33146

Descripción del instrumento.

El MBI.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Tipo de ítems.

En el presente estudio se empleará la forma frecuencia, según la cual los sujetos valoran cada ítem en una escala de tipo-Likert, en la que indican la recurrencia con la que han experimentado la situación descrita en ellos. La escala tiene 5 grados de frecuencia que van de: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

Numero de ítems.

Consta de 22 ítems que se distribuyen en tres sub escalas denominadas: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems).

- Sub escala de Agotamiento Emocional.

Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 45. La conforman los ítems 1, 2; 3; 6; 8; 13; 14, 16- y 20; Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

- Sub escala-de-Despersonalización.

Está formada por 5 ítems; que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La

puntuación máxima es de 25 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

- Sub escala de Realización Personal.

Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 40 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna; considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Aunque no hay puntuaciones a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en agotamiento emocional, despersonalización y baja en realización personal definen el síndrome.

Normas de aplicación.

Instrucciones generales.

El evaluador debe tener en consideración el momento más adecuado para aplicar el instrumento.

Información General:

La presente escala refleja diversos aspectos relacionados con las actividades más relevantes de la actividad docente.

Para garantizar la confiabilidad de los profesores participantes, todos los datos individuales serán tratados en forma anónima y colectiva.

Instrucciones:

Por favor, lea atentamente cada uno de los ítems y responda marcando con un aspa (X), según se indica a continuación. En la columna de la derecha, señale la frecuencia con que le sucede el hecho, las respuestas van desde: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Normar de puntuación y corrección.**Puntaje asignado:**

Las respuestas tienen una valoración de la siguiente manera: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.

Normas de interpretación de la escala de Licker del síndrome de burnout.

La interpretación del resultado se hará de acuerdo a una escala construida para la aplicación con una muestra de 48 docentes de los tres niveles educativos de la Educación Básica Regular de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito y provincia de Cutervo región Cajamarca, 2020. El rango es el siguiente:

- Máximo puntaje = 110

- Mínimo puntaje = 22

Tabla 1. Frecuencia e Intervalos

FRECUENCIA	INTERVALOS	SÍNDROME DE BURNOUT INTERPRETACIÓN
Nunca	22-39	Indica que los profesores no presentan Nunca signos de Burnout
Casi nunca	40-57	Indica que los profesores raramente presentan signos de Burnout
A veces	58-74	Indica que los profesores algunas veces presentan signos de Burnout
Casi Siempre	75-92	Indica que los profesores frecuentemente presentan signos de Burnout
Siempre	93- 110	Indica que los profesores en la mayoría de ocasiones presentan signos de Burnout.

3.6.2.1. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Análisis mediante el coeficiente de correlación de Pearson

El análisis del coeficiente de validez (CV) se realiza en base al coeficiente de correlación Item-Test o Item-Total de Pearson y las desviaciones estándar y varianza del instrumento en general y de cada ítem, para obtener el coeficiente de correlación corregido que finalmente será el coeficiente de validez. La fórmula es la siguiente:

$$CV = r_{\text{corregido}} = \frac{(r)(S_T) - (S_i)}{\sqrt{S_e^2 + S_i^2 - 2r.S_e.S_i}}$$

- $r_{\text{corregido}}$: Coeficiente de correlación corregido o CV
- R : Coeficiente de correlación ítem-Test de Pearson
- S_i : Desviación estándar del ítem
- S_T^2 : Varianza de los puntajes totales
- S_i^2 : Varianza del ítem i

Por tanto, para cada ítem se tendrá un coeficiente de validez (CV).

Se considera que el ítem es válido si el CV es mayor o igual a 0,3, y se considera que no es válido si tiene un CV menor a 0,3 o si tiene valores negativos.

3.6.2.2. Confiabilidad

El procedimiento para estimar la confiabilidad del instrumento será el proveniente del enfoque de homogeneidad que se denomina confiabilidad de consistencia interna u homogeneidad, en particular se utilizará el método Alpha de Cronbach que permite estimar la confiabilidad de consistencia interna ya que el número de respuestas de los ítems son cinco (05). La fórmula es como sigue:

$$ALPHA = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S^2} \right) \times 100\%$$

Dónde:

ALPHA = Coeficiente Alfade Cronbach.

K = Número de ítems.

S² = Varianza de los puntajes totales del Test.

S_i² = Varianza de los puntajes del ítem i.

Debido a que el coeficiente de confiabilidad ALPHA es un coeficiente de correlación, sus valores oscilan entre cero (0) y uno (1), su interpretación es guiada de acuerdo a cinco rangos establecidos clásicamente.

De otro lado el estadístico conocido como Error Estándar de Medición **E_{EM}**, cuya fórmula es:

$$E_{EM} = S_Y \sqrt{1 - ALPHA}$$

Dónde:

S_Y = Desviación Estándar de los puntajes totales.

ALPHA = Coeficiente Alfade Cronbach.

Confiabilidad del test

El resultado obtenido para el test compuesto por los 22 ítems es el siguiente:

ALPHA=60.2%

El resultado se clasifica dentro del rango de "Confiabilidad Moderada" (41% a 60%).

Por tanto, calculamos el Error Estándar de Medición:

$$S_y = 6,22$$

$$E_{EM} = 6,22\sqrt{1 - 0,602}$$

$$E_{EM} = 3,93$$

Como se puede observar en este caso $S_y > E_{EM}$; se cumple la condición de aceptabilidad señalada líneas arriba, **por tanto, se concluye que el instrumento es confiable.**

Interpretación de medición del nivel de síndrome de burnout

La interpretación del resultado final del nivel de síndrome de burnout se hará de acuerdo con una escala construida después de la aplicación con una muestra de 48 docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, 2020, que se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Niveles e Intervalos

NIVELES	INTERVALOS	SÍNDROME DE BURNOUT INTERPRETACIÓN
Bajo	22-51	Indica que los docentes presentan un nivel bajo de Burnout
Medio	52-80	Indica que los docentes presentan nivel medio de Burnout
Alto	81 - 110	Indica que los docentes presentan nivel alto de Burnout

- Máximo puntaje = 110 → + Síndrome de Burnout

- Mínimo puntaje = 22 → - Síndrome de Burnout

3.7. Métodos de análisis de datos.

Para el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva y medidas como la media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación, también se utilizó el programa estadístico SPSS V. 22 para cada uno de los procesos de análisis estadístico. Los resultados se presentan en tablas y gráficos.

3.8. Aspectos deontológicos.

La ética es una rama de la filosofía que estudia la naturaleza del juicio moral y desarrolla criterios sobre lo que es correcto o incorrecto (lo bueno y lo malo) en nuestra sociedad y en nuestra conducta diaria.

Es una obligación efectiva de la persona, es el compromiso que se adquiere con uno mismo, de ser siempre una persona más justa consigo misma, con la comunidad científica y con la sociedad en general; refiriéndose a una decisión interna y libre que no significa una simple imitación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

En la presente investigación, la ética ha llevado a la búsqueda de la verdad, basada en una conducta honesta y entendiendo el carácter relativo de la verdad, con lo cual se garantiza que los resultados obtenidos corresponden a los que se investigaron y que no son objetos de manipulación alguna.

En este sentido y amparada en juicios morales que respaldan mi actitud ética, orientada hacia el respeto de las personas involucradas en el proceso, de las cuales se guarda estricta confidencialidad y sobre los cuales el proceso de la investigación ha sido totalmente inocuo, garantizando la integridad de los mismos, cabe mencionar que antes de ser evaluados los involucrados recibieron por parte del Tesista una charla de introducción en términos sencillos que les explicara sobre qué se trataba y cómo debían resolver los cuestionarios, asimismo se tomó en cuenta la voluntad de participación de cada uno de los evaluados.

También se garantizó estricta rigurosidad y respeto en la metodología de la investigación, empleada en el presente estudio.

Los resultados del presente trabajo de investigación se presentaron garantizando la idoneidad, la honestidad e imparcialidad total en todo el proceso de la investigación, especialmente en el tratamiento de los datos, esperando de esta manera, contribuir con un granito de arena en el desarrollo del conocimiento científico referido a mi tema de estudio.

IV. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se ha aplicado la escala de Lickert del Síndrome de Burnout con 5 grados de frecuencia que van de 1: Nunca, 2: Casi Nunca, 3: A Veces, 4: Casi Siempre y 5: Siempre, para evaluar el síndrome de Burnout en 48 docentes de la IEE Nuestra Señora de la Asunción del distrito y provincia de Cutervo, región Cajamarca durante el año 2020. Los resultados y su correspondiente interpretación se muestran a continuación.

4.1. Análisis de las características generales de la muestra de estudio

4.1.1. Análisis de las características generales de la muestra de estudio

Tabla 3. Porcentaje de docentes según género y situación laboral - IEE NSA -Cutervo

Genero	Condicion laboral				Total %
	Contratado	%	Nombrado	%	
Masculino	7	43.8	9	56.3	16 33.3
Femenino	20	62.5	12	38	32 66.7
Total	27	56.3	21*	43.8	48 100

Fuente: Cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

En la tabla 3, se observa que la mayoría de los docentes en la IEE Nuestra Señora de la Asunción son de sexo femenino un total 32 que representa el 66.7%. Así mismo se muestra que la mayoría de docentes son contratados un total de 27 que representa el 56.3% de los docentes que participaron en la investigación.

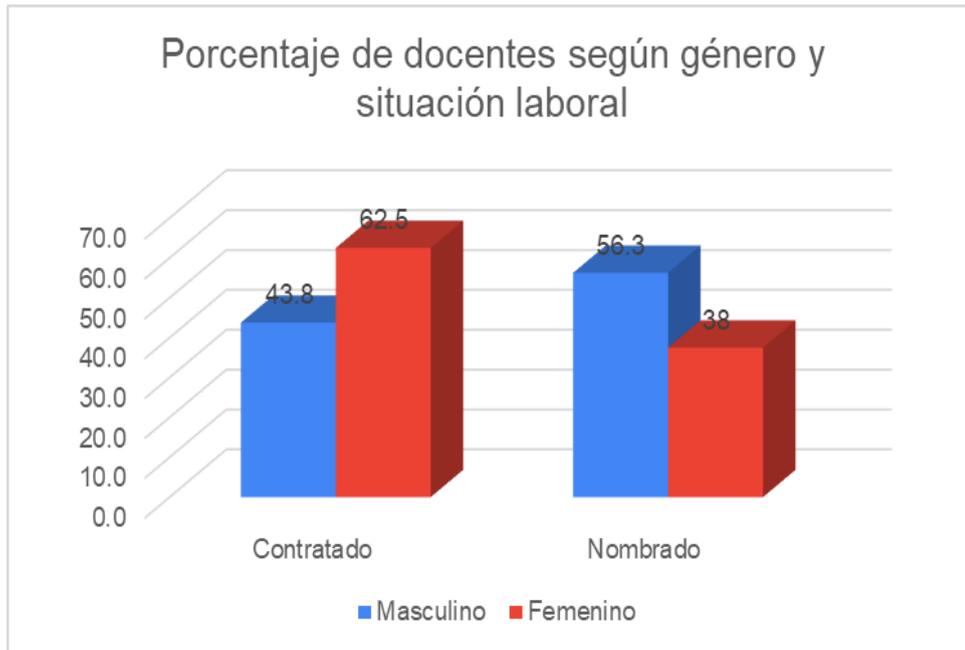


Figura 1. Porcentaje de docentes según género y situación laboral

Fuente: Cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

4.2. Analisis de los resultados de sindorme de bournot en los docentes de la I.E.E “Nuestra Señora de la Asunción”.

A continuación, muestro los resultados obtenidos de la aplicación de cuestionarios a 48 docentes de la IEE Nuestra Señora de la Asunción, en el distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

Tabla 4. Estadísticos según dimensiones del Síndrome de Burnout de la IEE Nuestra Señora de la Asunción

Estadísticas	Dimensiones de síndrome de Bournot		
	Agotamiento emocional	Desperzonalización	Realización personal en el trabajo
Media aritmética	21.9	13.4	25.4
Desviación estándar	3.5	1.9	2.6

Fuente: cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

En la tabla 4, podemos observar que en la dimensión Realización Personal en el trabajo se ha obtenido el mayor puntaje promedio (25,4) en comparación con las otras dimensiones, en la dimensión Despersonalización se ha obtenido el menor puntaje promedio (13,4), mientras que en la dimensión Agotamiento emocional el puntaje promedio es de 21;9.

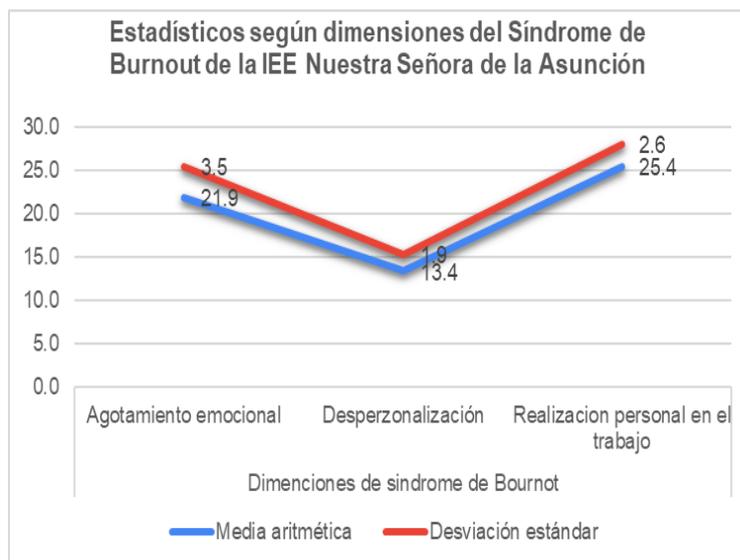


Figura 2. Estadísticas según dimensiones del síndrome de Burnout de los docentes de la I.E.E. Nuestra Señora de la Asunción

Fuente: cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

Tabla 5. Niveles del síndrome de burnout en los docentes Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción”

NIVEL	Dimensiones del síndrome de Burnout					
	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal en el trabajo	
	f1	%	f1	%	f1	%
Bajo	6	12.5	0	0.0	46	95.8
Medio	37	77.1	2	4.2	2	4.2
Alto	5	10.4	46	95.8	0	0.0
Total	48	100	48	100	48	100

Fuente: cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

En la tabla 5, podemos observar en la dimensión Agotamiento emocional la mayoría de los docentes (37) de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” presentan un nivel Medio y representan el 77.1% de los docentes, mientras que 6 docentes tienen un nivel Bajo que representan el 12,5% de la muestra de docentes y por otra parte 5 docentes presenta un nivel Alto de agotamiento emocional que representa el 10.4%. En la dimensión Despersonalización la mayoría (46) de los docentes presentan un nivel Alto y representan el 95,8%, de otra parte, en esta dimensión 2 docentes tienen un nivel Medio que representa el 4.2% y por último no hay docentes en esta dimensión que presente nivel bajo de síndrome de Burnout. Además, en la dimensión Realización Personal en el Trabajo la mayoría (46) de los docentes presentan un nivel Bajo y representan el 95.8% de los docentes, mientras que 2 docentes presentan nivel medio representando el 4.2% de los docentes.

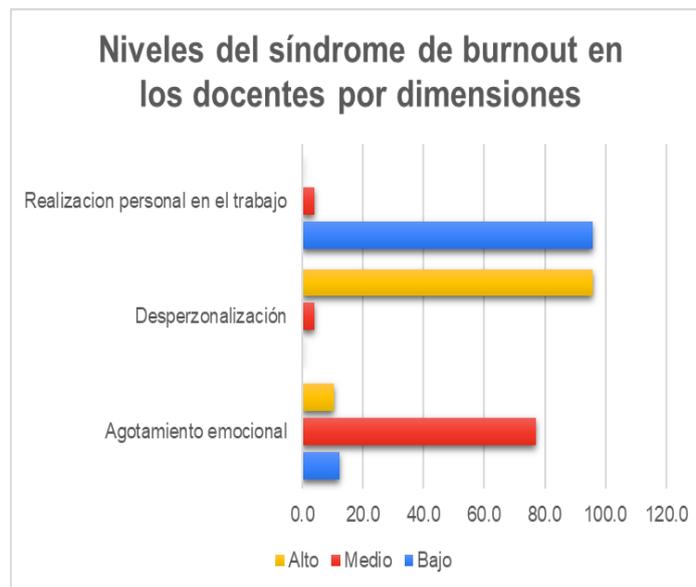


Figura 3. Niveles de síndrome de Burnout en los docentes de la IEE Nuestra Señora de la Asunción por dimensiones

Fuente: cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

Tabla 6. Estadísticos del puntaje total del Síndrome de Burnout Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción”.

ESTADÍSTAFOS	VALORES
Media Aritmética	60.8
Desviación Estándar	6.5

Fuente: cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

En la tabla 6. se puede observar que el puntaje promedio total obtenido en el síndrome de Burnout en los 48 docentes es de 60,8 puntos en una escala cuyo rango es de 22 a 110 puntos, el cual se ubica en nivel Medio del recorrido de la escala. Se observa además que la dispersión es de 8,30 puntos y lo que nos indica que a nivel de todo el instrumento los puntajes presentan homogeneidad.

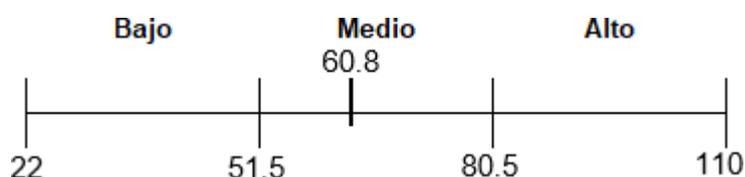


Figura 4. Ubicación del puntaje promedio del síndrome de burnout de los docentes de la IEE “Nuestra Señora de la Asunción” en la escala.

Fuente: cuestionario aplicado por Atilano Montenegro Barboza (25-11-2020)

V. DISCUSIÓN

En esta investigación, se buscó determinar si existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

La investigación demuestra que existe síndrome de Burnout en los docentes de la IEE “Nuestra Señora de la Asunción” en un nivel medio con un puntaje promedio de 60,8 puntos en una escala cuyo rango es de 22 a 110 puntos, afirmación que contradice a la conclusión asumida por Cumpa, T. F. y Chávez, V. P. (2015). En su estudio realizado a los docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015”, donde demostraron que la población docente (126 profesionales que equivale a 93%), no presenta el Síndrome Burnout. Esta investigación plantea la no existencia de Síndrome de Burnout en los docentes. Sin embargo, podemos advertir que esta diferencia obedece a muestras distintas teniendo en consideración que la primera es una institución privada por convenio mientras que en la segunda se desarrolla en instituciones educativas públicas. Además, esto se justifica por que en el momento de la aplicación de la encuesta en la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” vivimos en una situación significativa diferente e inédita provocado por el COVID 19, empleando nuevas formas de enseñar y aprender que en efecto los docentes no estaban preparados desarrollar educación a distancia motivo por el cual se tienen diferencias importantes en los resultados de estas investigaciones.

En el nivel de síndrome de burnout, se puede visualizar que los docentes encuestados de la Institución Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020 presentan nivel medio, tendiente a bajo, por haber alcanzado un puntaje promedio de 60.8, así se observa que los docentes obtuvieron en la dimensión Agotamiento Emocional un promedio de 17,10 según la escala representa un nivel medio de síndrome de Bunout y en Despersonalización alcanzaron un promedio de 13,4; con esto podríamos decir que se encuentran en el nivel Alto de burnout. Por otro lado, analizando la tercera dimensión de Realización Personal se obtuvo el puntaje promedio de 25,4 de acuerdo a la escala

presenta un nivel bajo; con lo que se concluye en el nivel síndrome de burnout general Nivel Medio. Aseveración que afirma los resultados de Sedano, R. E. (2016). En su estudio realizado a los docentes de la Institución Educativa Privada Latino- Chupaca", y obtuvo como resultados que el nivel de síndrome de burnout, en los docentes encuestados de la Institución Educativa Privada Latino- de la Provincia de Chupaca presentan nivel medio, por haber alcanzado un puntaje promedio de 56.70. Así mismo en la dimensión Agotamiento Emocional un promedio de 17,10 y en Despersonalización alcanzaron un promedio de 7,40; con esto podríamos decir que se encuentran en el nivel bajo de burnout. Por otro lado, analizando la tercera dimensión de Realización Personal se obtuvo un puntaje promedio de 32,20; con lo que se concluye en el nivel síndrome de burnout general es Medio.

Además, se observa que en la dimensión agotamiento emocional la mayoría de docentes presentan (37) presentan nivel medio que representa el 77.1% de los docentes de la Institución Educativa Emblemática "Nuestra Señora de la Asunción" del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020, mientras que 6 docentes presentan un nivel bajo que representan el 12.5% y 5 docentes presentan un nivel alto que representa el 10.4% en esta dimensión los resultados obtenidos difieren de la investigación realizada por de Sedano, R. E. (2016). En su estudio realizado a los docentes de la Institución Educativa Privada Latino- Chupaca", donde demostró en esta misma dimensión que la mayoría de docentes (24) presentan un nivel bajo que representa el 80% de los docentes, mientras que 6 docentes presentan un nivel medio que representan el 16.67% y solo 1 docente presenta un nivel alto que representa el 3.33%. Así mismo en la dimensión despersonalización nuestra investigación presenta que la mayoría de los docentes (46) presenta un nivel alto, que representa el 95.8%, mientras solo 2 docentes presentan nivel medio que representa el 4.2% y ningún docente presente nivel bajo, contradiciendo radicalmente a la investigación hecha por Sedano, R. E. (2016). En su estudio realizado a los docentes de la Institución Educativa Privada Latino- Chupaca", donde demostró en esta misma dimensión que la mayoría de docentes (28) presentan un nivel bajo que representa el 93.34% de los docentes, mientras que 1 docente presenta un nivel medio que representan el 3.33% y también solo 1

docente presenta un nivel alto que representa el 3.33%. Y por último en la dimensión realización personal en el trabajo nuestra investigación demuestra que la mayoría de los docentes (46) presenta un nivel bajo, que representa el 95.8%, mientras solo 2 docentes presentan nivel medio que representa el 4.2% y ningún docente presente nivel alto, de la misma forma contradiciendo radicalmente a la investigación hecha por Sedano, R. E. (2016). En su estudio realizado a los docentes de la Institución Educativa Privada Latino- Chupaca", donde demostró en esta misma dimensión que la mayoría de docentes (24) presentan un nivel alto que representa el 80% de los docentes, mientras que 4 docentes presentan un nivel medio que representan el 13.33% y 2 docentes presentan un nivel bajo que representa el 6.67%.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que, si existe síndrome de Burnout nivel medio en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca.
- Se determinó que, si existe síndrome de Burnout Nivel Medio en la dimensión agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo Cajamarca, 2020.
- Se determinó que, si existe síndrome de Burnout Nivel Alto en la dimensión despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.
- Se determinó que, si existe síndrome de Burnout Nivel Bajo en la dimensión realización personal en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- A los directivos de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” seguir promoviendo un clima institucional de positivismo, trabajo en equipo, buen trato, incentivar y reconocer su trabajo de los docentes, a fin de generar mayor motivación y valoración en su desempeño laboral y profesional a su vez contribuye a la disminución del síndrome de Burnout.
- De igual manera se recomienda generar espacios de capacitación en manejo de herramientas de comunicación y colaboración para la educación a distancia puesto que es la principal causa de que los docentes tengan niveles medio de síndrome de Burnout.
- Respecto a medidas preventivas que se debe tomar para disminuir el síndrome de Burnout, se recomienda que a través del área de Psicología se realice campañas de sensibilización en control de emociones, desarrollo y promoción de actitudes positivas, trabajo en equipo etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Albarracin Quisca, Y. T. (2019). *Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de la Institución Educativa Estatales del Distrito de Puno -209*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Apiquian Guitart , A. (2007). *El Síndrome del Burnout en la En las Empresas*. Mexico: Universidad Anáhuac México Norte. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arteaga, D. P. (2015). *Estrés laboral en los trabajadores del hospital Santa María de Cutervo, Cajamarca 2016*. Lima – Perú.
- Campero, L. D. (2013). *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo en la Universidad Nacional de Cuyo*. Mendoza - Argentina.
- Castillo R, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Scielo*, 1. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004
- Coronado, L. (2006). *Actores Laborales y Niveles de Estrés Laboral en enfermeros en enfermeros en los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional A. Carrión*. Lima.
- Cumpa, T. F. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Chiclayo*. Chiclayo – Perú.
- Economista América. (15 de 03 de 2018). *El economista America*. Obtenido de <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html#:~:text=El%2060%25%20de%20trabajadores%20en,sostuvo%20Luis%20Olavarr%C3%ADa%2C%20coordinador%20de>
- GARCÍA, A. J. (2015). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. cuenca 2015. Cuenca – Ecuador.

- Hernández, S., & ., F. C. (2014). *Metodología de la investigación (6ta Edición)*. Best Seller.
- Maslach, C. y. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto.
- OIT. (2005). *Nuevas de enfermedades profesionales*.
- Oramas, V. A. (2013). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria, en el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores*. La Habana – Cuba.
- Pari Alave, J., & Alata Mamani, L. (2015). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac*. Juliaca: Universidad Peruana Union. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/262/Jos%C3%A9_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. (2018). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. (E. Álvarez Gallego, & L. Fernández Ríos, Edits.) *Revista Española*, 11(39). Recuperado el 11 de julio de 2020, de <http://revistaaen.es/index.php/aen/search/advancedResults>
- Sedano, R. E. (2016). *Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Privada Latino- Chupaca*. Huancayo – Perú.
- Serrano Medina, M; y Otros;. (2017). Síndrome silencioso que. *Revista Espacios*, 38(55), 28. Obtenido de file:///C:/Users/divasa/Downloads/a17v38n55p28.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA “NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN” DEL DISTRITO DE CUTERVO, CAJAMARCA, 2020

Autor: Bach. Atilano Montenegro Barboza

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
¿Existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “¿Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?	Determinar si existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.	No existe síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.	Síndrome de Burnout El síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Maslach y Jackson en 1981 en Balseiro, 2010, p.08)	Tipo y Nivel de la investigación. Se trata de un estudio de tipo básica pura o fundamental, “cuando pretende una descripción, explicación o predicción” (Alvites, 2000)
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Teoría Teoría Psicosocial de Maslach y Jackson (1981) Las autoras en mención trataron de orientar su investigación hacia la identificación de las condiciones ambientales de trabajo que conducen al burnout. Se interesaron en investigar la forma en que el estrés relacionado con el rol laboral puede llevar a una persona a experimentar fatiga mental, a dar un trato "mecanizado" a los clientes y autopercepción disminuida su habilidad para lograr éxito en el trabajo.	El nivel de la investigación descriptiva
¿Existe síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?	Determinar si existe síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020	No existe síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los docentes de los tres niveles educativos de la Educación Básica Regular de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito y provincia de Cutervo región Cajamarca, 2020.		Diseño de la investigación. Diseño de investigación no experimental
¿Existe síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?	Determinar si existe síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020	No existe síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.		Población muestra de estudio. La población de estudio estará conformada por 67 docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020. La muestra está integrada por 48 docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito y provincia de Cutervo, Cajamarca, 2020.
¿Existe síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en los docentes de la Institución Educativa Emblemática Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020?	Determinar si existe síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.	No existe síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.		Técnicas e instrumentos de recolección de datos. La técnica a utilizarse es la encuesta El instrumento es el Inventario del síndrome de Burnout MBI - HSS DE MASLACH

ANEXO 02. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	INTERVALOS
Síndrome de Burnout Es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Maslach y Jackson)	Agotamiento emocional.	1. Agotamiento emocional 2. Agotamiento físico 3. Cansancio permanente 4. Tensión 5. Desgaste psíquico 6. Frustración 7. Dureza del trabajo 8. Stress percibido 9. Posibilidades al límite	1, 2; 3- 6; 8; 13; 14, 16- y 20	Escala Likert	Bajo 22-51 Medio 52-80 Alto 81 - 110
	Despersonalización.	1. Trato inhumano 2. Insensibilidad hacia la gente 3. Dureza emocional 4. Desinterés por los demás 5. Sentimiento de culpa	5, 10, 11, 15 y 22		

<p>en 1981 en Balseiro, 2010, p.08)</p>	<p>Realización personal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entiende el pensamiento de los estudiantes con facilidad 2. Soluciona problemas de los estudiantes 3. Su trabajo es una influencia positiva 4. Tiene vitalidad 5. Crea atmósfera relajada para los estudiantes 6. Animado después del trabajo 7. Realiza un trabajo que merece la pena 8. Trato adecuado de los problemas emocionales 	<p>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.</p>		
---	-----------------------------	---	--------------------------------------	--	--

ANEXO 03. INSTRUMENTO

ESCALA DEL MBI - HSS DE MASLASH

La presente escala refleja diversos aspectos relacionados con las actividades más relevantes del trabajo docente. Para garantizar la confiabilidad de los profesores participantes, todos los datos individuales serán tratados en forma anónima y colectiva.

DATOS PREVIOS: Sexo: M () F () Años de servicios Condición laboral: Nombrado () Contratado () Nivel Educativo: Inicial () Primaria () Secundaria ()

INDICACIONES: Por favor, lea atentamente cada uno de los ítems y responda marcando con un aspa (X), según se indica a continuación. En la columna de la derecha, señale la frecuencia con que le sucede el hecho, las respuestas van desde: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Nº	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
02	Al final de la jornada me siento agotado					
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas para enfrentarme a otro día de trabajo.					
04	Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí.					
05	Me siento "desgastado" por el trabajo.					
06	Me siento frustrado por mi trabajo					
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
08	Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés,					
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
10	Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.					
11	Tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los estudiantes a los que tengo que atender.					
14	Siento que los estudiantes. me culpan de algunos de sus problemas.					
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.					
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes.					
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
18	Me encuentro con mucha vitalidad.					
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis estudiantes.					
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los estudiantes					

21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo					

ANEXO 04. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT

ESCALA DEL MBI - HSS DE MASLASH

La presente escala refleja diversos aspectos relacionados con las actividades más relevantes del trabajo docente. Para garantizar la confiabilidad de los profesores participantes, todos los datos individuales serán tratados en forma anónima y colectiva.

DATOS PREVIOS: Sexo: M () F () Años de servicios Condición laboral: Nombrado () Contratado () Nivel Educativo: Inicial () Primaria () Secundaria ()

INDICACIONES: Por favor, lea atentamente cada uno de los ítems y responda marcando con un aspa (X), según se indica a continuación. En la columna de la derecha, señale la frecuencia con que le sucede el hecho, las respuestas van desde: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Nº	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
02	Al final de la jornada me siento agotado					
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas para enfrentarme a otro día de trabajo.					
04	Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí.					
05	Me siento "desgastado" por el trabajo.					
06	Me siento frustrado por mi trabajo					
07	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
08	Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés,					
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
10	Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.					
11	Tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los estudiantes a los que tengo que atender.					
14	Siento que los estudiantes. me culpan de algunos de sus problemas.					
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.					
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes.					
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
18	Me encuentro con mucha vitalidad.					

19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis estudiantes.					
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los estudiantes					
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Ps:

Psicólogo. JORGE GERARDO DELGADO GARCÍA

DNI: 40838586

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA

Cutervo, de 02 de noviembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lic. Jorge Delgado García
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 33146
 Firma del Validador

ANEXO 05. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: Síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020.

Investigador: Bach. Atilano Montenegro Barboza

Asesor: Mg. Christian Ovalle Paulino

Realizamos esta investigación con el objetivo de identificar el nivel de Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de la Asunción” del distrito de Cutervo, Cajamarca, 2020, este estudio permitirá determinar en el personal docente un parámetro a nivel general; así mismo la obtención de resultados, para posteriormente se realice planes de intervención, en donde se pueda prevenir y reducir los niveles de Síndrome de Burnout.

El proyecto, ha sido aprobado por un jurado y se ha comprobado la validez y confiabilidad de los instrumentos. La recolección de la información se realizará mediante el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach.

Su participación en el estudio les demandará aproximadamente 15 minutos. Puede preguntar cualquier duda al investigador, en cel. 969583335.

Su participación es voluntaria, no tiene ninguna obligación de participar, tiene derecho a abandonar el estudio cuando quiera sin ningún tipo de inconveniente.

La información será confidencial. Su identidad no se publicará ni durante ni después de terminado el estudio.

La información solo servirá para fines de esta investigación.

He leído este formulario y voluntariamente consiento en participar en esta investigación.

Firma del participante

Firma del investigador

ANEXO 06. MATRIZ DE DATOS

Aplicación pe la escala de Likert del MBI· HSS de MASLASH en los docentes de la Institución Educativa “Nuestra Señora de la Asunción” de Cutervo.

ITEM	M	F	C	N	AGOTAMIENTO EMOCIONAL								DESPERSONALIZACION					REALIZACION PERSONAL EN EL TRABAJO								
					1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19	21
1	1	0	0	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	3	3	3
2	1	0	0	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	0	1	1	0	4	4	3	1	2	4	1	5	5	4	1	1	5	4	3	2	2	3	5	5	4	5
4	0	1	1	0	3	3	3	1	2	2	2	4	5	3	1	2	4	4	1	3	1	2	3	4	5	5
5	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	3	3	1	2	1	1	5	3	5	5
6	0	1	1	0	3	3	1	1	1	1	1	3	4	3	1	1	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5
7	0	1	1	0	3	3	3	1	4	1	1	4	3	3	1	1	4	5	2	4	2	1	4	4	4	4
8	0	1	1	0	3	3	2	2	1	1	3	4	4	2	1	3	3	4	1	2	2	3	5	5	4	5
9	0	1	1	0	3	3	1	3	3	1	1	4	5	3	1	1	4	4	1	3	1	3	5	5	5	5
10	0	1	1	0	3	3	3	3	1	1	1	5	4	3	1	1	5	5	3	3	2	1	5	4	4	5
11	0	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	5	5	3	1	1	5	3	1	3	1	1	3	5	5	5
12	1	0	1	0	2	2	2	1	2	1	1	4	5	1	1	1	4	5	1	4	2	1	3	5	4	4
13	0	1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	5	5	2	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5
14	0	1	0	1	3	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5
15	1	0	1	0	3	3	2	2	2	1	1	4	4	3	1	1	4	4	2	3	1	1	5	4	4	4
16	0	1	0	1	3	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	4	5	5
17	1	0	1	0	3	3	3	3	2	5	1	5	5	3	1	4	5	5	2	3	3	2	1	3	5	5
18	0	1	0	1	3	3	1	1	2	1	1	4	4	2	1	1	3	5	3	2	2	1	5	5	5	5
19	0	1	1	0	3	3	3	3	2	1	1	4	5	3	1	1	4	5	3	3	3	2	5	4	4	5
20	0	1	0	1	3	3	3	1	1	1	1	5	5	3	1	1	5	5	1	2	1	1	5	4	5	5
21	0	1	1	0	3	3	2	2	2	1	1	4	4	2	1	1	4	4	2	1	2	2	4	4	4	4
22	0	1	1	0	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	1	1	5	5	2	1	2	1	5	5	5	5
23	1	0	1	0	2	2	3	1	2	1	1	5	5	2	1	1	5	5	1	2	3	3	5	5	3	4

24	0	1	1	0	3	3	1	1	1	1	1	5	5	3	1	1	5	5	1	2	1	2	5	5	5	5
25	1	0	1	0	3	3	1	1	3	1	1	5	5	3	1	1	5	5	2	1	1	1	5	5	5	5
26	0	1	1	0	3	3	2	1	1	1	1	5	4	3	1	1	5	5	1	1	1	1	5	4	5	5
27	1	0	0	1	5	5	4	3	3	1	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	3	3	5	3	3	2
28	0	1	0	1	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	3	4	1	3	3	1	4	3	4	4
29	1	0	1	0	3	3	3	1	1	1	1	5	5	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5
30	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	4	5	1	1	1	1	4	5	5	5
31	1	0	0	1	3	3	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	3	4	2	3	2	2	4	4	5	4
32	0	1	0	1	2	2	1	3	1	1	1	5	5	2	1	5	5	5	1	1	3	1	5	5	5	5
33	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5
34	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	3	5	1	1	1	1	5	5	5	5
35	1	0	0	1	3	5	5	1	4	1	1	5	5	4	1	1	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5
36	0	1	0	1	2	2	1	1	1	1	3	4	4	2	1	1	5	4	1	2	2	2	4	4	5	5
37	0	1	1	0	3	3	2	2	1	1	1	5	5	3	1	1	4	4	2	1	2	2	5	5	5	5
38	0	1	1	0	3	3	2	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5
39	0	1	0	1	3	3	3	3	2	1	2	4	4	3	1	1	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4
40	1	0	1	0	3	3	1	1	2	1	1	4	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	5	5	4	5
41	1	0	0	1	1	1	3	1	2	1	1	5	5	2	1	1	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5
42	1	0	0	1	1	1	3	1	2	1	1	5	5	2	1	1	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5
43	0	1	1	0	3	3	1	1	1	1	1	5	5	3	1	1	1	5	1	1	1	1	5	4	5	5
44	0	1	0	1	3	2	3	1	1	1	1	5	5	4	1	1	5	5	1	3	1	1	5	5	5	5
45	0	1	0	1	2	2	2	1	1	1	1	4	5	2	1	2	4	5	2	2	1	1	5	4	5	5
46	0	1	1	0	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	1	2	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4
47	0	1	1	0	1	1	2	2	2	1	2	4	5	2	2	2	5	5	2	1	2	3	5	4	4	4
48	0	1	0	1	3	3	2	2	1	1	1	4	4	3	1	1	4	4	3	3	2	1	4	4	4	4

ESCALA DE VALORES: NUNCA=1, CASI SI NUNCA=2, A VECES=3, CASI SIEMPRE=4, SIEMPRE =5