



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA**  
**SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TITULO:**

**SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN  
ESPECIAL Y DOCENTES DE EDUCACION INCLUSIVA DE LA  
CIUDAD DE PUQUIO, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTOR:**

**GARRIAZO MARCATINCO MIRELLA MADELAIDE.**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

*Dedico esta tesis a mis padres Yuri Alberto Garriazo Mayhua y Seferina Marcatinco Canales que siempre me apoyaron incondicionalmente convirtiéndose en mi motor y motivo para seguir adelante.*

*A mi hermana y sobrino por su preocupación e iniciativa por darme ánimos a seguir con mis sueños y metas.*

*Y a ti por brindarme tu apoyo, tu admiración y depositar tu confianza en mí.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por inspirar mi espíritu para la conclusión de la tesis.*

*A mis amigas y amigos por haberme acompañado en este largo camino y compartido gratos momentos.*

*A las instituciones educativas por el respaldo para poder trabajar con el personal docente en dicha investigación.*

*A la universidad Alas Peruanas y docentes por darme la oportunidad de estudiar y orientarme con sus conocimientos y experiencias en mi formación académica y profesional.*

# CONTENIDO

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema principal:.....	3
1.2.2 Problemas específicos:.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general:.....	4
1.3.2 Objetivo específicos:.....	4
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.5 Limitaciones la investigación.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.2.1 El estrés.....	13
2.2.2 Concepto del Síndrome de Burnout:.....	15
2.2.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout:.....	16
2.2.4 Síntomas del Síndrome de Burnout:.....	18
2.2.5 Factores que favorecen el surgimiento del síndrome de burnout:.....	20
2.2.6 Evolución del cuadro de síndrome de burnout:.....	27
2.2.7 El síndrome de <i>burnout</i> en la escuela.....	28
2.2.8 Causas Laborales del Síndrome de Burnout.....	32
2.2.9 Factores que Disminuyen el Síndrome de Burnout.....	35

2.2.10	Técnicas Preventivas del Estrés en la Psicología .....	36
2.2.11	La Educación Especial: .....	37
2.3	Definición de Términos Básicos:.....	39
2.3.1	Centro Educativo Básico Especial (CEBE).....	39
2.3.2	Centro de Educación Inclusiva .....	40
2.3.3	Educación Regular.....	40
2.3.4	Estrés .....	40
2.3.5	Síndrome de Burnout.....	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>42</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Planteamiento de las Hipótesis .....	42
3.1.1	Hipótesis general .....	42
3.1.2	Hipótesis Especificas .....	42
3.2	Definición conceptual y operacional de la Variable .....	43
3.2.1	Definición conceptual de Síndrome de Burnout.....	43
3.2.2	Definición operacional de Síndrome de Burnout .....	43
3.2.3	Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.....	44
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>45</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>45</b>
4.1	Tipo de la investigación .....	45
4.1.1	Nivel de investigación .....	45
4.2	Diseño de investigación .....	46
4.3	Población y muestra.....	47
4.3.1	Población: .....	47
4.3.2	Muestra: .....	47
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
4.5	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	49
4.6	Aspectos éticos.....	49
<b>CAPITULO V.....</b>		<b>51</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSION .....</b>		<b>51</b>
5.1	Análisis de los resultados.....	51
5.2	Análisis y discusión .....	58

5.3	Comprobación de hipótesis.....	60
5.3.1	Comprobación de la hipótesis principal .....	60
5.3.2	Comprobación de las hipótesis específicas .....	60
5.4	Conclusiones .....	63
5.5	Recomendaciones .....	65
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>67</b>

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Niveles de Síndrome de Burnout total en ambos colegios.....	50
Tabla 2: Niveles de síndrome de Burnout del colegio de educación especial.....	51
<i>Tabla 3: Niveles de síndrome de Burnout del colegio de educación inclusiva.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 4: Escalas de Síndrome de Burnout en el colegio de educación especial.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 5: Escalas de Síndrome de Burnout en el colegio de educación inclusiva.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 6: Escalas de Síndrome de Burnout en ambos colegios.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 7: Tiempo de servicio y Síndrome de Burnout en ambos.....</i>	<i>56</i>
Tabla 8 Promedio de Síndrome de Burnout por colegios.....	59
Tabla 9 Promedio de tiempo de servicio por colegios.....	61

## **RESUMEN**

Constantemente el docente debe responder a las necesidades de los educandos, padres de familia, compañeros de trabajo y autoridades educativas, por lo que el bienestar físico, emocional y mental se viene afectando, no obstante el docente al no contar con esa estabilidad y tranquilidad puede llegar a frustrarse, agotarse, hasta llegar a padecer signos y síntomas del síndrome de burnout, que es conocido como el estrés crónico, padeciéndolo los sujetos que tienen alta demanda en las relaciones laborales con otras personas, como son los docentes.

La presente investigación tiene como objetivo identificar los niveles de síndrome de burnout, analizar las variable de tiempo de servicio y las dimensiones de este síndrome (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), entre el centro de educación especial y el centro educativo inclusivo de la ciudad de Puquio provincia de Lucanas Departamento de Ayacucho, para ello se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, además de un diseño no experimental, con una muestra constituida de 45 docentes de ambos colegios. Empleándose la prueba psicométrica Inventory Maslach Burnout (MBI).

Los resultados obtenidos evidencian que un 28% de los docentes evaluados de ambas instituciones educativas presenta un nivel alto de síndrome de burnout, así mismo en relación a las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización los niveles que resaltan en cada una son de medio a bajo, similar resultado tenemos en la dimensión de realización



personal. En cuanto al tiempo de servicio se encontró que hay gran influencia en el surgimiento del síndrome de burnout los que vienen laborando más de 10 años tanto en los centros de educación especial y educación inclusiva. Por lo que se concluye que el síndrome de burnout tiene gran relación con las variables asociadas anteriormente en los docentes de educación especial e inclusiva.

**Palabras claves:** Síndrome de burnout, educación especial y educación inclusiva.

## **ABSTRACT**

The teacher must constantly respond to the needs of students, parents, co-workers and educational authorities, so the physical, emotional and mental well-being is affected, although the teacher does not have that stability and tranquility. get frustrated, exhausted, to get to suffer signs and symptoms of burnout syndrome, which is known as chronic stress, suffering the subjects who have high demand in labor relations with other people, such as teachers.

The objective of this research is to identify the levels of burnout syndrome, analyze the variables of time of service and the dimensions of this syndrome (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment), between the special education center and the inclusive educational center of the city of Puquio province of Lucanas Department of Ayacucho, for this a quantitative approach of descriptive level was used, in addition to a non-experimental design, with a sample consisting of 65 teachers from both schools. Using the Inventory Maslach Burnout (MBI) psychometric test.

The results obtained show that 28% of the teachers evaluated in both educational institutions have a high level of burnout syndrome, likewise in relation to the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization the levels that stand out in each are from medium to low, similar result we have in the dimension of personal fulfillment. Regarding the time of service, it was found that there is a great influence on the emergence of the burnout

syndrome, those who have been working for more than 10 years in special education and inclusive education centers. Therefore, it is concluded that the burnout syndrome has a great relationship with the previously associated variables in the teachers of special and inclusive education.

**Keywords:** Burnout syndrome, special education and inclusive education.

## INTRODUCCION

En la actualidad se ha notado una creciente preocupación por medir y abordar temas relacionados al desempeño del capital humano como factor fundamental dentro de una organización o institución, siendo el estrés crónico también conocido como el síndrome de burnout uno de los principales factores que afectan al trabajador. Según Lazarus y Folman (1984), refieren que el estrés se expresa como una respuesta emocional, fisiológica y conductual, potencialmente patógena, cuya calidad e intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de las demandas derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y los recursos habituales que poseen para afrontarlas. Dichas condiciones exteriores constituyen el conjunto de factores objetivos y subjetivos presentes en el ambiente laboral, no inherentes al trabajador, que influye o determinan en su actividad laboral. Cuando el individuo evalúa que las demandas derivadas de estas condiciones superan dichos recursos, movilizan un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales para afrontarlas.

Kasulin (2004), en su artículo el burnout en los docentes en gran parte son expuestos a padecer de cansancio laboral, debido a las exigencias de la profesión, pero también muchos de ellos se evalúan estresados, pero esto no quiere decir que padezcan de este síndrome, ya que el mismo es un conjunto de signos y síntomas en los cuales se menciona el agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción con la realización del trabajo, esto a causa que el docente se siente comprometido con los alumnos en servirles y satisfacer las necesidades, causando así agotamiento, esto se ve reflejado en el largo camino del trabajo, porque las exigencias dentro del mismo se dan todos los días.

El síndrome de burnout constituye uno de los focos de atención, puesto que se ha convertido en uno de los principales aspectos que compromete no sólo la salud del trabajador si no a la productividad y competitividad de las organizaciones. En este marco, la docencia es una profesión que muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout, involucrando a todos los profesionales que de una u otra forma tienen contacto frecuente con otros seres humanos e interactúan durante la jornada laboral, debido a la naturaleza del puesto y al entorno de trabajo.

La educación se ha convertido en una de las herramientas fundamentales para progresar, estar a la altura de las demandas y oportunidades que se presenten en nuestro país, así mismo para desarrollar habilidades y competencias que permita enfrentar los diversos problemas económicos, sociales, culturales, educativos entre otras necesidades que la sociedad nos impone. Teniendo en cuenta el enfoque de sistemas, en esta investigación se pretendió analizar el papel del docente pero en la educación especial que se encarga de brindar el servicio educativo a personas con discapacidad o multidiscapacidad con la finalidad de contribuir a su formación integral posibilitando su independencia personal e integración social y laboral. Para poder cumplir con esta labor el docente de educación especial requiere de una adecuada preparación y especialización acorde al tipo de excepcionalidad que atiende la institución educativa. Por el mismo hecho las personas con necesidades educativas especiales requieren de un mayor esfuerzo de atención en la educación que lamentablemente en nuestro país no se ha dado la importancia requerida limitando muchas veces los resultados deseados, agregado a ello el docente también debe lidiar con los problemas personales, psicológicos, familiares y sociales de los propios estudiantes, para motivarlos a desarrollar su potencial, sin embargo la frustración que le genera al docente por no lograr con los objetivos pueden ser fuente generadora de estrés con efectos adversos sobre conductas y actitudes que pueden influir en la calidad de la enseñanza.

Esto conlleva a pensar que si el docente de educación especial se encuentra debilitado mental y emocionalmente este terminara por afectar su trabajo, las relaciones con sus colegas, la familia y los propios alumnos teniendo a presentarse con más frecuencia en profesores que no han recibido la formación, ni la preparación psicológica necesaria para afrontar de manera adecuada esta problemática cuyas repercusiones pueden ser a nivel cognitivo, emocional y conductual.

En esta investigación se abordaran a los docentes que laboran con estudiantes con necesidades educativas especiales, es decir personas con discapacidad los cuales encontramos en el centro educativo especial “Imanuel Kant” y el centro educativo inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio provincia de Lucanas departamento de Ayacucho. Donde nuestro objetivo principal es determinar y comparar si los docentes padecen de síndrome de burnout y si hay diferencias significativas tanto en los docentes que laboran en el centro educativo especial y el inclusivo.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El estrés es considerado un mal relativamente nuevo, de manera crónica y en conjunción con otros factores el estrés laboral podría desencadenar en lo que llamamos “Síndrome de Burnout”. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los problemas psicológicos causados por el trabajo se han incrementado y en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización. Estudios realizados en Latinoamérica y Europa indican que casi un cuarto de los trabajadores sufren problemas de salud mental. Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SNC); en septiembre de 2000, el estrés laboral afectaba a un tercio de los trabajadores.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el Burnout ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo y el origen de un mayor número de accidentes y de ausentismo laboral.

Actualmente los maestros se ven inmersos en un mundo de alta exigencia en el ámbito educativo, al encontrarse con las diversas necesidades que tienen los estudiantes dentro del aula como hacerse responsables por su rendimiento académico, velar por su bienestar mental

y emocional siendo un compromiso que el docente debe asumir con el apoyo de los padres de familia, sin embargo; la mayoría de los mismos viven con familias disfuncionales, se encuentran en estado de abandono, existiendo en la mayoría de ellos violencia física como psicológica, desinterés por la educación de los hijos, bajos recursos económicos, entre diversidad de problemas sociales presentes en las familias de nuestra comunidad, así mismo el profesional debe manejar y enfrentarse a diferentes situaciones dentro del trabajo, condiciones laborales inadecuadas, es por todo ello que puede llegar a sobrecargarse emocionalmente, generando en el insatisfacción laboral, estrés, depresión, agotamiento físico y mental, poca realización personal y laboral.

Existen varios elementos que ponen al docente en riesgo de padecer el síndrome de burnout; como las demandas del trabajo del docente, al saber que tiene compromisos con toda la comunidad educativa, de tal manera que lo más importante y preocupante para nuestra educación es que el docente debe asumir la necesidad de atender a alumnos con discapacidad o multi-discapacidad, donde la mayoría de los docentes se enfrenta a una situación complicada, ya que en su gran mayoría no saben cómo trabajar con estos niños cuyas atenciones y necesidades son especiales y casi personalizadas, generando muchas veces rechazo, poco interés para que aprenda el niño o simplemente lo excluyen de la clase para poder trabajar con el resto de los niños que si rinden. Lamentablemente en la región de Ayacucho no hay docentes especialistas para atender alumnos con necesidades educativas especiales y termina siendo asumido este rol por los docentes de educación regular, generando frustración y descontento por su trabajo así como de la comunidad educativa.

Muchas de las veces dentro de lo laboral no existe la posibilidad de progresar/ ascender en el trabajo, por lo que el acomodamiento y estancamiento en el individuo se proyecta de forma negativa, porque ya no existen metas laborales que pueda alcanzar en un tiempo determinado, ya que sabe que pese a su esfuerzo no conseguirá un puesto y una mejor



remuneración.

La realidad que se viven en los centros de educación básica especial (CEBE) y los Centros Educativos Inclusivos, es diferente en cuanto al abordaje o enseñanza de los estudiantes. Ya que en los CEBES se trabaja netamente con niños, adolescentes, cuya discapacidad es de nivel moderado a grave así mismo con múltiples discapacidades teniendo como responsable una docente de aula. Por otro lado los Centros Educativos Inclusivos tienen tanto estudiantes regulares como también algunos estudiantes con discapacidad leve. Este panorama presentado es relativamente preocupante porque los docentes que llegan a ocupar estas plazas, no tienen la especialidad, mucho menos preparación ni vocación, lo cual hace que no tengan recursos metodológicos ni didácticos para esa problemática, llevándoles a situaciones de estrés, ya que el trabajo no solo consiste en impartir conocimientos sino también brindar atención personalizada al alumno, atender y orientar a la familia para que los apoyen en casa pero que lamentablemente son poco colaboradores y al contrario son reacios al apoyo en la educación de sus hijos.

Por estas razones es interés de la investigadora conocer el nivel de estrés que padecen los docentes que laboran en los CEBES cuyos estudiantes tienen diversidad de necesidades educativas especiales.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL:**

¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?

## **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

- a. ¿Qué diferencias existen en el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?
- b. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?
- c. ¿Qué diferencia existe en el nivel de Síndrome de Burnout respecto a la variable de tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

### **1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS:**

- a. Determinar las diferencias en el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.
- b. Establecer las diferencias en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes

del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

- c. Determinar la diferencia en el nivel de síndrome de burnout respecto a la variable tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

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

La investigación es importante por las siguientes consideraciones:

Desde la perspectiva teórica se busca aplicar conocimientos existentes para luego identificar los niveles del síndrome de burnout en los docentes que trabajan con estudiantes diagnosticados con alguna discapacidad, así mismo, encontrar el problema del entorno psicoeducativo donde laboran dichos docentes y así poder modificarlo como también prevenir la aparición y el desarrollo de esta patología laboral.

Por lado desde la parte aplicativa se pretende establecer estrategias, elaborar programas que permita reducir el estrés, con la finalidad de crear un buen clima organizacional, es decir; un lugar donde el trabajador se sienta a gusto, cómodo, motivado y satisfecho con la labor que realiza con los estudiantes.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación es importante porque se hace una comparación entre los niveles de Síndrome de Burnout en docentes de un Centro Educativo Básico Especial y un Centro Educativo Inclusivo.

Por tal razón se considera imprescindible realizar esta investigación ya que será de gran aporte para la educación especial y más aún para los promotores que ejercen esta labor como lo hacen nuestros docentes con las personas con discapacidad que tienen derecho a una

educación de calidad.

## **1.5 LIMITACIONES LA INVESTIGACIÓN**

Como todo trabajo de investigación, además de los alcances que se pueden lograr, según los objetivos y las metas planteadas, se debe tener claro que hay elementos que pueden obstaculizar o limitar el desarrollo del mismo. No siempre es posible determinar previamente todas las limitaciones, sin embargo a continuación se describirán dichos contratiempos o limitaciones propiamente dicho:

Uno de los mayores percances es que en el centro de educación básica especial los docentes en sus ratos libres los niños no los dejaban porque tenían que cambiarlos de pañal, o entre ellos se peleaban, quitándose los juguetes. Lo que ocasionaba desconcentración en el llenado de la prueba.

Por otro lado lamentablemente con el motivo de la huelga los profesores no podían hacerse un espacio para poder dialogar o responder a las pruebas.

Otra limitación fue que en la fecha programada para la evaluación algunos docentes salían de comisión o faltaban por lo que se tenía que reprogramar la evaluación.

El instrumento parte de la idea de que todo sujeto que responda lo hará con honestidad, no obstante la prueba no cuenta con escalas de veracidad como otros instrumentos psicométricos.

Dada la extensión del documento los directivos prefirieron que el cuestionario fuera dejado en las escuelas para que se contestara en el momento que los docentes tuvieran tiempo, lo que limitó el control en la manera de contestarlo o la aclaración de dudas en algunos reactivos que se pudieran tener.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Echevarría (2013) en la investigación: “Síndrome de Burnout en maestros de educación de primaria”, el objetivo de la investigación es identificar el nivel de síndrome de burnout, midiendo la prevalencia de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, en los maestros de educación primaria urbana, que tienen más de diez años de servicio en el reglón presupuestario 011, del municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, de México. Trabajándose con una muestra de 170 sujetos obteniendo los resultados a través de la prueba psicométrica Inventory Maslach Burnout (MBI), que específicamente mide el nivel de síndrome de burnout en las tres subescalas. Utilizando la investigación descriptiva y la metodología estadística de la media aritmética en las muestras normales. Al finalizar el estudio de la incidencia del síndrome de burnout en los maestros de educación primaria urbana, se logró establecer que los mismos tienen escalas bajas de despersonalización y agotamiento emocional, pero padecen de baja realización personal, por ello se proponen los talleres de información sobre el síndrome de burnout, motivación y crecimiento personal, con el fin de darlo a conocer, prevenir y disminuir los

signos y síntomas del mismo.

Muñoz & Correa (2012) en la investigación: “Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria”, la presente investigación tuvo como objetivo: la identificación de la prevalencia del Síndrome de Burnout y su posible relación con las estrategias de afrontamiento. Para tal fin se recurrió a una muestra de 120 docentes que vienen laborando activamente en el sector público como privado en la ciudad de Medellín-Colombia. Para alcanzar dicho objetivo se utilizó un diseño descriptivo correlacional no experimental de tipo transversal. El instrumento utilizado fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de Estrategias de afrontamiento modificada. Los resultados de presencia del síndrome indican una prevalencia alta en el 16%, media en el 43% y baja en el 41% de la población. Las estrategias de afrontamiento que están relacionadas positivamente con el síndrome son: búsqueda de apoyo social y búsqueda de apoyo profesional. Las que están relacionadas negativamente son: búsqueda de alternativa, evitación comportamental, conformismo, expresión emocional abierta y búsqueda de apoyo social.

Carvajal (2009) en la investigación: “Presencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Angeles”, el objetivo de la investigación es identificar los niveles de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en una muestra conformada por 121 docentes de enseñanza básica de la ciudad de los Ángeles, en Chile. El instrumento utilizado fue el cuestionario para la evaluación del síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) esta prueba psicométrica mide los niveles de presencia del síndrome a nivel general y en cada una de sus dimensiones, cuyos resultados permiten afirmar que la presencia del SQT entre los docentes es baja. Sin embargo al observar las distintas dimensiones estas arrojaron un alto grado de desgaste psíquico y de manifestación de actitudes cínicas como la

despersonalización especialmente en varones, entre la edad de 41 y 50 años coincidiendo con los más de 16 años de experiencia. En indolencia los puntajes más altos se registran en el grupo etario joven y en culpa los docentes de más años son los que obtuvieron mayor puntuación. En general se concluye que los docentes angelinos están sometidos a altos grados de estrés laboral. Esta investigación tuvo un enfoque mixto (cuanti-cualitativo) y un diseño de índole exploratorio y descriptivo.

Morales (2007) en la investigación: “Factores asociados al síndrome de deterioro en maestros de Educación Especial”, cuya población muestral estuvo conformada por 28 profesores tanto de los servicios del CAM y USAER. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory, el cual concluye: Que si existe el Síndrome de deterioro en los maestros de educación especial en el sistema federal en la ciudad de Puebla – México, considerando los factores sociodemográficos más relevantes; dándose con mayor frecuencia en mujeres casadas, grado académico licenciatura, actividad laboral Educadoras, ocasionando en ellas este síndrome. No obstante también se incorpora como una agravante a ello la diversidad de actividades que desempeñan, fuera de sus funciones, materiales e infraestructuras deficientes, la carga familiar, entre otros. Esta investigación es de tipo no experimental, transaccional y descriptiva.

Moreno (2005) en la investigación: “Burnout en profesores de primaria”, cuyo objetivo es analizar la influencia de las variables: optimismo y personalidad resistente en las dimensiones del síndrome de burnout. La población muestral estuvo conformada por 257 profesores que ejercen docencia en los colegios públicos de la zona sur de la comunidad de Madrid. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de burnout del profesorado Revisado (“CBPR”, Moreno, Garroza y Gonzales 2000). Cabe mencionar que esta investigación es tipo correlacional, además de un diseño no experimental. Los resultados indican que las variables de personalidad especialmente el optimismo y la dimensión de compromiso de la

variable personalidad resistente, parecen desempeñar un papel modulador en el síndrome de burnout.

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

Sánchez (2016) en la investigación: “Burnout en personal que trabaja en Educación Especial”, cuya población estuvo conformada por 62 profesionales evaluados que laboran en centros de educación especial. El instrumento empleado para la investigación fue el Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) y una ficha de datos. Este concluye: Que no hay Burnout en esta población de Educación Especial de la ciudad de Lima cuyos resultados muestra que la mayoría de los participantes evaluados tiene un nivel de medio a alto en la dimensión de cansancio emocional y medianamente bajo en despersonalización así mismo referido a la realización personal se identificó que la mitad de ellas presenta esa sensación. Por otro lado también considero las características sociodemográficos y condiciones laborales en las trabajadoras. Cabe resaltar que pese a no padecer de Burnout si hay un agotamiento en el trabajo que realizan siendo un precedente para generarse el estrés laboral de no ser asistidas por un profesional o mejorar su situación laboral. El método utilizado en esta investigación es el diseño descriptivo.

Dávila (2015) en la investigación: “Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución Educativa Nacional de Chiclayo”, cuyo objetivo es determinar los niveles de estrés laboral y los factores asociados. La población muestral estuvo conformada por 40 docentes. Se utilizó como instrumento la escala de estrés laboral de Hernández Gonzales. Así mismo esta investigación fue de tipo cuantitativo, además de un diseño no experimental – descriptivo simple. Los resultados obtenidos revelan que el estrés laboral se encuentra en un nivel medio con el 60% asimismo los factores que obtienen porcentajes más altos son el desgaste emocional e insatisfacción por retribución y los factores



con menos incidencia son la insatisfacción del ejercicio profesional, la desmotivación, exceso de demandas de trabajo y demérito profesional. Por lo que se concluye que el estrés laboral tiene gran relación con los factores asociados mencionados anteriormente en los docentes de educación básica.

Pari & Alata (2015) en la investigación: “Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca”, cuyo objetivo es determinar la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de burnout, donde la población muestral estuvo conformada por 47 docentes del nivel inicial, primaria y secundaria. El instrumento utilizado fue el cuestionario de clima social de R. H Moss, y el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyos resultados indican: que el 53.2% de los docentes presentan un nivel de clima laboral bueno así mismo un bajo nivel de síndrome de burnout., en cuanto a las correlaciones por dimensiones se obtiene que el clima laboral en su dimensión se correlaciona indirectamente y significativamente con la variable síndrome de burnout, del mismo modo el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio muestra una correlación indirecta y significativa. Por otro lado, el clima laboral en su dimensión autorrealización muestra una correlación, pero esta no es significativa con la variable síndrome de burnout. Esta investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional.

Fluker (2014) en la investigación “Influencia del síndrome de Burnout sobre el clima institucional en docentes de la facultad de medicina humana de la universidad Nacional San Antonio de Abad”, cuya población muestral estuvo conformada por 62 docentes. El instrumento empleado fue la escala del clima institucional según Koys y Decottis y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Este estudio tiene como objetivo determinar la influencia del síndrome de Burnout sobre el clima institucional en docentes, para ello se utilizó un enfoque Cuantitativo, además de un diseño no experimental. Mediante el método

descriptivo, correlacional y transversal, la cual conto con una población constituida por todos los docentes nombrados y contratados que laboran en la facultad de medicina humana, de la UNSAAC, en su mayoría en el nivel medio con el 93.5%, además de niveles de cansancio emocional bajo y medio al igual que la despersonalización, mientras que la realización personal presento niveles altos en 45% de los participantes. Respecto al clima institucional esta percepción es negativa en 51% con la autonomía y reconocimiento siendo positiva y las demás dimensiones negativas. Por lo que se concluye que el síndrome de Burnout en los docentes de la facultad de medicina humana no tiene diferencias significativas en relación al clima organizacional, rechazando la hipótesis en esta institución.

Manya (2008) en la investigación: “Fuentes de presión laboral, dimensiones de personalidad y estrés laboral en profesores de Educación Especial de Lima Metropolitana”, cuya población muestral fue conformada por 308 profesores evaluados. Los instrumentos utilizados para esta investigación fue el cuestionario de presiones laborales de Travers y Cooper, el Cuestionario de Personalidad de Eysenck y el inventario de Burnout de Maslach, el cual concluye: Que si hay correlaciones significativas entre las variables; observándose que a mayor extraversión corresponde menor presión laboral, menor cansancio emocional, despersonalización y una mayor realización personal; por su parte quienes obtienen puntuaciones altas en neuroticismo y psicoticismo perciben mayor presión laboral experimentado cansancio emocional, despersonalización y una menor realización personal. Del mismo modo a mayor presión laboral se observa mayor cansancio emocional, despersonalización y una menor realización personal en los trabajadores. El método utilizado en esta investigación es el diseño descriptivo correlacional.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 EL ESTRÉS**

El estrés es la enfermedad de nuestro tiempo, debido a las exigencias de la vida moderna, Selye (1980), considera al estrés como un desequilibrio sustancial entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del organismo, es una condición psicológica y física en la que el individuo está sujeto a alguna forma de amenaza o desafío y prepara al organismo para la lucha o para la huida.

El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas, no se puede evitar, cualquier cambio al que debemos adaptarnos representa estrés. Los sucesos negativos como daño, enfermedad o muerte de una ser querido son hechos estresantes, igualmente los sucesos positivos como ascender en el puesto de trabajo o ser designado para un cargo directivo traen consigo el estrés por las nuevas responsabilidades que se tiene que asumir.

La asociación psiquiátrica Americana a través del DSM-IV (1995) señala dos tipos de estrés: el estrés negativo o distres y el estrés positivo o eutres.

*El estrés positivo o eutres*; produce alivio de la tensión, es un tipo de presión que induce a la acción donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente consciente y creativa y prepara su cuerpo y su mente para un función optima; en este estado de estrés el individuo deriva placer, alegría, bienestar, equilibrio y experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, entre otras. El eutres es un estado

importante para la salud del ser humano, el cual resulta, en una diversidad de beneficios y efectos positivos, tales como, el mejoramiento del nivel de conocimiento, provee la motivación excitante, por ejemplo: crear un trabajo de arte, crear una teoría científica. Es un estrés para ser utilizado como auxiliar para el crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, el estrés positivo es indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo.

*El estrés negativo o distres:* es aquel perjudicial o desagradable, se caracteriza por el mantenimiento de la tensión; los músculos y órganos envían señales al cerebro de incomodidad y fastidio, hay falta de confianza e inseguridad, un mantenimiento creciente del estado de alerta, incomodidad física, tensión mental, pensamientos negativos y desconcentración; este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. En la vida cotidiana encontramos estresores negativos tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros.

*El estrés del profesor;* se define como una respuesta del profesor con efectos negativos tales como cólera, ansiedad y depresión acompañados de cambios fisiológicos potencialmente patógenos como descargas hormonales e incremento de la tasa cardíaca y se presenta como resultado de las demandas que se hacen al profesor como tal (Esteve, 1994).

Carrozzo, 2000 (citado por Velasquez y Chunga, 2006), en su análisis de la realidad de los maestros peruanos afirma que el estrés del profesor proviene de la relación con el alumnado, las condiciones de trabajo, las reformas y la falta de reconocimiento social por su labor señalando como principales fuentes de estrés lo siguiente:

- Baja motivación de los estudiantes y del contexto educativo.

- Problemas de disciplina en el aula y falta de recursos de solución de conflictos por vías no violentas.
- Malas condiciones de trabajo, como son el excesivo número de alumnos en las aulas y la falta de equipamiento adecuado.
- Presiones temporales y sobrecarga de trabajo.
- Continúas reformas o modificaciones administrativas.
- Descalificaciones de los padres y del sistema social.
- Cambios en las demandas de currículo y organización.
- Desprestigio y falta de reconocimiento social.
- Escasa promoción de profesorado.

En cuanto a las demandas a las que los profesores se encuentran sometidos son: la sobrecarga mental y emocional. El trabajo del profesor se caracteriza por la exigencia de altos niveles de concentración, precisión y atención diversificada que implica tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez y recordarlas (sobrecarga mental); además se le exige que mantengan las buenas relaciones humanas con los alumnos, padres de familia y los demás profesores, sin embargo, estas relaciones en ciertas ocasiones pueden ser conflictivas (sobrecarga emocional). Las repercusiones de la sobrecarga mental y emocional puede afectar el bienestar psicológico del profesor convirtiéndose en crónica y que muchos investigadores lo identifican con el Síndrome de Burnout o desgaste psíquico.

### **2.2.2 CONCEPTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT:**

La primera definición apareció en 1974 por Herbert Freudenberg quien dice que el síndrome de burnout es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador. Dentro de este síndrome las actitudes y las conductas de los profesionales

cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral, ya que se encuentran inmersos en el desánimo, que van acompañados de expectativas defraudadas y de ideales destrozados, que se revelan en las actitudes negativas hacia los clientes y hacia las organizaciones.

Fernández (2008), sostiene que el síndrome de burnout progresa, el sujeto que lo padece, con el tiempo, se da cuenta de las situaciones que han cambiado dentro del entorno laboral y personal, no encuentra ahora satisfacción en lo que hace, el trabajo le pesa cada vez más, cuando existían circunstancias negativas sabía afrontarlas con alegría, con sana resignación, a lo que ahora se hace un esfuerzo inabordable; al finalizar la jornada laboral termina agotado y vacío, al no querer saber nada de nadie, con los pacientes, alumnos, usuarios o clientes ya no se comporta de la misma manera, y observa que con el paso del tiempo se le hace más difícil soportarlos y enfrentarse a ellos, además siente que está desgastado y que está perdiendo el control de la vida.

El investigador define esta variable del Síndrome de Burnout como un estado de fatiga o frustración ocasionado por la falta de recompensa esperada tras un esfuerzo dedicado a una causa o a un proyecto de vida. Se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del individuo, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes indiferentes hacia el trabajo y hacia las personas.

El término burnout a partir de 1982 ha sido aceptado dentro de la comunidad científica, en ese mismo año se creó el inventario de burnout por Maslach, que mide el burnout en individuos que tienen trabajos con el recurso humano.

### **2.2.3 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT:**

Maslach y Jackson (1981) refiere que con frecuencia la interacción entre los empleados de una institución de servicios humanos, como hospitales o escuelas y sus clientes, está impregnada de un estrés crónico, resultados de los problemas constantes de

tipo físico, psicológico o social, que presentan las personas que solicitan el servicio. De esta forma las relaciones se vuelven complejas y se saturan de sentimientos diversos como miedo, coraje, frustración o desesperación. Los empleados que se encuentran por largo tiempo expuestos a este estrés, pueden sentirse emocionalmente vacíos y caer en el llamado síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1981), el síndrome de burnout se caracteriza por tres factores que lo determinan y que se consideran como el resultado al estrés crónico que se vive a diario en las instituciones ya mencionadas y son:

**a). Agotamiento emocional:**

Esta característica surge a consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse a todos los retos que la labor le plantea, concretándose en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, el sujeto se muestra constantemente con un descontento, pesimismo ante las situaciones que tiene que resolver en el trabajo, no encuentran un sentido a lo que hace dentro de la labor, no dan más de sí aunque así se requiera, sino simplemente cumple de manera insatisfecha los roles que le correspondan.

**b). Despersonalización:**

Esta característica surge a consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse a todos los retos que la labor le plantea, concretándose en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, el sujeto se muestra constantemente con un descontento, pesimismo ante las situaciones que tiene que resolver en el trabajo, no encuentran un sentido a lo que hace dentro de la labor, no dan más de sí aunque así se requiera, sino simplemente cumple de manera insatisfecha los roles que le correspondan.

### **c). Reducción de satisfacción personal:**

Esta característica nace a causa de los dos anteriores, en ello entra lo que se conoce como reconocimiento a lo negativo donde el proyecta a las demás personas, simplemente se siente frustrado de realizar a medias el trabajo y de sentirse con muchas inestabilidades personales dentro del ámbito laboral, en este proceso el sujeto se da cuenta de que los resultados no son los esperados, y esto lo llega a frustrar más y llega a sentir insuficiencia profesional, teniendo como consecuencia también la baja autoestima, se comienza a sentir inútil para el mismo como para los demás, no se siente realizado ni con visiones o metas para seguir laborando, hasta llegar a querer retirarse definitivamente de todas las actividades para no seguir sufriendo o frustrándose.

### **2.2.4 SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT:**

Bosqued (2005), ha estudiado los síntomas del síndrome de burnout en diferentes áreas del ser humano, que van desde lo mental hasta la conducta.

#### **a. Cognitivos o mentales:**

Sentimientos de fracaso, impotencia, desamparo, frustración e inadecuación profesional, con una percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los aciertos del éxito, la persona tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias que realiza, a la vez la autoestima se ve afectada en el individuo ya que a través de los pensamientos negativos llega a sentirse impotente.

La ansiedad, irritabilidad, repentinos cambios de humor, incluso en ocasiones llegan a presentar un cuadro depresivo, que causa bajo rendimiento laboral, actitudes pesimistas hacia el trabajo, con falta de ilusión o motivación por lo que realiza diariamente, invadiéndolo sentimientos de vacío, estando expuesto a no cumplir las metas deseadas y que ello lo lleve a tener baja tolerancia a la frustración.



**b.** Fisiológicos:

La persona se siente con cansancio y fatiga crónicos que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puentes y vacaciones, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que reaparezcan y en ocasiones con mayor intensidad que antes, constantemente le cuesta conciliar el sueño por lo que cae en el problema del padecimiento de insomnio, también el padecimiento de cefaleas, dolores músculo-esqueléticos (lumbalgias y cervicalgias), taquicardias, Alteraciones gastrointestinales, como gastritis, estreñimiento o diarreas, aumento de la presión arterial, entre otras, que causa el deterioro físico del educador que se vuelven constantemente barreras para que se desarrolle adecuadamente dentro del trabajo.

**c.** Comportamentales:

El comportamiento también se ve afectado a través del descenso del rendimiento laboral y de la calidad del trabajo realizado, lo que realizaba antes con tantas energías ya no lo realiza, o simplemente no realiza el rol que le corresponde, muchas personas pueden llegar a las adicciones o aumentar el consumo de tabaco, café, fármacos u otras drogas que perjudican el comportamiento del mismo.

Por la falta de estabilidad emocional el profesional comienza a tener frecuentes bajas laborales y ausencias injustificadas, dificultades en la relación con los receptores de sus servicios profesionales y con los compañeros de trabajo, que llegan en ocasiones a comportamientos agresivos con los mismos.

**d.** Emocionales:

López (2011), agrega los síntomas emocionales dentro del síndrome de burnout, de los cuales destaca la baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, muestran distanciamiento respecto a las personas que demandan los servicios, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean.

La persona cada día más disminuye la capacidad para memorizar datos, para realizar razonamientos abstractos, juicios, entre otros.

**e.** Imagen personal:

Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como; bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillarse, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y por lo tanto que imagen proyecta con ello, muchas personas quizás no le ponen importancia a este aspecto, pero es una alerta para las personas que rodean al profesional.

## **2.2.5 FACTORES QUE FAVORECEN EL SURGIMIENTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT:**

Maslach (1982) menciona principalmente tres factores que favorecen el surgimiento del síndrome de burnout:

*a. El medio laboral:*

Es donde se presta el servicio, considerando que tanto los recursos disponibles como las limitaciones, la relación entre el que presta el servicio y el que lo recibe, las relaciones entre los compañeros de trabajo o las metas, están condicionadas por la institución misma y no por el sujeto que presta el servicio, esto ocasiona que haya falta de control en su trabajo, dando como consecuencia frustración y enojo.

En el caso de los docentes, como lo menciona Maslach (1982), los profesores al relacionarse con sus superiores, directores o supervisores requieren liberar mayor energía y tensión que cuando se relacionan con sus alumnos o padres de familia.

En las evaluaciones realizadas por los superiores al personal, por lo general se destacan más los aspectos negativos que positivos y al no lograr ponerse de acuerdo, surge un sentimiento de insatisfacción y el personal tiende únicamente a hacer lo mínimo necesario.

La relación con los compañeros de trabajo, también es causa de estrés, cuando la fuente de las dificultades no se puede percibir con claridad, el enojo que surge entre el personal genera discusiones, luchas internas o descalificación entre compañeros.

La necesidad de independencia y auto determinismo es un símbolo de desarrollo y madurez, las personas que tiene algo que decir en su trabajo y pueden ejercer control sobre él, se sienten más felices que los que se sienten atrapados, impotentes y débiles. Así que el exceso de estrés está relacionado con las personas que no tienen control sobre su trabajo, pero también sobre aquellos donde hay un excesivo control, es decir cuando hay una necesidad de controlar todo y a todos y se rehúsan a compartir o delegar el poder.

Algunos indicadores de este sentimiento de malestar, pueden percibirse cuando las reuniones de organización del trabajo, son vistas como pérdidas de tiempo y cuando alguien del personal emite su opinión o solicita apoyo, dentro de reuniones, es criticado y observado como egoísta, débil, flojo o incompetente.

Otro signo que puede observarse, es cuando alguno de los trabajadores, se aísla o se aleja del resto de los compañeros, siendo el mensaje “déjenme solo hacer mi trabajo” (Maslach, 1982 pág. 43)

El excesivo número de personas con las que se trabaja, puede ser otra fuente de estrés ya que se tienden a desarrollar formas rápidas e interpersonales de atención, por lo que la calidad del servicio que se brinda disminuye y se presentan sentimientos de frustración, irritabilidad y coraje hacia ellos.

Un aspecto importante es que en muchas ocasiones los profesionales se sienten atrapados, cuando no tiene oportunidad de que otra persona los libere temporalmente del contacto estresante con la gente. Pueden sentirse atrapados también cuando por limitaciones físicas o económicas no pueden cambiar de trabajo o sienten que es el único trabajo que los beneficiara al quedar cerca de su casa, tener un horario accesible o ser el único disponible.

Dentro de las organizaciones otra causa de estrés es cuando las reglas son confusas o las funciones no están claramente definidas, cuando hay constantes disputas, cuando la comunicación entre autoridades y los empleados es limitada e incluso cuando existe un exceso de papeleo.

Cherniss (1980) hace referencia a que las personas que trabajan en ambientes demandantes, frustrantes o aburridos tienden a cambiar más negativamente que aquellos donde sus trabajos son interesantes y se les brindan apoyo y estimulación. Además también menciona que en los profesionales que laboralmente no cumplen con lo que las organizaciones esperan de ellos, se presenta una crisis de competencia, que en ocasiones se supera con la experiencia, pero que en otros casos permanece durante toda la vida laboral, en estos casos son propensos a sufrir el síndrome de burnout.

*b. Personas con las que se trabaja:*

La relación que surge entre la persona que brinda el apoyo y entre el que lo recibe, es donde se manifiesta el desgaste emocional por el esfuerzo constante de mantener siempre una postura equilibrada ante situación de crisis o frustración.

Una de las características que aparecen como consecuencia de este desgaste, es el de desarrollar una actitud negativa, tanto hacia sus capacidad como a su valor de seres humanos, generando un alejamiento gradual.

Se indica que por lo general las personas que buscan apoyo, como se mencionó anteriormente son personas enfermas, con problemas, en depresión o incapacitados para cuidarse a sí mismos. Puede observarse que la parte positiva que pudiera existir en estas personas por lo general no se comunica, pues no es el punto de tratar o porque se teme que no se les dará la misma atención, servicios o beneficios.

De esta manera se tiene un enfoque parcial de la persona, viendo solo la parte enferma y no la sana. Cuando los problemas son superados las personas desaparecen. Así mismo cuando

regresan es porque los problemas aparecen nuevamente.

Otro punto importante a considerar es que en todos los trabajos es necesaria la retroalimentación, saber que nuestro trabajo está bien o mal hecho y en este caso la retroalimentación positiva es mínima o no existe y por lo general es caso exclusivamente negativa. Esto crea en el trabajador un sentimiento de que su trabajo es poco placentero y gratificante generando con el tiempo sentimientos negativos sobre la falta de agradecimiento de las personas que reciben el apoyo.

También se considera que cuando la naturaleza de los contactos con las personas es confusa o difícil, se engendra en forma gradual y enmascarada, frustración y coraje que es expresada en aversión. Pero cuando no puede ser expresada hacia las personas que la generan, como sería el caso de los niños en las escuelas, esta aversión es desviada hacia otras personas como los compañeros de trabajo o padres de familia, con motivos que en muchas ocasiones son irrelevantes. (Maslach 1982).

c. *Características de personalidad y los aspectos que motivan al profesional a elegir una carrera de servicio:*

Las características personales son tan importantes como las exteriores, porque representan la forma como el individuo se enfrenta al estrés emocional y explica como una persona puede experimentar el síndrome de deterioro de manera muy particular y otro simplemente no lo experimenta.

Maslach (1982) realizó varias investigaciones que nos indican que existen características demográficas y de personalidad así como motivantes en la elección de la profesión docente tendientes a generar la existencia del síndrome de deterioro, algunas de las que menciona son las siguientes:

d. *Características demográficas*

Con respecto al sexo se encontró que hombres y mujeres, se experimenta el síndrome de burnout en el mismo grado, sin embargo en los hombres se presenta más la despersonalización y los sentimientos de endurecimiento y en las mujeres se presenta más el agotamiento emocional. Eichinger, Heifetz, Ingraham (1991) también hacen referencia a que la diferencia de los roles biológicos tienen poca relación sobre el estrés y la satisfacción laboral.

La edad es otro de los aspectos estudiados por Maslach (1982) donde se observó que el síndrome es mayor mientras más joven es el trabajador y es menor con el incremento de la edad, porque se infiere que hay mayor estabilidad y madurez.

En cuanto a la preparación profesional, se encontró mayor deterioro en aquellos que terminaron su carrera y no continuaron estudiando, mostrando mayor despersonalización, mayor insatisfacción personal y más agotamiento emocional.

También se halló un alto grado de agotamiento emocional en los profesionales con postgrado, pero en todas las demás dimensiones estuvieron bajas. Se encontró menor grado de deterioro en aquellos que tenían menos estudios.

Otro aspecto estudiado por Maslach (1982) es con respecto al estado civil y la presencia de hijos en familias de los trabajadores. Las personas solteras y las que no tienen hijos, son los que exhiben mayor riesgo de presentar el síndrome de deterioro, al contrario de los casados y con hijos.

*e. Características de personalidad*

Otra correlación significativa en los estudios de Maslach (1982) es la que se refiere a la personalidad introvertida y el estrés, es decir, aquellas personas que son silenciosas, retraídas, reservadas y distantes, excepto con sus amigos íntimos, que al mismo tiempo son personas confiables, pesimistas y dan gran valor a las normas éticas, en este tipo de personas se encontró un estrés moderado.

Otro perfil más, que puede observarse en las personas que presentan el síndrome de burnout son las personas débiles de carácter y poco asertivas para enfrentarse a los demás. Son personas sumisas y asustadizas para comprometerse y con dificultades en poner límites en la relación de ayuda. Con frecuencia les es difícil controlar las situaciones a las que se enfrentan, entregándose pasivamente a las demandas, por tal razón es fácil para ellos sentirse sobrecargados, surgiendo así un deterioro significativo Maslach (1982).

La autora menciona también que se puede observar el síndrome de deterioro en personas con carácter de impaciencia e intolerancia, que con frecuencia caen en enojo y frustración por cualquier obstáculo. Estas personas tienen dificultad para manejar sus impulsos hostiles y los proyectan con frecuencia sobre las personas con las que trabajan, tratándolos en forma despersonalizada y despreciativa.

Otro perfil más de personalidad presente en los sujetos con síndrome de deterioro es el que se relaciona con las personas que carecen autoconfianza, tienen pocas ambiciones, no tienen bien definidas sus metas y por lo tanto no presentan determinación ni seguridad para llegar a ellas. Son adaptables a las situaciones, antes que enfrentar sus retos y ser emprendedores, el sentido de autovalor que manejan está basado en buscar la percepción y la aprobación de los demás.

f. *Razones que motivan la elección de la profesión docente*

Maslach (1982) menciona que algunos motivantes que lleva al trabajador a elegir una profesión de servicio, pueden ser motores que general el surgimiento del síndrome de burnout. A diferencia de los motivantes relacionados con un alto salario, beneficios especiales o un alto prestigio que en la mayoría de los casos son inexistentes en esta profesión, es necesario tomar en cuenta otros.

En primer lugar se menciona el hecho de considerar que este tipo de profesiones parece venir de motivos altruistas o desinteresados. Socialmente esos motivos son altamente

valorados. Pero hay otras razones que no parecen tan nobles, sino más bien egoístas. Las personas no reconocen que estos motivos operan en ellas, porque parecen inapropiadas e inaceptables, sin embargo estos motivos traen consigo grandes dificultades ya que las personas necesitan ser reconocidas y atendidas.

La autora menciona que existen casos donde escoger una profesión de ayuda como la docencia sirve para aliviar sentimientos de minusvalía. En este caso el profesional depende de otros para auto validarse, y cuando los demás fallan en la retroalimentación positiva, o en responder exitosamente al tratamiento, se presentara un sentimiento de devastación emocional.

Otro motivante común mencionado por Maslach (1982) es la presencia de sentimientos de omnipotencia en los trabajadores que escogen este tipo de profesiones y una consecuencia es que existe un exceso de responsabilidad por los fracasos y éxitos de las personas que reciben los servicios. La falta de autoconocimiento de los límites y capacidades hace que se desarrollen discrepancias entre las aspiraciones y las realizaciones y por consecuencia surge un sentimiento de fracaso.

En el caso de los profesionales con un exceso de necesidad de aceptación y afecto, el profesional se esforzara para complacer y satisfacer a los clientes, compañeros de trabajo o superiores. No hará nada que pueda molestarlos. Si el aprecio no es dado al profesional, entonces este se sentirá herido y traicionado y empezara a nutrir un sentimiento de antipatía ocasionando reacciones negativas hacia ellos Maslach (1982).

Están también los profesionales que carecen de relaciones afectivas cercanas como familia o amigos, en estos casos la autora menciona que serán más independientes de los clientes y colegas para que cubran sus necesidades.

Todos estos motivos no son necesariamente malos, alcanzar la satisfacción a través de un trabajo y sentirse bien, es una recompensa razonable, sin embargo, el problema es que se



puede hacer daño si se usa la relación de ayuda para obtener gratificación personal. No solo puede inferir con la calidad del apoyo que se da, sino también puede ser una fuente de estrés que conduzca al síndrome de deterioro Maslach (1982).

### **2.2.6 EVOLUCIÓN DEL CUADRO DE SÍNDROME DE BURNOUT:**

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980), Explican las cuatro fases que atraviesa una persona antes y durante el padecimiento del Síndrome de Burnout:

a) Etapa de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, se involucra demasiado y asume tareas que no le corresponden de manera voluntaria, posee una hipervalorización de su capacidad profesional.

b) Etapa de estancamiento: Al pasar el tiempo el individuo observa que los esfuerzos realizados en su trabajo no son recompensados, ni reconocidos, en ocasiones no logra cumplir con los compromisos adquiridos y sus expectativas se ven frustradas, esto provoca el sentimiento de desilusión. El individuo constata que sus expectativas profesionales no están siendo satisfechas, por cual, pierde el idealismo y entusiasmo hacia su trabajo.

c) Etapa de apatía: Es la fase central del síndrome: El individuo desarrolla apatía y falta de interés hacia las actividades laborales, se ausenta reiteradamente, evita el contacto con los compañeros, se ausenta del puesto laboral.

d) Etapa de distanciamiento. La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional, en los casos más extremos dejan de ejercer la profesión.

### **2.2.7 EL SÍNDROME DE *BURNOUT* EN LA ESCUELA**

Como bien dice Nieto (2006), el profesor no corre el riesgo de caer de un andamio ni se ve afectado por silicosis, pero el entorno educativo también supone un riesgo para su salud física y, sobre todo, mental. Ello debido a que las exigencias laborales hoy en día son más mentales que físicas (Arias, 2011); es decir, el profesor está sometido a factores de riesgo psicosocial. Estos factores de orden psicológico o social abarcan situaciones de tipo laboral, familiar o personal; que inciden en la aparición y/o mantenimiento de diversas condiciones que afectan la salud mental del profesor. En ese sentido, la profesión docente está sometida a una serie de presiones internas y externas que mellan la salud del docente. Por ejemplo, las familias, las instituciones educativas y la comunidad en su conjunto exigen que el profesor eduque y forme personas en una sociedad llena de violencia, injusticias y desigualdades sociales (Llorens, García y Salanova, 2005).

Además, la labor docente es un ejercicio que está sometido a continuos cambios impulsados por las reformas educativas, que se han ido imponiendo en el sistema educativo (Salanova, Martínez y Lorente, 2005). Por si fuera poco, la docencia exige una actividad laboral y extralaboral muy intensa (Santana, Fernández, Almirall y Mayor, 2007), que implica, hoy más que nunca, un amplio conocimiento interdisciplinario. Esto supone un perfil del educador con mayor preparación pedagógica (Torres y Lajo, 2008), cuya importancia en la sociedad es nodal para el desarrollo de las jóvenes generaciones que son el futuro del país; sin embargo, el docente debe enfrentar una serie de dificultades económicas, sociales y laborales (Fernández, 2002), y se le considera, muchas veces, como el responsable de las deficiencias del sistema educativo (Marqués, Lima y Lopes, 2005).

En el ámbito del microcosmos de la escuela, la relación entre profesor y alumno es complementaria: los primeros dan y los segundos reciben (Arias, 2008); es decir, que el alumno depende del profesor, de su orientación, de su conocimiento y de su asistencia. Este

tipo de relación hace del profesor una persona vulnerable al síndrome de *burnout*. Este síndrome fue descrito por Herbert Freudenberger en 1974 en trabajadores que sufrían una progresiva pérdida de energía, síntomas de ansiedad, depresión, desmotivación y agresividad como afección característica de las profesiones de servicio (Latorre, 2005). Por tanto, así como la profesión docente, las profesiones asistenciales son las de más alto riesgo laboral y se relacionan con altos niveles de ansiedad, depresión y estrés, que provocan úlceras, insomnio, cefaleas, etcétera (Vásquez, 2007).

En términos generales, se suele hacer la distinción entre estrés positivo o estrés y el estrés negativo o distrés. Sin embargo, en un contexto laboral, el estrés relacionado con el trabajo puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. La indisciplina en el aula, la falta de apoyo de los padres de familia y la administración educativa son factores de estrés para el profesor (Ayuso, 2006). Asimismo, lo son algunos rasgos inherentes a la enseñanza: el contacto interactivo constante, el estar sometido a evaluación y el trabajar con individuos que pueden no estar dispuestos a aprender (Manassero, García, Torrens, Ramis, Vásquez y Ferrer, 2005). Nieto (2006) ha sistematizado las principales fuentes de estrés docente en las siguientes categorías:

- 1) *Conducta perturbadora de los alumnos*, que abarca alumnos ruidosos, clases difíciles, problemas de conducta e indisciplina. Los estudios de Restrepo, Colorado y Cabrera (2006) indican, por ejemplo, que el 39% de docentes está sometido a ruidos fuertes en el salón de clases. El ruido se asocia a la indisciplina, que es una fuente de estrés importante para la mayoría de profesores (Fernández, 2002; Manassero *et al.*, 2005; Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005). Asimismo, algunos estudios indican que las mujeres son más vulnerables a la conducta negativa de los alumnos,

de modo que perciben más estresantes los problemas relativos a los estudiantes (Marqués *et al.*, 2005).

- 2) *Condiciones de trabajo poco satisfactorias*, que incluyen estructura pobre de la carrera, pocas oportunidades de promoción, salario insuficiente, escasez de equipamiento, falta de reconocimiento y escasa participación en la toma de decisiones escolares. Al respecto, a pesar de la Nueva Ley de la Carrera Pública Magisterial, en nuestro país, hace falta una línea de carrera para los profesores, que favorezca la promoción de los docentes sobre la base de méritos académicos y logros destacados, con la consecuente remuneración que ello supone. En ese sentido, varios estudios señalan que los profesores perciben que su sueldo es insuficiente (Oramas, Rodríguez, Almirall, Huerta y Vergara, 2003). Además, la baja consideración de la profesión docente agrava la carga de estrés (Manassero *et al.*, 2005) y, a la vez, mella su autoestima, sus sentimientos de autoeficacia y su rendimiento laboral. Los factores ergonómicos también pueden incluirse aquí, ya que como reportan Santana *et al.* (2007), de las alteraciones músculo-esqueléticas que sufren los profesores venezolanos, el 23% se relacionan con la bipedestación extendida. En el estudio de Restrepo *et al.* (2006) el 40% de maestros indicó que trabajaba en condiciones de extenuante calor debido a que, muchas veces, el alumnado por clase es muy numeroso (Oramas *et al.*, 2003).
- 3) *Tiempo disponible escaso*, porque tiene demasiadas tareas que realizar, demasiadas tareas administrativas, demasiado papeleo y carencia de tiempo para preparar las sesiones de aprendizaje. De hecho, el estudio de Oramas *et al.* (2003) reveló que el 87% de los 1746 docentes que trabajan en Arroyo Naranjo (Cuba) refieren que el trabajo burocrático, los breves momentos de receso y la falta de tiempo para atender

a los alumnos individualmente les causa excesivo estrés. Además, el 76% dijo estar expuesto a estresores extralaborales, ya que llevan trabajo a casa (preparación de sesiones de aprendizaje, elaboración de material educativo, corrección de evaluaciones, etcétera), lo que limita su vida personal y familiar. En la investigación de Barría, Calabrano, Flores, Muñoz y Osorio (2002), el 71,4% de profesoras declara no tener tiempo para sí mismas. Asimismo, el 100% de docentes de la IE Jesús Nazareno, de la ciudad de Corrientes, declaró que debe realizar labores en su casa (Tisiotti, Parquet y Neudeck, 2007).

- 4) *Pobre cultura escolar*, caracterizada por un reglamento interno inadecuado, falta de consensos, actitudes y conductas negativas del director, carencia de asesores y consultores, falta de capacitaciones, etcétera. Todos estos factores son concebidos como obstáculos organizacionales tangibles del ambiente laboral que tienen la capacidad de restringir el desempeño del profesor y que se asocian con el surgimiento de los síntomas del síndrome de *burnout* (Llorens *et al.*, 2005).

En oposición, los facilitadores organizacionales tienen un efecto contrario. Así, mientras la satisfacción laboral se relaciona con el logro personal y el apoyo percibido de los compañeros de trabajo (Briones, Taberero y Arenas, 2010), la percepción de obstáculos tiene un efecto directo y negativo en la salud mental de los profesores (Salanova *et al.*, 2005).

Sobre la base de los estudios hechos en Lima, podemos decir que los estresores que son referidos con mayor frecuencia por los docentes son las actitudes negativas de los alumnos, los problemas de disciplina en el aula, las malas condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral, los conflictos entre profesores, los cambios rápidos en las demandas de currículo y la organización, entre otros (Ponce *et al.*, 2005). Así por ejemplo, el trabajo de Fernández (2010) indica que, de una relación de 10 estudios

realizados en la capital, el 43,2% de los docentes limeños experimenta altos niveles de *burnout*.

### **2.2.8 CAUSAS LABORALES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Bosqued (2005), hace mención de las causas laborales que inciden en que el ser humano padezca del desgaste profesional y son las siguientes:

*a. Falta de medios para realizar las tareas encomendadas:*

Dentro de la empresa puede ser que el emprendedor no cuente con los medios necesarios para realizar las tareas de manera adecuada que le corresponden y así poder conseguir los objetivos que se quieren alcanzar, por lo que esto causa desborde, frustración, insatisfacción con el papel que lleva a cabo, teniendo así la sensación que no hace nada y no llega a nada.

*b. Falta de definición del rol profesional:*

Cuando el cumplidor no tiene claro cuál es el cometido, la función o lo que se espera de él, que muchas veces es debido a la falta de definición de funciones dentro del lugar donde se labora, produce incertidumbre e inseguridad que genera con el tiempo estrés.

Dentro de las profesiones que están más expuestos a padecer el síndrome de burnout, ocurre un cambio en el rol psicoprofesional, se exige más al maestro y al médico por parte de la sociedad en conjunto.

*c. Falta de control sobre el propio trabajo:*

En esto está incluido el control que el diligente ejerce sobre el rol que desempeña, las exigencias y demandas que la labor requiere, y todo ello viene determinado por la autonomía, iniciativa y responsabilidad, aquí entra las posibilidades que el individuo tiene para planificar el cometido y determinar los procedimientos para desarrollarlo.

Tanto el déficit como el exceso de control perjudica al emprendedor, ambas situaciones lo hacen sentir como una amenaza, una por indefensión y la otra por la elevada responsabilidad que conlleva.

*d. Cambios sociales y tecnológicos continuos a los que hay que adaptarse rápidamente:*

Cuando existen cambios demasiado drásticos en lo social y en lo tecnológico el profesional fácilmente obtiene como resultado una sobrecarga laboral. Al pensar en las profesiones que están más propensas a padecer el síndrome de burnout se destacan situaciones como: cambio del tipo de paciente, modificaciones en la actitud de los alumnos, disminución del respeto hacia el profesor, actuaciones agresivas, entre otras.

*e. Falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones:*

En el medio se observa que muchas empresas o instituciones los jefes son los que toman las decisiones por todo el personal que labora en ella, cuando en realidad muchas de esas decisiones deberían de involucrar a los laboriosos que son los que viven mejor la realidad de la misma. Esta circunstancia produce en el colaborador falta de motivación, incentivación y compromiso hacia las decisiones a las que se han llegado, porque se ve como algo impuesto y obligado.

En esta situación la persona difícilmente puede llegar a pensar de manera positiva, al contrario tiene la sensación que no es nadie, no se siente parte de la empresa o institución, sino simplemente es alguien que cumple ordenes ajenas.

*f. Clima sociolaboral existente en la empresa:*

Cada empresa o institución tiene su forma de contagiar al diligente, donde va a influir de manera positiva o negativa en la conducta de él, dentro del medio existen empresas que estimulan al ser humano a laborar en equipo o por el contrario en forma de competencia para poder aumentar el rendimiento y la eficacia, al igual que la comunicación dentro de los

trabajadores. Un clima sociolaboral desagradable es un elemento que claramente lleva a favorecer a que las personas padezcan de burnout.

*g. Estilo directivo:*

Muchas de las empresas e instituciones no toman en cuenta al trabajador, sino lo ve como un contratista que tiene que hacer lo que se le indique, y que no tiene mayor papel dentro de la misma, particularmente son peligrosos los directivos dogmáticos, personas que no escuchan a sus colaboradores, y les demandan tareas por encima de las posibilidades reales, generando en ellos sobrecarga laboral, que hace que los profesionales padezcan más fácilmente del síndrome de burnout.

*h. Carencia de apoyo y reconocimiento:*

Cuando un emprendedor no se siente respaldado por la empresa y siente que no se le brinda la información adecuada dentro de la misma y que a la vez no se le remunera de manera económica o de felicitación por el buen trabajo que se realiza dentro de la institución, produce en él sentimiento de indefensión. Estas son empresas donde fácilmente sus colaboradores pueden padecer de burnout, porque no existe lo que se le conoce como retribución emocional.

*i. Falta de retroalimentación:*

Cuando el profesional no recibe información de los resultados del trabajo que está haciendo, ya sea bueno o malo, genera en él desgaste profesional, creando también en el individuo un mecanismo de defensa donde piensa que no importa como realice el trabajo porque de todas maneras no lo felicitan ni lo penalizan o llaman la atención, que no causa solo esto sino a la vez incertidumbre y confusión en el desarrollo laboral.

Cuando el feedback no es de buena calidad el ser humano se llega a acomodar, porque no se busca la mejora del personal.



## **2.2.9 FACTORES QUE DISMINUYEN EL SÍNDROME DE BURNOUT**

### *a. La edad y los años de experiencia profesional:*

Este es un papel moderador del desarrollo del desgaste profesional, ya que esto le da más seguridad en las tareas que desempeña, y por consecuencia le resta la probabilidad de padecer en algún momento el desgaste laboral y el estrés en general, además, es en los primeros años de ejercicio profesional cuando se produce el choque entre las altas expectativas e idealismo y la distinta realidad cotidiana del día a día laboral. Una persona que tiene poco tiempo en el trabajo se comprueba que no se cansa ni se acomoda en lo que hace, al contrario de las personas que trabajan por más de cinco años en un mismo puesto, máximo aquellas que son de avanzada edad.

### *b. Posesión de estrategias adecuadas para manejar más eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas:*

Cuando se adquieren buenas habilidades para afrontar el estrés hace que disminuya las posibilidades de llegar a padecer un síndrome de burnout porque supone una mayor probabilidad de afrontar las situaciones difíciles y adversas de una manera acertada y con el menor coste personal en términos de estrés, cuando el experto tiene control de cada una de estas áreas dentro y fuera del trabajo encuentra la solución para resolver esas situaciones conflictivas que en lugar de convertirse en estrés se convierten en experiencia profesional.

### *c. Capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantean en el desempeño profesional, en lugar de negarlos:*

Cuando un conocedor es capaz de ver y asumir los problemas que se tienen el trabajo, por lo general intenta darle una solución, mientras que cuando se niega permanecen ocultos y lo que es peor sin resolver de manera que continúan el estrés, malestar y motivos para quemarse profesionalmente.

Un trabajador por naturaleza también cometerá errores, por lo que es importante que se reconozcan en el momento para que así no entre la negación y la introyección, que lo único que hacen dentro del conoedor es cargarlo más de la cuenta y cada vez se hace más pesada la carga.

*d. Tolerancia a la frustración:*

Dentro del plano laboral existe un grado de frustración, en el sentido que no se puede conseguir todo aquello que se desea y espera. Esto es especialmente cierto para aquellas personas que afrontan el trabajo desde el idealismo y la sensación de omnipotencia, precisamente las más propensas a sufrir desgaste profesional.

Es aquí donde juega un papel importante la mayor o menor coste personal, convirtiéndose así en una variable moderadora o potenciadora del burnout, cuando el profesional está consciente que la frustración puede llegar en el trabajo es menos probable que se padezca el estar quemado.

#### **2.2.10 TÉCNICAS PREVENTIVAS DEL ESTRÉS EN LA PSICOLOGÍA**

Charles (2005) comenta que muchos expertos en la psicología han creado técnicas para prevenir el estrés como para manejarlo, para evitar que las personas lleguen a presentar síntomas crónicos del mismo, y así lograr tener una vida saludable.

Una de las formas de las cuales las personas pueden prevenir el estrés que proviene por diferentes situaciones es el ejercicio, ya que está demostrado que las personas que realizan ejercicio tienden a tener una buena autoestima, sufren menos dolores, enfermedades y tienen menor probabilidad de sentirse ansiosos, la buena salud física trae buena salud mental.

El entrenamiento de relajación previene y elimina el estrés, muchas personas desconocen del tema o tienen ideas erróneas del mismo, pero varios estudios indican que esto mejora el afrontamiento y previene reacciones negativas que generen el estrés, la relajación no es

acostarse y ver televisión, la relajación consta en tensar y relajar todos los músculos voluntarios del cuerpo (de la cabeza a los dedos de los pies) para que se aprenda a relajar el cuerpo, los ejercicios de respiración van de la mano con esta técnica ya que estos tienen el mismo efecto que la relajación.

Las buenas relaciones interpersonales, el apoyo emocional, apoyo de pertenencia, la escucha y la comunicación efectiva ayudan a prevenir el estrés, el preocuparse por los demás tiende a sacar de la mente los problemas personales y fomenta el sentimiento de que la persona está inmersa en los problemas más grandes, otras de las formas de prevenir el estrés es el participar en organizaciones de autoayuda, el tener inteligencia emocional, es decir expresar las emociones y sentimientos en el momento adecuado, evitará que la persona se estrese y se salga de control.

Para prevenir el estrés es importante el afrontamiento proactivo, esto significa el estar preparado, cambiar la forma de pensar acerca de las cosas, tener una revalorización positiva, encontrarle un nuevo significado a las cosas, una perspectiva o insight a las situaciones que se hayan pasado por alto durante la vida o las decisiones presentes, como lo indican los psicólogos de la salud evitar las conductas de alto riesgo, tomar decisiones seguras en la vida cotidiana, a la vez es importante mantener el buen humor ya que crea un estado de ánimo en que las otras emociones positivas se pongan a trabajar, el reírse no solo relaja los músculos sino también la mente.

### **2.2.11 LA EDUCACIÓN ESPECIAL:**

La educación especial debe entenderse como un proceso que se ofrece a niños y jóvenes que por sus características físicas o psíquicas presentan dificultades para progresar en la educación regular e integrarse a la sociedad; su finalidad es proporcionarles atención especializada que les permita desarrollar sus habilidades como personas autónomas, propiciando su integración en el medio social (Normas de inscripción, reinscripción,

acreditación y certificación para escuelas primarias oficiales y particulares incorporadas al sistema educativo nacional 2005 – 2006).

Los alumnos con Necesidad Educativas Especiales pueden o no presentar alguna discapacidad la cual se refiere a la restricción o ausencia relacionada con alguna deficiencia del individuo (física, sensorial o intelectual), de naturaleza permanente o temporal, para el desempeño de sus funciones de acuerdo a las expectativas de su grupo social de pertenencia.

Dentro de las discapacidades permanentes se encuentran las siguientes:

*a. Discapacidad auditiva:*

Disminución significativa para oír los sonidos; en este estas los sordos y los hipoacusicos.

- *Sordera:* Pérdida auditiva mayor de 70 decibeles que les permite oír solo ruidos fuertes del ambiente, como una aspiradora motocicleta. Se utiliza el canal visual para comunicarse y es necesario que aprendan un sistema efectivo de comunicación como oral, de señas u otro.
- *Hipoacusia:* Es la pérdida auditiva de superficial a moderada en ambos oídos, menor de 70 decibeles o en un solo oído.

*b. Discapacidad intelectual:*

Se refiere a un funcionamiento intelectual significativamente por debajo del promedio y se asocia también a limitaciones en dos o más de las siguientes áreas adaptativas: comunicación, autocuidado, ida en el hogar, habilidades sociales, uso de los servicios de la comunidad, auto dirección, salud y seguridad, habilidades académicas, funcionales, de tiempo libre y trabajo.

*c. Discapacidad motriz:*

Aquí se presentan dificultades en el control del movimiento y la postura de la persona, en determinados grupos musculares y en diferentes niveles (ligera, moderada y grave).

d. *Discapacidad visual:*

Disminución significativa en la agudeza o en el campo visual; incluye a los alumnos que presentan ceguera y baja visión:

*Ceguera:* falta o pérdida del sentido de la vista. La ceguera es una condición por lo general permanente.

*Baja visión:* en esta visión con corrección común, impide a la persona la planificación o ejecución visual de una tarea, pero que permite mejorar el funcionamiento mediante el uso de ayudas ópticas y no ópticas y/o adaptaciones del medio ambiente

Dentro de las discapacidades transitorias se encuentran las siguientes:

e. *Los problemas de aprendizaje*

Aparecen en la escuela como resultado de la aplicación de métodos inadecuados o de procedimiento convencionales que pueden no corresponder al nivel de las nociones básicas que los alumnos han adquirido en su experiencia cotidiana. También pueden aparecer como un conjunto de funciones nerviosas superiores que intervienen en los procesos de aprendizaje.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:**

### **2.3.1 CENTRO EDUCATIVO BÁSICO ESPECIAL (CEBE)**

El Centro de Educación Básica Especial más conocido como CEBE, está dirigido a la atención de estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad severa (que dependen de otra persona para actividades de la vida diaria como vestirse, alimentarse, movilizarse, entre otras) y multidiscapacidad y que, por la naturaleza de las mismas, no pueden ser atendidas en instituciones educativas de otras modalidades. Minedu (2012).

### **2.3.2 CENTRO DE EDUCACIÓN INCLUSIVA**

Un centro inclusivo es aquella que genera oportunidades de participación y aprendizaje para todos los estudiantes. La escuela inclusiva apuesta por entornos en los que todas las niñas y los niños aprenden juntos, independientemente de sus condiciones personales, sociales o culturales con la finalidad de lograr su formación integral y participación en la sociedad.

### **2.3.3 EDUCACIÓN REGULAR**

Está a cargo de la Dirección General de Educación Básico Regular (DIGEBR). La Educación Básica Regular (EBR) es la modalidad que abarca los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria (Artículo 36 de la Ley 28044). Está dirigida a los niños y adolescentes que pasan oportunamente por el proceso educativo. Se ofrece en la forma escolarizada y no escolarizada a fin de responder a la diversidad familiar, social, cultural, lingüística y ecológica del país. Los servicios educativos se brindan por niveles educativos: E. Inicial, E. Primaria y E. Secundaria. Minedu (2013)

### **2.3.4 ESTRÉS**

El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le impongan” Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés en este caso el estresor (Selye, 1935).

### **2.3.5 SÍNDROME DE BURNOUT**

El síndrome de Burnout se define como una respuesta al stress laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente

agotado. Esta respuesta ocurre con mayor frecuencia en los trabajadores de la salud producido por la relación profesional-paciente y por a relación profesional-organización.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existen altos niveles de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

##### **3.1.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

Existe diferencias significativas en el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

Existen diferencias en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

Existen diferencias significativas en los niveles de síndrome de Burnout respecto a la variable tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel



Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

## **3.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE**

### **3.2.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE SÍNDROME DE BURNOUT.**

Según Maslach (1996), es la manifestación comportamental de la depresión, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con las personas, clientes o usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP). En altos niveles, afecta el desempeño normal del individuo en el trabajo y lo imposibilita para el mismo, lo cual es nocivo para el afectado y para la organización donde labora.

### **3.2.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE SÍNDROME DE BURNOUT**

Es lo que mide el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, su escala de medición es ordinal, cuya variable es cuantitativa.

### 3.2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>SINDROME DE BURNOUT</b></p> <p>Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Baja realización personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.</li> <li>• Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relacional (dicente-alumno)</li> <li>• Sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.</li> </ul>	<p>1,2,3,6,8,13, 14,16 y 20</p> <p>5,10,11,15 y 23</p> <p>4,7,9,12,17 ,18,19 y 22</p>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

Con el propósito de dar seguimiento al objetivo planteado en el cual se pretende diagnosticar el síndrome de burnout generado en docentes de educación especial y educación inclusiva es de tipo cuantitativo.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2014).

##### **4.1.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Fue de tipo descriptivo – comparativo. Porque buscamos analizar y examinar sistemáticamente la conducta personal y social de nuestros docentes así mismo se pretende comparar la descripción del fenómeno y la clasificación de los resultados.

Achaerandio (2005), define la investigación descriptiva como aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Abarca todo tipo de recogida científica de datos con el ordenamiento, tabulación, interpretaciones y evaluación de estos. La descripción de lo que es, se entiende

en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de los datos que aparecen.

La investigación descriptiva examina la conducta humana personal y social en condiciones naturales, y en los ámbitos sociales, económicos, políticos, religiosos; así la familia, comunidad, sistema educativo formal, trabajo u otros, busca la resolución de algún problema, o se emplea para alcanzar una meta del conocimiento, suele comenzar con el estudio y análisis de la situación presente. También para esclarecer lo que se necesita alcanzar (metas, objetivos finales, e intermedios) y para alertar los medios o vías que se requieren para alcanzar esas metas y objetivos.

Hurtado (1998) La investigación comparativa es aquella que tiene como objetivo lograr la identificación de diferencias o semejanzas con respecto a la aparición de un evento en dos o más contextos, grupos o situaciones diferentes. La comparación es la actividad de la razón que pone en correspondencia realidades para ver sus semejanzas y diferencias. La comparación es posible porque existe una relación de analogía entre las diversas realidades.

## **4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La aproximación metodológica que se llevó a cabo fue la no experimental realizado a través de un estudio de campo de corte transversal.

La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural”. (Hernández, 1991).

“La investigación transversal se refiere a la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, 1991).

### **4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **4.3.1 POBLACIÓN:**

Estuvo conformada por 29 docentes que laboran en el centro educativo inclusivo de “Miguel Grau” y 16 docentes del centro de educación especial “Immanuel Kant”, haciendo un total de 45 docentes.

#### **4.3.2 MUESTRA:**

Dado que la población es pequeña, la muestra será de tipo censal es decir abarcará a la totalidad de docentes de ambos Centros Educativos Especiales e Inclusivos de la Provincia de Lucanas – Ayacucho.

### **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- a. Se utilizó el inventario de burnout de Maslach que fue desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson (1981). Este inventario se creó para medir el síndrome de Burnout. El cual fue definido por Maslach en 1981 como el cansancio emocional que conlleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y de fracaso. Este instrumento está conformado por 22 ítems que se puntúan con una escala tipo Likert; la frecuencia utilizada por la autora cuenta con siete grados de frecuencia, del 0 que representa la categoría “nunca” al 6 “diariamente”.

Las escalas que conforman el instrumento son las siguientes: 1) Cansancio o agotamiento emocional, que evalúa la sensación de no poder dar más de sí en el ámbito emocional y afectivo; cuenta con nueve ítems, 2) Despersonalización, que evalúa el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y en general de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo; cuenta con cinco ítems y 3) Baja realización personal en el trabajo, evalúa el sentimiento de ineficacia y la incapacidad

para relacionarse a nivel profesional; cuenta con ocho ítems (Gil – Monte & Peiró, 1999).

- b. La ficha técnica especifica que la aplicación de este instrumento puede ser realizada de manera individual o grupal, teniendo como ámbito a adultos que posee al menos una formación escolar básica. Así mismo, la duración de la aplicación comprende 10 a 15 minutos como máximo, incluye las instrucciones que se le brindan a los evaluados. Dentro de la tipificación los baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.
  
- c. En relación a la validez y confiabilidad de la prueba en la presente investigación, se utilizó la validez de constructo, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010), quienes refieren a qué tan exitosamente un instrumento mide y representa una variable. Esto se realiza mediante la correlación ítem – test, para lo cual se utilizó las formula de Spearman Brown, esto se determinó según la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, si los datos se ajustan a la normalidad se utilizó la fórmula de Pearson y si no se ajustan la fórmula de Spearman Brown. 36 Para la confiabilidad se utilizó la consistencia interna mediante el procedimiento de alfa de Cronbach y se espera obtener resultados  $\geq 0.75$ , para considerar que la confiabilidad es aceptable (Hernández et al., 2010). El MBI-GS ha sido estudiado para poblaciones de docentes, trabajadores sociales, doctores, profesionales de salud mental, etc. obteniendo altos niveles de confiabilidad y validez sobre las tres áreas o subescalas que componen el instrumento. Las tres áreas o subescalas, en la versión de MBI - GS, alcanzaron puntajes de confiabilidad aceptables de .80 y la validez convergente adecuada. Por otro lado la confiabilidad por áreas obtuvieron valores de .60 para el área de

agotamiento emocional, .65 para el área de cinismo y .67 el área de realización personal.

#### **4.5 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de la información se efectuará siguiendo los siguientes procedimientos genéricos:

- Revisión y verificación de la corrección de las respuestas en las escalas.
- Elaboración de la matriz de datos, para consignar todos los datos en el software Excel.
- Cargado de los datos en la matriz de datos en el software Excel.
- Elaboración de las tablas de frecuencias y cuadros estadísticos en el software Excel.
- Análisis de los resultados en cada uno de los ítems, indicadores y dimensiones.
- Interpretación y discusión de los resultados.
- Elaboración del informe de la investigación.

#### **4.6 ASPECTOS ÉTICOS**

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- Se solicitará la autorización a la dirección de los centros educativos para efectuar la investigación.
- Se tendrá el consentimiento informado de las personas encuestadas, que son el personal docente de ambas instituciones educativas.
- Se dará a conocer los motivos y los resultados de la investigación a las personas encuestadas.
- Se respetará la privacidad de las opiniones y el anonimato de los encuestados.

- Se informará a los docentes y a la dirección de las instituciones educativas, los resultados de la investigación, manteniendo la reserva de la información y la confidencialidad de las respuestas proporcionadas por los encuestados.



## CAPITULO V

### ANALISIS Y DISCUSION

#### 5.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados de la recopilación de datos.

##### 5.1.1 Niveles de síndrome de burnout en los colegios de educación especial y educación inclusiva

**Tabla 1**

*Niveles de Síndrome de Burnout total en ambos colegios*

Niveles Burnout	Cantidad	%
Alto	13	28.9
Medio	10	22.2
Bajo	22	48.9
Total	45	100

### **Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 1, se observa que el mayor porcentaje de docentes que laboran en ambos colegios, el 48.9 % tiene un bajo nivel de Síndrome Burnout, seguido del 28.9% con un nivel alto y el 22.2% con un nivel medio.

Aun cuando la mayoría de docentes tiene bajos niveles, existe un grupo importante que si tiene niveles altos, lo cual afecta su desempeño laboral, su estado anímico y en las relaciones interpersonales dentro del ámbito de su trabajo y también en su hogar.

### **5.1.2 Niveles de síndrome de burnout por colegios**

**Tabla 2**

*Niveles de síndrome de Burnout del colegio de Educación Especial.*

Niveles Burnout	Cantidad	%
Alto	4	25.0
Medio	2	12.5
Bajo	10	62.5
Total	16	100

### **Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la tabla 2, se muestra que en el colegio de educación especial los docentes presentan un 62.5% de nivel bajo, el 25.0% se encuentra en un nivel alto y con el nivel medio un 12.5% de síndrome de Burnout.

**Tabla 3**

*Niveles de síndrome de Burnout del colegio de Educación Inclusiva*

Niveles		
Burnout	Cantidad	%
Alto	9	31.0
Medio	8	27.6
Bajo	12	41.4
Total	29	100

**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la tabla 3, se muestra que en el colegio de educación inclusiva los docentes presentan un 41.4% de nivel bajo, el 31.0% se encuentra en un nivel alto y con el 27.6% se tiene un nivel medio de síndrome de Burnout.

### 5.1.3 Síndrome de burnout por escalas en los colegios

**Tabla 4**

*Escalas de Síndrome de Burnout en el colegio de Educación Especial*

Escalas de Burnout	Cantidad	%
<i>Cansancio emocional</i>		
Bajo	11	68.7
Medio	1	6.3
Alto	4	25.0
<i>Despersonalización</i>		
Bajo	9	56.2
Medio	1	6.2
Alto	6	37.5
<i>Realización personal</i>		
Bajo	8	50.0
Medio	3	18.8
Alto	5	3.0

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 4, se muestra la escala de cansancio emocional, con el 68.7% en un nivel bajo, 6.3% de nivel medio y el 25.0% en un nivel alto, en la segunda escala de despersonalización el 56.2% de nivel bajo, 6.2% de nivel medio y el 37.5% un nivel alto. Así mismo en la escala de realización personal el 50.0% con un nivel bajo, el 18.8% en nivel medio y el 3.0% en un nivel alto.

**Tabla 5***Escalas de Síndrome de Burnout en el colegio de Educación Inclusiva*

Categoría	Cantidad	%
<i>Cansancio emocional</i>		
Bajo	15	51.7
Medio	6	20.7
Alto	8	27.6
<i>Despersonalización</i>		
Bajo	11	37.9
Medio	5	17.2
Alto	13	44.8
<i>Realización personal</i>		
Bajo	13	44.8
Medio	8	27.6
Alto	8	27.6

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 5, se muestra la escala de cansancio emocional con el 51.7% en un nivel bajo, 20.7% de nivel medio y el 27.6% en un nivel alto, en la segunda escala de despersonalización el 37.9% de nivel bajo, 17.2% de nivel medio y el 44.8% un nivel alto. Así mismo en la escala de realización personal el 44.8% con un nivel bajo, el 27.6% en nivel medio y el 27.6% en un nivel alto.

**Tabla 6***Escalas de Síndrome de Burnout en Educación Especial y en Educación Inclusiva.*

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
<i>Cansancio Emocional</i>			
E. Especial	68.7%	6.3%	25.0%
E. Inclusiva	51.7%	20.7%	27.6%
<i>Despersonalización</i>			
E. Especial	56.2%	6.2%	37.5%
E. Inclusiva	37.9%	17.2%	44.8%
<i>Realización Personal</i>			
E. Especial	50.0%	18.8%	3.0%
E. Inclusiva	44.8%	27.6%	27.6%

**Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 6, se puede observar que en la dimensión de cansancio emocional los docentes de educación especial tienen un alto nivel de 25% menor al de los docentes de educación inclusiva con un 27.6%. Por otro lado en la dimensión de despersonalización los docentes de educación especial tienen un alto nivel de 37.5% inferior al de los docentes de educación inclusiva con un 44.8%. Así mismo en la dimensión de realización personal los docentes de educación especial tienen solo un 3% de nivel alto, mientras que los docentes de educación inclusiva tienen un 27.6%, siendo un dato importante a considerar ya que en ambos colegios la escala de realización personal tiene un porcentaje menor a lo esperado lo que preocupa, ya que el docente no se siente realizado y a gusto con el trabajo que viene realizando. Por lo que es un indicio a tener en cuenta en el proceso de surgimiento del síndrome de burnout.

#### 5.1.4 Tiempo de servicio y nivel de síndrome de burnout

**Tabla 7**

*Tiempo de servicio y Síndrome de Burnout en Educación Especial y en Educación Inclusiva.*

Variable <i>Tiempo de servicio</i>	Nivel de síndrome de Burnout					
	Bajo		Medio		Alto	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1 - 5	4	8.9	0	0.0	2	4.4
6 - 10	4	8.9	1	2.2	1	2.2
10 - 25	14	31.1	9	20.0	10	22.2
Total	22	48.9	10	22.2	13	28.9

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 7, se puede observar que los docentes que laboran en ambos colegios los porcentajes más altos y en proceso de desarrollo del síndrome burnout se encuentran en los que tienen más de 10 años como tiempo de servicio, el 31.1% se ubica en un nivel bajo, seguido del 22.0% con un nivel medio y con el 20.2% con un nivel alto.

## 5.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la existencia del síndrome de Burnout en los docentes que laboran en un centro de Educación Especial “Imanuel Kant” y el centro de Educación inclusiva “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio - Ayacucho en el periodo del año 2017. Este estudio se realizó con una muestra censal de 45 docentes siendo el total de la población.

Respecto al síndrome de burnout se encontró que está presente en un nivel medio y alto en los docentes de Educación Especial e Inclusión, dividido en un 28.9% con burnout alto y un 22.2% de burnout medio; sumado ambos tenemos más del 50% a docentes que sufren de burnout y en proceso de adquirirlo, a diferencia de la investigación de Sánchez (2016) donde solo el 4.8% padecía de burnout, sin embargo el 66.1% se encontraba camino a padecerlo lo que significa que hay una tasa mayor de probabilidad de sufrir de burnout. Así mismo en la investigación de Fluker (2015) donde su muestra fueron médicos y odontólogos se encontró que el 93.5% tiene un nivel moderado de burnout seguido de un 6.5% de burnout alto, siendo ello algo preocupante que en el sector salud el 100% padezca de burnout.

En cuanto a las subescalas del síndrome de burnout se obtuvo bajas cantidades en la categoría de cansancio emocional, despersonalización y realización personal similar al de Echevarría (2013) y Morales (2007) lo que indica que la mayoría de los docentes presentan baja sintomatología, no obstante, se encuentran algunos puntajes distribuidos en los rangos medio y alto que son significativos e importantes dentro de esta investigación ya que el síndrome de burnout se va dar de manera progresiva atravesando por diferentes fases hasta llegar al nivel más alto, es decir que los docentes que se encuentren en un nivel medio o alto están padeciendo el síndrome de burnout propiamente dicho. Por otro lado los docentes que



tengan un nivel bajo de realización personal es preocupante ya que esta categoría hace referencia al descontento o poca satisfacción que tienen en relación a su desenvolvimiento laboral, sentimientos de frustración al realizar a medias su trabajo, proyectando desgaste físico, mental y emocional llevándolo a querer retirarse o no realizar eficientemente su trabajo.

En cuanto a la variable sociodemográfica interviniente en este estudio se obtuvo que el tiempo de servicio tiene relación con el síndrome de burnout es decir que los docentes que van laborando los 10 a 31 años son los más propensos a padecer el síndrome de burnout propiamente dicho, siendo preocupante ya que se supone que los docentes con estos años de servicio ya deberían de contar con mayores recursos y conocimientos de la docencia en su desempeño. Sin embargo podría especularse que esto sería un factor desencadenante de burnout ya que los docentes que tienen mayor tiempo trabajando en esta área de educación especial tendrían menor sensación de realización personal y se podrían desempeñar de forma más deficiente con el tiempo Maslach (1992).

En conclusión luego de haber realizado el análisis de las variables en forma individual de nuestra investigación se podría indicar que la relación del síndrome de burnout con las variables sociodemográficas nos dieron mejor panorama de la incidencia y frecuencia con que se da este síndrome, comparando con otras investigaciones realizadas fue un poco complicado ya que la realidad de cada muestra no es exacta y mucho menos se da en contextos similares por lo que se podría explicar diferencias en los resultados.

### 5.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 5.3.1 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

**H1:** Existen altos niveles de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

**Ho:** No existen altos niveles de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

En base a los resultados de la tabla N°1 se comprueba que existen altos niveles de síndrome de burnout. Por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

#### 5.3.2 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**Ha1:** Existe diferencias significativas en el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

**Ho:** No existen diferencias significativas en los niveles de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

**Tabla 8**

*Promedio de Síndrome de Burnout por colegios*

COLEGIO	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de Burnout
CEBE	17.6	8.8	33.2	26.4
INCLUSIVO	21.6	9.4	33.0	31.0

En base a los resultados de la tabla N° 8, la media de las sub escalas del síndrome de burnout del Colegio Especial es de 17.6 en cansancio emocional, 8.8 en despersonalización y 33.2 en realización personal. Así mismo la media de las subescalas del Colegio inclusivo es de 21.6 en cansancio emocional, 9.4 en despersonalización y 33.0 en realización personal, lo que indica que sí existen diferencias entre ambos colegios y las subescalas del síndrome de burnout. Por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Ha2:** Existen diferencias en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

**Ho:** No existen diferencias en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

En base a los resultados de las tablas N° 4, 5, 6 y 8 se comprueba que existen diferencias en los niveles de las sub escalas de síndrome de burnout. Por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Ha3:** Existen diferencias significativas en los niveles de síndrome de Burnout respecto a la variable tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho.

**Ho:** No Existen diferencias significativas en los niveles de síndrome de Burnout respecto a la variable tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.

**Tabla 9**

*Promedio de tiempo de servicio por colegios*

COLEGIO	Tiempo de servicio
CEBE	17.6
INCLUSIVO	22.7

La media del síndrome de burnout en relación a la variable de tiempo de servicio de los docentes del Colegio Especial es de 17.6 y de los docentes del Colegio Inclusivo es de 22.7, lo que indica que si existen diferencias. Por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

## 5.4 CONCLUSIONES

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se buscó identificar la existencia del síndrome de burnout en los docentes que trabajan con estudiantes con necesidades educativas especiales por lo que se tomó dos muestras: el centro educativo inclusivo “Miguel Grau” y el centro educativo especial “Immanuel Kant”. Efectivamente hay un porcentaje considerable que ya padece del síndrome de burnout y otro grupo que está en proceso de adquirir este estrés crónico. Manifestándose en su comportamiento y en su buen desenvolvimiento laboral.
2. Así mismo se buscó determinar el nivel de síndrome de burnout y la diferencia entre ambas instituciones. De acuerdo a los resultados analizados anteriormente los docentes con mayor porcentaje que padecen de síndrome de burnout es el centro educativo inclusivo “Miguel Grau”, ello quiere decir, que muchas veces el docente no está preparado y tampoco cuenta con la facilidad del soporte y apoyo de otros profesionales en cuanto al asesoramiento del trabajo con estos estudiantes ya que en su mayoría son regulares. A diferencia de los docentes de educación especial que si trabaja con otros profesionales y donde todos los alumnos a su cargo tienen una o multidiscapacidad lo que les ayuda a tener mayor experiencia en el manejo y trabajo con estudiantes con discapacidad.
3. En relación a las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización los docentes se encuentran en un alto nivel, viniendo a ser un factor de alerta ya que con facilidad pueden llegar a caer en otros síntomas que complementarían cuadros de burnout, y esto se comprobaría con los bajos puntajes en la dimensión de realización

personal, indicando que la mayoría de maestros no se sienten satisfechos con el trabajo que vienen realizando, sintiéndose estancados, sin metas, sin expectativas personales ni laborales.

4. Ante la relación del tiempo de servicio y el síndrome de burnout efectivamente hay cierto grado de influencia entre ambos colegios, es decir; los docentes que padecen y están en proceso de adquirir el síndrome de burnout son los docentes que tienen más de 10 años de servicio, lo que nos lleva a pensar que al contar con ese tiempo, ya deberían tener un amplio conocimiento y experiencia en el trabajo con los estudiantes con necesidades educativas especiales. Sin embargo el tiempo de servicio es considerada un atenuante para desencadenar el síndrome de Burnout visto desde esa perspectiva.

## **5.5 RECOMENDACIONES**

- Implementar en el área educativa estrategias de información a los docentes sobre el síndrome de burnout, a través de conferencias, charlas y talleres, con ejemplos y vivencias concretas donde ellos puedan conocer y reconocer los signos y síntomas desde su inicio y como este perjudica su desenvolvimiento laboral, personal y familiar.
- Dar a conocer a las autoridades educativas el problema de baja realización personal, encontrados en esta investigación y los riesgos que el síndrome de burnout genera en el personal educativo, para que no solo ellos conozcan sobre el tema sino que a la vez sean un canal o medio para los maestros y que desde los niveles jerárquicos altos se contribuya hacer los cambios y las mejoras en las instituciones tanto inclusivas como especiales con la finalidad de lograr la realización personal del docente y evitar el cansancio emocional así como la despersonalización que obstaculizan un buen trabajo como educadores.
- El docente actualmente necesita ser motivado, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout, esto se puede hacer a través de programas específicos de capacitación, ser incluidos en actividades o talleres de crecimiento profesional, ya que actualmente se manifiestan dentro de un proceso rutinario y monótono que limita su realización.
- Los padres de familia dentro de las escuelas se han considerado un factor muy importante en el aprovechamiento de los estudiantes, por lo que también podría ser para los docentes que ante la constante necesidad de elaborar materiales especiales para la labor diaria dentro de las aulas, podrían constituirse en agentes significativos de apoyo. Al mismo tiempo se estarían capacitando para el trabajo con sus hijos ya

que la educación especial e inclusiva el apoyo de los alumnos no se limita al trabajo de medio día en las escuelas sino al día completo y durante una gran parte de su existencia.

- Realizar estudios similares en búsqueda de nuevos factores que pueden estar asociados con el síndrome de Burnout y buscar mejoras constantes en sus diferentes dimensiones.



## REFERENCIAS

- Charles, G, (2005), *Psicología, (duodécima edición)* Pearson Educación. México . (s.f.).
- Achaerandio, Z. (2005). *Iniciativa a la práctica de la investigación*. Guatemala: Edicion y País (5ta edición) Universidad Rafael Landívar.
- Alimentación, O. d. (2006). *Evapotranspiración del cultivo*. Roma: fao.
- Arias, W. L. (2008). *Fundamentos del aprendizaje*. Arequipa: Vicarte.
- Ayuso, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral. Una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Iberoamericana de Educación*, 39.
- Barria , Y., Calabrano, A., Flores, C., Muñoz, P., & Osorio, K. (2002). Estrés laboral. Estudio sobre percepción de profesores del primer año básico de escuelas municipales urbanas de Punta Arenas. *Enfermería Chile*, 65-71.
- Bosqued, M. (2005). *¡Que no te pese el trabajo!* España: Gestión 2000.
- Briones, E., Tabernero, C., & Arena, A. (2010). Satisfacción Laboral de los Profesores de Secundaria: Efecto de Factores Demográficos y Psicosociales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 115-122.
- Camargo, M. d. (2013). *Sistema de Control de riego automático mediante el monitoreo de humedad del suelo vía internet*. Universidad Autónoma de Querétaro. Mexico: Centro Universitario Querétaro.
- Camejo E., Lorenzo; DUARTE S., Leonel; COMPANIONI L., José. (2010). Tecnología de riego y fertirrigación en ambientes controlados. *Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 19, 95-97.
- Carvajal Fernandez, J. (2009). PRESENCIA DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN DOCENTES DE ENSEÑANZA BÁSICA DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE LOS ANGELES - CHILE. *Universidad Arturo Prat* , 46-140.

- Charles, G. (2005). *Psicología (duodécima edición)*. Mexico: Pearson Educación .
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. USA: Preager .
- Chiroque Chunga, S. (2006). *Evaluación de desempeño docentes*. Lima: Instituto de  
Pegagogía Popular (IPP).
- DAVILA SOBRINO, J. (2015). Factores Asociados al estrés laboral en docentes de  
educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo . *Universidad  
Privada Juan Mejía Baca*, 24-40.
- Deitel, Paul; Deitel, Harvey;. (2012). *How to Program Java* (Novena ed.). Mexico: Pearson  
Educación.
- DIGEBE. (2012). *Educación Básica Especial y Educación inclusiva Balance y Perspectivas*.  
Lima: Ministerio de Educación.
- Echevarría Arauz, H. (2013). *Síndrome de Burnout en docentes de educación primaria*.  
Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Stages of disillusionment in the helping professions*.  
Nueva York: Human Sciences Press.
- Eichinger, J., Heifetz, J., & Ingraham, L. (1991). *Situational shifts in sex role orientation:  
correlate of work satisfaction and burnout among women in special education*. *Sex  
roles* 25, 7/8, 425-440. Estados Unidos : Sex Roles.
- ESTEVE, J. M. (2001). El profesorado de Secundaria. Hacia un nuevo perfil profesional  
para enfrentar los problemas de la educación contemporánea. *Revista Fuentes N° 3* ,  
19.
- Fao. (22 de Julio de 2013). *Fao.com*. Obtenido de  
[http://www.fao.org/nr/water/cropinfo\\_alfalfa.html](http://www.fao.org/nr/water/cropinfo_alfalfa.html)
- Fernandez , M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de  
Lima metropolitana. *Persona*, 27-66. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118132002>

Fernandez Alonso, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?* (1 ed., Vol. 1). España: Ediciones Díaz de Santos.

Fernández, B. M. (2010). *Estrés Psicosocial Laboral y Burnout en docentes de una escuela primaria de Arroyo Naranjo*. La Habana: Universidad de La Habana,.

FLUKER GALLEGOS, M. L. (2015). *INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT SOBRE EL CLIMA INSTITUCIONAL EN DOCENTES DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUZCO*. Juliaca: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez .

Freudembert, H. (1974). El síndrome de burnout. *Anales de psicología*, 26, 1 al 7.

García Petillo, M., Puppo, L., Hayashi, R., & Morales, P. (2008). *Metodología para determinar los parametros hidricos de un suleo de campo*. Mexico.

Hernández, S. R. (1991). *Metodología de la Investigación (Cuarta Edición)*. México: McGraw Hill.

HURTADO BARRERA, J. (1998). *Metodología de la Investigación Holística*. Venezuela: Sypal.

InfoAgro. (18 de Julio de 2015). <http://www.infoagro.com/>. Obtenido de <http://www.infoagro.com/herbaceos/forrajes/alfalfa.htm>

Infoclima, a. (22 de Julio de 2015). <http://agro.infoclima.com/>. Obtenido de [http://agro.infoclima.com/?page\\_id=506](http://agro.infoclima.com/?page_id=506)

Joaquin Guitierrez Jagüey, Miquel Ángel Porta Gándara, Eduardo Romero Vivas, José Francisco Villa Medina. (2012). *Sistema de riego Automatizado*. Playa Palo de Santa Rita Sur, Baja California Sur, Mexico: Centro de Investigaciones Biológicas del Noreste.

Latorre, I. (2005). Burnout en la enseñanza. Estudio comparativo de un grupo de profesores

de la enseñanza pública y privada de la Región de Murcia. Universidad de Murcia. *Anales de psicología*, 25, 33-51. Obtenido de <http://pedagogia.fcep.urv.cat/revistaut/revistes/desem>

Lincol Zotarelli, Michael D. Dukes; T. Morgan, Kelly;. (2013). Interpretación del contenido de la humedad del suelo para determinar capacidad de campo y evitar riego excesivo en suelos arenosos utilizando sensores de Humedad. *EDIS*.

Llorens, S., García, M., & Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 55 al 70.

López Acevedo, M. (2014). *Edafología uso y proteccion de los Suelos*. Cataluña: Mundi-Prensa.

MANYA ASPILCUETA, A. (2008). *Fuentes de presión laboral, dimensiones de personalidad y estrés laboral en profesores de educación especial de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Marqués, A., Lima, M. L., & Lopes, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 125-143.

Maslach, C. (1982). *The cost of caring*. New York: Prentice Hall.

Maslach, Christina; Susan Jackson. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, Vol. 2.99-113, 101.

Minedu. (2012). *Educación Básica Especial y Educación Inclusiva Balances y Perspectivas*. Lima: Ministerio de Educación.

Minedu. (2013). *La Educación Básica Especial*. Lima: Huascarán.

Minedu. (2013). *La Educación Básica Regular*. Lima: Huascarán.

Morales Muciño, M. R. (2007). *Factores asociados al síndrome de deterioro en maestros*

*de educación especial*. México: Universidad Iberoamericana.

Moreno Jimenez, B. (2005). Burnout en profesores de primaria: personalidad y sintomatología.

*Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Volumen 21, n.º 1-2, 71-87.*

MUÑOZ MUÑOZ, C., & CORREA OTALVARO, C. (2012). BURNOUT Y

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 3, 2-17.*

Nieto Gil, J. M. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: Editorial. Madrid:

CCS.

Oramas, A., Rodríguez, R., Almirall, P. J., Hueta, J., & Vergara, A. (2003). Algunas causas

de estrés psicológico en maestros del Municipio Arroyo Naranjo. *Cubana de Salud y Trabajo, 8-12.*

Oziel Lugo Espinoza, A. Q. (2011). Prototipo para Automatizar un Sistema de riego

Multicultivo. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, 659-672.*

PARI ALAVE, J., & ALATA MAMANI, L. (2015). Clima laboral y síndrome de burnout

en docentes del Colegio Adventista Túpac. *Universidad Peruana Unión, 56-86.*

Pérez, M. E. (2006). FLUCTUACIONES CLIMÁTICAS Y VARIABILIDAD TEMPORAL

DEL CLIMA EN EL NORTE ARGENTINO – 1931/2005. *XI ENCUENTRO DE PROFESORES EN GEOGRAFIA DEL NORDESTE*. Argentina.

Pierre, P. (1995). *DSM-IV Manual de diagnóstico estadístico de los trastornos mentales*.

Barcelona: Masson.

Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, M., & Huertas, R. (2005). *El Síndrome del "Quemado" por*

*estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.p>

Quevedo Nolasco, A. (2008). Sistema de Riego Automatizado En Tiempo Real Con Balance

- Hídrico, Medición De Humedad Del Suelo Y Lisímetro. *Institut for Agrartechnik*, 34, 459-470.
- Restrepo, N. G., & Cabrera, G. (2006). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín. *Salud Pública*, 63-73.
- Ruiz Lopez, C. R. (2001). *Diseño de un Sistema de Riego Movil por Goteo*. Escuela Superior Politecnica del Litoral. Guayaquil: Centro Universitario.
- SÁNCHEZ CALDERÓN, J. (2016). *BURNOUT EN PERSONAL QUE TRABAJA EN EDUCACIÓN*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Perú.
- Santana, S., Fernandez, I., Almirall, P., & Mayor, J. (2007). Evaluación del estado de salud del maestro venezolano de enseñanza primaria . *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 34-37.
- Selye, H. (1935). *The Stress of life* . New York : Graw-Hill (primera edicion).
- Selye, H. (1980). *Tensión sin angustia*. Madrid: Guaderrama.
- Tisiotti, P., Parquet, C., & Neudeck, V. (2007). Prevalencia y dimensiones del burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de Corrientes. Revista de Posgrado de la VI Cátedra de Medicina. *Revista de Posgrado de la VI Cátedra de Medicina*, 4-7.
- Torres, M., & Lajo, R. (2008). Variables psicológicas en el desempeño laboral docente. *Investigaciones en Psicología*, 121-138.
- Turley, Paul; Wood, Dan;. (2009). *Beginning T.SQL*. Canada: Wiley Publishing, Inc.
- Vásquez, F. J. (2007). *Inteligencia emocional en las organizaciones educativas*. Colombia: Psicogente.
- Vera, G. E. (2014). *Implementacion de Sistema de control de riego Mediante Red inalambrica de Sensores de humedad*. Universidad Técnica Estatal de quevedo. Ecuador: Quevedo.

Yusta Laguna, V. (1998). *Programa para el Cálculo de Necesidades Hídricas de los Cultivos*. Barcelona.

## **ANEXOS**



Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VAIABLES/ INDICADORES	POBLACION/ MUESTRA	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?</p> <p><u>PROBLEMA ESPCIFICOS</u> ¿Qué diferencias existen en el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel delas dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y</p>	<p><u>OBJETIVOS GENERAL</u> Determinar el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.</p> <p><u>OBETIVOS ESPECIFICOS</u> Determinar las diferencias en el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.</p> <p>Establecer las diferencias en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL</u> Existen altos niveles de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECIFICOS</u> Existe diferencias significativas en el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.</p> <p>Existen diferencias en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los docentes del Centro de Educación Especial</p>	<p><u>VARIABLE</u> Síndrome de Burnout</p> <p><u>DIMENSIONES:</u> - Agotamiento emocional - Despersonalización - Baja realización personal</p> <p><u>VARIABLES INTERVINIENTES:</u> - Edad - Sexo - Estado civil. - Tiempo de experiencia.</p>	<p><u>POBLACION:</u> Conformado por los docentes de Educación Especial y docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Provincia de Lucanas - Ayacucho.</p> <p><u>MUESTRA:</u> La muestra será la misma cantidad de los docentes del CEBE y de los Centros Educativos Especiales e Inclusivos de la Provincia de Lucanas - Ayacucho.</p>	<p><u>TIPO:</u> Cuantitativo</p> <p><u>DISEÑO:</u> No experimental</p> <p><u>NIVEL:</u> Descriptivo - comparativo</p>	<p>Maslash Burnout inventory.</p>

<p>docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?</p> <p>¿Qué diferencia existe en el nivel de Síndrome de Burnout respecto a la variable de tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?</p>	<p>“Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017?</p> <p>Determinar la diferencia en el nivel de síndrome de burnout respecto a la variable tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.</p>	<p>“Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.</p> <p>Existen diferencias significativas en los niveles de síndrome de Burnout respecto a la variable tiempo de servicio entre los docentes del Centro de Educación Especial “Inmanuel Kant” y docentes del Centro Educativo Inclusivo “Miguel Grau” de la ciudad de Puquio – Ayacucho 2017.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Bases de datos general

BASE DE DATOS											
N°	Tipo colegio	Edad	Sexo	Est. Civil	N° de Hijos	Experiencia	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización personal	Total	Nivel
1	CEBE	23	F	Conviviente	1	2	15	3	26	44	Bajo
2	CEBE	53	F	Casado	2	27	9	11	26	46	Medio
3	CEBE	46	M	Soltero	0	13	20	7	41	68	Bajo
4	CEBE	59	M	Conviviente	3	31	29	14	23	66	Alto
5	CEBE	46	F	Casado	4	15	35	21	35	91	Alto
6	CEBE	30	F	Soltero	1	9	15	4	29	48	Bajo
7	CEBE	49	F	Casado	2	27	10	4	37	51	Bajo
8	CEBE	52	F	Casado	5	30	15	5	17	37	Bajo
9	CEBE	42	F	Soltero	2	6	13	5	33	51	Bajo
10	CEBE	60	M	Casado	4	28	17	20	42	79	Medio
11	CEBE	50	M	Soltero	1	27	10	2	40	52	Bajo
12	CEBE	23	F	Soltero	0	3	13	0	48	61	Bajo
13	CEBE	33	F	Soltero	1	4	11	0	48	59	Bajo
14	CEBE	54	F	Casado	4	27	3	5	37	45	Bajo
15	CEBE	62	M	Conviviente	5	30	27	17	22	66	Alto
16	CEBE	25	F	Conviviente	0	2	40	22	27	89	Alto
17	I. Inclusiva	37	F	Casado	4	13	41	21	41	103	Alto
18	I. Inclusiva	50	F	Casado	4	23	17	4	32	53	Bajo
19	I. Inclusiva	59	F	Conviviente	2	34	17	0	30	47	Bajo
20	I. Inclusiva	58	M	Casado	3	30	14	2	47	63	Bajo
21	I. Inclusiva	51	F	Soltero	2	6	14	9	40	63	Bajo
22	I. Inclusiva	48	M	Soltero	2	28	19	9	33	61	Medio
23	I. Inclusiva	47	F	Casado	3	25	20	1	27	48	Medio
24	I. Inclusiva	41	F	Casado	3	9	4	12	25	41	Medio
25	I. Inclusiva	51	F	Casado	2	25	16	0	18	34	Bajo
26	I. Inclusiva	26	F	Casado	1	2	49	21	37	107	Alto
27	I. Inclusiva	51	M	Casado	2	27	23	16	28	67	Medio
28	I. Inclusiva	56	F	Casado	2	31	19	4	30	53	Medio
29	I. Inclusiva	50	M	Conviviente	2	26	3	5	37	45	Bajo
30	I. Inclusiva	47	F	Casado	3	27	45	20	35	100	Alto
31	I. Inclusiva	52	M	Conviviente	3	31	13	4	28	45	Bajo
32	I. Inclusiva	48	F	Casado	3	18	25	5	43	73	Medio
33	I. Inclusiva	39	F	Casado	1	8	38	15	31	84	Alto
34	I. Inclusiva	42	F	Separado	4	20	42	20	28	90	Alto
35	I. Inclusiva	53	F	Casado	3	28	17	5	27	49	Bajo
36	I. Inclusiva	53	F	Casado	3	30	38	16	36	90	Alto
37	I. Inclusiva	36	M	Casado	2	10	9	3	43	55	Bajo
38	I. Inclusiva	56	M	Casado	5	32	34	11	35	80	Alto
39	I. Inclusiva	56	M	Conviviente	3	30	11	5	4	20	Bajo
40	I. Inclusiva	54	F	Separado	3	30	7	11	30	48	Bajo
41	I. Inclusiva	54	M	Casado	4	31	11	11	43	65	Medio
42	I. Inclusiva	52	F	Casado	4	27	11	11	43	65	Medio
43	I. Inclusiva	58	F	Separado	1	30	22	13	25	60	Alto
44	I. Inclusiva	47	M	Casado	3	22	41	12	36	89	Alto
45	I. Inclusiva	32	F	Conviviente	2	5	6	8	44	58	Bajo

### Anexo 3: Maslach Burnout Inventory

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

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando con una “X” en los cuadros de acuerdo a la valoración personal que le dé a sus respuestas, es decir; la frecuencia con que se ha tenido ese sentimiento conforme a la escala mostrada en la parte inferior. No existen respuestas buenas o malas. Así mismo Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso serán accesibles a otras personas.

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

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

Por favor señale el número que considere más adecuado

N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7.	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas.							
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas.							
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11.	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13.	Me siento frustrado por el trabajo.							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre algunas personas a las que les doy servicio.							
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18.	Me siento estimulado después de haber trabajado en contacto con personas.							
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.	En mi trabajo trato los problemas con mucha calma.							
22.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.							