



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

**SÍNDROME DEL BURNOUT EN DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL MODELO ESSALUD,
JESÚS MARÍA – LIMA. 2017.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

AUTOR:

Bach. ORMEÑO OLIVARES RUTH GIOVANNA

LIMA – PERÚ

2018

Asesora de Tesis



Dra. Bernardo Santiago Madelaine

Jurado Examinador

Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive
Presidente

Dr. Eugenio Cruz Telada
Secretario

Dr. Juan Bautista Caller Luna
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por la vida y por cada una de las bendiciones que me ofrece a diario. A mis padres, por su acompañamiento y sabios consejos.

Agradecimiento

A la Universidad Privada Telesup, por la oportunidad que me brindó en mi formación profesional y personal.

A la Dra. Bernardo Santiago Madelaine, por sus orientaciones, sugerencias e información facilitada en el proceso de la investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ruth Giovanna Ormeño Olivares con DNI N° 10008799 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Telesup, Facultad de Salud y Nutrición de la Escuela Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es auténtica y veraz.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada Telesup.

Lima, Noviembre del 2017

Ruth Giovanna Ormeño Olivares

DNI: 10008799

RESUMEN

En la presente investigación se buscó describir el nivel del Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud del distrito de Jesús María. Lima. 2017; dado que la exigencia que implica trabajar en dicha institución podría generar dicho síndrome, asimismo midiendo la prevalencia del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Esta investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo, cuantitativo. La población estuvo conformada por 40 docentes de educación inicial. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) que específicamente mide el nivel del síndrome de Burnout o el estrés laboral crónico a través de sus tres dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.

Se observaron niveles altos en la dimensión de cansancio emocional, también presentan niveles altos en la dimensión de despersonalización y niveles bajos en la dimensión de realización personal. Asimismo, de manera global, las docentes no presentan el síndrome de Burnout o estrés laboral crónico; pero se manifiestan con riesgo de poder alcanzar un nivel alto del síndrome de Burnout, por lo que se recomienda dar a conocer los resultados y las condiciones que puedan afectar su rendimiento en el trabajo a los docentes de dicha institución educativa, así como hacer efectivas las propuestas de talleres dinámicos y charlas de información sobre el síndrome de Burnout, con el fin de darlo a conocer, prevenir y disminuir los signos y síntomas del mismo.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Prevención, Docentes, Salud Mental.

ABSTRACT

In the present investigation, we sought to describe the level of Burnout Syndrome in teachers of the Initial Educational Institution Modelo-Essalud of the Jesús María district, Lima 2017; given that their requirement of working in said institution could generate such syndrome, also measuring the prevalence of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

This research is of the applied type, non-experimental, descriptive, quantitative design. The population consisted of 40 teachers of initial education. The instrument used was the Maslach Burnout Inventory (MBI) that specifically measures the level of burnout syndrome or chronic work stress through its three dimensions: Emotional exhaustion, Depersonalization and Personal fulfillment.

High levels were observed in the dimension of emotional exhaustion, they also have high levels in the dimension of depersonalization and low levels in the dimension of personal fulfillment. Likewise globally teachers do not present the burnout syndrome or chronic work stress; but they manifest themselves with the risk of reaching the burnout syndrome, so it is recommended to publicize the results and conditions that may affect their performance at work to teachers of that educational institution, as well as make effective proposals for workshops dynamic and talks about burnout syndrome, in order to make it known, prevent and reduce the signs and symptoms of it.

Key words: Burnout Syndrome, Prevention, Teachers, Mental Health.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Asesor de Tesis.....	ii
Jurado Examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de Contenidos.....	ix
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Introducción.....	14
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1 Planteamiento del problema.....	18
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problema específico.....	21
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	21
1,3.1. Justificación teórica.....	21
1.3.2. Justificación metodológica.....	21
1.3.3. Justificación práctica.....	22
1.4. Objetivos de la Investigación.....	23

1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	23
II. MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la Investigación	24
2.1.1. Antecedentes Nacionales	24
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas de las variables.....	30
2.2.1. Definición del Síndrome de Burnout.....	30
2.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	33
2.2.3, Definición del Estrés Laboral Crónico.....	35
2.2.4. Tipos de estrés.....	36
2.2.5. Factores que causan el síndrome de burnout	38
2.2.6. Consecuencias del síndrome de burnout.....	40
2.3. Definición de términos básicos.....	42
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	45
3.1. Hipótesis de la Investigación.....	45
3.2. Variable de estudio.....	45
3.2.1. Definición Conceptual.....	46
3.2.2. Definición Operacional.....	46
3.3. Nivel de Investigación.....	48
3.4. Diseño de la investigación.....	49
3.5. Población y muestra de estudio.....	49
3.5.1. Población.....	49

3.5.2. Muestra.....	50
3.5.3 Muestreo	50
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	51
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.	51
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.	53
3.8. Métodos de análisis de datos	55
3.9. Desarrollo de la propuesta de valor.....	55
3.10. Aspectos deontológicos	56
IV. RESULTADOS	57
V. DISCUSIÓN.....	61
5.1. Análisis de discusión de resultados	61
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	73
Anexo 1: Matriz de consistencia	74
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	75
Anexo 3. Matriz de Datos.....	76
Anexo 4. Formato de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	79
Anexo 5. Consentimiento Informado.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cuadro de Operacionalización de la variable</i>	48
Tabla 2. <i>Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout por dimensiones</i>	57
Tabla 3. <i>Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Cansancio Emocional</i>	58
Tabla 4. <i>Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Despersonalización</i>	59
Tabla 5. <i>Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Realización Personal</i>	60

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Resultados porcentajes del Síndrome de Burnout por imensiones	57
<i>Figura 2.</i> Resultados en porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Cansancio Emocional.....	58
<i>Figura 3.</i> Resultados en porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Despersonalización	59
<i>Figura 4.</i> Resultados en porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Realización Personal.....	60

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está centrada en uno de los principales malestares que afrontan los docentes del siglo XXI, debido a las exigencias del mundo globalizado, y que muchas veces es difícil de detectar, nos referimos al Síndrome de Burnout; un mal al que en ocasiones no se le otorga la atención y tratamiento debido, llegando a causar serios problemas psicológicos y físicos.

El tema de investigación brindará conocimientos concretos sobre la recarga emocional que presentan los docentes ante situaciones estresantes, que pueden estar ligadas a factores personales (estilo de vida), profesionales, familiares, relaciones sociales, aficiones, pensamientos, expectativas, entre otros, lo cual hace relevante el estudio. Siendo inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida diaria lo cual puede resultar beneficioso para mantener a las personas activas en sus actividades; sin embargo, demasiado estrés en niveles altos puede ser peligroso para la salud tanto mental como física, afectando determinadas áreas donde se desempeñan las personas.

Una de las consecuencias más graves de la exposición prolongada a situaciones de estrés es el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que es consecuencia del estrés laboral crónico en el que se evidencia la su calificación negativa con respecto de su propia capacidad para efectuar su trabajo, así como malas reacciones en la atención a sus clientes, debido a su evidente cinismo, sus emociones negativas y a su cansancio emocional, y por todo ello se vuelven duros afectivamente y se califica su trabajo como deshumanizado.

El estrés laboral crónico cobra una especial preponderancia, y se ha vuelto en uno de los factores más relevantes que afectan la competitividad y productividad de los trabajadores a partir de su salud emocional y física. En este marco, la educación es una profesión que muestra un alto riesgo por presentar el estrés laboral y además por alcanzar niveles del Síndrome de Burnout a los trabajadores que frecuentan e interactúan con sus compañeros de trabajo y clientes, de acuerdo a la naturaleza de su cargo y su ambiente laboral. En la presente investigación se tomará en cuenta al personal docente que se relacionan directamente con sus compañeros de trabajo, los padres de familia y de manera más permanente con los

estudiantes, con la responsabilidad de estar formando al fundamento de la sociedad.

Por lo tanto, es de suma importancia evaluar al Síndrome de Burnout en docentes; puesto que el estrés laboral crónico constituye un factor de riesgo psicosocial en los docentes pudiendo ocasionar ansiedad, depresión e irritabilidad, y el suicidio. Asimismo, puede involucrar efectos negativos en su ambiente de trabajo, tales como no tomarlo en serio, baja autoestima, deseos de descansar o dejar de trabajar por un tiempo, ausencia de compromiso, constante ausentismo, así como también la pérdida de las relaciones con las autoridades y con los compañeros de trabajo.

Encontramos que esta problemática del estrés laboral crónico, también denominado “Síndrome de Burnout”, que se desarrolla en el ámbito escolar, han sido identificados por las condiciones de trabajo, las presiones de tiempo, el nivel de participación en la toma de decisiones, el desinterés de las familias, la apatía, el largo periodo de tiempo empleado por la administración en solucionar problemas, la evaluación del profesorado, la relación docente/alumno, la falta de promoción y el apoyo que recibe de la organización, los cambios rápidos en los objetivos curriculares, los conflictos entre colegas, las presiones cortas, el enfrentar a su alumnado con altos niveles de desmotivación, las bajas calificaciones, el poco o nulo interés por el estudio, los conflictos entre los propios educadores, estatus social, las presiones temporales, la baja motivación del alumnado, los bajos resultados en las evaluaciones, , los problemas para conducir las interacciones en el aula, la indisciplina, la apatía la orientación vocacional, la baja autoestima, entre otros. Todas estas situaciones que se conforman en el ambiente laboral son origen de una nueva forma de vida, generando a su vez angustia y estas a su vez son causantes de enfermedades.

Es así que el Síndrome de Burnout en los profesionales docentes se configura como un fenómeno, y que se presenta con mayor frecuencia en el transcurrir del tiempo, en constante aumento en la sociedad moderna, principalmente por los constantes cambios en las formas de trabajo en las últimas décadas, por lo que se le exige a los docentes a transmitir conocimientos y además enseñar a aprender.

El objetivo de esta investigación se basa en conocer el nivel del Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud, centro que pertenece al distrito de Jesús María, lo cual resulta interesante, porque se describe el nivel de las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los docentes, utilizando indicadores que componen la variable del Síndrome de Burnout.

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, ya que se aplicó un instrumento psicométrico, conocido como MBI Inventario Burnout de Maslach (1986) de: Christina Maslach y Susan Jackson, el cual fue procesado con medidas estadísticas. Es una investigación no experimental y según el nivel de profundidad es descriptiva, ya que se identifican características de la variable Síndrome de Burnout y sus tres dimensiones. La población estuvo conformada por la totalidad de docentes que laboran en la institución educativa antes mencionada, tanto en la sección de cuna como en jardín, durante el año 2017, siendo esta muestra poblacional con total de 40 docentes.

El contenido de la investigación está organizado en siete capítulos.

El primer capítulo corresponde al problema de la investigación, en el que desarrolla la caracterización del problema referente al Síndrome de Burnout de los docentes de la institución educativa inicial Modelo-Essalud del distrito de Jesús María, así como la justificación que argumenta su importancia como estudio y los objetivos planteados.

En el segundo capítulo corresponde a la recopilación de antecedentes a nivel internacional y nacional; se sistematiza el marco teórico en el que se basa la variable síndrome de burnout y sus tres dimensiones, aquí se destacan las teorías más impactantes y los conceptos de diversos autores con la finalidad de conocer mejor las características de este mal silencioso.

El tercer capítulo, se describen los métodos y materiales de la investigación donde se considera la hipótesis de la investigación, así como la variable de estudio, la operacionalización de las variables, el diseño de investigación, así como la población, muestra y muestreo. También, se detallan las técnicas e instrumentos

utilizados para recolectar los datos. Luego se presenta el método de análisis de datos, la propuesta de valor y los aspectos deontológicos.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados en base a los objetivos.

En el quinto capítulo, se presenta la discusión a través del procesamiento y análisis de discusión de los resultados a partir de la variable y las dimensiones representativas del síndrome de burnout.

El capítulo sexto corresponde a las conclusiones de la investigación.

Finalmente, en el séptimo capítulo se presentan las recomendaciones de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2016) los países con mayor índice de población estresada son México con 75%, China con el 73%, Estados Unidos con el 59%, y luego cuando el estrés se conforma un estilo de vida, se torna en fatiga por estrés laboral o Síndrome Burnout.

En la actualidad, el síndrome de Burnout constituye un enemigo potencial para el ser humano en el ámbito laboral, se le considera como el principal factor para la desmotivación en el trabajo del profesional. Existen diversas profesiones propensas al Burnout, sin embargo, uno de los más proclives es el trabajo docente, por ser una profesión influenciada por factores externos e internos que originan dicho padecimiento.

Además, un componente que influye en la manifestación del estrés es el que se observa en el quehacer del docente, lo cual le induce al Síndrome de Burnout. Así confirman las estadísticas; de acuerdo a un estudio realizado por el grupo de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico de la Universidad de Murcia, explica que, a nivel mundial, en el ámbito educativo de enseñanza primaria, secundaria y bachillerato, el 65% de los docentes padecen burnout. (Europa Press Murcia, 2013)

Las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%), debido a que 1'200,000 madres, asumen la responsabilidad completa en el cuidado de sus hijos. Asimismo, el Instituto Integración establece que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Universia Perú (2017)

Cuando se presenten constantes situaciones de estrés, pueden ocasionar trastornos de ansiedad y luego un infarto al corazón o un accidente cerebro vascular Yamamoto (2017). Los síntomas mentales y físicos, tales como inestabilidad emocional, cansancio crónico, taquicardias, dolor de cabeza, entre otros. Velasco (2017)

El síndrome de burnout, ha sido explicado como un proceso que se inicia con una carga emocional acompañada de un conjunto de signos y síntomas, cuya

singularidad se basa en el agotamiento emocional del sujeto, generándole dudas sobre su capacidad y su desempeño profesional, afectando de esta forma a la institución, al usuario y sobre todo a la salud mental del que lo padece. Chipana y Quispe (2018)

La Institución Educativa Inicial de Essalud, ubicada en el distrito de Jesús María, actualmente tiene con 38 años deservicio, dedicada a la atención integral de los hijos menores de los trabajadores de la Institución (médicos, enfermeros, técnicos, administrativos y asistenciales).

Se cuenta con 420 niños entre los 3 meses de nacidos y 5 años de edad, divididos en las aulas de cuna y jardín. Contando con un total de 15 aulas y un aproximado de 28 niños por aula. La Institución Educativa cuenta con un total de 40 profesionales de la educación (19 docentes en el área de cuna, 12 docentes en el área de jardín y 9 docentes en los talleres extracurriculares), evaluando en esta oportunidad a las docentes que laboran dentro y fuera de las aulas. A mediados del año 2016 se observan problemas de estrés laboral dentro de la Institución, y en el año 2017 se muestran detalladamente dando por resultado lo siguiente:

Existe la necesidad de realizar una evaluación para describir el nivel del síndrome de burnout en docentes ya que cada día el estrés laboral va en aumento por la gran cantidad de actividades diarias que tienen que realizar y por el alto nivel de exigencia que establecen los estándares de calidad profesional.

La actividad de las docentes comprende diversas tareas como la preparación de clases, elaboración de materiales, coordinación con sus colegas y otros profesionales (personal multidisciplinario como asistente social, enfermera, psicólogo), autoridades de la institución educativa, permanecer muchas horas de pie, preparar reportes periódicos de su labor, atender las consultas de los padres de familia, evaluación de sus estudiantes, desarrollo de actividades extra curriculares, elevar el tono de voz, así como cumplir con las normas y procedimientos que emana la dirección de la institución, organismos intermedios y del Ministerio de Educación. Además de todo ello, los docentes participan obligatoriamente en programas de actualización y capacitación, generando limitaciones en cuanto a su tiempo y tranquilidad necesaria para desarrollar

eficientemente la labor con sus alumnos. Por otro lado, enfrentar una serie de dificultades económicas y sociales, podrían ser las circunstancias externas que llevaría a los docentes a desencadenar estrés laboral o al cuadro conocido como Síndrome de Burnout. Entre las funciones del personal docente se encuentran velar por el bienestar mental, emocional, físico de los estudiantes y de similar modo cumplir con los requerimientos de las autoridades de la institución educativa, compañeros de trabajo, padres de familia, estudiantes, por lo que el docente tiende a manifestar síntomas y signos del Síndrome de Burnout o estrés laboral crónico, agotamiento, frustración, a raíz de su alta demanda en las relaciones laborales.

Se ha observado en institución educativa del nivel inicial que al existir una elevada demanda de alumnado, un horario extenso, así como un acondicionamiento inadecuado del ambiente, un mobiliario que no reúne las condiciones ergonómicas. Es cuando los docentes llegan a presentar problemas físicos y psicológicos, originándose la ausencia laboral de algunos educadores. Pues el trabajo con niños menores de 5 años, será de excesivo desgaste físico y mental para el profesional que asiste con regularidad, ya que estas situaciones repetitivas demandan mayor esfuerzo y por lo tanto habrá estrés laboral.

Por tal motivo se consideró importante describir el nivel de burnout en cada docente; porque así aprenderán a controlar y reconocer diferentes situaciones y síntomas que estos originan. Es así que, al observar, investigar, evaluar sobre el estrés laboral que presentan los docentes, nos encontramos con experiencias de acontecimientos impactantes y demandas laborales excesivas que los educadores deben afrontar muchas veces sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

1.22 Problema específico

¿Cuáles el nivel de cansancio emocional en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

¿Cuál es el nivel de realización personal en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

1.3 Justificación y aportes del estudio.

1.3.1. Justificación teórica

En la presente investigación se consideró hacer una revisión a cerca de los conceptos relacionados al síndrome de Burnout en el docente que sirvan como base para futuras investigaciones. Para determinar y alcanzar los objetivos señalados, asimismo tomar la indicación dada por la Organización Mundial de la Salud que señala las consecuencias que el estrés laboral crónico produce en el organismo y la manifestación dentro del cumplimiento de las actividades laborales, profesionales, personales y este estudio aporta en el conocimiento tanto de la gestión como el síndrome de burnout.

Se ha considerado hacer una revisión a cerca de los conceptos relacionados al síndrome de burnout en docentes, que sirvan como base para futuras investigaciones.

1.3.2. Justificación metodológica

La presente investigación aportará un apropiado control del burnout en docentes en la medida que se establezcan mejores escalas de estrategias preventivas contra el estrés laboral, es decir estrategias de afronte, desarrollo de habilidades sociales integrales, aseguramiento de las condiciones laborales y que las relaciones con su entorno social sean las óptimas, conllevando al bienestar físico como emocional del docente.

Para la obtención de los datos de las encuestas, se tuvo como base la interpretación del test y la declaración de los docentes del área de cuna y jardín del distrito de Jesús María, así como la observación del comportamiento de los meses anteriores. No ha existido presión alguna para la participación en este proceso de investigación con la realización de las encuestas. La evaluación se realizó con el debido respeto y responsabilidad y los participantes espontáneamente y libremente participaron en la investigación; también tenían conocimiento que los datos obtenidos serán únicamente para fin educativo y científico, que se aplicó la norma de ética profesional en la cual se respeta la confidencialidad y anonimato siendo finalmente incinerada cada evaluación. Se ha fomentado la empatía por parte de la investigadora autora de este trabajo para facilitar el proceso de recolección de datos con las docentes.

1.3.3. Justificación práctica

De acuerdo a los resultados obtenidos se planteará que las autoridades y empleados intervengan en el mejoramiento del síndrome de burnout, a través de diversas estrategias tanto laborales, motivacionales, sociales y personales que permitan que el profesional afronte de manera positiva las demandas internas y externas generadas por el trabajo, para ello se debe elaborar conjuntamente con la teoría del desbalance esfuerzo y recompensa a fin de lograr que el docente se desempeñe eficientemente utilizando nuevas estrategias didácticas, brindando una educación de calidad para los futuros profesionales y desarrollo de competencia en los mismos, ya que actualmente se percibe el estrés laboral como un problema que ocasiona daños irreversible para el ser humano y para la organización en donde se encuentra inserto el profesional, de igual forma permitirá conocer con mayor profundidad el tema a fin de poder encausarlo y solucionar situaciones dañina e irreversible,

Este estudio será valioso para los profesionales y especialista que desean ahondar en el tema del síndrome de burnout, básicamente esta investigación serviría a los directores y autoridades de centros educativos porque invitará a la reflexión y aceptar que el burnout es un problema grave que se da en los centros educativos, afectando enormemente al docente quienes son los que brindan el servicio, debiendo ser eficiente y eficaz.

Se ha decidido hacer esta investigación porque existe un problema con los docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud, que son una población propensa comúnmente a reportar niveles de estrés laboral crónico, lo cual obliga a pensar, qué está sucediendo con la realidad del educador y a reflexionar sobre el tema de la salud mental.

La presente investigación podrá ser útil para realizar mejoras en el clima laboral y en el desempeño de las funciones, así como en el plan de trabajo en la institución con una adecuada relación interpersonal y obteniendo información sobre el síndrome de burnout que puedan padecer los docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud.

1.4 Objetivos de la Investigación.

1.4.1. Objetivo general

Describir el nivel Síndrome de Burnout en docentes de la institución educativa Inicial Modelo - Essalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2017. Aplicando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

1.4.2. Objetivos específicos

Analizar el nivel de Cansancio Emocional en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

Analizar el nivel de Despersonalización en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

Analizar el nivel de Realización Personal en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se ha realizado la revisión de antecedentes a nivel nacional e internacional, encontrándose algunos relacionados al tema, así tenemos:

2.1.1 Antecedentes Nacionales.

Rodríguez (2018) en Lima, Perú, realizó una investigación titulada “Síndrome de Burnout en profesores de la I.E. Aurelio Miro Quesada del distrito del Rímac, 2017” con el objetivo de conocer el nivel del síndrome de burnout en los docentes de la Institución educativa Aurelio Miro Quesada del distrito del Rímac, en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra de tipo disponible la conformaron 27 profesores de la institución educativa privada del Rímac, el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach y Jackson 1981/1986). Los resultados fueron en agotamiento emocional un 75.86% en el nivel bajo, 13.79% en el nivel medio y el 10.34% en el nivel alto, en despersonalización el 62.07% se encuentra en el nivel bajo, el 34.48% en el nivel medio y el 3.45% en nivel alto, en baja realización personal un 20.69% está en el nivel bajo, un 34.48% en el nivel medio y un 44.83% en el nivel alto. Por tales resultados los profesores de I.E. del Rímac no presentan niveles de burnout.

Garay y Meza (2017) en Huancayo, Perú, llevaron a cabo una investigación titulada “Nivel de Síndrome de Burnout en docentes del nivel inicial de instituciones educativas privadas del distrito de Pilcomayo” con el objetivo de identificar el nivel del Síndrome de Burnout en estos docentes, utilizándose para ello el método científico (como método general) y el básico descriptivo (como método específico) con un diseño descriptivo simple. La población estuvo conformada por 53 docentes, la muestra por 21 de ellos, quienes laboran en 7 Instituciones Educativas privadas del nivel inicial. La técnica aplicada es la encuesta y el instrumento utilizado es el Inventario Burnout de Maslach (MBI), el mismo que representa un cuestionario de 22

ítems valorados con una escala tipo Likert de siete puntos los cuales miden las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Entre los resultados, se obtuvo que, para los profesionales docentes encuestados, un 76,2% de ellos manifiestan niveles altos en cuanto al Cansancio Emocional de Síndrome de Burnout, igualmente niveles altos de 90.5% para la dimensión de Despersonalización, mientras que para la dimensión Realización Personal se obtuvo niveles bajos de 76.2% en los docentes de educación inicial.

Cotrado e Infantes (2015) en Juliaca, Perú, llevó a cabo una investigación titulada “Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015 (Tesis de licenciatura) con el objetivo de determinar la relación entre Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca – 2015, pertenece al diseño no experimental de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 177 docentes de educación inicial, se usó el método probabilístico aleatorio simple, el paquete estadístico SPSS 22.0 y el Excel. Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fueron el cuestionario Inventario de burnout de Maslach (MBI), que consta de 22 ítems, dividido en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; el Inventario de estimación de afrontamiento (COPE), que consta de 52 ítems, tiene tres dimensiones: orientados al problema, orientados a la emoción y otros estilos. Los resultados indican que el 24.3% de los docentes presentan un Síndrome de burnout en un nivel medio y estrategia de afrontamiento en un nivel medio; el 20.3% presentan Síndrome de burnout en un nivel alto y una estrategia de afrontamiento en un nivel medio; asimismo se aprecia que el 8.5% de los docentes presentan Síndrome de burnout en un nivel alto y estrategias de afrontamiento en un nivel bajo. Finalmente se puede decir que si existe relación entre el Síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en los docentes de educación inicial.

Arias y Jiménez (2013) realizaron un estudio a docentes del Centro Educativo Nacional de Arequipa titulado “Profesión docente vulnerables al

síndrome de burnout”; debido a su carácter asistencial y de dependencia de los estudiantes para con el profesor. Su diseño de investigación es no experimental, descriptivo simple y correlacional con las variables socio laborales. Asimismo, en su investigación, que tiene una muestra de 233 docentes que provienen de instituciones públicas y privadas, se concluyó que en las dimensiones del burnout el 13.3% de docentes presentan agotamiento emocional, el 51.5% presenta despersonalización y 66.1% baja realización personal. Asimismo, encontraron relaciones muy particulares entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables socio laborales (edad, tiempo de servicio, tipo de gestión, ingresos, estado civil y número de hijos). Entre las principales conclusiones se obtiene que los docentes varones padecen mínimamente el Síndrome de Burnout en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas, siendo que el 93,7% de ellos que observan un nivel moderado de Burnout y un 6,3% un nivel severo. Con respecto a las docentes, un 91,5% de ellas observan un nivel moderado y el 7,5% de ellas un nivel severo de Síndrome de Burnout; presentándose así el Síndrome Burnout en un mayor nivel en las mujeres. Asimismo, se puede concluir que el tipo de gestión (pública o privada) se relaciona con la despersonalización y la baja realización profesional. Es por ello que los profesores de colegios nacionales presentan mayor despersonalización profesional; este dato es congruente con lo percibido: que en los colegios nacionales los docentes se distancian con mayor frecuencia hacia sus estudiantes, mientras que en los colegios particulares están expuestos a más trabajo dentro y fuera de la escuela. Este hecho deviene en su baja realización personal, más aún, si los sueldos que recibe en las instituciones privadas en muchos casos son inferiores al que reciben los profesores de instituciones nacionales.

Soto y Valdivia (2012) en el Callao, Perú, realizaron una investigación titulada “Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de Educación Inicial Sector Callao” con el objetivo de conocer el nivel del síndrome de burnout en las profesoras de educación inicial sector Callao, en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La

muestra de tipo disponible la conformaron 153 profesoras de las instituciones educativas públicas del nivel inicial del Callao, el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach y Jackson 1981/1986). Los resultados fueron en agotamiento emocional un 73.9% en el nivel bajo, 18.3% en el nivel medio y el 7.8% en el nivel alto, en despersonalización el 83% se encuentra en el nivel bajo, el 10.5% en el nivel medio y el 6.5% en nivel alto, en baja realización personal un 11.1% está en el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un 60.8% en el nivel alto. Las profesoras del Callao al parecer presentan niveles bajos de burnout.

2.1.2 Antecedentes Internacionales.

Vanoni (2016) llevó a cabo una investigación titulada “El Síndrome del Quemado o Burnout y sus posibles efectos en la labor docentes de educación inicial del distrito 3 de la ciudad de Guayaquil” con el objetivo de identificar los niveles del burnout en tales docentes. Se utilizó una metodología cuantitativa, su enfoque metodológico es de tipo exploratorio, su estrategia de investigación que se siguió, fue descriptiva y de tipo no experimental. La muestra en esta investigación fue de 36 docentes, a quienes se les aplicó tres instrumentos: el cuestionario de Clima Social Escolar (CES) en su adaptación para el Ecuador Moss y Trickett (1993); también se utilizó la Autoevaluación sobre Gestión Docente MEC (2011); y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory GS (1996) para la evaluación de sus variables respectivas. Entre los principales resultados se encuentra que al aplicar el cuestionario de Burnout a los 36 docentes en esta investigación es que sí existe docentes de educación inicial que padecen el síndrome del quemado, se evidenció que tres docentes experimentaron un nivel alto y 18 un nivel medio de agotamiento emocional; 10 docentes experimentaron un nivel medio de despersonalización y un docente en nivel medio de eficacia profesional. Asimismo, en cuanto a los resultados obtenidos en el cuestionario de autoevaluación a la gestión del aprendizaje por parte del docente (2011), hay puntos de alerta que se podrían investigar en futuras tesis como por ejemplo que haya docentes que no les guste dictar

clases, o docentes que falten al trabajo no solo en casos de fuerza mayor, se podría identificar porque hay docentes a los cuales no les gusta dictar clases o cuáles son los motivos por los que los docentes faltan más de lo debido.

Mieles (2016) llevó a cabo una investigación titulada “El síndrome de burnout y sus posibles efectos en la labor de los docentes de educación inicial de la Zona 8 Distrito 6 de la ciudad de Guayaquil” con el objetivo de establecer los niveles del Síndrome de Burnout y analizar la influencia de este en el clima social escolar del aula, así como la gestión pedagógica del docente. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo con un diseño no experimental y con su alcance descriptivo. Se utilizaron los cuestionarios de Clima Social Escolar (CES) adaptado al contexto ecuatoriano Moos y Trickett (1993); de Autoevaluación sobre Gestión Docente (MEC, 2011); y Maslach Burnout inventory (1997), aplicándolos a una muestra de 92 docentes. Los resultados muestran que los docentes se encuentran experimentando agotamiento y despersonalización, que no resultan afectados por el Síndrome Burnout ni nivel de la gestión pedagógica, ni el clima social escolar del aula, no obstante, existe el riesgo de causar un daño en el trabajo diario de los docentes, lo cual se refleja en las relaciones interpersonales con los alumnos.

Rincón y Bustos (2016) en Bogotá, Colombia, realizaron una investigación titulada “Intervención basada en Mindfulness sobre los síntomas asociados al síndrome de burnout en docentes de preescolar y primaria de un colegio público de la localidad de Kennedy en Bogotá” con el objetivo de establecer los efectos de una intervención basada en mindfulness sobre los síntomas asociados al Síndrome de Burnout, en tres docentes de preescolar y primaria de una institución pública de Bogotá. Para ello, se siguió un diseño de caso único AB con réplica entre sujetos. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron el Inventario de Maslach para Burnout, entrevista clínica semiestructurada y registros de indicadores asociados al estrés. Los resultados muestran efectos positivos sobre la reducción de síntomas asociados al estrés y Síndrome de Burnout.

Segarra (2016) en Cuenca, Ecuador, llevó a cabo una investigación titulada “El estrés laboral en educadoras de los Centros Infantiles del Buen Vivir Urbanos y Rurales de la ciudad de Cuenca 2013-2014” con el objetivo de comprobar la presencia de estrés laboral y/o síndrome de Burnout (Síndrome de quemarse por el trabajo) en las educadoras de desarrollo infantil de los Centros Infantiles del Buen Vivir urbanos y rurales de la ciudad de Cuenca los resultados se correlacionaron entre las educadoras del área urbana y rural con la finalidad de identificar quienes presentan con más frecuencia estrés laboral y/o síndrome de Burnout. Participaron en el estudio 161 educadoras, respondieron el cuestionario del Maslach Burnout Inventory (MBI) único instrumento validado rigurosa y científicamente que mide: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se consideraron positivos los resultados altos en despersonalización y agotamiento emocional, y bajos en realización personal. Los resultados de la investigación determinaron que 23,6% de educadoras presentan agotamiento emocional medio y alto, 36% presentan despersonalización alta y media y 33,5% baja y media realización personal. Se concluyó que las educadoras del área urbana presentan más agotamiento emocional, mientras que las educadoras del área rural presentan más despersonalización y baja realización personal.

Zambrano (2016) en Guayaquil, Ecuador realizó una investigación titulada “El síndrome del quemado o burnout en la labor de los docentes de educación inicial de la ciudad de Guayaquil distrito N°5 de la Zona Tarqui, periodo lectivo 2016-2017” con el objetivo de describir y explicar el Burnout en docentes de educación inicial de la ciudad de Guayaquil. Tiene un enfoque cuantitativo con diseño de tipo descriptivo porque explora y describe los efectos del síndrome del quemado o burnout del docente de educación inicial de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Guayaquil de la zona Tarqui distrito 5, dentro del clima social escolar y su gestión pedagógica como docente. El estudio se realizó a una muestra de 35 docentes, como instrumento de recolección de datos se aplicaron tres cuestionarios: para la medición del burnout se utilizó la versión en español

de Maslach Burnout Inventory General Survey, para la variable de clima escolar se utilizó el CES de Moos y Trickett, y para medir la gestión pedagógica el Cuestionario de autoevaluación a la gestión del aprendiz por parte del docente. Los resultados obtenidos fue que las docentes presentaron niveles moderados de agotamiento emocional y despersonalización pero no incide mayormente en el clima escolar ni en la gestión pedagógica aunque se hallaron algunos factores que necesitan atención y mejoras para que estos aspectos no se vean afectados al final del año.

Mengui y Oñate (2015) en Buenos Aires, Argentina llevó a cabo una investigación titulada “Experiencia laboral y síndrome de Burnout” con el objetivo de analizar en una muestra de docentes argentinos el estado de cansancio, despersonalización y realización personal en función de su experiencia laboral (baja, media y alta). Para ello se aplicó el Inventario de burnout de Maslach y Jackson en su versión para educadores a una muestra de 300 docentes de nivel inicial y primario de las provincias de Entre Ríos y Buenos Aires. El análisis multivariado de varianza mostró que los docentes de más experiencia laboral presentan un mayor cansancio emocional y una mayor despersonalización en comparación con los de mediana y baja experiencia.

2.2 Bases teóricas de las variables

Con la finalidad de tener un respaldo científico para el presente estudio, así como para el análisis e interpretación a continuación se expone la base teórica.

2.2.1. Definición del Síndrome de Burnout

La primera aproximación acerca del Burnout en el área asistencial fue realizada por Maslach y Jackson en 1981. Así, estos autores consideran el Burnout como un síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y baja Realización Personal cuya manifestación ocurre entre individuos que trabajan con personas. Tal como se indica, el Burnout consta de tres dimensiones fundamentales que representan las distintas etapas o fases por

las que atraviesan los sujetos. En consecuencia, el Agotamiento Emocional alude a los sentimientos de estar sobre-exigido o a la pérdida de recursos causados por las demandas interpersonales. Además, los mismos autores Maslach y Jackson definen el síndrome de quemarse por el trabajo SQT como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas para el trabajo, pobre auto concepto, y pérdida del interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio. Maslach y Jackson (2009).

Este síndrome consiste en un tipo de agotamiento o estrés crónico padecido por los profesionales que ofrecen servicios humanos, como la medicina, el servicio social o la educación. En su práctica, se interactúa directamente con demandas de distintos niveles; clientes familiares, colegas, subordinados, etc. Se sienten altas expectativas y las metas personales a menudo entran en conflicto con los principios éticos o las directrices de la organización. Blanch (2003)

Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Para Freudenberger son los sentimientos y emociones negativos los resultados del Síndrome de Burnout en el ambiente laboral.

La primera definición es atribuida a Freudenberger en 1974, fue quien introdujo el término "Burnout", recurrió al diccionario y lo definió como fallar, agotarse, obtener un desgaste ocasionado por el uso excesivo de la fuerza, de la obligación de cubrir necesidades con el uso de demasiados recursos o energía, indicando que en estos casos un profesional que brinda ayuda de servicios a otras personas "se quema" sin obtener el logro de sus objetivos. Define este síndrome como: "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía". (Freudenberger, 1974)

En definitiva, el Síndrome de Burnout, del profesional quemado o desgastado, se presenta en trabajadores tales como asistentes sociales,

médicos y profesores, los mismos que sostienen a una sobrecarga afectiva y como consecuencia de eso pierden el interés por su servicio. En este sentido, estos profesionales ofrecen un trato inadecuado a sus clientes, que para los profesionales son los estudiantes, a quienes perciben como si fueran sus enemigos debido a la desmotivación y agotamiento emocional por sus labores. Furnham (2013).

Primeras aproximaciones del Burnout:

Los primeros trabajos sobre el Burnout se desarrollan en los Estados Unidos a mediados de los años setenta del siglo XX Freudenberg (1974). Durante esta etapa, las investigaciones se concentran en describir, de manera rudimentaria, el fenómeno emergente del Burnout y, finalmente, alcanzan a demostrar su carácter de respuesta genérica en determinados entornos laborales Maslach y Schaufeli (1993). Fruto de estas consideraciones, la articulación del fenómeno se deriva de las observaciones precedentes que determinan, en última instancia, la naturaleza exploratoria del Burnout. Dichos estudios se apoyan en experiencias reales ilustradas por profesionales relacionados con el sector servicios; a saber: la sanidad, la educación, el trabajo social, la abogacía o los agentes de policía. Schaufeli y Salanova (2014)

La práctica de estas profesiones pone de manifiesto la pérdida de energía que sufren los miembros de estas organizaciones, así como la minusvaloración de su propio trabajo Schaufeli (2009).

El psiquiatra norteamericano H. Freudenberg será quien, en la década de los setenta, registre de manera oficial el concepto de Burnout. En una institución de salud mental alternativa ("Free Clinic") se observó cómo, durante un año, los voluntarios que allí trabajaban experimentaban una serie de sentimientos negativos hacia el trabajo. En este sentido, Freudenberg (1973)

2.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout observa tres dimensiones y Las personas que presentan síntomas de Burnout padecen de agotamiento físico, psicológico. Es así que se manifiesta para con las personas que les rodean una actitud despersonalizada y fría, así como la percepción de no estar conforme a las responsabilidades que deben de realizar.

2.2.2.1. Cansancio Emocional.

En este contexto, el Agotamiento Emocional deriva de la experiencia individual dentro de un contexto de relaciones sociales complejas que va más allá del estrés. Esta dimensión se asocia a la pérdida de energía, de confianza o de interés y, en última instancia, se identifica con el estrés individual básico. En este sentido, los sujetos que manifiestan este tipo de sentimientos no son capaces de adaptarse al entorno laboral, dado que carecen de suficiente energía para afrontar las tareas laborales. Esta dimensión repercute una porción significativa de nuestro profesorado, en los nuevos escenarios escolares, las consecuencias del cambio social. El cansancio emocional en los docentes es producido por los niveles constantes de estrés, sobre el nivel de lo que pueden soportar. Los sistemas de enseñanza actuales presentan docentes con agotamiento emocional, configurándose así en un alto riesgo para ellos; por lo que es muy indispensable afrontarlo de manera correcta. Bernal y Donoso (2013)

Consideran al cansancio emocional como una sobre exigencia mental y esfuerzo emocional que se origina por continuas interrelaciones con las personas que los rodean en el ámbito laboral, notando cómo se vacía su capacidad de entrega desde un nivel psicológico y que se caracteriza cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás, pudiendo aparecer sentimientos de cólera, aumento de la tensión, impaciencia, desesperación impotencia, depresión, falta de cordialidad, aumento de la tensión. También suelen presentarse signos y síntomas tales como náuseas, hipoactividad, cansancio crónico, tensión muscular, trastornos de sueño y diversas dolencias somáticas, Maslach y Jackson (1981).

2.2.2.2. Despersonalización.

Lo definen como una muestra de actitudes y sentimientos negativos; estos cambios de rudeza y deshumanización conllevan a que piensen y sientan que no son merecedores del éxito. Los profesionales suelen desarrollar sentimientos negativos hacia los demás, hacia uno mismo, en el trabajo y en su vida en general. Maslach y Jackson (1981)

Despersonalización representa la respuesta negativa o apática a los diferentes aspectos del trabajo. Este sentimiento puede ocasionar comportamientos deshumanizados o poco idealistas que, con el tiempo, merman la calidad del desempeño. La Despersonalización simboliza el componente del contexto interpersonal del Burnout. En último lugar, la Ineficacia Personal refleja sentimientos de incompetencia, escasez de logros y productividad en el trabajo. Maslach y Leiter (2016).

La despersonalización, hace sentirse separados a quienes lo padecen, de su existencia física, su identidad y su entorno. Quienes presentan la despersonalización afirma con frecuencia que la vida la sienten “como una película” o experimentan en todas sus situaciones experiencias irreales o difusas; así también la sensación de ausencia o dificultad de concentración. Asimismo, existe una ausencia del reconocimiento de sí mismo, por lo que esta despersonalización genera el riesgo de alcanzar niveles altos de ansiedad, e incrementar las percepciones de la misma despersonalización. La despersonalización se presenta muchas veces en el trastorno límite de la personalidad, determinado como un síntoma común en dicho trastorno. Cruzado, Nuñez y Rojas (2013)

2.2.2.3. Realización Personal.

Consideran que son los sentimientos que poseen los profesionales por competir, así como también presentan tendencias a evaluarse positivamente, surgiendo todo esto de manera especial cuando los profesionales trabajan con otras personas; sintiéndose satisfechos. Pero caso contrario cuando muestran falta de realización personal, tienen sentimientos de que han logrado muy poco creyendo que no tiene valor lo que han logrado en la vida y en el ámbito laboral. Maslach y Jackson (1981).

Realización Personal con otros constructos como la depresión, la falta de moralidad, el descenso en la productividad y la incapacidad para afrontar los desafíos. En definitiva, la Ineficacia Personal alude al aspecto de auto-evaluación del Burnout. La realización personal se configura como un desafío personal, pero para lograrlo se requiere superar una variedad de obstáculos, tales como la mala interpretación del concepto, debido a que la realización personal produce una satisfacción verdadera y duradera, y no únicamente un placer momentáneo. Domínguez (2001)

2.2.3. Definición del Estrés Laboral Crónico

El estrés laboral crónico se refiere a un estado mental negativo, que se presenta en forma persistente y relacionado a la actividad laboral. Este se caracteriza también por las actitudes disfuncionales en el trabajo, escasa motivación, sentimientos de reducida competencia, distrés y cansancio emocional. Asimismo, el estrés laboral crónico se hace manifiesto en individuos que no padecen otras patologías. Schaufeli (2005)

Un clásico de Estrés Laboral Crónico es el Síndrome de Burnout o Síndrome del trabajador quemado, que afecta a individuos que atienden o ayudan a terceros, generando un acumulativo, permanente o crónico estado de estrés personas lo que genera una situación de estrés crónico o permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente, el profesional no solo se desmotiva completamente, sino que al generarse una práctica de

pensamiento negativo percibe como interminable a cada nueva jornada de trabajo. Schaufeli (2005)

2.2.4. Tipos de estrés.

Son fenómenos cada vez más frecuentes acompañados por graves consecuencias, afectando a la salud física y psicológica extendiéndose este deterioro del bienestar en las organizaciones. Con respecto a los efectos del estrés es necesario mencionar que, “algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad optima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino” por consecuencia, una pequeña cantidad de estrés es necesario, según estableció. Selye (1936), citado por Camargo, (2014).

Así también lo señala que el estrés positivo viene a ser una respuesta de acción creativa y optimista por las personas encontrando de esta manera soluciones a sus problemas, desarrollando de esta manera habilidades y capacidades. Por otro lado cuando las situaciones del ambiente resultan muy intensas, estresantes, excesivas o prolongadas llegando a exceder sus capacidades de adaptación y resistencia en cada persona: esta situación se torna en estrés negativo. Campos (2006)

2.2.4.1. Eustrés (estrés positivo)

El eustrés se denomina al estrés positivo, pues no ocasiona ningún desequilibrio fisiológico. En cuanto a lo psicológico el individuo es capaz de afrontar placer en diversas situaciones, considerándose una satisfacción de vivir con sentimientos de gratitud o satisfacción por cada instante vivido.

El eustrés favorece el aumento de la energía, salud y vitalidad, facilitando la toma de decisiones a fin de crear el deseo de desarrollarse en forma íntegra, elevando su capacidad en cuanto a su nivel de conciencia, experimentando la vida de una manera valiosa y única. Como ejemplo del eustrés se pueden distinguir: una celebración familiar, los viajes de aventuras, una relación sentimental nueva, un ascenso laboral añorado, la culminación de los estudios universitarios, el haber alcanzado un sueño esperado por mucho tiempo, etc. Pose (2005)

2.2.4.2. Distrés (estrés negativo)

El distrés se denomina al estrés negativo o desagradable, que produce en el individuo el desarrollo de un esfuerzo o presión muy alta con respecto a los niveles de carga aceptados por este. El distrés se caracteriza por presentar un desorden fisiológico, manifestado en hiperactividad y una aceleración de las funciones. Incluso se puede producir distrés a partir de un exceso de estrés positivo, por ejemplo, ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardiacos como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el experimentar la victoria personal o de su equipo favorito o personas que ante las fechas cercanas a su matrimonio padecen ataques de ansiedad y, entre otros. Además de toda la diversidad de las tareas docentes sumadas a las situaciones de molestia y malestar por actitudes indeseadas de colegas o estudiantes, se presentan dificultades económicas y sociales, que podrían ser las circunstancias que llevaría a las docentes a desencadenar niveles de estrés laboral. Por otro lado, en uno de los artículos publicados en la Asociación Americana de Psicología, analiza dos diferentes tipos de estrés. Pose (2005)

2.2.4.3. Estrés Agudo

El estrés es la forma más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado reciente y se anticipa a las demandas y presiones del futuro cercano. El estrés agudo cuando se experimenta en dosis pequeñas, causa el efecto de estimulante y excitante, mas es agotador cuando se presenta en altos niveles. Niveles altos de estrés agudo produce entre muchos otros síntomas: dolor de estómago, cefaleas de tensión y molestias psicológicas .Afortunadamente, los síntomas del estrés agudo son reconocibles con facilidad. Las causas del estrés agudo son las comunes de la vida diaria, mas debido a la brevedad, el estrés agudo no puede producir lesiones significativas relacionadas directamente al estrés crónico. INSHT (2004).

2.2.4.4. Estrés Crónico.

El estrés crónico se denomina al estrés creciente que aparece en forma recurrente, cada día o cada año, destruyendo la mente y el cuerpo. El estrés crónico es el que se relaciona a tensiones religiosas, problemas políticos, económicos, entre otros. Se presenta el estrés crónico cuando el individuo no encuentra una salida a su situación, conformado por muy elevadas presiones y demandas incapaces de afrontarse por largos periodos de tiempo, renunciando en su búsqueda de posibles soluciones. Si bien las personas son alertadas en forma inmediata de la presencia del estrés agudo porque ser experimentado en forma nueva; estas ignoran del estrés crónico porque ser este otro tipo de estrés familiar y confortable a veces. En el caso de que las convicciones más profundas o la personalidad debieran ser reformuladas, la recuperación de los individuos afectados requiere de un auto-examen activo con ayuda profesional. INSHT (2004)

2.2.5. Factores que causan el síndrome de burnout

Factores Personales:

La característica de la personalidad es un elemento que debe ser considerado de acuerdo a la frecuencia e intensidad sentimental, corriendo mayor riesgo de este modo en orden a la frecuencia y a la intensidad sentimental. En este sentido un trabajador con sentimientos de idealismo y altruismo de manera exagerada es un factor que posibilita el desarrollo del Síndrome Burnout. (Arís, 2005).

Se considera que cualquier profesional o trabajador con una elevada vocación que se entrega a su profesión con altos niveles de idealismo y entusiasmo, y que desempeña labores de servicio prestado, todo ello generando el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout, lo que se evidencia como un reto personal y con culpabilidad por los errores tanto propios como ajenos. Esto produce bajos niveles en cuanto su realización personal en sus

labores. De acuerdo a muchas investigaciones concuerdan que los trabajadores bondadosos, entusiastas, idealistas, dedicados a su profesión, humanos, sensibles, y empáticos los que son más vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout, demostrando debilidad para identificarse excesivamente con los demás. Generalmente los profesionales que optan por un servicio humano como el de maestro comparten una característica en común: son personas especialmente sensibles a los requerimientos de otras, por lo que este exagerado sentimiento altruista llevado a un nivel idealista es el origen de la aparición del Síndrome Burnout (Arís, 2005).

Factores Laborales:

Los factores laborales determinan el Síndrome de Burnout, mientras las condiciones de trabajo son las que determinan la etiología del burnout por lo que se hace necesario ver cuáles son éstas:

Idealismo del modelo organizacional: Al iniciar sus propias labores, las personas poseen una idea acerca del tipo y estilo de organización en las que va a laborar, de allí surge la comparación de lo que pensó con la realidad, de esta comparación se genera el juicio y actitud asociada hacia su trabajo, los demás aspectos importantes de su vida laboral; en consecuencia se establece un grado de satisfacción o insatisfacción, lo cual podría afectar la calidad y cantidad del trabajo que desempeña. (Arís, 2005)

Sobrecarga laboral: El exceso de trabajo y el estrés son problemas que se observan en alumnos de una misma aula, quienes difieren en cuanto sus capacidades y necesidades educativas. Esto suele requerir una mayor planificación de las clases y una evaluación más detallada, así como atención personalizada. La sobrecarga laboral guarda una relación directa con las presiones horarias del trabajo, tanto en lo referente a cantidad de trabajo diario en su institución como en la que trasladan hacia sus casas, interfiriendo en sus vidas privadas. (Arís. 2005)

Burocracia: La existencia de burocracia profesionalizada expone malestar al maestro en su propio ambiente de trabajo, por lo que la institución educativa necesita adecuar sus condiciones mínimas en su ambiente y en su clima organizacional a fin de que sean funcionales. Respecto al poder y jerarquización se requiere en estas organizaciones una distribución democrática del poder de tal forma que el profesor ejerza el control sobre su trabajo y las decisiones que le afectan. (Arís, 2005)

Factores Sociales:

Se caracteriza por el deterioro de las relaciones interpersonales extra laborales, baja perspectiva en su calidad de vida personal, así como comportamientos o actitudes negativas en términos generales hacia su vida. Los factores del síndrome del burnout interfieren en las relaciones interpersonales que se asocian a las conductas y a las actitudes de carácter negativo desarrolladas por la persona, tales como el cansancio emocional. (Arís, 2005)

2.2.6. Consecuencias del síndrome de burnout.

Como consecuencia del síndrome de burnout en la persona se presenta una serie de síntomas que en la literatura se encuentran más de cien síntomas asociados a este síndrome y agrupadas de diferente forma, de las cuales destacamos las siguientes: Según Mansilla (2012).

2.2.6.1. Consecuencias Físicas.

Malestar general, cefalea, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desordenes gastrointestinales, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, hipertensión, trastornos cardiovasculares, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello), cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres perdida

de los ciclos menstruales. Las alteraciones que pueden ser consecuencias de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales, así también como aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofríos, dilatación de pupilas, insomnio o hipersomnias, y otros. (Mansilla, 2009).

2.2.6.2. Consecuencias Emocionales.

Distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, recelo, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencia de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alienación. En caso que predomine el agotamiento o cansancio emocional se provoca el riesgo de querer abandonar el trabajo, así como ideas de suicidio. En el caso de la permanencia de estas consecuencias emocionales se pueden producir trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, irritabilidad, baja autoestima, culpa, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas las consecuencias emocionales desfavorecen a las buenas relaciones interpersonales, ya sea en el trabajo o en la familia, con el riesgo inminente de resquebrajarlas. (Mansilla, 2009).

2.2.6.2. Consecuencias conductuales.

Aquí hace referencia al absentismo laboral, al consumo de drogas legales e ilegales, cambios bruscos del humor, incapacidad para vivir en forma relajada y a la concentración, frivolidad para contactarse con los demás, conductas hiperactivas y agresivas, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y alto riesgo de comportamiento suicidas y juegos de azar peligrosos. Como consecuencia

de todos estos síntomas se experimenta en el individuo actitudes negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal, aumentando los problemas familiares y en toda la red laboral y extra laboral del trabajador (Mansilla, 2009).

23 Definición de términos básicos

Agotamiento Emocional:

Es el resultado del procesamiento de informaciones que los participantes realizan, refiriéndose a un agotamiento de energía y de recursos personales emocionales, debido al contacto diario con personas a las que tiene que atender como parte de su trabajo. (Gamboa, Gonzáles y González, 2008)

Bienestar Laboral:

Es el Resultado del procesamiento de informaciones que los participantes realizan siendo una respuesta afectiva emocional hacia el trabajo en general o hacia una faceta del mismo. Se trata de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, considerando la satisfacción como un concepto multidimensional. (Calderón, Murillo, y Torres, 2003)

Cansancio Emocional:

Son sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo con sensación de baja competencia, cansancio con malestar psicológico y disminución o pérdida de recursos emocionales. (Bernal y Donoso, 2013)

Desgaste emocional:

El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo con sensación de baja competencia, agotamiento acompañado de malestar psicológico y disminución o pérdida de recursos emocionales. (Luceño, 2008)

Despersonalización:

Es el resultado del procesamiento de informaciones que los participantes hacen acerca del desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las que personas a las que va dirigido el trabajo. (Cruzado, Nuñez y Rojas, 2013)

Docente:

Mediador y agente en el proceso del niveleducativo, teniendo el compromiso y misión de aportar de manera eficaz y positiva en la formación de los educandos dentro de las dimensiones del desarrollo humano. (Minedu 2003 – Ley 28044)

Estudiante:

El estudiante es una persona que a través de los conocimientos adquiridos va a enriquecer y mejorar su aprendizaje, no precisamente en cantidad, sino en calidad. (Ballester (2013)

Estrés Laboral:

Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento en la organización o el entorno de trabajo. También el estrés laboral se le define a la tensión generada por situaciones agobiantes que a su vez producen trastornos psicológicos y reacciones psicosomáticas, las mismas que pueden alcanzar niveles de alta gravedad. OIT (2013)

Exceso de demandas laborales:

Representa la relación entre las demandas y el control que tiene la persona. En este sentido, indica que la persona percibe elevadas demandas laborales y poco control sobre el trabajo y constituye un riesgo psicosocial en sí mismo. Luceño (2008)

Institución Educativa:

Se entiende por un grupo de profesionales y bienes otorgados por las autoridades particulares y públicas, dirigidas a los centros donde se imparte una educación. Minedu (2003 -Ley 20044).

Realización personal:

Es el producto de la autoevaluación que los participantes hacen de sus resultados laborales. Domínguez (2001)

Síndrome de Burnout:

Es una consecuencia al estrés laboral crónico conformado por los sentimientos y las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, así como hacia el propio rol profesional, ya sea dada también por encontrarse con agotamiento o fatiga”. En tal sentido, se puede determinar que el Síndrome de Burnout una respuesta inadecuada al estrés crónico manifestado como detonante de este síndrome. Gil-Monte (999)

Sobrecarga de trabajo:

Se denomina al volumen, la magnitud o complejidad de la tarea que están sobrepasando la capacidad del empleado o trabajador a fin de responder a sus labores con las que se ha comprometido. INSHT (2004)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la Investigación.

El presente trabajo de investigación es de acuerdo a la técnica de contrastación “descriptiva”, porque los datos solo permiten la descripción o identificación de algún fenómeno, generalmente cuentan con una sola variable y pueden contar con una o más poblaciones.

Es así que el estudio cuenta con una población, la cual se pretende describir en función de una sola variable y respecto de la cual no existe hipótesis.

3.2 Variable de estudio.

Síndrome de Burnout:

Las psicólogas Christina Maslach y Susan Jackson, lo consideraron una consecuencia del estrés laboral crónico, el mismo que está conformado por sentimientos y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo (actitudes de despersonalización) y hacia el rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, creando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento utilizado para medir el nivel de burnout en los profesionales que trabajan directamente con personas. Es así como se definen inicialmente al Burnout como un síndrome caracterizado para individuos con actividades relacionadas con el servicio a personas, evidenciando agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Maslach y Jackson (1981).

Se puede identificar al Síndrome de Burnout en el ambiente laboral como el producto de la intervención de los estresores interpersonales, en el que existe demasiado contacto con personas receptoras de servicios, tornándose las actitudes y conductas en negativas hacia estas mismas personas. Cristina Maslach en la actualidad, define al Síndrome de Burnout además de una respuesta prolongada al estrés producido en el ambiente laboral, como un síndrome psicológico que se inicia

en la tensión crónica como consecuencia de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo.(Leiter y Maslach, 1988).

3.2.1 Definición Conceptual.

Señala que es estado de agotamiento mental, físico, emocional por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandante y exigente. Rosales y Rosales (2013)

3.2.2 Definición Operacional.

El cuestionario Maslach Burnout Inventory se realiza en 10 a 15 minutos en forma colectiva o individual y mide tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Se considera que las puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y baja en la tercera definen el síndrome. Rosales y Rosales (2013)

1. Cansancio emocional.

Bajo puntaje: 0 – 18

Medio puntaje: 19 - 26

Alto puntaje: 27 - 54

2. Despersonalización:

Bajo puntaje: 0 - 5

Medio puntaje: 6 - 9

Alto puntaje: 10 - 30

3. Realización personal

Bajo puntaje: 0 - 33

Medio puntaje: 34 - 39

Alto puntaje: 40 – 56

Tabla 1.

Cuadro de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout, medido por el inventario de Burnout de Maslach y Jackson.

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Agotamiento		Alto	
		Estrés por alumnos	1,2,3,6,8,13,14,16,20.	Medio	
		Frustración		Bajo	
			<u>Trabajo duro</u>		
	Despersonalización	Indiferencia		Alto	
		Insensibilidad	5,10,11,15,22.	Medio	
		<u>Sentimiento de culpa</u>		Bajo	
			Atmósfera relajada		
	Realización Personal	Entender al alumno		Alto	
		Afrontamiento del problema	4,7,9,12,17,18,19	Medio	
Satisfacción laboral			Bajo		
		Positivismo			

Fuente: Propia

3.3 Nivel de Investigación.

La investigación es de tipo Aplicada; porque confronta la teoría con la realidad, guardando una relación cercana con la investigación básica, enriqueciéndose con sus descubrimientos y avances de esta investigación básica, y a la vez caracterizándose por la importancia de su aplicación, uso y consecuencias prácticas de los conocimientos. De esta manera la investigación aplicada tiene como objetivo conocer para modificar, para construir, para actuar, para hacer. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.4 Diseño de la investigación.

Un diseño de investigación consiste en la aplicación de una estrategia o plan a fin de dar respuesta a las interrogantes del investigador. Indicándole de esta manera el camino que debe seguir para lograr los objetivos de su estudio, responder a las preguntas planteadas y analizar en un determinado contexto, la certeza de las hipótesis previamente formuladas. Hernández, Fernández y baptista (2010).

El diseño de investigación que se ha utilizado fue no experimental y descriptivo simple, fue transaccional, puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único: año 2017; cuantitativa porque nos permite examinar y recoger los datos de la variable de manera numérica especialmente en el campo estadístico.

El esquema del diseño de la investigación que se utilizó, se presenta a continuación:

M=01

Dónde:

M=Representa la Muestra: (docentes de la Institución).

01=Representa la Variable: (Síndrome de Burnout).

3.5 Población y muestra de estudio.

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa Inicial Essalud del distrito de Jesús María, provincia de Lima, región Lima.

3.5.1. Población.

En este estudio la población fue constituida por docentes de la Institución Educación Inicial Modelo Essalud del distrito de Jesús María, Lima en el año 2017. Conformada por 40 profesionales de la educación de sexo

femenino, decidiendo participar voluntariamente; encontrándose laborando de la siguiente manera: en la sección de cuna laboran 19 docentes, en la sección de jardín laboran 12 docentes y 9 docentes de los talleres de psicomotriz, danza, teatro, karate para ambas secciones.

3.5.2 Muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido se establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010. P. 176).

En esta investigación la muestra, conformada por el 100% de la población fue de 40 docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo Essalud en el distrito de Jesús María.

3.5.3 Muestreo

Luego de haber realizado el procedimiento para definir la población, se trabajó con el total de la población, por lo que no fue necesario realizar un muestreo, pues aparte de considerarse un número manejable de sujetos, también se consideró el tiempo de cada colaborador. Fue no probabilística.

El muestreo es un subconjunto de unidades o elementos de una población, tomados de tal manera que los resultados obtenidos en su estudio se puedan generalizar a la población de la cual se extrajo. (Salcedo, 2005).

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los estudios o investigaciones pueden clasificarse una amplitud de tipos y modelos, existiendo muchos modelos y diversas clasificaciones, por lo que al no ser estas excluyentes, a dichos estudios o investigaciones se les

puede asignar más de una clase. Arias (2006)

3.6.1 Técnicas de recolección de datos.

La técnica hace referencia a un conjunto ordenado de procedimientos para recaudar datos, son el sistema de pasos coherentemente ordenados para recoger los datos de la investigación; son las distintas formas o maneras de obtener la información requerida y son las siguientes: Observación, Entrevista, Encuesta, Investigación documental, entre otros. En otras palabras, estos son los que permiten efectuar observaciones y recoger la información, de uno u otro fenómeno, en una forma más despejada y precisa. Las técnicas de recolección de datos se determinan también a los medios tangibles requeridos para recolectar y guardar la información. (Delgado, 2003).

La técnica utilizada en esta investigación fue la entrevista libre o no estructurada, teniendo como objetivo principal obtener más información mediante una conversación de naturaleza profesional.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos de recolección de datos son herramientas que se utilizan con el fin de obtener información para luego realizar las observaciones correspondientes a una investigación o estudio determinado, según sea la naturaleza del estudio o investigación, la característica a observar, sus propiedades y factores relacionados con aspectos naturales, económicos, políticos, sociales, etc., cuando se selecciona uno de estos instrumentos.(Arias, 2006)

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI); adaptado en el año 2002 por Fernández en la versión para los profesionales de la educación. Siendo cambiada solamente la palabra “paciente” por

“alumno”. Teniendo como objetivo principal medir el síndrome de burnout a los docentes en sus tres dimensiones enfocadas en el sentimiento y actitudes del profesional en su trabajo.

Los enunciados por dimensión se presentan a continuación:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Las claves para la interpretación de este cuestionario utilizado son:

- Subescala de CE (Cansancio emocional). Está formada por 9 ítems. Que evalúa el estado de agotamiento emocional eventualmente originadas por las exigencias laborales. Puntuación máxima 54.

Alto = mayor de 27 Medio = 19-26 Bajo = menor de 18

- Subescala de DP (Despersonalización). Se componen de 5 ítems. Evalúa el nivel con que cada profesional identifica actitudes de distanciamiento y frialdad. Puntuación máxima 30.

Alto = mayor de 10 Medio = 6-9 Bajo = menor de 5

- Subescala de RP (Realización personal). Está formada por 8 ítems. Valora la superación personal así como los sentimientos de auto eficiencia en el trabajo. Puntuación máxima 56.

Alto = mayor de 40 Medio = 34-39 Bajo = menor de 33

Si en las dos primeras sub escalas se obtienen puntuaciones altas y en la tercera se obtiene baja puntuación, se estaría definiendo el síndrome de Burnout.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento.

Validación:

Para la versión original del Inventario de Burnout de Maslach o MBI, se realizaron estudios españoles, originales y factoriales, y además se construye una estructura tridimensional como base de los elementos que conforman el instrumento del MBI. De esta forma, los estudios de validez convergente, con el uso de la relación de las puntuaciones del MBO ofrecen la validación factorial, es decir que estas puntuaciones guardan relación con:

- Las medidas relacionadas con este estrés en cuanto a la hipótesis, las mismas que se pertenecen a otras variables.
- Ciertas características laborales que provocan generalmente estrés.
- Los análisis de conocedor (su compañero de trabajo o su pareja) acerca del comportamiento. Seisdedos (1997).

En el Perú, Fernández (2002) estandarizó las pruebas del MBI o del Síndrome de Burnout, previa adaptada por Seisdedos en España en 1997, para lo cual utilizó el Educators Survey (ES) o MBI forma Ed, la misma que fue desarrollada en 1986 por Maslach y Jackson, aplicándola Seisdedos en 264 docentes del nivel primaria como muestra, procedentes 94 colegios privados y 170 colegios estatales de Lima. Se llegó a validar con 9 jueces, aplicándoseles el coeficiente V de Aiken para su cuantificación.

Asimismo, sus resultados alcanzaron significación estadística, lo cual hace viable el trabajo con dicho instrumento, observando una validez de contenido desde 0.8 a 1 Fernández (2002).

Ficha Técnica del Instrumento Validado

Nombre del test:	Inventario de Burnout de Maslach – MBI
Objetivo del test:	Medir el Síndrome de Burnout o Estrés Laboral
Autores Originales:	Christina Maslach y Susan Jackson - 1981
Adaptado al Perú:	Manuel Fernández- 2002
Administración del Test:	Colectiva
Duración:	10 a 15 min.
Aspectos que mide:	Cansancio Emocional – Despersonalización – Realización Personal
Sujeto de Aplicación:	Docentes
Técnica utilizada:	Entrevista - Cuestionario

Confiabilidad:

Se puede recopilar estudios originales en donde se efectuaron estudios de confiabilidad siguiendo el método de consistencia interna con el uso del coeficiente del Alfa de Cronbach, aplicándose a una muestra de 1,316 individuos, obteniendo 0,71 para RP (Realización personal), 0,79 para DP (Despersonalización) y 0,90 para Cansancio emocional. Así también se puede observar que dos estudios originales también emplearon el método retest. En uno de ellos se consideró una muestra de 248 profesores, presentando un intervalo de periodo de un año entre el momento del test y el retest, obteniéndose además el 0,57 con respecto a su RP (Realización Personal), 0,54 para su DP (Despersonalización) y un 0,60 para el CE (Cansancio Emocional), así como un nivel de confianza del 1% aunque son de tipo moderado. Asimismo, con respecto al segundo estudio, se contó con una muestra de 53 alumnos que se encuentran en la condición de egresados de la carrera de Servicio Social, considerándose un periodo entre 2 a 4 semanas entre sus

aplicaciones de test y retest, y contó con la fiabilidad de 0,80 de RP (Realización Personal), 0,60 de DP (Despersonalización) y 0,82 de (CE) Cansancio Emocional.

3.8 Métodos de análisis de datos.

En esta investigación se utilizó Excel, como herramienta para el procesamiento y análisis de la información, que permitió mostrar la información a través de tablas y figuras, dando respuestas a los objetivos de la investigación.

Las pruebas estadísticas que ayudaron a procesar la información fueron: el porcentaje, que permitió cuantificar porcentualmente los factores que tienen mayor incidencia. Se utilizó la moda, que es una categoría de puntuación que se presenta con mayor frecuencia, también se trabajó con la mediana, que se define como la medida de tendencia central propia de los niveles de medición, por intervalos y de razón, por último, se utilizó la media, que es el promedio aritmético de una distribución y es la medida de tendencias central más utilizada.

3.9 Desarrollo de la propuesta de valor.

El presente trabajo de investigación titulado Síndrome de Burnout en Docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo – Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017. Tiene como propósito fundamental, medir los niveles del síndrome de burnout en docentes de dicha Institución.

Sin duda, los resultados de esta labor investigativa constituirán una fuente de información para reconocer y medir el burnout, siendo de gran utilidad para la Dirección y Docentes de dicha Institución, como también para otras Instituciones Educativas. Se consideró el procedimiento metodológico en la elaboración del presente trabajo de investigación, por lo que, luego se analizaron los antecedentes relacionados al objeto de estudio y a la propia investigación para la comprensión y pleno conocimiento de los cambios ocurridos en la investigación. de acuerdo a sus propios tiempos o periodos. Asimismo, el marco teórico se ha basado en teorías

que fundamenta y sustenta la variable del síndrome de burnout, abordando sus respectivas dimensiones en la variable de la investigación.

3.10 Aspectos deontológicos

En esta investigación se utilizó los Principios Éticos del Reporte que consta de tres principios: beneficencia, respeto por la dignidad humana y justicia. En el principio de beneficencia, se buscó el beneficio de los educadores, dándole a conocer los niveles del estrés laboral esperando que aplique las técnicas para su bienestar.

Así mismo, los Psicólogos Peruanos, consideran y respetan el bienestar de todo ser humano y se hacen responsables de su ejercicio profesional con otras personas. Aceptan los deberes de ser objetivos y competentes en la aplicación de sus conocimientos científicos. Del mismo modo deben de ejercer con mucho cuidado los intereses de sus clientes, colegas y por toda la sociedad; considerando la ética moral y profesional (Colegio de Psicólogo Peruano).

IV. RESULTADOS

Tabla 2. Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout por dimensiones

Dimensiones	Alto		Medio		Bajo		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Cansancio Emocional	25	62,5%	15	37,5%	0	0,0%	40	100,0%
Despersonalización	15	37,5%	10	25,0%	15	37,5%	40	100,0%
Realización Personal	2	5,0%	14	35,0%	24	60,0%	40	100,0%

Fuente: Propia

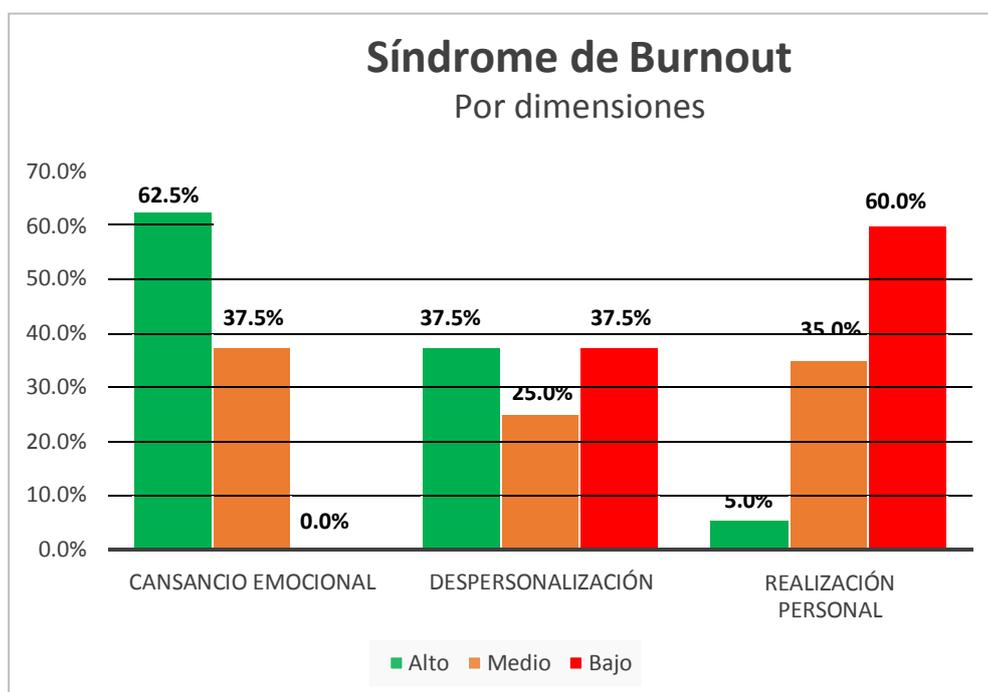


Figura 1. Resultados de porcentajes del Síndrome de Burnout por dimensiones

Fuente: Propia

En la tabla 2 y figura 1 respecto al Síndrome de Burnout observamos que para la dimensión Cansancio Emocional predominan el nivel Alto con un 62.5% (25) de los docentes de educación inicial, para la dimensión Despersonalización predominan el nivel Alto y nivel Bajo, ambos con un 37.5% (15) de los docentes, y para la dimensión Realización Personal predomina el nivel Bajo representado con un 60% (24) de los docentes.

Tabla 3. Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout:
Dimensión Cansancio Emocional

	F	%
Alto	25	62.5%
Medio	15	37.5%
Bajo	0	0.0%
Total	40	100%

Fuente: Propia

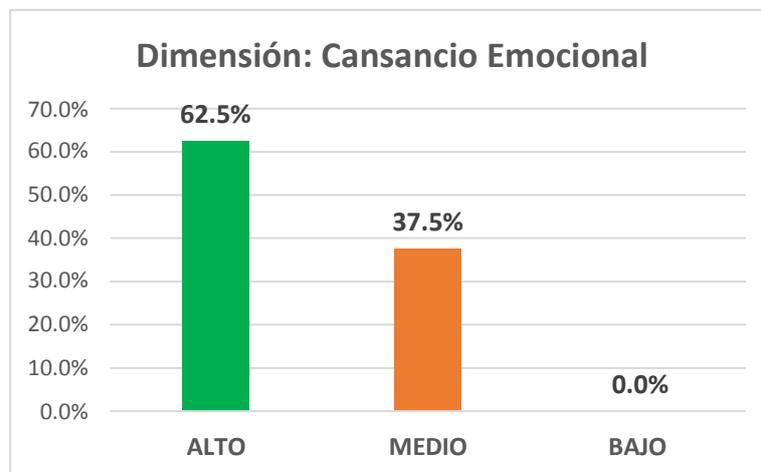


Figura 2. Resultados en porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Cansancio Emocional.

Fuente: Propia

En la tabla 3 y figura 2 observamos que para la dimensión de Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout el 62.5% (25) de los docentes encuestados se encuentran con un nivel Alto, el 37.5% (15) de ellos se encuentran con un nivel Medio y ninguno posee un nivel Bajo de Cansancio Emocional.

Tabla 4. Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout:
Dimensión Despersonalización

	F	%
Alto	15	37.5%
Medio	10	25.0%
Bajo	15	37.5%
Total	40	100%

Fuente: Propia

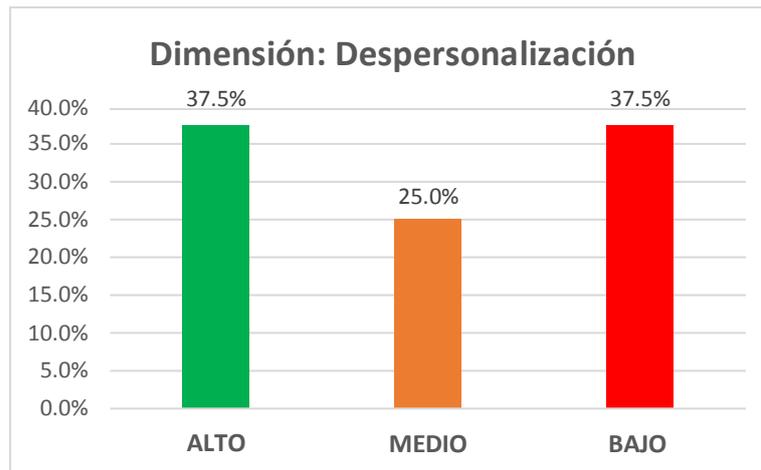


Figura 3. Resultados en porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Despersonalización

Fuente: Propia

En la tabla 4 y figura 3 observamos que para la dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout el 37.5% (15) de los docentes encuestados se encuentran con un nivel Alto, el 25.0% (10) de ellos se encuentran con un nivel Medio y el 37.5% (15) con un nivel Bajo de Despersonalización.

Tabla 5. Resultados en frecuencia y porcentaje del Síndrome de Burnout:
Dimensión Realización Personal

	NºDocentes	%
Alto	2	5.0%
Medio	14	35.0%
Bajo	24	60.0%
Total	40	100%

Fuente: Propia

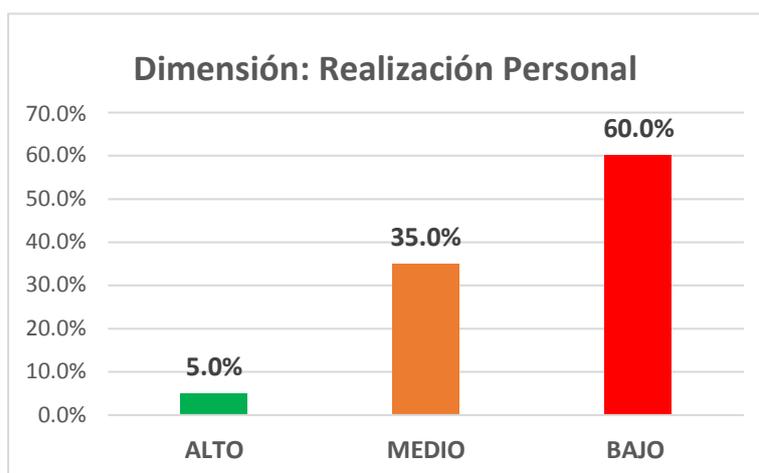


Figura 4. Resultados en porcentaje del Síndrome de Burnout: Dimensión Realización Personal

Fuente: Propia

En la tabla 5 y figura 4 observamos que para la dimensión de Realización Personal del Síndrome de Burnout el 5% (2) de los docentes encuestados se encuentran con un nivel Alto, el 35% (14) de ellos se encuentran con un nivel Medio y el 60% (24) con un nivel Bajo en esta dimensión.

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados.

En la presente investigación se buscó medir el nivel del Síndrome de Burnout en las docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud del distrito de Jesús María.

Con respecto al Síndrome de Burnout se obtuvo como resultado que la población (40 docentes) no presentan dicho Síndrome tomando en cuenta el criterio del Inventario de Maslach Burnout; ya que en la tercera dimensión (Realización Personal) se obtuvo un porcentaje favorable; pero en las dos primeras dimensiones (Cansancio Emocional y Despersonalización) el resultado sería un indicador de disminución de recursos emocionales para enfrentar en ciertas ocasiones los retos que su labor profesional plantea a diario.

En relación a la Dimensión de Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout, observamos que las docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017, presentan el nivel Alto con una representación del 62.5% (25) de las docentes, siendo este el nivel Alto más significativo en comparación con las otras dos dimensiones del Síndrome de Burnout. Estos resultados coinciden con la investigación de Garay y Meza (2017); quien encontró el 76.2% de nivel alto en la dimensión de Cansancio Emocional en los docentes del estudio revelando el posible efecto disfuncional predominando docentes con valores no deseables en dicha dimensión, con la que ejercen condiciones exteriores de trabajo afectándose en su salud y bienestar. Por lo tanto, las docentes en la dimensión del cansancio emocional presentan un porcentaje preocupante para el desarrollo físico, psicológico, personal y profesional, así como también puede traer implicancia en el crecimiento y desarrollo de la institución, influyendo negativamente en el rendimiento, productividad, eficiencia y efectividad.

En relación a la Dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout, las docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017, presentan el nivel Alto y el nivel Bajo con representaciones iguales del 37.5% (15) de las docentes. Estos resultados son similares a los

obtenidos por Garay y Meza (2015) se observa niveles alto con un 90.5% de los docentes. Es decir que el estado emocional de las docentes podría manifestarse con actitudes negativas y despreocupación hacia el trabajo, con la probabilidad de experimentar en su entorno sentimientos como la ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, nerviosismo, irritabilidad, resentimiento hacia sus superiores y descontento en el trabajo. Por otro lado también existe una predominancia de los niveles bajos Despersonalización que para un 83% de los docentes de educación inicial estudiados por Soto y Valdivia (2012).

En relación a la Dimensión de Realización Personal del Síndrome de Burnout, observamos que las docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017, presentan el nivel Bajo con una representación del 60% (24) de las docentes, siendo este el nivel Bajo más significativo y favorable en comparación con las otras dos dimensiones del Síndrome de Burnout, ya que se debe interpretar de manera inversa. Estos resultados coinciden con la investigación de Garay y Meza (2017) quienes hallaron en un grupo de docentes de educación inicial, un nivel bajo del 76.2% en la dimensión de Realización Personal, lo cual indica que la mayoría se sienten satisfecha con el trabajo que realiza, demostrando expectativas personales y laborales. Asimismo, para Arias y Jiménez (2013) en la dimensión de realización personal presenta niveles bajos representados en un 66.1%.

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación con respecto al Síndrome de Burnout, se interpreta que las docentes no presentan el Síndrome puesto que en la tercera dimensión se obtuvo un nivel bajo y favorable; sin embargo se resalta que las mismas corren el riesgo de padecer dicho Síndrome, ya que los resultados obtuvieron niveles altos en las dos primeras dimensiones

En relación a la Dimensión de Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout, observamos que las docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017, presentan el nivel Alto con una representación del 62.5% (25 docentes), siendo este el nivel Alto más significativo en comparación con las otras dos dimensiones del Síndrome de Burnout.

En relación a la Dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout, observamos que las docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017, presentan el nivel Alto y el nivel Bajo con representaciones iguales del 37.5% (15 docentes).

En relación a la Dimensión de Realización Personal del Síndrome de Burnout, observamos que las docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017, presentan el nivel Bajo con una representación del 60% (24 docentes), siendo este el nivel Bajo más significativo y favorable en comparación con las otras dos dimensiones del Síndrome de Burnout.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y conclusiones de la investigación se presentan las siguientes recomendaciones a la Institución Educativa Inicial Modelo - Essalud en el distrito de Jesús María:

- Informar a las docentes sobre las consecuencias que genera el Síndrome de Burnout, y así prevenir que se vean afectadas.
- Promover programas y talleres de motivación personal y laboral, tales como técnicas de manejo del estrés y resolución de problemas, que aporten al desarrollo personal y profesional de las docentes, a fin de disminuir los niveles de Cansancio Emocional y Despersonalización.
- Facilitar apoyo emocional y psicológico a las docentes, así como realizar actividades de prevención, elevar la autoconfianza, establecer grupos de conversatorios, organizar momentos de recreación socio familiares, crear un espacio para el desenvolvimiento entre ellas y así lograr liberar tensiones generadas por el trabajo diario obteniendo así un mejor desempeño laboral.
- Establecer con la directora programas de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales y disminuir posibles discusiones o quejas entre las docentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña, S., y Bruschi, M. (2013). *Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar psicológico y Estrategias de Afrontamiento (Tesis de Licenciamiento)*. Mar del Plata: Universidad Nacional del Mar del Plata. Obtenido de Tesis Doctoral Relación entre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico y Estrategias de Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación* (5ta. ed.). Caracas: Episteme.
- Arias, W. L., & Jiménez, N. A. (marzo de 2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación, XXII(42)*, 53-76. Obtenido de <http://ucsp.edu.pe/imf/wp-content/uploads/2015/10/S%C3%ADndrome-de-burnout-en-profesores-PUCP.pdf>
- Arís, N. (2005). *El síndrome del Burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Vallés Occidental (Tesis de doctoral)*. Barcelona: Universidad Internacional de Catalunya. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/9344?show=full>
- Bernal, A., & Donoso, M. (2012-2013). El Cansancio Emocional del Profesorado. Buscando alternativas al poder estresante del sistema escolar. *Cuestiones Pedagógicas(22)*, 259-285. Obtenido de http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/22/art_11.pdf
- Calderón, G., Murillo, S. M., & Torres, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración, 16(25)*, 109-137. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Camargo. (2014). *el Estrés en los profesores de Escuelas Públicas*.
- Chipana, S. I., & Quispe, A. J. (2018). *Asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). www.colpsi.org.co/código.ética-perú.pdf/junta de gobierno oficial de psicólogos.

Comín de la Fuente . (2017). *Estrés Laboral* . Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3022/MAE_EDUC_343.pdf?sequence=1

Cotrado, E. M., & Infantes, U. J. (2016). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015 (Tesis de licenciatura)*. Villa Chullunquiani: Universidad Peruana Unión. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/131/Evelyn_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruzado, L., Nuñez, P., & Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 76(2), 120-125. Obtenido de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/viewFile/1194/1226>

Dávila, J., Díaz, M., & Idrogo, M. (2015). Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo, 2015. Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/60>

Díaz, V., & Odar, M. (2013). *Síndrome de Burnout en docentes de una institución educativa estatal y privada (Tesis de Licenciatura)*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/uss/1705/1/FACULTAD%20DE%20HUMANIDADES.pdf>

Domínguez, R. (2001). *Intervención para la realización personal y social: validación de un instrumento de diagnóstico y evaluación del cambio*. La Laguna: Universidad de La Laguna. Obtenido de <ftp://tesis.btk.ull.es/ccssyhum/cs96.pdf>

Espinoza, R. (2015). Síndrome de Burnout en el marco del buen desempeño docente en la . Lima, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1759/TM%20CE-Ge%203552%20E1%20-%20Espinoza%20de%20la%20Sota.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Europa Press. (06 de 07 de 2013). La UMU constata que los profesores tienen un alto riesgo de padecer el síndrome 'burnout'. *Europa Press*. Obtenido de <http://www.europapress.es/murcia/noticia-umu-constata-profesores-tienen-alto-riesgo-padecer-sindrome-burnout-20130706123021.html>

Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de centros educativos *Persona*(5), 27-66. Obtenido de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/842/814>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*(30), 159-166.

Furnham, A. (2013). *Factores que se asocian al Burnout libro: Psicología Organizacional- El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Mexico: Oxford University Press.

Gamboa, A. Y., Gozález, S., & González, G. (2008). El síndrome de cansancio profesional. *Acta Pediátrica Costarricense*, 20(1), 8-11. Obtenido de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/apc/v20n1/a02v20n1.pdf>

Garay, C., & Meza, P. (2017). *Nivel de Síndrome de Burnout en docentes del nivel inicial de instituciones educativas privadas del distrito de Pilcomayo (Tesis de Licenciatura)*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Gil-Monte, P. R. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268. Obtenido de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Gómez, R., Guerrero, E., & González, P. (2014). *Síndrome de Burnout Docente, Fuentes de estrés y actitudes cognitivas disfuncionales*.

Gutierrez, J. (2014). *Ergonomía y Psicología*. Madrid: CISS. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-ergonomia-y-psicosociologia-en-la-empresa/9788482353098/750529>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- INSHT. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de Insht.es: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297-308.
- Llaja, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Co.* Lima: Pinedo Grafic E.I.R.L.
- M. C. (2017). Estrés laboral y desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, 2017. Perú.
- M. M., & Beatriz, L. (5 de 8 de 014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 1(1), 47-59. Obtenido de <http://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/9968/selection.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Mengui, M. S., & Oñate, M. E. (2015). *Experiencia Laboral y Síndrome Burnout*. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Buenos Aires: Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-015/409.pdf>

- Mieles, M. (2016). *El síndrome de burnout y sus posibles efectos en la labor de los docentes de educación inicial de la Zona 8 Distrito 6 de la ciudad de Guayaquil (Tesis de Licenciatura)*. Guayaquil: Universidad Casa Grande.
- Moscós, I. (2016). el Síndrome del quemado Burnout y sus posibles efectos en la labor docentes de educación inicial del distrito 3 de de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador . Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1058/1/Tesis1261VANS.pdf>
- OIT. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo. Lista de puntos de comprobación*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- OMS. (2016). *Estrés laboral. Tema especial*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Ponce, L., Gavotti, G., & Ferreyra, L. (2016). Síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Privado. Año 2013. *Experiencia Médica*, 33(1), 08-11. Obtenido de <http://www.experienciamedicahp.com.ar/uploads/articulo-original-2-6136.pdf>
- Pose, G. (2005). *Capítulo II: El Estrés*. Obtenido de [Evaluacioninstitucional.idoneos.com](http://evaluacioninstitucional.idoneos.com): <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>
- Rincón, D. O., & Bustos, S. (2016). *Intervención basada en Mindfulness sobre los síntomas asociados al síndrome de burnout en docentes de preescolar y primaria de un colegio público de la localidad de Kennedy en Bogotá (Tesis de maestría)*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co:8443/bitstream/handle/10554/21478/RinconFloresDavidOrlando2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A. O. (2018). *Síndrome de Burnout en profesores de la I.E. Aurelio Miro Quesada del distrito del Rímac, 2017 (Tesis de licenciatura)*. Lima:

Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2194/TRAB.S UF.PROF._An%C3%ADbal%20Omar%20Rodr%C3%ADguez%20Cuentas.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Rodríguez, M., Méndez, L., & González, M. (01 de Enero de 2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y Burnout en profesores universitarios. *Actualidades investigativas en educación*, 14(1), 1-22. Obtenido de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v14n1/EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE, ESTRÉS Y BURNOUT EN PROFESORES UNIVERSITARIOS>

Rosales, Y., & Rosales, F. R. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud Mental*, 337-345. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/582/58228969009.pdf>

Rubio, L. (2017). Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en trabajadores del sector sanitario. Una perspectiva de género. Valencia, España. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=139419>

Salcedo, H. (2005) . *Métodos Cuantitativos y Cualitativos de Investigación Educativa*. Caracas.

Sánchez, D., & March, M. (2015). Malestar social y malestar docente: Investigación sobre el síndrome de desgaste profesional Burnout y su incidencia socioeducativa. 245-257. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/7a0cd04ccdffff14a2a0a8b5cba226e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032104>

Sandoval, N. (2014). Síndrome de Burnout y su incidencia en docentes españoles. *Funcae digital*, 13-22. Obtenido de <http://www.fundacionfuncae.es/archivos/documentosarticulos/VALLS%20SANDOVAL.pdf>

Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: una perspectiva social del intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (21), 15-36.

- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2014). Burnout, Boredom and Engagement in the Workplace. En M. C. Peeters, J. de Jonge, & T. W. Taris, *An Introduction to Contemporary Work Psychology* (págs. 293-320). New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sedano, E. (2016). *Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Privado - Chupaca*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/822/TTS_74.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Segarra, O. P. (2016). *El estrés laboral en educadoras de los Centros Infantiles del Buen Vivir Urbanos y Rurales de la ciudad de Cuenca 2013-2014 (Tesis de maestría)*. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5603/1/11932.pdf>
- Soto, R. G., & Valdivia, N. R. (2012). *Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de Educación Inicial Sector Callao (Tesis de maestría)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1330/1/2012_Soto%26Valdivia_Niveles%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20profesoras%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial-%20sector%20Callao.pdf
- Universia Perú. (10 de febrero de 2017). *El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos*. Obtenido de Noticias.universia.edu.pe: <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60--peruanos.html>
- Vanoni, I. B. (2016). *El Síndrome del Quemado o Burnout y sus posibles efectos en la labor docentes de educación inicial del distrito 3 de la ciudad de Guayaquil (Tesis de licenciatura)*. Guayaquil: Universidad Casa Grande. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1058/1/Tesis1261VANs.pdf>

- Vega, M. F. (2000). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Obtenido de Insht.es: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf
- Velasco, E. (10 de febrero de 2017). El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos. (U. Perú, Entrevistador)
- Yamamoto, J. (10 de febrero de 2017). El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos. (U. Perú, Entrevistador) Obtenido de Universia.edu.pe: <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60--peruanos.html>
- Zambrano, J. (2016). *“El síndrome del quemado o burnout en la labor de los docentes de educación inicial de la ciudad de Guayaquil distrito N°5 de la Zona Tarqui, periodo lectivo 2016-2017 (Tesis de licenciatura)*. Guayaquil: Universidad Casa Grande. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1068/1/Tesis1262ZAMs.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Síndrome de Burnout en Docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo -
Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS - ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017? - ¿Cuál es el nivel de despersonalización en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017? ¿Cuál es el nivel de realización personal en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir el nivel de síndrome de Burnout en docentes de la institución educativa Inicial Modelo-Essalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2017. Aplicando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)..</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Analizar el nivel de cansancio emocional en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017. - Analizar el nivel de despersonalización en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017. - Analizar el nivel de realización personal en docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo-Essalud en el distrito de Jesús María, Lima 2017.</p>	<p>VARIABLE Síndrome de Burnout</p> <p>DIMENSIONES Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal</p>	<p>TIPO Investigación Aplicada</p> <p>DISEÑO No experimental Descriptivo Simple Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN Docentes de la Institución Educativa Inicial Modelo Essalud</p> <p>MUESTRA 40 docentes</p>	<p>TÉCNICA Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO Maslach Burnout Inventory (MBI)</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores		Valor / Puntaje	Instrumento
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	Bajo: 0- 18 Medio: 19 – 26 Alto: 27- 54	El Cuestionario Maslach Burnout Inventory, se realiza en 10 a 15 minutos y mide las 3 dimensiones del síndrome de burnout. Se aplica a la muestra determinada de docentes de la Institución Educativa Inicial Essalud. Sus resultados son procesados en Excel.
		2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.		
		3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.		
		6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		
		8	Siento que mi trabajo me está desgastando.		
		13	Me siento frustrado en mi trabajo.		
		14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		
		16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		
	20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.			
	Despersonalización	5	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como se fueran objetos impersonales.	Bajo: 0 - 5	
		10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	Medio: 6-9	
		11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	Alto: 10-30	
		15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos.		
		22	Me parece que los padres de familia me culpan d alguno de sus problemas.		
	Realización Personal	4	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos.	Bajo: 0-33 Medio: 34-39 Alto: 40-56	
		7	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis alumnos.		
		9	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.		
		12	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.		
		17	Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos.		
		18	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos.		
		19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.		
21		Me siento con mucha energía en mi trabajo.			

Anexo 3. Matriz de Datos

Preg. / Enc.	Cansancio Emocional										Despersonalizacion						Realizacion Personal								
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	Total	P5	P10	P11	P15	P22	Total	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21	Total
1	4	3	4	4	3	1	4	3	2	28	0	1	3	0	0	4	6	5	4	5	6	6	6	3	41
2	6	3	6	6	5	3	6	5	4	44	0	1	6	0	0	7	6	6	4	5	5	6	6	3	41
3	2	2	3	4	4	3	4	1	1	24	0	0	6	0	0	6	6	6	4	4	6	6	6	2	40
4	4	1	3	3	3	1	4	2	1	22	0	0	3	0	0	3	6	6	3	4	6	6	6	2	39
5	2	0	3	2	2	1	6	4	5	25	0	0	6	0	0	6	6	6	5	5	5	6	5	3	41
6	4	1	3	3	4	0	2	1	2	20	0	0	5	0	0	5	6	6	5	6	6	6	5	3	43
7	6	3	6	5	3	3	4	4	4	38	0	0	5	0	0	5	5	6	3	6	6	6	5	4	41
8	5	4	4	3	3	2	4	4	4	33	0	0	6	0	0	6	5	5	3	6	5	6	5	3	38
9	2	2	1	3	3	2	4	5	4	26	0	1	3	0	0	4	6	6	5	6	6	6	5	4	44
10	5	3	6	6	3	3	4	5	5	40	0	1	5	0	0	6	6	6	4	5	6	6	6	3	42
11	6	4	2	3	2	3	6	1	3	30	0	3	3	0	0	6	5	6	4	5	6	6	6	2	40
12	6	5	6	3	5	3	6	5	3	42	0	1	3	0	0	4	6	6	3	5	6	6	6	4	42
13	5	4	3	4	5	2	6	6	5	40	0	1	3	0	0	4	6	6	4	5	6	6	5	4	42
14	5	3	3	4	6	4	5	6	5	41	0	3	4	0	0	7	6	6	4	4	6	6	6	3	41
15	3	2	3	3	1	0	5	5	3	25	0	3	4	0	0	7	6	6	4	4	6	6	6	2	40
16	6	3	4	5	6	3	6	3	4	40	0	3	5	0	0	8	6	6	3	4	6	6	6	3	40
17	6	4	6	5	5	3	5	3	5	42	0	1	5	0	0	6	6	6	5	5	5	6	5	4	42
18	5	3	6	3	5	2	6	3	6	39	0	1	3	0	0	4	6	6	3	4	5	6	6	3	39
19	5	5	4	3	3	3	5	4	5	37	0	1	3	0	0	4	5	6	3	5	6	6	6	2	39
20	6	3	4	5	3	2	5	4	4	36	0	0	4	0	0	4	6	6	4	5	5	6	6	4	42
21	5	3	3	5	5	2	6	4	3	36	0	0	4	0	0	4	6	6	3	4	6	6	6	3	40
22	6	4	4	5	4	2	6	3	3	37	0	0	4	0	0	4	6	5	4	6	6	6	6	4	43
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	0	1	4	0	0	5	6	5	5	5	6	6	5	3	41
24	3	1	4	6	6	6	6	5	4	41	0	1	5	0	0	6	5	5	6	6	6	6	6	2	42
25	5	3	5	6	5	3	5	5	3	40	0	1	4	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6	3	43
26	6	6	5	5	5	3	5	5	3	43	0	1	4	0	0	5	6	6	6	5	6	6	6	2	43
27	3	2	3	3	2	3	5	4	3	28	1	3	6	0	0	10	6	6	6	6	6	6	6	2	44
28	5	6	4	5	6	5	6	5	4	46	1	0	6	0	0	7	6	5	4	6	5	6	6	2	40
29	6	4	5	5	6	5	5	5	4	45	0	0	5	0	0	5	6	6	4	5	6	6	6	2	41
30	6	4	6	5	5	3	4	4	3	40	0	3	5	0	0	8	6	5	4	5	6	6	6	3	41
31	2	2	2	4	3	3	6	4	3	29	0	3	4	0	0	7	6	6	6	4	6	6	6	3	43
32	6	4	6	5	6	3	6	4	3	43	0	3	4	0	0	7	6	5	6	5	6	6	6	4	44
33	6	5	6	5	5	3	6	5	3	44	0	1	4	0	0	5	6	6	6	4	6	6	6	3	43
34	5	6	6	5	6	3	6	5	3	45	0	1	5	0	0	6	6	6	5	5	6	6	6	4	44
35	5	6	6	6	5	5	6	4	3	46	1	0	5	0	0	6	6	6	5	5	6	6	6	2	42
36	5	5	5	5	5	5	6	4	3	43	1	0	5	0	0	6	6	6	5	5	6	6	6	4	44
37	5	6	5	5	5	5	6	4	5	46	1	1	5	0	0	7	6	6	5	5	6	6	6	4	44
38	2	2	1	4	3	2	1	5	5	25	1	0	5	0	0	6	5	6	5	4	6	6	6	4	42
39	5	4	4	5	5	3	5	5	3	39	0	0	5	0	0	5	6	6	5	5	6	6	6	3	43
40	3	2	4	3	4	2	4	4	3	29	0	0	4	0	0	4	6	6	4	4	6	6	6	3	41

Descripción de la Matriz de Datos:

En la Matriz de Datos, hemos descifrado cada respuesta de las docentes encuestadas de la siguiente manera:

En la parte superior, se encuentran las 3 dimensiones que evalúa el inventario del Síndrome de Burnout: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización

Personal. Con sus respectivas preguntas o indicadores a evaluar, cada una está descifrada en números (P1, P2, P3, etc.). Las cuales se describen a continuación:

Dimensión: Cansancio Emocional.

Preguntas:

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
8	Siento que mi trabajo me está desgastando
13	Me siento frustrado en mi trabajo
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Dimensión: Despersonalización.

5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
10	Siento que me he hecho más duro con la gente
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas

Dimensión: Realización Personal.

4	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes
7	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes
9	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
12	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
17	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes
18	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes
19	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
21	Me siento con mucha energía en mi trabajo

En la parte izquierda de la Matriz se ubican las docentes encuestadas, enumeradas del 1 al 40 que viene a ser el total de la muestra de la Institución Educativa Inicial.

Finalmente, las respuestas que colocaron cada una de las docentes encuestadas, están descifradas en números del 0 al 6, y cada una respuesta significa lo siguiente:

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

Anexo 4. Formato de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

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

Por favor señale el número que considere más adecuado:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su trabajo. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Lea cada frase y responda anotando en los espacios en blanco, la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

Nº	Pregunta	Opción
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos	
5	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis alumnos	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los padres me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo 5. Consentimiento Informado



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Año de la Lucha contra la Corrupción"

OFICIO N° 011 -D-IEI-MODELO-SGRHS-GDP-GCGP-ESSALUD-2017

Jesús María, 15 de setiembre de 2017

Señores
UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN LA I.E.I. MODELO DE ESSALUD.

Reciban ustedes un cordial saludo, el presente es para manifestarle que ante el pedido formulado por la Srta. Ruth Giovanna Ormeño Olivares, para realizar su trabajo de investigación en este centro educativo, la Dirección de la I.E.I. Modelo de EsSalud, le otorga la autorización y las facilidades que el caso amerita para la realización del mismo.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


MELVA RUBIANES SCHRODER
Directora I.E.I. Modelo SGRHS-GDP-GCGP
ESSALUD

MRS/vsc
NIT: 0999 - 2017 - 144

www.essalud.gob.pe
Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000