

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE EDUCACIÓN INICIAL**



**SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL DE EDUCACIÓN  
INICIAL DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL  
DISTRITO DE PUNO – 2019**

**BORRADOR DE TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. Yessica Tania Albarracin Quisca**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN INICIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE EDUCACIÓN INICIAL**

---

**BORRADOR DE TESIS**

**SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL DE EDUCACIÓN  
INICIAL DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL  
DISTRITO DE PUNO – 2019**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Yessica Tania Albarracin Quisca

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN EDUCACIÓN INICIAL

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE:**

\_\_\_\_\_  
Lic. Graciela del Carmen Aquize Garcia

**PRIMER MIEMBRO:**

\_\_\_\_\_  
Wenceslao Quispe Yapo

**SEGUNDO MIEMBRO:**

\_\_\_\_\_  
M.Sc. Henry Noblega Reinoso

**DIRECTOR / ASESOR:**

\_\_\_\_\_  
Dr. Nancy Monica Garcia Bedoya

**Área : Perspectivas teóricas de la educación**

**Tema : Síndrome de Burnout**

## ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	5
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	6
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	7
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
1.1. Objetivos de la investigación.....	11
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	12
2.1. Antecedentes de la investigación.....	12
2.1.1. A nivel internacional.....	12
2.1.2. A nivel nacional. ....	13
2.1.3. A nivel local.....	14
2.2. Sustento teórico.....	15
2.2.1. Definiciones del síndrome de burnout.....	15
2.2.2. Causas del Síndrome de burnout. ....	21
2.2.3. Consecuencias y síntomas del Síndrome de burnout.....	26
2.2.4. Fases del síndrome de burnout. ....	28
2.2.5. El docente del nivel de educación inicial. ....	30
2.2.6. Rol del docente del nivel de educación inicial. ....	30
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	29
3.1. Procedencia del material utilizado.....	31
3.2. Población y muestra de la investigación.....	31
3.2.1. Población. ....	31
3.2.2. Muestra .....	32
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	32
3.4. Tipo y diseño de investigación .....	34
3.4. Análisis de los resultados .....	35
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	35
4.1.Resultados.....	36
4.2. Discusión.....	42
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	48

<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	50
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	52
<b>ANEXOS</b> .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1:</b> Síndrome de Burnout en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....	37
<b>Figura N° 2:</b> <i>Nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....</i>	38
<b>Figura N° 3:</b> <i>Nivel de despersonalización en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....</i>	40
<b>Figura N° 4:</b> <i>Nivel de realización personal en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....</i>	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1:</b> Síndrome de Burnout en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....	36
<b>Tabla N° 2:</b> <i>Nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....</i>	38
<b>Tabla N° 3:</b> <i>Nivel de despersonalización en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....</i>	39
<b>Tabla N° 4:</b> <i>Nivel de realización personal en las docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno .....</i>	41

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>MBI</b>	: Maslach Burnout Inventory (Inventario de Burnout de Maslach)
<b>SB</b>	: Síndrome de burnout
<b>OMS</b>	: Organización Mundial de la Salud
<b>UGEL</b>	: Unidad de Gestión Educativa Local
<b>AE</b>	: Agotamiento emocional
<b>D</b>	: Despersonalización
<b>RP</b>	: Realización personal

## RESUMEN

1  
2 La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de Síndrome de  
3 Burnout que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones  
4 educativas estatales del distrito de Puno., cuya metodología es de tipo descriptivo y de  
5 diseño transversal, con una muestra conformada por 62 docentes. Para la obtención de  
6 los datos se aplicó la encuesta de Maslach Burnout Inventory adaptada por Fernández  
7 en el 2002. Para el análisis estadístico se aplicó la estadística porcentual utilizando el  
8 programa de Microsoft Excel, para la obtención de los siguientes resultados, de la  
9 muestra analizada, 28 docentes fueron diagnosticados con dicho síndrome equivalente  
10 a un 45% de la muestra total, mientras que el 55% de la muestra total no presentan  
11 Síndrome de Burnout, por otro lado los docentes presentan el mayor porcentaje en  
12 agotamiento emocional con un 68%, mientras que el 58% de las docentes presentan un  
13 bajo nivel de despersonalización y un 69% de baja realización personal. Por lo que se  
14 llega a la conclusión docentes del nivel de educación inicial de las instituciones  
15 educativas estatales del distrito de Puno si presentan el Síndrome de Burnout, debido a  
16 que ellos experimentan situaciones generadoras de estrés constantes, mostrando así  
17 agotamiento, actitudes negativas y aisladas, además de no sentirse satisfechas con las  
18 actividades que realiza durante el día. A partir de estos resultados se sugiere  
19 implementar estrategias de afrontamiento que ayuden a prevenir el Síndrome de  
20 Burnout

21 **PALABRAS CLAVE:** Síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización  
22 y baja realización personal.



23

## ABSTRACT

24 The purpose of this research is to determine the level of Burnout Syndrome presented  
25 by teachers of the initial education level of the state educational institutions of the Puno  
26 district, whose methodology is descriptive and of a transversal design, with a sample  
27 consisting of 62 Teachers To obtain the data, the Maslach Burnout Inventory survey  
28 applied by Fernández in 2002 was applied. For the statistical analysis, the percentage  
29 statistics were applied using the Microsoft Excel program, in order to obtain the  
30 following results, of the analyzed sample, 28 teachers were diagnosed with this  
31 syndrome equivalent to 45% of the total sample, while 55% of the total sample do not  
32 have Burnout Syndrome, on the other hand teachers have the highest percentage of  
33 emotional exhaustion with 68%, while that 58% of teachers have a low level of  
34 depersonalization and 69% of low personal achievement. As far as teachers are reached,  
35 the level of initial education of the state educational institutions of the Puno district does  
36 present the Burnout Syndrome, because they experience constant stress-generating  
37 situations, thus showing exhaustion, negative and isolated attitudes, In addition to not  
38 feeling satisfied with the activities you do during the day. From these results it is  
39 suggested to implement coping strategies that help prevent Burnout Syndrome.

40

41 **KEY WORDS:** Burnou syndrome, emotional fatigue, depersonalization and low  
42 personal fulfillment

43

44

45

46

47

## 48 I. INTRODUCCIÓN

49

50 La presente investigación “SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL  
51 NIVEL INICIAL DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL  
52 DISTRITO DE PUNO - 2019”, brinda un aporte teórico que sirve más adelante para  
53 posteriores investigaciones, igualmente orientara a las autoridades pertinentes en el  
54 diseño de estrategias, encaminadas a mejorar el bienestar psicológico de los docentes de  
55 educación inicial, ya que está comprobado que el sector educación está expuesto al  
56 estrés laboral, debido a que el proceso de trabajo docente es considerado como  
57 complejo, donde permanentemente se tiene que atender a niños con características  
58 individuales propias de la edad; a padres de familia con una carga emocional negativa,  
59 con falta de compromiso en la educación de sus hijos y a esto se le suma la falta de  
60 estímulos económicos y organizacionales.

61 En la actualidad, se espera que las organizaciones educativas sean eficientes en  
62 cuanto al servicio que brindan, el objetivo principal de un sector laboral no solo es  
63 cumplir, sino también ser eficaz en su desempeño laboral. Con respecto al docente, los  
64 factores ambientales organizacionales influirán para que el objetivo en el proceso  
65 enseñanza – aprendizaje sea de mejor calidad. El profesor en la realidad peruana debe  
66 enfrentar una serie de dificultades económicas y sociales, esta afecta intensa y  
67 permanentemente a una amplia mayoría de los maestros de países subdesarrollados  
68 como el nuestro, entre estas dificultades podemos mencionar, la falta de equidad salarial  
69 en comparación con otras profesiones, la exigencia de una actividad laboral y  
70 extralaboral muy intensa, malas condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral, los  
71 conflictos internos, cambios rápidos en la demanda curricular y organizacional (Ponce,  
72 2005).

73 El Ministerio de Educación (MINEDU) en conjunto con el Ministerio de Salud  
74 (MINSA) La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005) considera al estrés laboral  
75 como una epidemia global, ya que es el único riesgo ocupacional que puede afectar al  
76 cien por ciento de los trabajadores. Esta aparece cuando las exigencias del entorno  
77 superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control,  
78 además está asociado con una reducción de la productividad de la organización y un  
79 descenso de la calidad de vida de aquellos que lo padecen. El estrés laboral afecta de  
80 una manera negativa la salud física y psicológica de los trabajadores, así mismo su  
81 eficacia laboral.

## 82 **1.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### 83 **1.1.1. Objetivo general**

- 84 - Determinar el nivel deL Síndrome de Burnout que presentan las docentes del  
85 nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno –  
86 2019.

### 87 **1.1.2. Objetivos específicos**

- 88 - Determinar el nivel de agotamiento emocional que presentan docentes del nivel  
89 de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de  
90 Puno.
- 91
- 92 - Determinar el nivel de despersonalización que presentan las docentes del nivel  
93 de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de  
94 Puno.

95

96 - Determinar el nivel de baja realización personal que presentan las docentes del  
97 nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito  
98 de Puno.

99

## 100 **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

101

### 102 **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### 103 **2.1.1. A nivel internacional**

104 Rojas, Sandoval y Gil – Monte en el 2005 realizaron una investigación  
105 denominada “Prevalencia del Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en maestros  
106 mexicanos” con una muestra de 698 docentes pertenecientes al nivel primario de 51  
107 escuelas y utilizó un Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de quemarse por el  
108 trabajo en su versión para profesionales que trabajan en educación (CESQEPE)  
109 elaborado por Gil Monte et al. (2005). Se encontró que el 3% de los participantes  
110 presentaban baja Ilusión en el trabajo, 37.40% puntuaciones altas en Desgaste psíquico,  
111 4.70% altos niveles de Indolencia, y para Culpa 9.70%. Los hombres presentaron  
112 niveles más bajos en Ilusión por el trabajo y en Desgaste psíquico que las mujeres.  
113 Considerando la edad los niveles más elevados del SQT se dieron entre los 41 y 50  
114 años.

115 Arís en el 2007 realizó una investigación denominada “El Síndrome de Burnout  
116 en los docentes de infantil y primaria: un estudio en la zona de Valles Occidental en  
117 Catalunya – España”, se aplicó el inventario de Maslach Burnout Inventory a 89 sujetos  
118 la cual concluyó que se manifestaba poca incidencia en la dimensiones de  
119 despersonalización y de baja realización personal, por otro lado en la dimensión de

120 cansancio emocional se evidencia una alta significación de la misma con un resultado  
121 de 41,6 % .

### 122 **2.1.2. A nivel nacional**

123 Fernández (2002), realizó una investigación denominada “Desgaste psíquico  
124 (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana “en una muestra  
125 de 264 profesores del nivel primario de todas las dependencias educativas. Los  
126 resultados permitieron encontrar la presencia de Síndrome de Burnout y hallar las  
127 diferencias de cada una de las dimensiones. Así pues se concluyó que el 43,2% de la  
128 muestra presenta niveles elevados de Síndrome de Burnout, las diferencias encontradas  
129 en cada una de las dimensiones son las siguientes: En lo concerniente al agotamiento  
130 emocional el 67% de la muestra presenta un indicador elevado de éste, no menos  
131 significativo el 65 % arrojaba niveles altos de despersonalización, así mismo el 31% de  
132 los encuestados se ubicó en un nivel bajo de realización personal.

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

144 Meza y Garay (2017), realizaron una investigación denominada “Nivel de  
145 síndrome de burnout en docentes del nivel inicial de instituciones educativas privadas  
146 del distrito de Pilcomayo” trabajo con una muestra de 21 docentes pertenecientes a 7  
147 Instituciones Educativas privadas del nivel inicial. Los resultados fueron que el 76,2%  
148 de los docentes encuestados presentan un nivel alto de síndrome de Burnout.

149 Soto y Valdivia (2012), realizaron una investigación denominada “Niveles del  
150 síndrome de burnout en profesoras de educación inicial sector Callao” trabajo con una  
151 muestra de 153 profesoras de las instituciones educativas públicas del nivel inicial del  
152 Callao. Los resultados fueron en agotamiento emocional un 73.9% en el nivel bajo,  
153 18.3% en el nivel medio y el 7.8% en el nivel alto, en despersonalización el 83% se  
154 encuentra en el nivel bajo, el 10.5% en el nivel medio y el 6.5% en nivel alto, en baja  
155 realización personal un 11.1% está en el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un  
156 60.8% en el nivel alto. Concluyendo que las profesoras del Callao al parecer presentan  
157 niveles bajos de burnout.

### 158 **2.1.3. A nivel local**

159 Mendoza (2018), realizaron una investigación denominada “Síndrome de  
160 burnout en estudiantes de la escuela profesional de educación primaria de la universidad  
161 nacional del altiplano - puno, que realizan prácticas preprofesionales” trabajo con una  
162 muestra conformada por 70 estudiantes pertenecientes al séptimo, octavo y noveno  
163 semestre., de la cual 32 estudiantes fueron diagnosticados con dicho síndrome de  
164 burnout equivalente a un 46% de la muestra total, mientras que el 54% de la muestra  
165 total no presentan síndrome de burnout, por otro lado los estudiantes del noveno  
166 semestre presentan el mayor porcentaje en agotamiento emocional con un 83%,

167 mientras que el 81% de sus estudiantes del octavo semestre presentan un alto nivel de  
168 despersonalización y un 4% de baja realización personal.

## 169 **2.2. SUSTENTO TEÓRICO.**

### 170 **2.2.1. Definiciones del síndrome de burnout:**

171 Freudenberger (1974), definió al Síndrome de Burnout como sensación de  
172 fracaso y una existencia agotada o cansada que resulta de la sobrecarga por exigencias  
173 de energía, recursos materiales o fuerza espiritual del trabajador, lo que termina por  
174 agotar su capacidad de reacción adaptativa. Suele ser frecuente en las personas que se  
175 desempeñan dentro de servicios humanos tras meses o años de dedicación. Asimismo,  
176 se ve acompañada de una respuesta emocional desajustada a la situación, signos de  
177 ansiedad moderada y falta de interés por terminar de realizar sus obligaciones laborales.

178 En la década de los años 80 las psicólogas Christina Maslach y Susan Jackson,  
179 consideraron al burnout como una respuesta al estrés laboral crónico , integrado por  
180 actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de  
181 despersonalización) y hacia el rol profesional (falta de realización profesional en el  
182 trabajo) así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte,  
183 2005; Fernández, 2002, Nuñez, 2010), creando el cuestionario Maslach Burnout  
184 Inventory (MBI), instrumento utilizado para medir el nivel de burnout en las personas.  
185 Maslach estableció la conceptualización del burnout como una respuesta al estrés  
186 laboral crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios, caracterizadas  
187 por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de  
188 necesidad o dependencia (Carvajal, Bobadilla, Rebolledo & Roa, 2009).

189 La Organización Mundial de la salud Organización Mundial de la Salud (2008)  
190 define la salud como: “un estado de bienestar completo, físico, mental y social y no sólo

191 como ausencia de enfermedad, destacando el componente mental y social y subrayando  
192 su importancia para la calidad de vida, en la integración social de los individuos y en su  
193 participación social y laboral.”.

194 Es por esto, que ésta misma Organización en el año 2000, calificó el síndrome  
195 de Burnout como de riesgo laboral y refiere que “el estrés laboral es una epidemia  
196 global”. Según la misma OMS define el estrés como “el conjunto de reacciones  
197 fisiológicas que preparan al organismo para la acción”; es decir, un estado de alerta ante  
198 cambios del entorno que pueden ser peligrosos para él.

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

203 Por otro lado, Bosqued (2008) considera que el Síndrome de Burnout es un  
204 problema de salud y calidad de vida; un tipo de estrés crónico que se puede definir  
205 como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un  
206 esfuerzo frecuente, cuyos resultados se consideran ineficaces e insuficientes, ante lo  
207 cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión (pérdida de control  
208 de la situación) y retirada psicológica. En 1980, los autores Jerry Edelwich y Archie  
209 Brodsky, definen al burnout como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la  
210 actividad laboral, y para explicar ese proceso elaboran un modelo de cuatro fases:  
211 idealismo y entusiasmo, estancamiento, apatía y distanciamiento (Gil-Monte, P. 2005;  
212 Fernández, M. 2002).

213 Olivares (2016) cita a Evans y Fisher (1993), donde consideran al Burnout como  
214 “la respuesta al estrés laboral manifestada en individuos cuyo trabajo se caracteriza por



215 generar situaciones de ayuda a otras personas, situación que daría sentido a la aparición  
216 de la despersonalización como uno de los elementos definitorios del Burnout y no así  
217 del estrés laboral”.

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

#### 224 **2.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout.**

225 Según Maslach y Jackson (1981), consideran tres dimensiones principales del  
226 Burnout la cual son el Agotamiento o Cansancio Emocional, Despersonalización y  
227 Realización Personal.

##### 228 - **Cansancio Emocional (CA)**

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

237 Aparece como consecuencia del estrés laboral crónico asociado con bajos índices de  
238 salud física, inclinación a abandonar el trabajo, ausentismo, retrasos en la productividad

239 e insatisfacción laboral, es así que el estrés percibido en el ámbito laboral desencadena  
240 en el individuo un agotamiento emocional que tiene como consecuencias síntomas  
241 como: ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento,  
242 miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, acompañados de problemas en la  
243 institución debido a actitudes negativas contra sus compañeros o personas que atiende,  
244 problemas de adaptación al rol o actividades que desempeña, incumplimiento de sus  
245 tareas, retardos en el puesto, ausentismo o accidentes de trabajo.

246 Podemos decir que el cansancio emocional es la disminución o pérdida de recursos  
247 emocionales, el cual no les permite entender las situaciones de otras personas que  
248 también tienen emociones y sentimientos que son transmitidos durante la vida laboral,  
249 el trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente,  
250 que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza.

251 Arís (2005), manifiesta que el cansancio emocional o agotamiento emocional se  
252 caracteriza por sentimientos de desamparo y desesperanza. Es común la sensación de  
253 vacío y se precisa de toda la energía emocional para desarrollar las más elementales  
254 tareas de la vida cotidiana. Puede conducir a un estado depresivo.

255 Mena (2010), define al cansancio emocional como una característica central del  
256 desgaste profesional y manifestación más evidente de este síndrome, entendida como la  
257 pérdida de atractivo, tedio, y disgusto provocado por el trabajo, junto con una  
258 disminución el interés y satisfacción laboral.

259 (Gil-Monte 2005, Santander, 2011).El agotamiento emocional está caracterizado  
260 por la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí  
261 mismos a nivel afectivo. Se evidencia la disminución y pérdida de recursos  
262 emocionales, la persona siente estar emocionalmente agotado y exhausto debido al

263 trabajo que realiza, al contacto diario que mantiene con personas a las que hay que  
264 atender como objeto de trabajo: pacientes, alumnos, etc., a este sentimiento de escasez  
265 de recursos, de entusiasmo y falta de energía se adiciona el de frustración y tensión en  
266 los trabajadores que sienten que no dan más.

267 - **Despersonalización (D)**

268 Bosqued (2008), manifiesta que es un mecanismo de defensa del propio afectado, el  
269 profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del  
270 servicio que presta como una forma de autoprotección, en su práctica laboral se  
271 manifiesta como disminución en la eficacia de trabajo y en actitudes de insensibilidad y  
272 deshumanización hacia los receptores de su servicio: pacientes, alumnos, clientes, etc.

273 Arís (2005), La despersonalización es el desarrollo de actitudes distantes,  
274 insensibles y negativas hacia los destinatarios, en este caso los alumnos. Con estas  
275 actitudes, el sujeto intenta protegerse y aislarse, puesto que para suplir su falta de  
276 energía emocional precisa tratar a los demás como objetos más que como personas.

277 La despersonalización hace que las reacciones hacia los demás en el trabajo, se  
278 manifiesten con inflexibilidad, cinismo y deshumanización.

279 Mena (2010) manifiesta que la despersonalización "es el intento por poner  
280 distancia entre el profesional y los usuarios del servicio, donde los primeros ignoran las  
281 cualidades, personales únicas de cada una de sus beneficiarios, puesto que sus demandas  
282 son manejables cuando son considerados de manera impersonal". El profesional decide  
283 crearse una barrera entre él y el usuario del servicio, haciendo su trabajo menos  
284 eficiente como actitudes de insensibilidad y deshumanización, con acciones negativas,  
285 que le hacen actuar con cinismo hacia los receptores de su servicio, en este caso los

286 estudiantes. La despersonalización se caracteriza por el desarrollo de actitudes y  
287 sentimientos negativos hacia las personas a las que atienden como si fueran objetos.

288 El profesional afectado trata a las personas que da servicio en forma deshumanizada  
289 debido al endurecimiento afectivo, hasta llegar al punto de culparlos de sus problemas,  
290 ejemplo, al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas  
291 sociales, al preso su condena etc. Los profesionales pueden demostrar insensibilidad  
292 emocional, un estado en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica  
293 exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás (Gil-Monte 2005, Santander, 2011

#### 294 - **Realización Personal (RP)**

295 Bosqued (2008), señala que es la sensación subjetiva que nace como  
296 consecuencia de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado por la  
297 forma en que realiza su propio trabajo y los resultados obtenidos con él, que tienden a  
298 vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo  
299 que tiene como resultado es la disminución en su autoestima.

300 Es la autoevaluación negativa del individuo hacia su propio trabajo, asimismo presenta  
301 insuficiencia profesional, tiene temor a superarse profesionalmente, baja autoestima,  
302 evita las relaciones interpersonales, baja productividad, no soporta la presión laboral,  
303 todo ello lo lleva a desarrollar un deterioro progresivo de su desempeño profesional y  
304 pierde todo tipo de sentimiento de gratificación personal.

305 Mena (2010), menciona que la falta de realización personal o también lo  
306 denomina reducción del logro personal son sentimientos negativos de competencia y  
307 éxito en el trabajo, los que se manifiestan en estados de ánimo negativos, insatisfacción  
308 laboral, dificultades en las relaciones laborales y de amistad.

309 (Gil-Monte 2005, Santander, 2011, Mansilla, 2009) Se considera la baja  
310 realización personal en el trabajo, donde el profesional muestra tendencia a evaluarse  
311 negativamente tanto a su persona como al propio trabajo que realiza, esa evaluación  
312 negativa afecta su capacidad para realizar el trabajo y relacionarse con las personas que  
313 atiende, los profesionales se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con  
314 sus resultados laborales, el profesional demuestra alejamiento y limitación en las  
315 relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad de soportar  
316 la presión.

317 Arís (2005), manifiesta que la baja realización personal en el trabajo se  
318 caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en la significación personal,  
319 experimentándose sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o  
320 de conocimientos), falta de expectativas y una insatisfacción generalizada. Esta  
321 situación puede llevar finalmente a las siguientes consecuencias: necesidad de huir del  
322 trabajo, absentismo, impuntualidad e incluso abandono de la profesión.

### 323 **2.2.3. Causas del Síndrome de Burnout.**

#### 324 - **Causas individuales**

325 Se generan a nivel de los siguientes aspectos: personalidad, las  
326 expectativas personales, la vivencia personal del estrés y la problemática del rol.

#### 327 - **Personalidad.**

328 La persona que tiene sentimientos acentuados de altruismo e idealismo  
329 puede abrir la puerta al proceso de burnout (Maslach, 1981 citado por Arís  
330 2005).

331 Asimismo se considera que cualquier profesional que se entrega a su  
332 trabajo con altos niveles de idealismo o entusiasmo, y que desarrolla un trabajo

333 de atención a los demás, puede desarrollar el burnout, llevando a la persona a un  
334 reto personal y sentirse culpable en las fallas tanto propias como ajena, lo cual  
335 va a generar bajos sentimientos de realización personal en el trabajo (Gil-Monte  
336 & Peiro, 1997 citado por Arís, 2005).

337 Muchas investigaciones concluyen que los profesionales vulnerables al  
338 burnout son sujetos empáticos, sensibles, con dedicación profesional, idealistas,  
339 entusiastas, bondadosos, pero demuestran debilidad de identificarse en exceso  
340 con los demás. Generalmente los profesionales que optan por un servicio como  
341 el del docente comparten una característica en común: son personas  
342 especialmente sensibles a las necesidades de los demás y es en este sentimiento  
343 de base altruista pero excesivamente idealista donde se origina el burnout (Arís,  
344 2005 citado por Soto & Valdivia, 2012).

345 - **Expectativas Personales.**

346 Estas son otras de las causas que llevan al burnout Manassero (1994)  
347 citado por Aris (2005), las más frecuentes en el campo de la enseñanza son las  
348 siguientes:

- 349 ✓ Excesiva confianza de la capacidad profesional.
- 350 ✓ Creencias del desarrollo de servicios extraordinarios dirigido a los  
351 estudiantes para obtener el mejor beneficio para ellos y para el docente.
- 352 ✓ Esperar que todos los estudiantes tengan una respuesta positiva ante la  
353 intervención personal.
- 354 ✓ Desesperación por obtener los resultados del trabajo de manera  
355 inmediata o a corto plazo.

- 356 ✓ Esperar a que los estudiantes se comporten según sus expectativas,  
357 donde le permitan ejercer autoridad.
- 358 ✓ Creer que su trabajo es apreciado y valorado por sus colegas,  
359 superiores, estudiantes y padres de familia.
- 360 ✓ Esperar un ambiente estimulante y recompensado que en la realidad es  
361 muchas veces frustrante.
- 362 ✓ Esperar una capacitación permanente y actualizada pero que en la  
363 realidad es otro elemento de desencanto.
- 364 ✓ El desencadenante de la pérdida del entusiasmo por la profesión es un  
365 factor subjetivo por las expectativas frustradas o que no corresponden  
366 con la realidad (Arís, 2005 citado por Soto & Valdivia, 2012).

367

368 - **La vivencia del estrés.**

369 (Travers & Cooper, 1996; Steve, 1995 citado por Arís, 2005) El estrés es  
370 un estímulo necesario para desarrollar la capacidad adaptativa del ser a su  
371 medio. Si es adecuada a las capacidades y atributo del sujeto en cuestión será un  
372 estrés psicológico, pero si se da por encima de un nivel, “umbral del estrés”,  
373 puede generarse reacciones desadaptativas y por tanto será considerado como  
374 patológico. Si se considera los estados de estrés emocional como una respuesta  
375 individual a situaciones y percepciones reales o anticipadas se pone de  
376 manifiesto la relación entre los estímulos estresores y la autoevaluación  
377 individual, considerando esto la mayoría de los docentes están de acuerdo con la  
378 afirmación “estar trabajando bajo presión” o “sentirse presionados”, lo cual pone  
379 de manifiesto los efectos de ese estrés.

380 - **Problemática del rol.**

381 (Peiró, 1991; Travers & Cooper, 1997 citado por Arís, 2005). En una  
382 organización, el desempeño de las personas está altamente ligado a la tensión y  
383 la ansiedad, los cuales son indicadores psicológicos (Peiro, 1991 citado por Aris,  
384 2005). Usualmente dentro de la organización escolar el profesor asume  
385 determinado rol el cual le genera un grado de tensión y ansiedad, y esto puede  
386 ser a las características del ambiente organizacional, al mismo rol, a las  
387 dificultades de las relaciones personales con el contexto laboral, a la presencia  
388 de conflictos y a las características subjetivas o personales de los miembros de la  
389 organización. En general las situaciones que generan estrés se ponen de  
390 manifiesto cuando se asocian al conflicto, a la ambigüedad del rol y a la  
391 satisfacción personal.

392 - **Causa de contexto laboral.**

393 Según Gil-Monte (2005) señala que el entorno laboral y las condiciones  
394 de trabajo son factores que intervienen en la etiología del burnout las cuáles son:

395 ✓ **Baja implicación del modelo organizacional.**

396 (Arís, 2005) Cuando se inicia un trabajo se tiene una idea del tipo y estilo  
397 de organización en la que va a laborar, de allí surge la comparación de lo que  
398 pensó con la realidad, de esta comparación se genera el juicio y actitud asociada  
399 hacia su trabajo; en consecuencia se establece un grado de satisfacción o  
400 insatisfacción, lo cual podría afectar la calidad y cantidad del trabajo que  
401 desempeña.

402 ✓ **Sobrecarga laboral.**

403 Según Arís (2005) refiere que otro aspecto de la profesión docente que se  
404 encuentra relacionado con el exceso de trabajo y consecuentemente con la



405 aparición del estrés es el problema de tener dentro de una misma clase  
406 estudiantes con una amplia gama de capacidades diferentes y necesidades  
407 educativas diferenciadas. Lo cual demanda una mayor planificación de las  
408 clases, evaluación más detallada, así como atención personalizada. Asimismo  
409 esa sobrecarga laboral se relaciona con las presiones derivadas con el tiempo, no  
410 solo en término de cantidad de trabajo que deben realizar los docentes cada día  
411 sino también de la cantidad de tareas que deben llevarse a sus casas,  
412 interfiriendo en sus vidas privadas.

413

414 ✓ **Burocracia.**

415 El esquema de burocracia profesionalizada es otro aspecto al que el  
416 docente está sometido dentro de una organización de trabajo (Gil-Monte &  
417 Peiró, 1997; Fernández, 1994 citado por Arís, 2005) y está requiere una serie de  
418 condiciones en el ambiente y en el clima organizacional para que sean  
419 funcionales. En lo que se refiere al poder y jerarquización se requiere en estas  
420 organizaciones una distribución democrática del poder de tal forma que el  
421 docente ejerza el control sobre su trabajo y las decisiones que afectan, los  
422 principales problemas que se generan son. Problemas de coordinación entre los  
423 miembros de la propia entidad, incompetencia por parte de algunos  
424 profesionales, problemas de libertad de acción, posibles respuestas  
425 disfuncionales a los problemas organizacionales (Peiró, 1991; Steve, 1995 citado  
426 por Arís 2005), es por ello que la ausencia de una organización, en una  
427 estructura burocrática y el propio docente pueden generar tensiones, las cuales  
428 han sido identificadas como causa directa del burnout.

429

430        ✓ **Ambiente laboral.**

431                    (Aris, 2005). La infraestructura, los espacios materiales de enseñanza y el  
432        equipamiento conforman el ambiente laboral dentro del cual el docente  
433        desarrolla la tarea institucional, entender las cualidades y las características de  
434        esos espacios nos proporcionarían mayor información sobre la vida de la escuela  
435        (Peiró, 1991; Fernández, 1994 citado por Arís 2005). Estas variables del  
436        ambiente laboral son un conjunto de condiciones que pueden afectar la calidad  
437        de la enseñanza y del aprendizaje, ya que pueden generar sensaciones de  
438        comodidad o incomodidad, seguridad o peligro, potencialidad o carencia y con  
439        ellas compromete la posibilidad o dificultad de las personas para sentirse en  
440        alguna dimensión predispuestos frente a las demandas del trabajo.

441                    Según Jenkins y Calhoun, 1991, citado por Farfán, 2009 refiere que  
442        existen variables que aumentan el burnout en docentes del sector público como  
443        la falta de preparación y formación, la incompetencia para resolver problemas,  
444        aulas masificadas o expectativas irreales (Soto & Valdivia, 2012).

445        **2.2.4. Consecuencias y síntomas del Síndrome de Burnout:**

446                    Según Chemiss & Maslach (1982) citado por Mancilla (2009) menciona que en  
447        consecuencia del síndrome de burnout en la persona se presenta una serie de síntomas  
448        agrupados de diferente forma, las más destacadas son:

449        - **Síntomas físicos.**

450                    A partir del análisis de diferentes fuentes bibliográficas se evidencia  
451        “malestar general, cefalea, fatiga, problemas de sueño, ulcera y otros desordenes  
452        gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias,

453 dolores musculares (espalda y cuello), cansancio hasta agotamiento y en la mujer  
454 perdida del ciclo menstrual”.

455 - **Síntomas emocionales.**

456 Distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia,  
457 aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, recelo,  
458 impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencia de baja realización personal y baja  
459 autoestima, sentimientos depresivos de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de  
460 alienación. Cuando predomina el agotamiento emocional lleva a deseos de  
461 abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

462 - **Síntomas conductuales.**

463 Síntomas conductuales: Absentismo laboral, consumo de drogas legales e  
464 ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir en forma relajada, falta  
465 de concentración, frivolidad para contactarse con los demás, conductas hiperactivas  
466 y agresivas, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento  
467 de la conducta violenta y alto riesgo de comportamiento suicidas y juegos de azar  
468 peligrosos (Soto & Valdivia, 2012).

469 Según Maslach & Jackson (1986) citado por Sahili (2010) describen a este  
470 síndrome con tres aspectos, que patentizan en el agotamiento, la despersonalización  
471 y el bajo rendimiento laboral. El docente describe varios síntomas, uno de ellos se  
472 refiere a la percepción de mayores exigencias afectivas en sus tratos con los demás:  
473 de ahí que una dimensión de este síndrome apunte al agotamiento emocional;  
474 además, el docente describe tener una disminución de la empatía, e incremento de la  
475 culpa y negativismo en sus relaciones, como si de repente fuera otro: por eso la  
476 despersonalización. Finalmente, el último aspecto de este síndrome se refiere a una

477 valoración negativa sobre lo realizado en el trabajo, en donde prevalecen los  
478 sentimientos de incapacidad para motivarse a la resolución de las tareas laborales  
479 con un mínimo de entusiasmo, razón por la cual la última dimensión apunta al  
480 descenso de la capacidad de rendimiento (Soto & Valdivia, 2012).

#### 481 **2.2.5. Fases del Síndrome de Burnout.**

482 Burnout se puede analizar como un proceso que se produce en el cuerpo del  
483 individuo, que desarrolla una fase del proceso por lo que la respuesta orgánica será  
484 diferente. Por lo que Cruz (2013), menciona que se divide en varias etapas las cuales  
485 son:

- 486 - Fase de entusiasmo e idealismo Se asume el nuevo puesto de trabajo con gran  
487 energía y unas expectativas sobredimensionadas. La persona se involucra  
488 demasiado, se produce un exceso de trabajo, y la jornada laboral se alarga  
489 voluntariamente. Pueden darse varios factores estresantes de manera conjunta.
- 490 - Fase de estancamiento No se cumple lo esperado, la relación entre el esfuerzo y  
491 la recompensa no es equilibrada. El sobreesfuerzo lleva a estados de ansiedad y  
492 fatiga. El trabajador ofrece mucho de sí mismo para tratar de superar la situación  
493 de estrés psicosocial, 25 para la que siente que no tiene una respuesta eficaz. Se  
494 disminuye la actividad si es posible y se empiezan a plantear cambios en la vida  
495 profesional.
- 496 - Fase de frustración Desmoralización y pérdida de ilusión, acompañada de fatiga,  
497 mientras incrementa al esfuerzo invertido esperando todavía una recompensa  
498 apropiada que no llega. El individuo siente que los recursos no son suficientes,  
499 la demanda emocional es muy alta y no se siente recompensado por la  
500 organización ni por los usuarios, o siente que los esfuerzos no son útiles.

501           Cualquier cosa le irrita, el trabajo pierde valor y empiezan los conflictos  
502           laborales y sociales. Pueden aparecer problemas de salud, emocionales,  
503           fisiológicos y de conducta. Se dará una falta de rendimiento y autoestima baja.

504       - Fase de apatía Cambia la actitud y la conducta. Surge una respuesta defensiva, el  
505           distanciamiento, el cinismo y la tendencia a evitar las tareas estresantes. Hay una  
506           pérdida de vocación, decepción de los valores y la falta de respeto hacia los  
507           superiores. El trabajador evitará las situaciones laborales, comenzando el  
508           absentismo y falta de contacto con los compañeros. Se percibe una falta de  
509           interés en el trabajo y una incapacidad de relacionarse socialmente en el entorno  
510           laboral. Comienzan o se agravan tanto los síntomas físicos (fatiga, problemas de  
511           sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales) como depresión, y conductuales  
512           (actitud defensiva y agresiva, los psicológicos (irritabilidad, ansiedad, depresión  
513           y conductuales (actitud defensiva y agresiva).

514       - Fase de quemado La persona está continuamente frustrada en su trabajo. Se llega  
515           a un colapso, con importantes consecuencias para la salud. Hay un vacío total,  
516           que se va a manifestar en varios planos. El cambio emocional y cognitivo es  
517           crónico, se puede llegar a una vida profesional de frustración e insatisfacción, o  
518           a abandonar el empleo. Se agravan todos los problemas de salud que hayan  
519           aparecido, físicos y psíquicos, pudiendo aparecer en los casos más graves  
520           neurosis, psicosis e ideas de suicidio, además de problemas graves e  
521           irreversibles de salud.

522           El Síndrome de Burnout no aparece súbitamente en el individuo, sino que lleva  
523           un proceso, que va incrementándose paulatinamente, y con mayor frecuencia  
524           debido al exceso de demandas laborales y las condiciones ambientales de trabajo  
525           negativas, Por lo que en los profesionales que poseen jornadas de trabajo largas

526 y rutinarias, junto con variables personales, hacen evidente la aparición y  
527 posterior desarrollo del Síndrome.

#### 528 **2.2.6. El docente del nivel de educación inicial.**

529 El docente de Educación Infantil es el soporte psicoactivo del niño. Esta función  
530 es compleja y reviste una importancia extraordinaria, ya que se convierte en el blanco  
531 directo o indirecto de su mundo emocional; tiene que saber cómo actuar, en cada  
532 momento, a fin de que el niño se sienta apoyado, vaya diferenciando su mundo interno  
533 del externo y adquiriendo la autonomía e independencia necesarias. Es pues, la  
534 creación de este clima psicoactivo una de las principales características inherentes al rol  
535 del educador infantil. Ningún niño tomara iniciativas, experimentara, investigara,  
536 explorara, etc., si se encuentra en un clima rígido y autoritario. Los niños pequeños  
537 necesitan un clima de seguridad emocional para su normal desarrollo (Gervilla, 2006).

#### 538 **2.2.7. Rol del docente del nivel de educación inicial.**

539 El rol del educador o educadora para la primera infancia ha de ser consecuente con las  
540 demandas y características de los contextos en coherencia con la Política de Infancia  
541 que se tenga, centrado en el reconocimiento del niño como sujetos de derecho, en el  
542 enfoque de atención integral ( educación, salud y protección) y en el acompañamiento  
543 afectivo caracterizado por una clara intencionalidad pedagógica, que rompa con el  
544 esquema de escolarización temprana y posible el desarrollo no solo de las capacidades  
545 cognitivas, comunicativas y afectivas sino el desarrollo de habilidades para la vida, a  
546 través de la lúdica y el juego , haciendo partícipes de dicho proceso a la familia y a la  
547 sociedad como agentes educativos corresponsables y garantes de un verdadero  
548 desarrollo integral. (Zapata y Ceballos, 2010).

### 549 **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### 550 **3.1. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.**

551 En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, el  
552 Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado por Fernández a la versión  
553 docente en el año 2002, siendo cambiada solamente la palabra “paciente” por “alumno”.

554 Maslach y Jackson (1981) autoras del Maslach Burnout Inventory (MBI) es un  
555 inventario conformado por 22 ítems, enunciados que tratan sobre los sentimientos y  
556 pensamientos del individuo y es medido mediante una escala tipo Likert de siete  
557 opciones las cuales son: nunca (0), pocas veces al año (1), una vez al mes(2), algunas  
558 veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5) y todos los día  
559 (6), este instrumento mide la frecuencia y la intensidad del burnout.

560 Se aplicó encuestas a las docentes de las diferentes instituciones educativas estatales  
561 del nivel inicial del distrito de Puno, para lo cual se necesitó los siguientes materiales:

- 562 • Hojas bood
- 563 • Impresiones
- 564 • Lapiceros
- 565 • Lápiz
- 566 • Recurso humano

567

#### 568 **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### 569 **3.2.1. Población**

570 La población es el conjunto de personas de las que se obtendrá los resultados  
571 de las variables en estudio (Hernández, 2010). La población de estudio de la  
572 presente investigación está constituida por 57 Instituciones Educativas Iniciales del

573 Distrito de Puno, con una cantidad promedio de 6 docentes por cada Institución  
574 educativa.

### 575 **3.2.2. Muestra**

576 Es un subconjunto de la población o parte de ella y que posee las mismas  
577 características de la población; además esta debe ser representativa (Hernández,  
578 2010).

579 El presente proyecto de investigación se realizó en 10 IEI con un total de 62  
580 docentes del área urbana pertenecientes a la ciudad Puno. El tipo de selección de  
581 muestra fue la muestra no probabilística, señala Hernández (2014) el procedimiento  
582 no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del  
583 proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y,  
584 desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

### 585 **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

586 La técnica de recolección de datos que se empleó en la presente investigación es  
587 la encuesta, es una técnica muy utilizada en la investigación educativa, es un medio  
588 adecuado para obtener datos o informaciones que solo pueden aportar los sujetos acerca  
589 de un determinado problema.

590 En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, el  
591 Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado por Fernández a la versión  
592 docente en el año 2002, siendo cambiada solamente la palabra “paciente” por “alumno”  
593 (Anexo 1).

594 Es un instrumento constituido por 22 ítems que se valoran con una escala tipo  
595 Likert de siete puntos (0 a 6). Los resultados de los análisis factoriales realizados en



596 diferentes muestras con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), arroja en la  
597 mayoría de los casos la existencia de los tres factores que son denominados agotamiento  
598 emocional, despersonalización y realización persona.

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

606 Los enunciados por dimensiones se presentan a continuación:

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

610 La calificación del instrumento es el siguiente:

- 611 - Los ítems del 1,2,3,5,6,8,10,11,13,14,15,16,20,22 se puntúan del 0 al 6 .
- 612 - Los ítems del 4,7, 9, 12, 17, 18, 19,21 se puntúan del 6 al 0

613 Las claves para la interpretación de este cuestionario utilizado son:

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

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

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

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

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

622                    Alto = 40 a más                    Medio = 31- 39                    Bajo = menor de 30

623                    La validez de la versión original, es decir del MBI se realizó gracias a que  
624 recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones de la prueba se pusieron en  
625 relación con: Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce  
626 bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto de trabajo); La  
627 presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés; las  
628 medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con éste estrés  
629 (Seisdedos, 1997).

### 630 **3.4. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### 631 **3.4.1. Tipo de Investigación.**

632                    La presente investigación según Hernández (2014) corresponde al enfoque  
633 cuantitativo, al tipo descriptivo-transversal, porque se recolectara los datos de la  
634 variable en un solo momento y en un tiempo único, y tiene como objetivo indagar la  
635 incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El  
636 procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u  
637 otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y  
638 proporcionar su descripción.

#### 639 **3.4.2. Diseño de Investigación.**

640                    Según Hernández (2014) la investigación pertenece al diseño no experimental,  
641 en las investigaciones de esta magnitud no se manipula deliberadamente las variables,

642 es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las  
643 variables independientes para ver sus efectos. Lo que se hace en los diseños no  
644 experimentales es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para  
645 analizarlos. En esta investigación se busca determinar el nivel de Síndrome de Burnout  
646 que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas  
647 estatales sin manipular la variable.

### 648 **3.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

649 Después de haber recolectado todos los datos de las docentes del nivel inicial de  
650 las Instituciones Educativas Estatales, se inició con la clasificación de la información  
651 obtenida a través del MBI, realizando un análisis descriptivo midiendo la variable en un  
652 escala de 0 – 6 puntos según el Maslach Burnout Inventory.

653 Para realizar los análisis estadísticos se tabuló los datos obtenidos a través de los  
654 programas Microsoft Excel representados en tablas y gráficos con su respectiva  
655 interpretación, siendo este programa la herramienta adecuada para dicha investigación.

656 Para el procesamiento y análisis de los datos que se obtuvo a través del  
657 Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Fernández para docentes,  
658 se utilizó la herramienta estadística Excel que permitió mostrar la información a través  
659 de tablas.

660 Se utilizó pruebas estadísticas como: porcentaje, que permitió cuantificar datos  
661 que fueron obtenidos con la aplicación del instrumento, puesto que logramos identificar  
662 el nivel de Burnout y el de sus dimensiones.

663

664 **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

665

666 **4.1. RESULTADOS.**

667

668 A continuación se presenta los resultados obtenidos de la encuesta realizada con  
669 cuestionarios a docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas Iniciales del  
670 distrito de Puno.

671 Los resultados serán presentados de acuerdo a las dimensiones: Agotamiento  
672 Emocional, Despersonalización y realización personal.

673 **4.1.1. Resultados del Síndrome de Burnout en las docentes del nivel de**  
674 **educación inicial de las instituciones educativas estatales del Distrito de Puno-2019.**

675 **Tabla 2**

676 *Síndrome de Burnout en las docentes del nivel de educación inicial de las*  
677 *Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

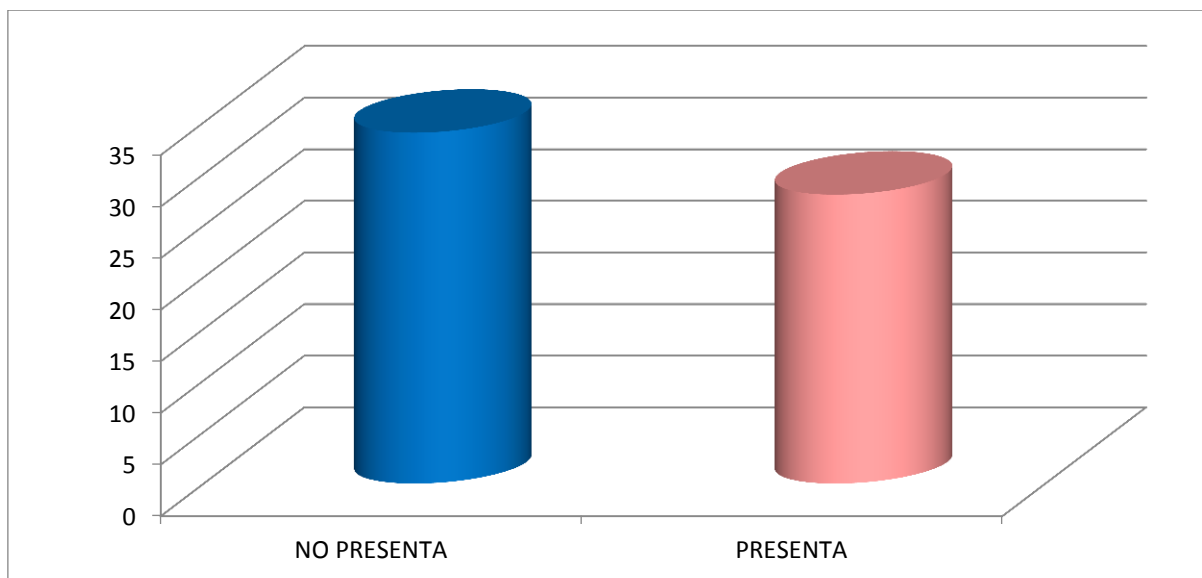
Síndrome de Burnout	N°	%
No presenta	34	55%
Presenta	28	45%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

678 **Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por  
679 Fernández

680 **Elaborado:** La investigadora.

681

682



683  
684

685 **Figura 1.** *Síndrome de Burnout en las docentes del nivel de educación inicial de*  
686 *las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

687 **Elaborado:** La investigadora.

688 **Fuente:** Tabla 2.

689

690 **Interpretación y Análisis:**

691 Para la investigación se utilizó como muestra a 62 docentes con el objetivo de  
692 determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel de  
693 educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno. De  
694 acuerdo a la tabla N°2 y figura N° 1.se puede observar que de 62 docentes 28 de ellas si  
695 presenta el Síndrome de Burnout, lo que equivale al 45% del total, lo que se puede  
696 afirmar que desarrollen actitudes que lo mantengan alejados de sus alumnos y de su  
697 entorno social., como también es un dato muy alarmante para la salud y en el ámbito  
698 laboral, el cual conlleva a la reflexión y a la búsqueda de estrategias de afrontamiento  
699 frente a las actividades que realiza durante su día. Por otro lado debemos destacar que  
700 34 docentes no presentan Síndrome de Burnout lo que equivale a un 55% del total, esto  
701 nos indica que en su mayoría las docentes adoptan algunas estrategias frente al  
702 agotamiento emocional y a la despersonalización.

703 **4.1.2. Resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout en las docentes**  
 704 **del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del Distrito de**  
 705 **Puno-2019.**

706 **Tabla 3**

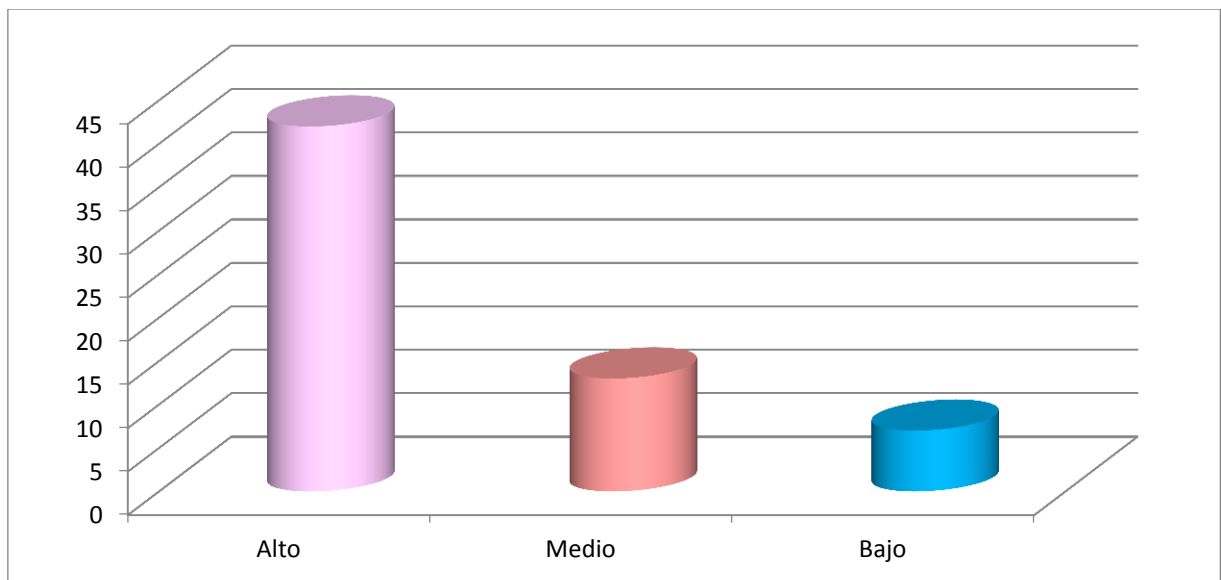
707 *Nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel de educación inicial de las*  
 708 *Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

Agotamiento emocional	N°	%
<b>Bajo</b>	7	11%
<b>Medio</b>	13	21%
<b>Alto</b>	42	68%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

709 **Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por  
 710 Fernández

711 **Elaborado:** La investigadora.

712



713

714

715 **Figura 2.** *Nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel de educación*  
 716 *inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

717 **Elaborado:** La investigadora.

718 **Fuente:** Tabla 3.

719

720 **Interpretación y Análisis:**

721 De acuerdo a la tabla N°3y figura N° 2, que corresponden al Inventario de  
 722 Síndrome de Burnout de Maslach, sobre el nivel de agotamiento emocional en las  
 723 docentes del nivel de educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del  
 724 Distrito de Puno; se puede apreciar que: de 62 docentes que equivalen al 100%; 42 de  
 725 ellas, quienes representan al 68% de la población docente se encuentran en el nivel Alto  
 726 de agotamiento emocional; 13 docentes quienes representan al 21%, se encuentran en el  
 727 nivel Medio de agotamiento emocional y 7 docentes quienes representan al 11% en  
 728 Baja probabilidad de tener el agotamiento emocional .

729 Según lo descrito, podemos indicar que, el 42% de las docentes presentan  
 730 agotamiento emocional, esto indica que no tienen la capacidad de mantenerse activos  
 731 dentro de entorno laboral además muestran los aspectos siguientes: agotamiento físico  
 732 en el trabajo, tensión, frustración, estrés, el cual conlleva al cansancio emocional.

733 **Tabla 4**

734 *Nivel de despersonalización en las docentes del nivel de educación inicial de las*  
 735 *Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

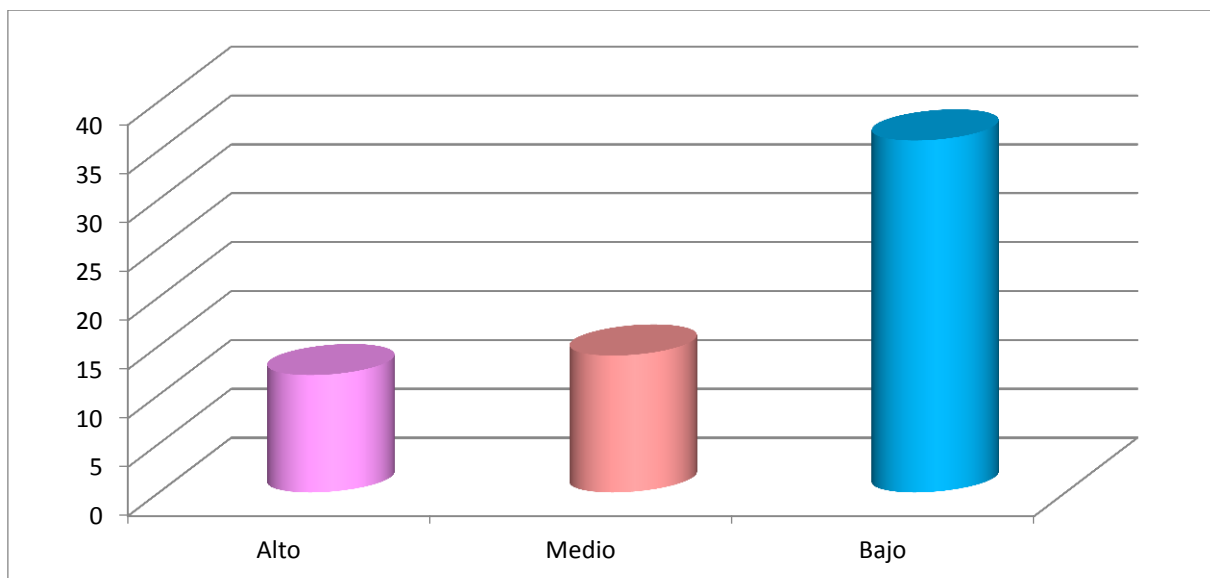
Despersonalización	f	%
<b>Bajo</b>	36	58%
<b>Medio</b>	14	23%
<b>Alto</b>	12	19%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

736 **Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por  
 737 Fernández

738 **Elaborado:** La investigadora.

739

740



741 **Figura 3.** Nivel de depersonalización en las docentes del nivel de educación inicial  
 742 *de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

743 **Elaborado:** La investigadora.

744 **Fuente:** Tabla 4.

745  
 746  
 747 **Interpretación y Análisis:**

748 De acuerdo a la tabla N°4y figura N° 3, que corresponden al Inventario de Síndrome de  
 749 Burnout de Maslach, sobre el nivel de depersonalización en las docentes del nivel de  
 750 educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno; se  
 751 puede apreciar que: de 62 docentes que equivalen al 100%; 36 de ellas, quienes  
 752 representan al 58% de la población docente se encuentran en el nivel Bajo de  
 753 depersonalización; 14 docentes quienes representan al 23%, se encuentran en el nivel  
 754 Medio de depersonalización y 12 docentes quienes representan al 19% en Alta  
 755 probabilidad de tener depersonalización.

756 Según lo descrito, podemos indicar que, el 19% de la población docente posee un nivel  
 757 alto de depersonalización, esto indica que los profesionales que pertenecen a dicho  
 758 porcentaje presentan sentimientos y actitudes negativas frente a los alumnos, lo que  
 759 conlleva a un proceso de endurecimiento a nivel personal, profesional y familiar

760 **Tabla 5**



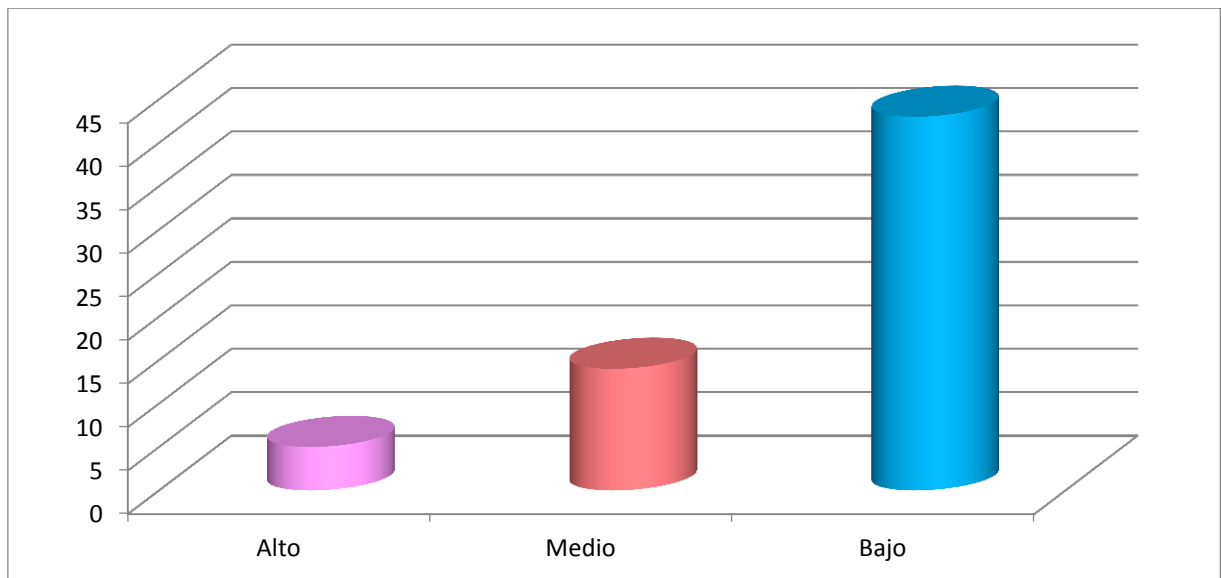
761 *Nivel de realización personal en las docentes del nivel de educación inicial de las*  
 762 *Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

Realización Personal	f	%
<b>Bajo</b>	43	69%
<b>Medio</b>	14	23%
<b>Alto</b>	5	8%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

763 **Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por  
 764 Fernández

765 **Elaborado:** La investigadora.

766



767

768 **Figura 4.** *Nivel de realización personal en las docentes del nivel de educación*  
 769 *inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno.*

770 **Elaborado:** La investigadora.

771 **Fuente:** Tabla 5.

772

773 **Interpretación y Análisis:**

774 De acuerdo a la tabla N°5 y figura N° 4, que corresponden al Inventario de Síndrome de  
 775 Burnout de Maslach, sobre el nivel de realización personal en las docentes del nivel de  
 776 educación inicial de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno; se  
 777 puede apreciar que: de 62 docentes que equivalen al 100%; 43 de ellas, quienes

778 representan al 69% de la población docente se encuentran en el nivel Bajo de  
779 realización personal; 14 docentes quienes representan al 23%, se encuentran en el nivel  
780 Medio de realización personal y 5 docentes quienes representan al 8% en Alta  
781 realización personal.

782 Según lo descrito, podemos indicar que, el 69% de la población docente posee  
783 posee un nivel bajo de realización personal, esto revela que los profesionales que  
784 pertenecen a dicho porcentaje no se sienten satisfechos consigo mismos y por ende con  
785 sus labores, así pues mantienen una sensación de que ha logrado muy poco dentro de  
786 entorno laboral y personal.

## 787 **4.2. DISCUSIÓN**

788

789 Tras presentar los resultados en la presente investigación se dará a establecer la  
790 discusión de los mismos.

791 En la investigación se logró determinar el nivel el nivel de Síndrome de Burnout  
792 que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas  
793 estatales del distrito de Puno. Con respecto al Síndrome de Burnout, se obtuvo como  
794 resultado que la mayoría de la población no presentan dicho Síndrome, no obstante en  
795 un porcentaje mínimo denotando un alto nivel en agotamiento emocional y  
796 despersonalización y bajo (Tabla 1).

797 Por otro lado analizando las dimensiones, se aprecia que 42 sujetos presentan un  
798 nivel alto de agotamiento emocional; Así mismo 36 sujetos se encuentran dentro del  
799 nivel bajo de la dimensión de despersonalización, y se observa que 43 docentes ostentan  
800 un bajo nivel de realización personal.

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

805 Las consecuencias de este síndrome a nivel personal pueden ser físicas y  
806 psicológicas; suelen presentarse quejas corporales como cefaleas, dolores musculares,  
807 úlceras, hipertensión arterial, alteraciones menstruales, pérdida de peso u obesidad,  
808 cansancio crónico, entre otros. En cuanto a los aspectos psicológicos puede encontrarse  
809 sintomatología asociada a la tristeza, depresión, ansiedad, sentimientos de culpa,  
810 soledad, rabia, ira, cólera, aburrimiento, impaciencia, baja tolerancia a la frustración.  
811 Así mismo puede disminuir la concentración y el rendimiento, puede conllevar al abuso  
812 y dependencia de sustancias y/o medicamentos o drogas.

813 Con referente al nivel interpersonal y actitudinal se relacionan con el  
814 distanciamiento afectivo hacia las personas que tiene que atender, así también como  
815 disminución del rendimiento y el compromiso con su trabajo que se asocian con el  
816 ausentismo a la institución, los retrasos y el abandono (Gil – Monte, 2005).

817 En general se presentan un alto nivel de agotamiento emocional y  
818 despersonalización; así mismo una baja realización personal (Maslach, 2001).

819 Por otro lado, una investigación realizada por Fernández en el 2002, muestra que un  
820 43,2% de profesionales presentan este síndrome.

821 Esta situación merece que se solucione de manera rápida en cuanto a la  
822 prevalencia de profesionales docentes que estén propensos de sufrir este Síndrome.  
823 Para ello se debe tomar en cuenta el desarrollo de estrategias de intervención que  
824 recalque la prevención y tratamiento de dicho síndrome, estas pueden ser a nivel

825 individual como la enseñanza de estrategias de afrontamiento de control y solución de  
826 problemas, asertividad y manejo eficaz del tiempo, así mismo tomar pequeños momentos  
827 de descanso durante el trabajo, marcarse objetivos reales, aumentar y conservar las  
828 amistades con interacciones satisfactorias y emotivas, solicitar ayuda cuando el trabajo  
829 es excesivo así como compartir los problemas laborales; además asesorar en la  
830 ejecución de técnicas de afrontamiento que estén basados en relajación muscular, esto  
831 puede ser llevado a cabo a nivel grupal, así también como el apoyo social que  
832 disminuye el sentimiento de soledad(Gil-Monte 2005).

833 Así mismo se identificó que las docentes del nivel de educación inicial de las  
834 instituciones educativas estatales del distrito de Puno presentan un nivel alto de  
835 agotamiento emocional. Los resultados revelan que el 68 % de los docentes alcanzan un  
836 nivel alto de agotamiento emocional (Tabla 3).

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

844 De la misma manera se presenta irritabilidad, generando una sensibilidad  
845 asentada hacia los estímulos sociales que provoca cambios de ánimos exagerados como  
846 enojo, tristezas, entre otros.

847 Los resultados encontrados se asocian con una investigación realizada por Arís  
848 en el 2007 en docentes del nivel primario en la zona de Valle España, porque encontró

849 que el 41.6% de los docentes presentó alta incidencia en la dimensión de agotamiento  
850 emocional. Así mismo Fernández en el 2002, realizó una investigación a docentes de  
851 nivel primario en Lima metropolitana resultando un 67 % de nivel alto en agotamiento  
852 personal.

853 Es posible que el agotamiento emocional que se presentan en los docentes puede  
854 ser motivada por el bajo salario que reciban por su labor y esto acarrea la incertidumbre  
855 por su permanencia en el centro de labor, además la numerosa población de alumnado  
856 designado en las aulas (más de 25 alumnos por aula) conduce a un estado de  
857 abatimiento unido a las exigencias y demandas emergentes de actividades dentro de la  
858 institución. Esta situación amerita que se realice programas de motivación, donde se  
859 incentive al profesional a desarrollar todas sus capacidades personales, esto generará  
860 satisfacción al acudir diariamente al centro de labor.

861 En lo antes mencionado se detalló a cerca de la dimensión de agotamiento  
862 emocional y sus repercusiones en el profesional, así pues en la investigación, también se  
863 buscó determinar si las docentes poseen el nivel alto de despersonalización.

864 Los resultados revelan que el 19 % de los docentes alcanzan un nivel alto de  
865 despersonalización (Tabla 4).

866 Maslach y Jackson (1981), consideran a la despersonalización como la aparición  
867 de sentimientos y actitudes negativas y clínicas acerca del sujeto con el que se trabaja.  
868 Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización lleva a los profesionales  
869 a considerar que esas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas. El  
870 desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del  
871 agotamiento emocional, puesto que causa un sentimiento de alienación respecto a los

872 demás, y fija una visión negativa de los otros, y aquellos a los que antes se cuidaba o  
873 con quienes se solía trabajar resultan ahora desagradables.

874 En general, esto se interpreta que los profesionales desarrollan actitudes  
875 negativas hacia los demás, hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida en general.

876 Los resultados encontrados en el estudio de Fernández en el 2002, quien en su  
877 investigación aplicada en Lima metropolitana a docentes del nivel primario, concluyó  
878 que un 65% presentan un nivel alto de despersonalización.

879 La despersonalización va de la mano con el agotamiento emocional, puesto que en un  
880 tiempo prudencial de mantener este desgaste originará la presencia de la  
881 despersonalización, es decir en otras palabras a mayor agotamiento y desgaste  
882 emocional, mayor será el sentimiento de creerse merecedor de esa situación que lo  
883 aqueja (Maslach, 1981).

884 Toda esta situación merece atenciones rápidas y directas como incentivar el  
885 desarrollo de autoconfianza, esta se define como la capacidad para demostrar un alto  
886 nivel de seguridad y confianza en las capacidades de sí mismo, aplicándolas al logro de  
887 los objetivos fijados, ésta logra movilizar todo el potencial cognitivo y emocional del  
888 sujeto, y logra convencer a éste de que el éxito es un logro personal y que puede  
889 contagiarse al entorno de trabajo.

890 En la presente investigación, además, se buscó determinar si las docentes  
891 poseen un nivel alto de realización personal en los docentes del nivel inicial de las  
892 Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Puno. Los resultados revelan que el 69  
893 % de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal.

894 Según Maslach y Jackson en 1981, consideran que son los sentimientos de  
895 competencia y éxito en el trabajo propio con personas, además implica la tendencia a

896 evaluarse positivamente y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con  
897 personas. En estos casos el profesional puede sentirse satisfecho consigo mismo y con  
898 su labor.

899 Por otro lado, la falta de realización personal describe la sensación de que ha  
900 logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena.

901 Las repercusiones que se manifiestan en las personas con baja realización  
902 personal son: la disminución de sus competencias personales en el centro de labor,  
903 irritabilidad, inseguridad de sí mismo y de sus logros personales, falta de ejercicio  
904 profesional dentro de aula, depresión, falta de participación en el entorno social,  
905 impuntualidad, falta de logros de metas y objetivos, pérdida del entusiasmo, entre otros.

906 Todo ello afecta la calidad de vida del profesional afectando su entorno social,  
907 organizacional, interpersonal e individual. (Maslach y Jackson, 1981)

908 Los resultados encontrados difieren a los planteados por Meza y Garay,  
909 2017 quien realizó una investigación Instituciones Educativas Privadas del distrito de  
910 Pilcomayo en Huancayo obteniendo como resultado los resultados que el 76,2% (16) de  
911 docentes presentan un nivel bajo de realización personal.

912 Es posible que la falta de realización personal que se presentan en los docentes  
913 pueda ser motivada por la falta de competencias personales dentro de la institución  
914 donde labora, esto quiere decir que el cumplimiento de sus objetivos no se da al cien por  
915 ciento y esto genera un estado de melancolía, frustración, desgano, falta de seguir  
916 adelante y por ende baja autoestima.

917

918

919 **V. CONCLUSIONES**

920

921 **PRIMERA.-** Se concluye que las docentes del nivel de educación inicial de las  
922 instituciones educativas estatales del distrito de Puno si presentan el  
923 Síndrome de Burnout. En un porcentaje menor de la población docente  
924 se encuentran en situación de riesgo, presentando síntomas de  
925 agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal;  
926 afectando negativamente a la salud y en el ámbito laboral. Por otro lado  
927 en un porcentaje mayor no presentan dicho Síndrome, ya que presentan  
928 niveles bajos agotamiento emocional, despersonalización y un nivel alto  
929 realización personal, así logrando crear un ambiente favorable en su  
930 entorno

931 **SEGUNDA.-** En la dimensión de agotamiento emocional se concluye que las  
932 docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas  
933 estatales del distrito de Puno presentan un nivel alto de dicha  
934 dimensión. .Las docentes presentan irritabilidad, estrés, tensión,  
935 malhumor, enfado y agotamiento en su labor educativa por ende la  
936 falta de entusiasmo para poder tratar con los demás. Así notándose una  
937 población en riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout.

938 **TERCERA.-** Se concluye que las docentes del nivel de educación inicial de las  
939 instituciones educativas estatales del distrito de Puno no presentan un  
940 alto nivel de despersonalización. Representando a un porcentaje menor,  
941 lo que significa que las docentes se encuentran en situación de riesgo,  
942 presentan actitudes negativas frente a sus alumnos conllevando a  
943 generar falta de empatía y confianza consigo mismo y con los demás.



944 Mientras que el mayor porcentaje no presenta dicha dimensión. Así  
945 notándose una población proclive en desarrollar el Síndrome de  
946 Burnout.

947 **CUARTA.-** En la dimensión de realización personal se concluye que las docentes del  
948 nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del  
949 distrito de Puno presentan un nivel bajo de realización personal.  
950 Mostrándose así que las docentes presentan depresión, falta de  
951 participación en el entorno social, impuntualidad, por creerse ineficaz e  
952 incapaz en el logro de sus metas y objetivos. Así notándose una  
953 población riesgo en desarrollar el Síndrome de Burnout.

954  
955  
956  
957  
958  
959  
960  
961  
962  
963  
964  
965  
966  
967  
968  
969  
970  
971  
972  
973  
974  
975  
976

977 **VI. RECOMENDACIONES**

978

979 **PRIMERA.-** El Síndrome de Burnout es un mal que está aquejando en la actualidad a  
980 todos los profesionales ya que si no es detectado antes y controlarlo a  
981 tiempo, afecta en su bienestar físico, psicológico y laboral de la persona  
982 que lo padece. Por ello es imprescindible que los directivos de las  
983 Instituciones educativas en general, sean evaluados a través del MBI  
984 por lo menos una vez durante el año para saber que actitudes y  
985 sentimientos presentan los docentes en el ámbito laboral.

986 **SEGUNDA.-** El agotamiento emocional es el núcleo del Síndrome de Burnout por  
987 ello es trascendental mantener un nivel bajo, por lo que se recomienda  
988 que las docentes deben tomar conciencia de su estado emocional para  
989 reconocer en sí mismos si padecen o no del síndrome de Burnout. A los  
990 directores realizar programas y charlas preventivas para estar alertas en  
991 la salud integral de los docentes para prevenir del síndrome de Burnout.

992 **TERCERA.-** En la dimensión de despersonalización se recomienda a las docentes y  
993 directores de las instituciones educativas implementar talleres  
994 promoviendo actividades, estrategias o técnicas de afrontamiento desde  
995 frente a esta dimensión para evitar que los docentes pasen por las  
996 demás dimensiones y llevándolos a padecer Síndrome de Burnout.

997 **CUARTA.-** En la dimensión de realización personal los resultados no son favorables  
998 puesto que los docentes presentan una baja realización personal. Por  
999 ello se recomienda a las docentes desarrollar talleres para elevar la  
1000 autoconfianza, esto repercute a que desarrollen la capacidad de un alto  
1001 nivel de seguridad y confianza en sí mismo y lograr convencer a éste, de

1002 que el éxito es un logro personal y que puede contagiarse al entorno de  
1003 trabajo.

1004

1005

1006

1007

1008

1009

1010

1011

1012

1013

1014

1015

1016

1017

1018

1019

1020

1021

1022

1023

1024

1025

1026

1027

1028

1029 **VII. REFERENCIAS**

- 1030 Arias, W. L. y Jiménez, N. A. (2009). *Síndrome de Burnout en docentes de Educación*  
1031 *Básica Regular de Arequipa. Educación.*
- 1032 Arís, N. (2005). *El Síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y*  
1033 *primaria en la zona del Valles Occidental.* Univertat Internacional de Catalunya.  
1034 Barcelona España.
- 1035 Arís, N. (2007). *El síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y*  
1036 *educación primaria en la zona del Valles Occidental.* Barcelona. Recuperado de  
1037 <http://www.tdx.cat/TDX-1027108-171248>.
- 1038 Bosqued, M. (2008). *Quemados Síndrome de Burnout ¿Que es? y ¿Cómo superarlo?*  
1039 (Paidós, Ed.) Barcelona.
- 1040 Fernandez, M. (2002). *Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación*  
1041 *primaria de Lima metropolitana.* Perú.
- 1042 Freudenberg, H. (1974). Staff Burn- Out. *Society For The Psychological Study of Social*  
1043 *Issues.* Obtenido de SPSSI:  
1044 [https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1540-](https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x)  
1045 [4560.1974.tb00706.x](https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x)
- 1046 Gil-Monte, P. (2005) *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).* Madrid:  
1047 Pirámide.
- 1048 Gil-Monte, P., & Peiro, J. (2015). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para*  
1049 *el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo.* Redalyc.org, . Obtenido de  
1050 <http://www.redalyc.org/html/167/16715210/>

- 1051 Hernandez, R. (2014). "Metodología de la Investigación" (6° edición ed.). México:  
1052 McGRAW-HILL./INTERAMERICANA EDITORES. S.A. DE C.V.
- 1053 Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory, Manual* MadridEspaña,  
1054 artículo recuperado del 1 de septiembre de <http://www.tradiciones.com/>
- 1055 Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (en inglés).  
1056 Consulting Psychologist Press.
- 1057 OMS. (2000). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la  
1058 Salud.
- 1059
- 1060
- 1061
- 1062
- 1063
- 1064
- 1065
- 1066
- 1067
- 1068
- 1069
- 1070
- 1071
- 1072
- 1073
- 1074
- 1075
- 1076
- 1077

1078

## ANEXOS

### 1079 CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH PARA DOCENTES

#### 1080 DATOS INFORMATIVOS:

1081 1.1. INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL: \_\_\_\_\_

1082 1.2. FECHA DE LA ENCUESTA: \_\_\_/\_\_\_/ 2019

1083 1.3. SEXO:

1084 (1) Femenino

(2) Masculino

1085

1086 1.4. ESTADO CIVIL:

1087 (1) Soltero/a

(2) Casado/a

1088 (3) Divorciado/a

(4) Viudo/a

1089

1090 1.5. EDAD:

1091 (1) 24 a 30 años

(2) 31 a 40 años

(3) 41 a 50 años

1092 (4) 51 a 60 años

(5) 61 a más años

1093

1094 1.6. N° DE HIJOS/AS:

1095 (1) Ninguno

(2) 1 a 2 hijos/as

1096 (3) 3 a 4 hijos/as

(4) 5 a más hijos/as

1097

1098 1.7. GRADO ACADÉMICO:

1099 (1) Bachiller

(2) Profesora

1100 (3) Licenciado

(4) Magíster

1101 (5) Doctorado

1102

1103 1.8. CONDICIÓN LABORAL:

1104 (1) Contratado/a

(2) Nombrado/a

1105

1106 1.9. AÑOS DE SERVICIO:

1107 (1) 1 a 5 años

(2) 6 a 10 años

(3) 11 a 15 años

1108 (4) 16 a 20 años

(5) 21 a más años

1109

1110 1.10. CANTIDAD DE ALUMNOS/AS A CARGO:

1111 (1) 10 a 15 alumnos/as

(2) 16 a 20 alumnos/as

1112 (3) 21 a 25 alumnos/as

(4) 26 a más alumnos/as

1113

1114 Estimada(o) docente: El presente cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está  
 1115 constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, cuyo objetivo es determinar el nivel de Síndrome de  
 1116 Burnout que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de  
 1117 Puno. Agradezco de antemano su sincera colaboración. El presente cuestionario es  
 1118 anónimo y su respuesta es de carácter confidencial y netamente para la investigación.

1119

1120 INSTRUCCIONES: A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre  
 1121 diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe  
 1122 indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con una (X) sobre  
 1123 el casillero que considere conveniente. Las opciones que puede marcar son las  
 1124 siguientes:

1125

N°	ENUNCIADOS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VZ A LA SEMANA	UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS
1	Me siento emocionalmente agotado /a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.							
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando . Me siento quemado por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							

13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.							
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.							

1126 FUENTE: Fernández (2002)

1127

1128 “GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN”

1129

1130

1131

1132