

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE  
AREQUIPA**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIA  
EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
GUILLERMO AUZA ARCE DEL DISTRITO DEL ALTO DE LA  
ALIANZA - 2020**

Tesis Presentada por la Bachiller:

**MARIA VICTORIA JUAREZ COLQUE**

Para optar el Título Profesional de: Licenciada  
en Educación

**Asesor:** Dr. Pedro Estanislao Mango Quispe

**AREQUIPA -PERÚ**

**2020**

Este trabajo de investigación dedico a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. A mi madre Eleuteria, porque ella es mi motivación y orgullo de mi vida, a mis hijos y nieto que son la razón de sentirme tan orgullosa y confiar en mí. A mi querido Fredy por estar siempre a mi lado alentando cada paso que doy.

Maria Victoria

Damos gracias a Dios por guiarnos e iluminar nuestro camino para hacer realidad mis sueños y aspiraciones.

A la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa por implementar el programa de complementación académica y permitirnos obtener nuestra licenciatura, así lograr un objetivo más de nuestra carrera profesional

Maria Victoria

## RESUMEN

La presente investigación titulada SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIA EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GUILLERMO AUZA ARCE DEL DISTRITO DEL ALTO DE LA ALIANZA - 2020

Tiene como objetivo general Determinar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza 2020, cuya metodología es de tipo descriptivo y de diseño transversal, con una muestra conformada por 23 docentes, Para la obtención de los datos se aplicó la encuesta de Maslach Burnout Inventory adaptado por Fernández en el 2002. Para el análisis estadístico se aplicó la estadística porcentual utilizando el programa de Microsoft Excel, para la obtención de los siguientes resultados, de la muestra analizada,

La investigación es de tipo aplicativo con un diseño pre- experimental. La hipótesis planteada es que existe un nivel alto del Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020

La población estudiada fueron los 23 docentes del nivel primario que trabajan en la Institución Educativa Guillermo Auza Arce.

El recojo de los datos, fue personal y de primera fuente, se utilizó la encuesta virtual, a través de los formularios de Google forms esta herramienta virtual, nos permitió recopilar la información de forma fácil y eficiente en tiempos de aislamiento social.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

## SUMMARY

The present investigation entitled BURNOUT SYNDROME IN PRIMARY LEVEL TEACHERS IN TIMES OF COVID-19 FROM THE GUILLERMO AUZA ARCE EDUCATIONAL INSTITUTION OF THE ALTO DE LA ALIANZA DISTRICT - 2020

Its general objective is to determine the level of the Burnout Syndrome presented by the teachers of the Guillermo Auza Arce Educational Institution of the Alto de la Alianza 2020 district, whose methodology is descriptive and of cross-sectional design, with a sample made up of 23 teachers, To obtain the data, the Maslach Burnout Inventory survey adapted by Fernández in 2002 was applied. For the statistical analysis, the percentage statistics were applied using the Microsoft Excel program, to obtain the following results, of the analyzed sample,

The research is of an applicative type with a pre-experimental design. The hypothesis raised is that there is a high level of the Burnout Syndrome presented by the teachers of the Guillermo Auza Arce Educational Institution of the Alto de la Alianza district - 2020

The population studied was the 23 primary level teachers who work at the Guillermo Auza Arce Educational Institution.

The data collection was personal and from the first source, the virtual survey was used, through Google forms, this virtual tool allowed us to collect the information easily and efficiently in times of social isolation.

**Keywords: Burnout Syndrome, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment**

## ÍNDICE

### Tabla de contenido

RESUMEN .....	iv
SUMMARY .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
INTRODUCCION.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO .....	1
1.1. Antecedentes de la Investigación .....	1
<b>1.1.1. Antecedente Internacional.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.2. Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.3. Antecedentes Locales .....</b>	<b>5</b>
1.2. Definiciones de Términos Básicos .....	6
1.2.1. Síndrome de Burnout.....	6
1.2.2. Agotamiento emocional .....	7
1.2.3. Despersonalización.....	7
1.2.4. Realización personal.....	7
1.2.5. Covid-19 .....	8
1.3. Conceptos Fundamentales .....	8
1.3.1. Síndrome de Burnout.....	8
1.3.1.1.Historia del Síndrome de Burnout .....	9
1.3.1.2.Principales causas del Síndrome de Burnout .....	10
1.3.2. Dimensiones que constituyen el Síndrome de Burnout.....	13

1.3.2.1.	Agotamiento Emocional	13
1.3.2.2.	Despersonalización	14
1.3.2.3.	Realización personal	16
1.3.3.	Consecuencias del Síndrome de Burnout .....	17
1.3.4.	Fases del Síndrome de Burnout .....	18
1.3.4.1.	Fase de entusiasmo o luna de miel.....	19
1.3.4.2.	Fase de estancamiento, el despertar .....	19
1.3.4.3.	Fase de frustración o el tostamiento .....	20
1.3.4.4.	Fase de apatía.	21
1.3.4.5.	Fase de quemado.	22
1.3.5.	El Síndrome de Burnout y la Covid-19 .....	22
CAPITULO II.....		25
MARCO OPERATIVO Y RESULTADOS DE LA OPERACIÓN .....		25
2.1.	Determinación del Problema de Investigación.....	25
2.2.	Justificación de la Investigación.....	27
2.2.1.	Justificación teórica .....	27
2.2.2.	Justificación social .....	27
2.2.3.	Justificación practica .....	27
2.3.	Formulación del Problema de Investigación .....	28
2.3.1.	Problema General .....	28
2.4.	Objetivos de la Investigación .....	28
2.4.1.	Objetivo General .....	28
2.4.2.	Objetivos Específicos .....	28
2.5.	Sistema de Hipótesis .....	29

2.5.1.	Hipótesis general .....	29
2.5.2.	Hipótesis específicas .....	29
2.6.	Variables de Investigación .....	29
2.7.	Indicadores de Investigación .....	30
2.8.	Metodología.....	31
2.8.1.	Enfoque de la Investigación .....	31
2.8.2.	Tipo de Investigación .....	31
2.8.3.	Diseño de Investigación .....	31
2.8.4.	Instrumentos de Investigación.....	33
2.9.	Población Censal .....	33
2.9.1.	Muestra.....	33
2.10.	Presentación y análisis de los resultados de la investigación .....	33
2.11.	Comprobación de la Hipótesis .....	42
2.11.1	Comprobación de hipótesis específicas.....	42
2.11.2.	Comprobación de la Hipotesis general.....	43
CAPITULO III .....		44
MARCO PROPOSITIVO DE LA INVESTIGACION.....		44
3.1.	Denominación de la Propuesta .....	44
3.2.	Justificación de la propuesta.....	44
3.3.	Objetivos .....	45
3.3.1.	Objetivo general .....	45
3.3.2.	Objetivos específicos.....	45
3.4.	Población beneficiaria .....	46
3.4.1.	Beneficiarios directos .....	46



3.4.2.	Beneficiarios indirectos .....	46
3.5.	Actividades inherentes al desarrollo de la propuesta .....	46
3.6.	Planificación detallada de las actividades .....	47
	Estructura del Programa Vivir bien, vivir sin estrés.....	47
	RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
	BIBLIOGRAFÍA .....	4
	ANEXOS .....	7

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Nivel de agotamiento emocional de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 2: Nivel de despersonalización de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 3: Nivel de realización personal de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 4: Resultados del Síndrome de Burnout en los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Au Arce del Distrito del Alto de la Alianza .....</i>	<i>40</i>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Nivel de agotamiento emocional de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza.....</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 2: Nivel de despersonalización de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza.....</i>	<i>36</i>
<i>Gráfico 3: Nivel de realización personal de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza.....</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 4: Resultados del Síndrome de Burnout en los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza.....</i>	<i>40</i>

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación denominado: “SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIA EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GUILLERMO AUZA ARCE DEL DISTRITO DEL ALTO DE LA ALIANZA – 2020”

Se ha desarrollado teniendo en cuenta 3 capítulos.

CAPITULO I MARCO TEORICO: Detallamos los antecedentes internacionales, nacionales y locales, también se tomó en cuenta todas las definiciones términos básicos y conceptos fundamentales correspondientes a la variable.

CAPITULO II MARCO OPERATIVO: Se ha determinado el problema de la investigación, justificación, el problema de la investigación, trazando objetivos tanto general como específicos; también se estableció el sistema de hipótesis, así como la variable e indicadores de la investigación, de igual forma se indica la metodología de la investigación tomando en cuenta: el nivel, tipo y diseño de la investigación; determinando los instrumento de la investigación, aplicando dicho instrumento a los docentes, encuesta de la herramienta virtual Google forms el cual nos da soporte a la veracidad de las respuestas, luego se llevó a cabo la tabulación de nuestros resultados estadísticos de los mismos para luego realizar la interpretación, la misma que nos llevó a las conclusiones del informe, finalizamos con las recomendaciones de la investigación.

CAPITULO III: PROPUESTA denominada “**Vivir bien, vivir sin estrés**” con el fin de disminuir los niveles del síndrome de Burnout en los docentes de primaria de la institución educativa Guillermo Auza Arce

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Antecedentes de la Investigación**

En el presente trabajo de investigación se ha podido encontrar un antecedente internacional, tres antecedentes nacionales, un antecedente local los cuales pasamos a mencionar.

##### **1.1.1. Antecedente Internacional**

**Título** : Nivel de ansiedad que existen en las docentes de educación primaria, que laboran en un colegio privado de la zona 11 capitalina.

**Autor** : Solorzano. María J.

**Año** : 2017

**Institución o País** : Universidad Rafael Landívar. Guatemala

**PáginaWeb** :

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/42/Solorzano-Maria.pdf>

**Resumen:**

Solorzano, M J, presento el trabajo de investigación titulado: Nivel de ansiedad que existen en las docentes de educación primaria, que laboran en un colegio privado de la zona 11 capitalina”, tesis para optar el título de Psicóloga clínica en el grado académico de Licenciada, en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala en el año 2017. El objetivo de este estudio fue identificar el nivel de ansiedad que existe en docentes de primaria que laboran en una institución privada de la zona 11 capitalina. Se trabajó mediante un enfoque cuantitativo no experimental. El instrumento utilizado fue el Inventario de Respuestas de Ansiedad (ISRA) por medio del cual se evaluó a 25 docentes. Se concluyó que el 60% de las docentes, que laboran en una institución privada de la zona 11, presentan un nivel de ansiedad severo o extremo el cual debe ser abordado desde un enfoque profesional. Asimismo, los niveles de respuestas de ansiedad son altos, sin embargo, destaca que existe alto grado de respuestas de ansiedad en el aspecto Cognitivo lo cual influye tanto en la seguridad personal de cada docente, temor a ser evaluadas negativamente, inestabilidad emocional y falta de realización personal.

Este trabajo de investigación guarda relación con la investigación que presentamos, ya que ambas se enfocan en el ambiente laboral educativo y pretenden describir el rol del docente, el cual no es sencillo y conlleva diferentes retos por enfrentarse día con día.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Título** : Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño docente en el aula en la Institución Educativa Fernando Belaunde Terry de la Ciudad de Moquegua 2018

**Autor** : Wilfredo Arocutipa Castillo

**Año** : 2018

**Institución o País** : Universidad Nacional de San Agustín

**Página Web**

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>

**Resumen:**

La presente investigación titulada: Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño docente en el aula en la Institución Educativa Fernando Belaunde Terry de la Ciudad de Moquegua 2018

Influencia del programa de actividades lúdicas para mejorar la coordinación motora gruesa en niños de 5 años de edad de la I.E. N° 1638, tiene como fin primordial abordar la problemática que presenta la mayoría de estudiantes en la edad preescolar, sobre la coordinación motora fina, la cual repercute en el desarrollo posterior de escritura que es base para los aprendizajes futuros. La investigación es aplicada con diseño cuasi experimental, con grupo control y grupo experimental, con pre test y post test. Dicha investigación la realizamos con una muestra de 49 alumnos y alumnas de 5 años de edad, 27 niños y niñas de la sección A, grupo control y 22 niños de la sección A grupo experimental, a ambos grupos se le aplicó el pre test y post test. Con la realización de experiencias lúdicas, y después de aplicado el post test, se obtuvieron los siguientes resultados, los niños y niñas de la sección B lograron mejorar su coordinación motora gruesa, en lo que corresponde a correr, trepar y saltar.

**Título** : Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana” en la Universidad de Lima del Perú.

**Autor** : Fernández. L

**Año** : 2018

**Institución o País** : Universidad de Lima – Perú

**PáginaWeb** : file:///C:/Users/USER/Downloads/842-

Texto%20del%20art%C3%ADculo-2789-1-10-20161024.pdf

**Resumen:**

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

El aporte de la investigación realizada por Fernández radica en el juicio del Síndrome de Burnout y cómo se presentan las características de cada dimensión en los docentes que la padecen. Por otro lado, ayudó con el administración y investigación del cuestionario de Maslach el cual fue empleado también en la presente investigación.

**Título** : Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Regular de Arequipa

**Autor** : Arias y Jimenez

**Año** : 2016

**Institución o País** : Universidad de Arequipa

**PáginaWeb** : <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/>



11195/jimenez\_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

**Resumen:**

La presente investigación titulada, Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Regular de Arequipa

la cual trabajó con una muestra de 233 profesores (127 varones y 106 mujeres); se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach para profesores. Los resultados fueron los siguientes: el 93,7% de los profesores tiene un nivel moderado de Burnout y el 6,3 % tienen un nivel severo; mientras el 91,5% de las docentes tienen un nivel moderado y el 7,5% tienen un nivel severo. Un mayor porcentaje de varones que de mujeres obtiene puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Se concluyó que los varones se ven ligeramente afectados por el Síndrome de Burnout en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas, y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

**1.1.3. Antecedentes Locales**

**Título** : Síndrome de burnout y desempeño académico de los docentes de la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades -UNJBG 2017

**Autor** : APAZA Canqui, Abrahán Erasmo

**Año** : 2017

**Institución o País** : Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman

**Páginaweb** : <http://tesis.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3773>

**Resumen:**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del síndrome de Burnout y el nivel de desempeño académico de los docentes de Escuela Profesional de Educación. Las variables investigadas fueron el Síndrome de Burnout y el desempeño

académico. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño correlacional. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron: el inventario de Maslach Burnout Inventory (modificado), y el cuestionario de desempeño docente. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach. La población fue de 60 docentes y 140 estudiantes. Los hallazgos más relevantes fueron: En la dimensión agotamiento emocional, 66,67 % de los docentes presentan un nivel bajo, 31,66 % medio y el 1,67 % presentan un nivel alto, En la dimensión despersonalización el 85,00 % de docentes presentan un nivel bajo, el 15,00 % nivel medio y el 00,00 % alto. En la dimensión realización personal el 55,00 % de docentes presenta un nivel bajo, 25,00 % nivel medio y un 20,00 % bajo. En la variable desempeño docente, dimensión pedagógica-didáctica el 48,57 % de estudiantes opinan que los docentes tienen un nivel desempeño docente alto, 42,14 % nivel medio y el 9,29 % bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se puede afirmar que el nivel de síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades-Escuela Profesional de Educación es bajo. Con un nivel de confianza del 95%, se demuestra que si el nivel del Síndrome de Burnout es bajo; y el nivel de desempeño docente en la Escuela profesional de Educación es alto.

## **1.2. Definiciones de Términos Básicos**

### **1.2.1. Síndrome de Burnout**

Carlín y Garcés (2010). El término fue implementado por el psiquiatra Herbert Freudenberger en el año 1974, en sus estudios el cual observó en sus colegas en una clínica de New York, que muchas personas entre ellas voluntarios y profesionales que trabajaban con pacientes toxico maniacos presentaban al cabo de un periodo entre uno y tres años, una pérdida progresiva de energía, agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como

desmotivación en el trabajo y agresividad con los pacientes

### **1.2.2. Agotamiento emocional**

Según Tello, A (2010) es la pérdida de energía, de interés hacia la función desempeñada, insatisfacción e irritabilidad

.

### **1.2.3. Despersonalización**

Según Mena (2015) la despersonalización “es el intento por poner distancia entre el profesional y los usuarios del servicio, donde los primeros ignoran las cualidades, personales únicos de cada una de sus beneficiarios, puesto que sus demandas son manejables cuando son considerados de manera impersonal”. El profesional decide crearse una barrera entre él y el usuario del servicio, haciendo su trabajo menos eficiente como actitudes de insensibilidad y deshumanización, con acciones negativas, que le hacen actuar con cinismo hacia los receptores de su servicio, en este caso los estudiantes. La despersonalización se caracteriza por el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que atienden como si fueran objetos.

### **1.2.4. Realización personal**

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

### **1.2.5. Covid-19**

Según la Organización mundial de la salud, (2019) La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo

## **1.3. Conceptos Fundamentales**

### **1.3.1. Síndrome de Burnout**

Para la Organización Mundial de la Salud (2014), el síndrome de Burnout como de riesgo laboral y refiere que el estrés laboral es una epidemia global. Según la misma OMS define el estrés como “resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro” (p.4); es decir, un estado de alerta ante cambios del entorno que pueden ser peligrosos para él.

Maslach (2001), menciona que el Síndrome de Burnout se entiende como una respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus tres componentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. Es posible que algunos docentes puedan estar propensos a presentar este síndrome generando en ellos fatiga crónica, irritabilidad, culpabilidad, apatía, desmotivación y desgano, en general manifestar signos y síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Por otro lado, Bosqued (2008) considera que el Síndrome de Burnout es un problema de salud y calidad de vida; un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente,

cuyos resultados se consideran ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión (pérdida de control de la situación) y retirada psicológica. En 1980, los autores Jerry Edelwich y Archie Brodsky, definen al Burnout como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, y para explicar ese proceso elaboran un modelo de cuatro fases: idealismo y entusiasmo, estancamiento, apatía y distanciamiento (Gil-Monte, P. 2005; Fernández, M. 2002).

Finalmente podemos indicar que el Síndrome de Burnout surge a causa del estrés al que muchos profesionales están expuestos en su ambiente laboral y a la elevada carga de trabajo. Este síndrome conlleva a un aislamiento, con la pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que se trabaja

### **1.3.1.1. Historia del Síndrome de Burnout**

Bosqued (2008), indica que el síndrome de burnout es un nuevo nombre, para un viejo problema, este término se refiere a un cuadro de desgaste profesional, que fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberg, quien asistía en una clínica de toxicómanos de New York y allí observó entre el personal que existía un desgaste laboral, principalmente que las personas perdían energías y motivaciones en el trabajo, que afectaba el comportamiento general del trabajador, esto les ocurría a los expertos en un término de un año de trabajo. Luego el término se utilizó por Graham Green en una publicación en 1961, en donde describe la historia de un arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar la profesión y retirarse en la selva africana; pasado el tiempo en 1976 Cristina Maslach dio a conocer oficialmente el término burnout en el congreso anual de la asociación de psicología APA, en donde refirió que quienes más lo padecen son los sujetos que tienen relación con personas, y que después de meses o años,

los colaboradores resultaban quemados por el trabajo y es allí donde el término comenzó a conocerse dentro diferentes áreas laborales, a partir de ello se le ha dado diferentes denominaciones, alguna de ellas son: quemarse por el trabajo, quemazón profesional, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial, síndrome del desgaste profesional, estar quemado profesionalmente y desgaste psíquico, entre otras.

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 trabajan con el recurso humano.

### **1.3.1.2.Principales causas del Síndrome de Burnout**

Las causas de este síndrome son múltiples, pero entre las más destacadas tenemos las que plantea:

Gil-Monte (2007), afirma que las condiciones laborales, sociodemográficas como edad, sexo o estado civil, algunas características de la personalidad, y las condiciones del entorno social (grupo familiar, amigos, compañeros de trabajo). En mayor o menor medida, la aparición de estas condiciones negativas origina estrés en la vida del trabajador que paulatinamente va manifestándose más intenso y duradero, hasta reducir su eficacia.

Así mismo González, Moreno y Garrosa (2015) consideran factores adicionales, como el tipo de profesión, las variables organizativas, el diseño del puesto de trabajo y las relaciones interpersonales.

En relación al primer factor, afirman que las profesiones cuyas tareas se avocan con frecuencia al trato personal, sea con clientes y/o pacientes, sobre todo si hay una relación de

ayuda o servicio, suelen causar mayor estrés. En muchas ocasiones los clientes demandan atención para cubrir sus necesidades (salud, educación, etc.) pero los profesionales no cuentan con los recursos necesarios para hacerlo como ellos quisieran. Así, este desajuste entre expectativa y realidad provoca frustración y sentimientos de inutilidad en sus actividades diarias. Es por esta razón que el mundo sanitario, educativo y de administración pública presentan los más altos niveles del síndrome según estadísticas a nivel mundial.

El segundo factor tiene que ver con la estructura de la organización y la forma en que se brinda el servicio. Ambas se encuentran asociadas a situaciones dentro de la empresa, como mantener una organización jerárquica y rígida, que limite al trabajador la expresión de su creatividad y su modo de pensar con respecto a decisiones sobre su puesto de trabajo. Asimismo, la falta de apoyo instrumental, es decir la carencia de elementos indispensables para la ejecución de sus actividades, y la no coordinación del esfuerzo mutuo entre áreas de trabajo, ocasiona insatisfacción e ineficacia. Además, tiene que ver mucho con la falta de apoyo al trabajador en cuanto a capacitaciones sobre Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud.

Acerca de las relaciones interpersonales en la empresa, como ya se había mencionado anteriormente, quienes están más propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout, son aquellos profesionales que se encuentran en constante actividad con clientes, pacientes y/o usuarios. Por ejemplo, el tratar con clientes problemáticos o difíciles de complacer, así como las relaciones tensas, conflictivas y competitivas entre compañeros y ausencia de reciprocidad y ayuda mutua. Otro de los riesgos se encuentra en el proceso de contagio social del Síndrome de Burnout en los trabajadores, lo que disminuye la productividad de la empresa.

González, Moreno y Garrosa (2007) hacen referencia también a variables individuales, inherentes al profesional, que ocasionarían el síndrome. Entre las más resaltantes se encuentran una alta motivación para la ayuda, el alto grado de empatía y altruismo, la baja autoestima, una tendencia a la sobreimplicación emocional y reducidas habilidades sociales que le permitan hacer frente a situaciones del entorno. Asimismo, mencionan que la edad del profesional juega un papel importante pues diversos estudios señalan que el riesgo de padecer el síndrome es mayor en los primeros años de ejercer la profesión, ya que es allí cuando entran en conflicto las expectativas idealistas del sujeto y la práctica en el campo laboral; es decir lo que uno piensa que encontrará y lo que es realmente. Por otra parte, Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008) refieren que las personas que tienen entre 30 y 40 años son más propensas a desarrollar el síndrome de Burnout.

Gil - Monte (2007) indica que la aparición del Síndrome de Burnout se encuentra altamente asociado a las personas que son solteras y no tienen una pareja estable; pues el hecho de tener una pareja y/o apoyo de la familia mitiga los efectos estresores de la vida diaria e influye en la motivación y la autoestima del trabajador. Además, Clegg (2010) señala que el divorcio y/o los primeros años de estar divorciado son condiciones externas desencadenantes de estrés, ansiedad, depresión y enfermedades fisiológicas, ya que el individuo se encuentra en un proceso aceptación y adecuación a un nuevo estilo de vida sin su pareja.

Por otro lado, Manzano (como se citó en Gallego y Ríos, 1991), indica que la existencia de hijos hace que los trabajadores puedan ser más resistentes al síndrome, debido a que los padres tienden a ser personas maduras y estables emocionalmente; además de que la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales. Sin embargo, Gil-Monte (2007) señala que a mayor número de hijos es mayor el nivel de estrés ocupacional que presenten los



trabajadores.

### **1.3.2. Dimensiones que constituyen el Síndrome de Burnout**

#### **1.3.2.1. Agotamiento Emocional**

Al agotamiento emocional se lo describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando se despiertan en la mañana carecen de energías para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en lo absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que arroja en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que se relacionan con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden influir en la capacidad de las personas para involucrarse y para responder a las necesidades particulares de las personas que atiende. (Maslach y otros, 2001).

La dimensión de agotamiento emocional está caracterizada por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación que no pueden ofrecer nada más. (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Podríamos indicar que el agotamiento emocional se advierte como cansancio mental, suele estar acompañado de una gran fatiga física. Cuando ocurre hay una sensación de fastidio, de dificultad de seguir adelante. Se cae entonces en una apatía de la que es difícil salir.

### **1.3.2.2.Despersonalización**

La dimensión de despersonalización o cinismo da cuenta del desarrollo de cualidades negativas y parálisis hacia las personas a las que está destinado sus servicios y hacia colegas y compañeros en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento.

El trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Esta dimensión provoca en las personas que proveen servicios a otros, poner distancia entre sí mismas y entre quienes reciben su servicio, a través de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (Maslach y otros, 2001). Se refiere a la “deshumanización del individuo”, se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal (Cordes y Dougherty, 1993). Más adelante Maslach y sus colegas modificaron la definición original de dos de las dimensiones, en la cual la Despersonalización fue nombrada como Cinismo, aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión (Maslachh y Leiter, 1997).

El Cinismo es un mecanismo que le permite a los sujetos reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir o influir en su funcionamiento en situaciones

de crisis. Cabe aclarar que pueden ser apropiados y necesarios, en algunas ocupaciones, los niveles moderados de distanciamiento con los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre en el Síndrome de Burnout (Jackson y otros, 1986). Maslach y Leiter (1997) agregan que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Por ejemplo, puede usar un lenguaje denigrante o descalificador para referirse a los clientes e intelectualizaciones recurrentes de la situación. Así mismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían estrictamente por las reglas, aunque no aporten a la solución del problema (Maslach y otros, 2001).

Dentro de los síntomas tenemos

- Sentimientos de que eres un observador externo de tus pensamientos, sentimientos, tu cuerpo o partes del cuerpo, por ejemplo, como si estuvieras flotando en el aire encima de ti mismo
- Sensación de que eres como un robot o no tienes control del habla o de los movimientos
- La sensación de que el cuerpo, las piernas o los brazos parecen distorsionados, agrandados o encogidos, o que la cabeza está envuelta en algodón
- Entumecimiento emocional o físico de los sentidos o las respuestas al mundo que te rodea
- Sensación de que los recuerdos carecen de emoción y que pueden o no ser tus propios recuerdos

Por último, diremos que la Despersonalización es un modo de reconocer a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de decir estos sentimientos y

resolver los motivos que los originan, las personas que sufren el síndrome de burnout muestran una portada de hiperactividad que no hace más que aumentar su sensación de agotamiento, alternando con sucesos de depresión y incompatibilidad hacia el medio.

### **1.3.2.3. Realización personal**

La dimensión de falta de Realización Personal se refiere a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose de manera negativa. También esta dimensión alude a las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Esta dimensión describe la tendencia a autoevaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los sujetos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en el comienzo (Maslach y otros, 2001). De forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con sus resultados laborales.

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

Arís (2005), manifiesta que la baja realización personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en la significación personal, experimentándose sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o de conocimientos), falta de

expectativas y una insatisfacción generalizada. Esta situación puede llevar finalmente a las siguientes consecuencias: necesidad de huir del trabajo, absentismo, impuntualidad e incluso abandono de la profesión.

Concluimos diciendo que la falta de realización personal es la predisposición a evaluarse uno a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto al desbloqueo de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e imposibilidad para soportar la presión.

### **1.3.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout**

según Chemiss & Maslach (1982) citado por Mancilla (2009) menciona que en consecuencia del síndrome de Burnout en la persona se presenta una serie de consecuencias agrupados de diferente forma, las más destacadas son:

Trastornos de conducta

- ✓ Descontrol de impulsos
- ✓ Trastornos alimentarios
- ✓ Agresividad

Trastornos emocionales

- ✓ Baja autoestima
- ✓ Depresión
- ✓ Ansiedad
- ✓ Déficit en atención y concentración

## Trastornos físicos

- ✓ Alteraciones gastrointestinales
- ✓ Cefaleas y migrañas
- ✓ Trastornos cardiovasculares
- ✓ Trastornos de sueño
- ✓ Trastornos defensivos
- ✓ Ironía
- ✓ Cinismo
- ✓ Frialdad
- ✓ Deshumanización

### **1.3.4. Fases del Síndrome de Burnout**

El burnout no se instala en el conector de la noche a la mañana, este se contempla como un proceso continuo que evoluciona con el tiempo y va de manera paulatina, que pasa por diferentes fases que se convierten en un ciclo, aquí se toma en cuenta que los síntomas y el desarrollo no es igual ni para todos los seres humanos, de manera que las personas que entran en el ciclo del burnout no pasan de la misma forma el curso evolutivo, se dice que varios individuos aprenden con el tiempo a vivir con burnout, porque saben llevar cada etapa, aunque no la superen, al contrario de otras menos afortunadas que caen en picado en cada etapa o fase del síndrome que llegan rápidamente a la fase más grave, donde nada ni nadie

lo detiene.

Cruz (2013) menciona que se divide en varias etapas las cuales son:

#### **1.3.4.1. Fase de entusiasmo o luna de miel**

Se asume el nuevo puesto de trabajo con gran energía y unas expectativas sobredimensionadas. La persona se involucra demasiado, se produce un exceso de trabajo, y la jornada laboral se alarga voluntariamente. Pueden darse varios factores estresantes de manera conjunta.

El colaborador en esta fase piensa que el trabajo satisfará todas las necesidades que tenga, y solucionará todos los problemas, es como la mayor ilusión y en lo único que piensa, está enamorado del trabajo y le apasiona cada parte de él, tanto los compañeros de trabajo, como la empresa para la que labora, en esta fase siente amor al trabajo, se tiene mucha energía, llega temprano al trabajo, presentable, con una buena cara y esto lo infunde a los receptores que lo rodean, haciendo así que el trabajo sea más fácil.

#### **1.3.4.2. Fase de estancamiento, el despertar**

Como lo es en la vida cotidiana la luna de miel no dura para toda la vida, esta experiencia no se vuelve a repetir como la primera vez, y esto le pasa con el tiempo al profesional, en esta fase se da cuenta que lo que se había planteado al inicio no responde exactamente a la realidad, comienza a ver los defectos del trabajo que realiza, piensa a cada instante en las recompensas personales que se obtienen a través del trabajo que hace, y no solo esto, sino a la misma vez se da cuenta que lo profesional y lo material, que quizá puede ser la retribución económica o la vocación, no es lo que en realidad él pensaba que era.

Todo comienza a verse de otro color, y desde otro punto de vista del sujeto, en esta fase empiezan a ponerse los pesos dentro de las responsabilidades laborales, dentro de las relaciones humanas también existe un gran deterioro, porque comienza a ver que los compañeros de trabajo no son tan buenos como él lo pensaba, al igual que al jefe, comienza a juzgarlo y a pensar que es una persona que exige demasiado, que nunca se puede quedar bien con él en lo que se hace dentro de la institución, o que recarga mucho de trabajo, y llega a pensar que a las personas a las que atiende son un fastidio y que no reconocen en la función que el mismo realiza para ellos.

Se puede decir que es una fase muy realista en comparación de la anterior, es muy común y hasta ciertas circunstancias es normal que se llegue a esta fase en todo ámbito laboral durante la vida ocupacional, pero no se considera entre los rangos normales que la persona se deje llevar por todos estos pensamientos negativos y se arrastre así hasta el desgaste profesional, es decir que si esta fase no es superada por ellos es muy probable que pasen a la siguiente y lleguen a quemarse por el trabajo.

#### **1.3.4.3. Fase de frustración o el tostamiento**

Esta fase se reconoce por la falta de energía y entusiasmo del ser, ya no existen estos dos aspectos, ellos quedaron muy lejos de su rol, y se han convertido en una fatiga crónica e irritabilidad.

El ser humano que llega a este nivel comienza a padecer los síntomas psicofisiológicos; donde los patrones de sueño y alimentación varían y es posible que se comience a refugiar en conductas adictivas como la bebida, las drogas, el sexo o las compras.



Dentro del desempeño laboral el colaborador se vuelve demasiado indeciso, no puede tomar buenas decisiones y esto por consiguiente le afecta en la productividad del trabajo, ya que éste se ve afectado de una manera muy visible, no solo por el profesional sino también por los demás seres que muchas veces se callan al observar el trabajo que el realiza, afectan por lo tanto la cantidad y calidad de la fusión. Si el tostamiento prosigue, avanza a la siguiente fase, entonces el diligente se siente más frustrado e irritado, siente que se tiene que esforzar más por el rol que antes sentía demasiado fácil, mostrándose cínico, distanciado y demasiado crítico tanto con los compañeros con los que comparte, como con el jefe y a las personas a las que atiende. Al hablar de los problemas que acarrea esta fase en el profesional se pueden mencionar: la depresión, enfermedades físicas, drogas, alcohol, cigarrillo, entre otros.

Entonces podríamos decir que en esta fase prima la desmoralización y pérdida de ilusión, acompañada de fatiga, mientras incrementa al esfuerzo invertido esperando todavía una recompensa apropiada que no llega. El individuo siente que los recursos no son suficientes, la demanda emocional es muy alta y no se siente recompensado por la organización ni por los usuarios, o siente que los esfuerzos no son útiles. Cualquier cosa le irrita, el trabajo pierde valor y empiezan los conflictos laborales y sociales. Pueden aparecer problemas de salud, emocionales, fisiológicos y de conducta. Se dará una falta de rendimiento y autoestima baja.

#### **1.3.4.4. Fase de apatía.**

Cambia la actitud y la conducta. Surge una respuesta defensiva, el distanciamiento, el cinismo y la tendencia a evitar las tareas estresantes. Hay una pérdida de vocación, decepción

de los valores y la falta de respeto hacia los superiores. El trabajador evitará las situaciones laborales, comenzando el absentismo y falta de contacto con los compañeros. Se percibe una falta de interés en el trabajo y una incapacidad de relacionarse socialmente en el entorno laboral. Comienzan o se agravan tanto los físicos (fatiga, problemas de sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales) como depresión, y conductuales (actitud defensiva y agresiva, los psicológicos (irritabilidad, ansiedad, depresión y conductuales (actitud defensiva y agresiva).

#### **1.3.4.5. Fase de quemado.**

La persona está continuamente frustrada en su trabajo. Se llega a un colapso, con importantes consecuencias para la salud. Hay un vacío total, que se va a manifestar en varios planos. El cambio emocional y cognitivo es crónico, se puede llegar a una vida profesional de frustración e insatisfacción, o a abandonar el empleo. Se agravan todos los problemas de salud que hayan aparecido, físicos y psíquicos, pudiendo aparecer en los casos más graves neurosis, psicosis e ideas de suicidio, además de problemas graves e irreversibles de salud. El Síndrome de Burnout no aparece súbitamente en el individuo, sino que lleva un, que va incrementándose paulatinamente, y con mayor frecuencia debido al exceso de demandas laborales y las condiciones ambientales de trabajo negativas, Por lo que en los profesionales que poseen jornadas de trabajo largas y rutinarias, junto con variables personales, hacen evidente la aparición y posterior desarrollo del Síndrome

#### **1.3.5. El Síndrome de Burnout y la Covid-19**

La aparición infranqueable de la pandemia ocasionada por el nuevo coronavirus ha generado a escala mundial profundos cambios sociales en el orden médico, político, financiero y

docente. En la educación, para la mayoría de los países la respuesta inmediata ha sido estimular las experiencias del aprendizaje a distancia.

Debido a esto en el Perú como en otros países se ha optado ofrecer una educación a distancia y de esta manera no perjudicar la formación académica de los estudiantes.

Ante este panorama, los docentes deben asumir el reto de dar una educación de calidad ahora a través de entornos virtuales a los cuales muchos de ellos no están familiarizados, esto ha generado incertidumbre y preocupación.

En este sentido, los docentes realizan ahora el trabajo desde casa, ahora ellos deben repensar en nuevos escenarios para el desarrollo de las actividades escolares. Sin duda, mudar el colegio a la casa es el reto mayor para todos los profesores, el uso y la aplicación de google classroom, blackboard, kahoot, socrative, meet, zoom, grupos cerrados de facebook y whatsapp, así como el diseño y uso de plataformas educativas personalizadas en moodle o chamilo para las sesiones de trabajo, son nuevas para muchos de los docentes, ellos no están preparados para una contingencia de tanto alcance, lo que ha ocasionado aun mas su estrés y ansiedad.

Los profesores declaran percibir que su privacidad ha disminuido, dado que han tenido que facilitar información personal y privada con sus estudiantes y apoderados, como su número de teléfono celular y el WhatsApp para lograr mantener la comunicación.

La organización mundial de la salud (OMS) 2019, define el burnout como un síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo, y lo incluyo en el listado de padecimientos laborales y a partir del 2022 será considerado así en todos los países miembros, Perú entre ellos.

De acuerdo con el Instituto Peruano del Seguro Social (IPSS), nuestra nación es una de las que más fatiga por estrés laboral padecía antes del nuevo coronavirus. Al menos 75% de las personas trabajadoras lo sufría, superando a quienes laboran en China (73%) o Estados Unidos (59%).

## **CAPITULO II**

### **MARCO OPERATIVO Y RESULTADOS DE LA OPERACIÓN**

#### **2.1. Determinación del Problema de Investigación**

La actual pandemia de COVID-19 ha creado desafíos globales en la educación. Según la UNESCO la pandemia del coronavirus ha afectado a más de 1500 millones de estudiantes de 186 países, lo que representa el 73,8 % de la población estudiantil mundial (Velavan, T., & Meyer 2020)

En el Perú, las labores escolares empezaron oficialmente el 6 de abril, mediante la ejecución del programa “Aprendo en casa”, la cual utiliza las plataformas de internet, radio y televisión para compartir conocimiento a los estudiantes de la educación pública. ( RM No 160-2020-MINEDU)

Ante este panorama, los docentes deben asumir el reto de dar una educación de calidad ahora a través de entornos virtuales a los cuales muchos de ellos no están familiarizados, esto ha generado incertidumbre y preocupación.

Se han realizado investigaciones en el plano docente dando a conocer la prevalencia de este síndrome dentro de las instituciones educativas, así pues, citamos el estudio realizado por latorre (2005) quien reporta que el 34,5% de docentes de murcia presentan estrés y en consecuencia el sistema cardiovascular es el más afectado. en holanda, entre el 5% y 20% de profesores tienen síndrome de burnout (schaufeli, 2005). de hecho, el 25% de maestros europeos padece de algún tipo de desgaste profesional (trallero, 2006).

actualmente se ha manifestado un número considerable de docentes que muestran molestia, estrés, insomnio, depresión, intranquilidad, tensión o cansancio, muchos son los factores entre los que se destacan las condiciones laborales y la presión a la que están expuestos diariamente. Esta condición trae como resultado la aparición de estrés, crisis psicológicas y falta de motivación, problema que incide directamente en la calidad educativa, pues provoca menor interés por los alumnos, ausentismo y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo. Todo esto obstaculiza el buen funcionamiento de una institución educativa.

Los docentes de la Institución educativa Guillermo Auza Arce no están ajenos a esta problemática, en muchos casos los profesores han tenido que modificar su hogar, lugar que antes usaba como espacio de descanso y de vida familiar, en una oficina, en donde un computador (rápido y eficiente), es una herramienta fundamental, al igual que el internet a gran velocidad. En su hogar, debe escoger un lugar que le permita mostrar a través de la

cámara a sus estudiantes, en el cual pasara largas horas sentado para: planificar, buscar, probar, volver a intentar, conectarse por videollamada con sus estudiantes hacer seguimiento de sus estudiantes, de aquellos con posibles problemas en sus familias, motivarlos, revisar trabajos y actividades, entre otras.

## **2.2. Justificación de la Investigación**

### **2.2.1. Justificación teórica**

La presente investigación requiere una fundamentación teórica, en tal sentido, se recopilará información actual tanto de las investigaciones previas como de los aportes de expertos. Por tanto, esta información permitirá disponer de conocimientos amplios y actualizados acerca del Síndrome de Burnout en tiempos de Covid 19.

### **2.2.2. Justificación social**

En cuanto en el aspecto social, los resultados de la presente investigación podrán ser utilizados para mejorar significativamente el panorama y percepción de conceptos preconcebidos que se han implantados en la sociedad actual, los resultados obtenidos podrían generar un aporte educativo para tomar en cuenta la relación al estrés y el trabajo pedagógico remoto planificando en las instancias educativas correspondientes acciones concretas para abordar estos temas.

### **2.2.3. Justificación practica**

El aporte del presente estudio, consiste en otorgar los resultados de la investigación a la comunidad académica para que se haga el uso correspondiente en las futuras investigaciones y como una guía de práctica docente, tanto al estudiante de formación docente como a los docentes formadores en la especialidad de educación en las diferentes universidades e

institutos pedagógicos de nuestro país y de la región Tacna.

### **2.3. Formulación del Problema de Investigación**

#### **2.3.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020?

### **2.4. Objetivos de la Investigación**

#### **2.4.1. Objetivo General**

Identificar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020

#### **2.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de agotamiento que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020
- Determinar el nivel de despersonalización que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020
- Determinar el nivel de realización personal que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020



## **2.5. Sistema de Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe un nivel alto del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- Existe un alto nivel de agotamiento emocional que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020
- Existe un alto nivel de despersonalización que presentan las docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020
- Los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza, presentan una baja realización personal.

## **2.6. Variables de Investigación**

Para Vara (2008) “las variables, son todo aquello que vamos a medir, controlar y estudiar en la tesis”. Dentro de las variables a medir tenemos: (Vara 2008, pág. 113)

- **Variable:** Síndrome de Burnout

## 2.7. Indicadores de Investigación

Variable	Dimensión	Indicadores	Medición	
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado /a por mi trabajo.	Nunca Pocas veces al año Una vez al mes Una vez a la semana Pocas veces a la semana Todos los días	
		2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.		
		3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.		
		5. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.		
		6. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.		
		7. Me siento frustrado/a en mi trabajo.		
		8. Creo que trabajo demasiado.		
		9. Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.		
		10. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades		
		11. Creo que estoy tratando a algunos alumnos /as como si fueran objetos impersonales.		
	Despersonalización	12. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente		
		13. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.		
		14. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as		
		15. Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.		
		Realización personal		16. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.

17. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.
18. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.
19. Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.
20. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

## **2.8. Metodología**

### **2.8.1. Enfoque de la Investigación**

Según Marcelo M. Gómez el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. (Gómez pág. 33)

### **2.8.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación corresponde a una investigación de tipo descriptivo que consiste en ver como se manifiestan determinados fenómenos.

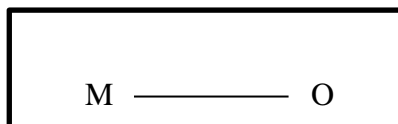
### **2.8.3. Diseño de Investigación**

El diseño es No Experimental transversal en las investigaciones de esta magnitud no se manipula deliberadamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos.

Lo que se hace en los diseños no experimentales es observar los fenómenos tal como se dan

en su contexto natural, para analizarlos. En esta investigación se busca determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la institución educativa Guillermo Auza Arce sin manipular la variable.

Este diseño puede diagramarse de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra de docentes

O: La observación

## **2.8.4. Instrumentos de Investigación**

### **Instrumentos de Aplicación**

Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes

## **2.9. Población Censal**

La población de estudio de la presente investigación está constituida por los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito de Alto de la Alianza.

La población de estudio en su totalidad está representada 23 docentes del nivel primaria que laboran en la IE Guillermo Auza Arce.

### **2.9.1. Muestra**

La muestra corresponde a la totalidad de la población

## **2.10. Presentación y análisis de los resultados de la investigación**

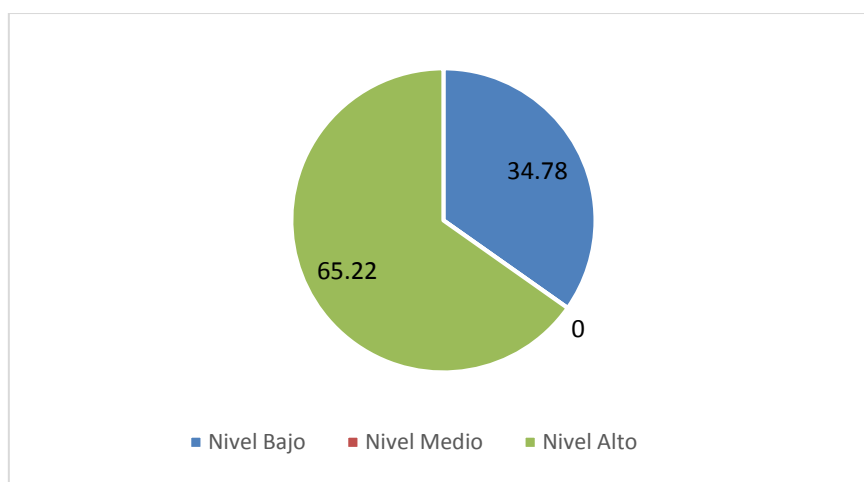
Resultados obtenidos en la aplicación del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Fernández

**Tabla 1: Nivel de agotamiento emocional de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza**

<b>NIVELE DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	<b>Valores</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Nivel Bajo</b>	0-18	8	34,78%
<b>Nivel Medio</b>	19-26	0	0,00%
<b>Nivel Alto</b>	27-54	15	65,22%
<b>TOTAL</b>		23	100%

*Fuente:* Resultados de la aplicación del cuestionario de Burnout aplicado a docentes

**Gráfico 1: Nivel de agotamiento emocional de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza**



*Fuente:* Tabla Nro. 1

**Interpretación:**

Considerando los resultados del cuestionario de Burnout aplicado a docentes, se aprecia que 8 docentes que representa 34,78%, presenta un nivel BAJO de agotamiento emocional, que demuestra pocas veces al año o nunca sienten agotamiento emocional, mientras que 15 docentes que representan el 65,22% presentan un nivel ALTO de agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, estos resultados indican que las docentes unas pocas veces a la semana o una vez a la semana se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, se sienten cansados al finalizar la jornada de trabajo, se sienten fatigados, sienten que trabajar todo el día con los alumnos supone un gran esfuerzo y les cansa, sienten que el trabajo les está desgastando, se sienten frustrado en el trabajo, creen que trabajan demasiado, el trabajo directamente con los alumnos les produce estrés y algunos se sienten acabados por el trabajo; esto indica que no tienen la capacidad de mantenerse activos dentro de entorno laboral además muestran los aspectos siguientes: agotamiento físico en el trabajo, tensión, frustración, estrés, el cual conlleva al cansancio emocional.

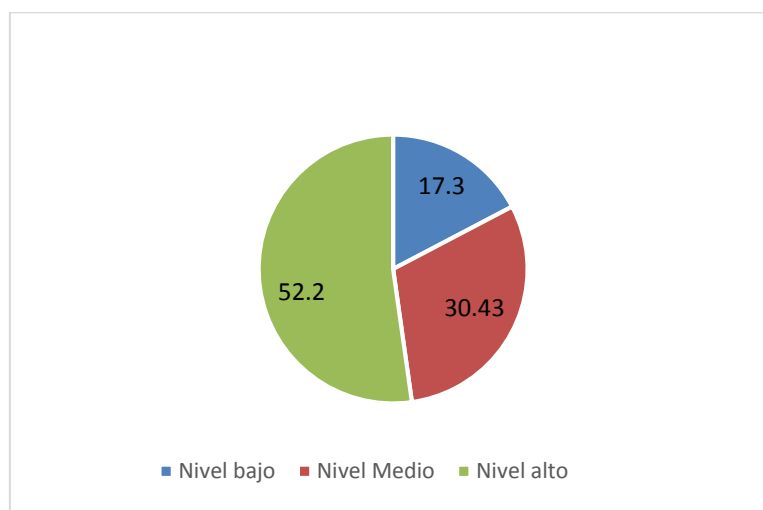
Con lo cual podemos afirmar que los maestros están propensos a este tipo de cansancio o agotamiento, el cual llega a afectar la misión educativa con la que emprendieron su llamamiento vocacional. Mucho de este agotamiento se debe a la cantidad de tareas a revisar, atender responsabilidades propias del hogar, presión del director por presentar documentos.

**Tabla 2: Nivel de despersonalización de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza**

NIVELES	Valores	F	%
Nivel Bajo	0-6	4	17.37%
Nivel Medio	7-9	7	30.43%
Nivel Alto	10-30	12	52.20%
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Resultados de la aplicación del cuestionario de Burnout aplicado a docentes

**Gráfico 2: Nivel de despersonalización de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza**



*Fuente:* Elaboración propia



**Interpretación:**

Considerando los resultados del cuestionario de Burnout aplicado a los docentes, podemos notar que 4 docentes que representa el 17,37% presentan un nivel bajo de despersonalización del síndrome de Bournout, este nivel indican que las docentes nunca o pocas veces al año son insensibles con la gente, tratan a sus alumnos como objetos interpersonales, el trabajo les está endureciendo emocionalmente, los alumnos les culpan de algunos de sus problemas y no les preocupa lo que les ocurra a algunos de sus alumnos, mientras que 7 docentes que representan el 30.43 % presentan un nivel medio indican que las docentes unas pocas veces al mes muestran de actitudes distantes, insensibles y negativas hacia sus alumnos., así mismo 12 docentes que representan el 52.20% presentan un nivel alto de despersonalización del síndrome de Burnout, esto indica que los docentes que perteneces a dicho porcentaje presentan sentimientos y actitudes negativas frente a los estudiantes, lo que conlleva a un proceso de endurecimiento a nivel personal, profesional y familiar.

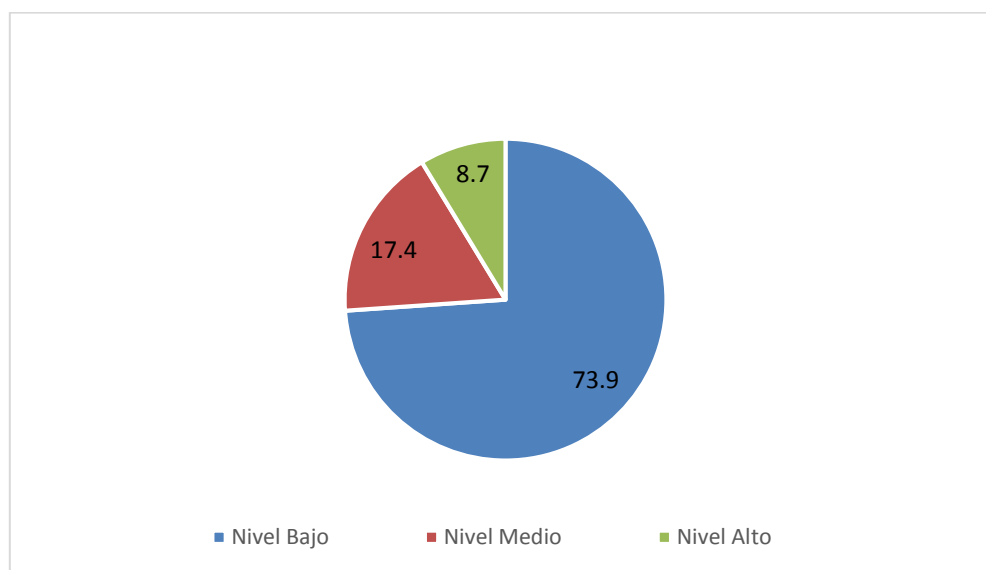
Es importante destacar que aquellos docentes que presentan un nivel medio de despersonalización, presentan pocas muestras de malas actitudes ante sus estudiantes, algunas veces son empáticos, mientras que los que presentan un alto nivel de despersonalización, presentan actitudes negativas, distantes, hacen que las reacciones hacia los demás en el trabajo, se manifiesten con inflexibilidad

**Tabla 3: Nivel de realización personal de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza**

NIVELES	Valores	F	%
<b>Nivel Bajo</b>	0-30	17	73.90%
<b>Nivel Medio</b>	31-39	4	17.40%
<b>Nivel Alto</b>	40-48	2	8,70%
<b>TOTAL</b>		23	100%

*Fuente:* Resultados de la aplicación del cuestionario de Burnout aplicado a docentes

**Gráfico 3: Nivel de realización personal de los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza**



*Fuente:* Tabla Nro. 3

**Interpretación:**

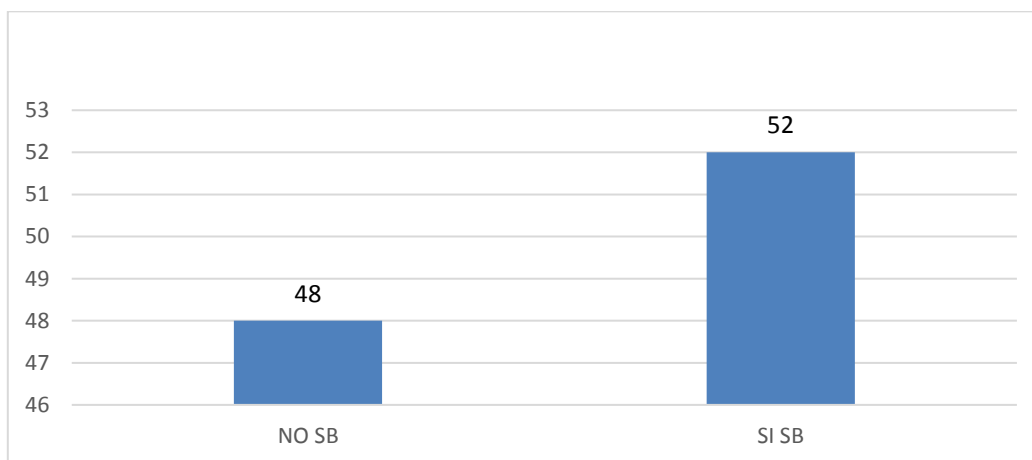
Considerando los resultados del cuestionario de Burnout aplicado a docentes, podemos observar que 17 docentes que representa el 73.90% presentan un nivel bajo de realización personal del síndrome de Burnout, los resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes unas pocas veces a la semana o todos los días; presentan la facilidad para comprender como se sienten sus alumnos, tratan con mucha eficacia los problemas de mis alumnos, creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente la vida de mis alumnos, se sienten con mucha energía en el trabajo, sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con sus alumnos, se sienten motivado después de trabajar en contacto con sus alumnos, creen que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo y por último en el trabajo tratan los problemas emocionalmente con mucha calma. Esto revela que los profesionales que pertenecen a dicho porcentaje no se sienten satisfechos consigo mismos y por ende con sus labores, así pues, mantienen una sensación de que ha logrado muy poco dentro de entorno laboral y personal. Así mismo 4 de los docentes que representa el 17.40%, presentan un nivel medio estos resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes que una vez a la semana o unas pocas veces al mes presentan los ítems ya mencionados y por último 2 de ellos, que representa el 8.70 se encuentra en el nivel alto, lo que demuestra que nunca o pocas veces al año demuestran tener alta satisfacción personal.

**Tabla 4: Resultados del Síndrome de Burnout en los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Au Arce del Distrito del Alto de la Alianza**

NIVELES	Valores SEGÚN DIMENSIONES	F	%
<b>No presenta SB</b>	Bajo – Bajo- Alto	11	48%
<b>Si presenta SB</b>	Alto- Alto- Bajo	12	52%
<b>TOTAL</b>		23	100%

*Fuente:* Resultados de la aplicación del cuestionario de Burnout aplicado a docentes

**Gráfico 4: Resultados del Síndrome de Burnout en los docentes del nivel primario de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del Distrito del Alto de la Alianza**



*Fuente:* Tabla Nro. 4

### **Interpretación:**

Lo que se observa en la tabla N°4 son los resultados teniendo en cuenta la regla general para cada dimensión y para Burnout, se interpreta que la mayor parte de la población docente no presenta el Síndrome de Burnout, pero de los 23 docentes; 12 de ellas que equivale al 52%

del total, se puede afirmar que presenta el Síndrome de Burnout lo que indica que desarrollan actitudes que lo mantengan alejados de sus alumnos y de su entorno social., como también es un dato muy alarmante para la salud y en el ámbito laboral, el cual conlleva a la reflexión y a la búsqueda de estrategias de afrontamiento frente a las actividades que realiza durante su día.

Podemos concluir que ser docente durante una pandemia, con las Instituciones Educativa cerradas indefinidamente, no es tarea sencilla. No solamente tuvieron que adaptarse al aprendizaje remoto de emergencia al inicio de la pandemia, sino que con el alargamiento de la cuarentena ahora deben ser flexibles y estar disponibles en línea siempre.

## **2.11. Comprobación de la Hipótesis**

### **2.11.1 Comprobación de hipótesis específicas**

La hipótesis específica a) establece que:

Existe un alto nivel de agotamiento emocional que presentan las docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020

Respecto al nivel de agotamiento emocional en la tabla N° 01, se puede apreciar que el 65,22% de los docentes presentan alto agotamiento emocional, lo que según Chemiss & Maslach (1982) citado por Mancilla (2009), las personas presentan síntomas físicos como: malestar general, cefalea, fatiga, problemas de sueño, ulcera y otros desordenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares, cansancio hasta agotamiento y en la mujer pérdida del ciclo menstrual”

Por lo anteriormente dicho entonces queda comprobada la hipótesis específica a).

La hipótesis específica b) establece que:

Existe un alto nivel de despersonalización que presentan las docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020

Respecto al nivel de despersonalización que presentan las docentes que se obtuvo después de la aplicación del Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Fernández en las tablas No 02 se puede apreciar que la mayoría de los docentes alcanzó un nivel alto

de despersonalización, lo que se refleja esto indica que los docentes que pertenecen a dicho porcentaje presentan sentimientos y actitudes negativas frente a los estudiantes

Por lo anteriormente dicho entonces queda comprobada la hipótesis específica b).

La **hipótesis específica c)** establece que:

Los docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza, presentan una baja realización personal.

Respecto al nivel de realización personal se observa en la tabla N°3 que el 73.90 de docentes está en un nivel bajo de realización personal lo que se refleja en que no se sienten satisfechos consigo mismos y por ende con sus labores, así pues mantienen una sensación de que ha logrado muy poco dentro del entorno laboral y personal.

Por lo anteriormente dicho entonces queda comprobada la hipótesis específica c.

### **2.11.2. Comprobación de la Hipotesis general**

La Hipótesis General establece que:

Existe un nivel alto del Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020.

Habiéndose mostrado en la tabla N°1, N°2 Y N°3 de los resultados de las dimensiones del síndrome de Burnout aplicado a los docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce.

Quedando de esta manera comprobada la hipótesis general.

## **CAPITULO III**

### **MARCO PROPOSITIVO DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Denominación de la Propuesta**

Taller: “Vivir bien, vivir sin estrés”

#### **3.2. Justificación de la propuesta**

En el contexto de la pandemia que estamos pasando, se están reconfigurando las formas y los procesos que asumimos del trabajo docente y del rol docente. Sin embargo, la manera en que se está pensando este cambio no siempre se aborda desde una aspecto profesional, sistémica y realista. En este sentido no resulta fácil demostrar que la mayoría de docentes sufren de ansiedad y el estrés.



Según la Real Academia Española, la palabra estrés significa: Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

La idea es efectuar un esbozo para encarar el estrés docente en tiempos de Covid 19 , ya que fue difícil creer que han pasado meses desde el cierre imprevisto de las instituciones educativas por el coronavirus. Los docentes tuvieron menos de un día de aviso para empaquetar sus pertenencias y emprender a idear sistemas para mantener a los niños aprendiendo en casa.

Rius M. (2020) explica por qué la crisis del coronavirus nos afecta tanto y estamos todos tan preocupados. “Impacta en el área del miedo, una emoción muy básica y muy contagiosa para la que genéticamente estamos predeterminados; hay una base psicofisiológica, nuestro cuerpo está preparado para actuar así, para que, si percibe una señal del peligro, vaya por todas, reaccione con el todo o nada”. El autor dice, también, “que, en el caso de la incertidumbre, además de la base fisiológica hay también un componente social y cultural”

### **3.3. Objetivos**

#### **3.3.1. Objetivo general**

Diseño un programa de intervención para la prevención del síndrome de Burnout en la población de docentes de primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce.

#### **3.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Facilitar a los docentes el programa Vivir bien, vivir sin estrés para mejorar el malestar docente,

- ✓ Entrenar a los participantes en el manejo de herramientas para la prevención del síndrome de Burnout

### 3.4. Población beneficiaria

#### 3.4.1. Beneficiarios directos

Se benefician directamente los docentes del nivel primario de la IE Guillermo Auza Arce

#### 3.4.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos serán los estudiantes y padres de familia.

### 3.5. Actividades inherentes al desarrollo de la propuesta

Actividades	Responsable	Tiempo
Sensibilización a los docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce	Docente responsable	1 semana
Planificación de las actividades a realizarse con los docentes involucrados	Docente responsable	30 minutos
Entrega de la ruta del programa a los docentes de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce	Docente responsable	30 minutos
Aplicación del programa	Docente responsable	30 minutos
Evaluación del programa	Docente responsable	30 minutos

### **3.6. Planificación detallada de las actividades**

#### **Estructura del Programa** Vivir bien, vivir sin estrés

- **Cantidad de sesiones:**

6 sesiones

- **Duración de las sesiones:**

45 minutos

#### **Desarrollo de las sesiones**

<b>Nº de la sesión</b>	<b>Nombre</b>
Sesión 1	Autogestión emocional
Sesión 2	Reestructuración cognitiva
Sesión 3	Gestionando la buena comunicación
Sesión 4	Aprendiendo a delegar, compartir y trabajar en equipo
Sesión 5	Aprendiendo la importancia de cuidarse
Sesión 6	Fortaleciendo mi autoestima

### **3.7. CRONOGRAMA DE ACCIONES**

Esta propuesta será efectuada de los meses de octubre a diciembre con las siguientes actividades:

## CRONOGRAMA 2020

ACTIVIDADES Y TAREAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>Aprobación del tema de investigación</b>	X		
<b>Elaboración del proyecto</b>	X	X	
<b>Búsqueda bibliográfica</b>		X	
<b>Revisión y validación del instrumento</b>		X	
<b>Aplicación de la ficha de recolección de datos</b>		X	
<b>Recolección de datos</b>		X	
<b>Procesamiento y análisis de los datos</b>		X	
<b>Entrega del proyecto</b>			X
<b>Elaboración del Informe final</b>			X

### 3.8. PRESUPUESTO QUE INVOLUCRE LA PROPUESTA

<b>RECURSOS</b>	<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNICO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>MATERIALES</b>	Hojas bond A4	3 millares	0.1	<b>150.00</b>
	Resaltador	10	2.000	<b>20.00</b>
	Seri grafiado	04	5.00	<b>20.00</b>
	Fotocopia	100	0.1	<b>100.00</b>
	Materiales educativos	02	35	<b>70.00</b>
	Aplicación de sesiones	01	750.00	<b>390.00</b>
	Transporte	--	50.00	<b>50.00</b>
<b>ECONOMICOS</b>	Alimentación	--	200.00	<b>200.00</b>
	Imprevistos	--	300.00	<b>300.00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>1500.00</b>

### 3.9. EVALUACION DE LA PROPUESTA

Se convocará a una reunión virtual donde la docente expondrá todo lo logrado con la propuesta,

“Vivir bien, vivir sin estrés”

## CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION

PRIMERA: Se determinó que los docentes del nivel primario de la Institución Educativa "Guillermo Auza Arce", si presentan el Síndrome de Burnout, presentando síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

SEGUNDA: En la dimensión de agotamiento emocional, se concluye que los docentes de la IE Guillermo Auza Arce, en un 65,22% presentan un alto nivel. La pandemia y la cuarentena han causado mucho estrés y agotamiento. Esto es especialmente complejo para los docentes, que han tenido la necesidad de adaptar rápidamente sus clases y métodos de enseñanza al entorno virtual.

TERCERA. \_ En cuanto a la dimensión de despersonalización, se concluye que el 52,20% de los docentes están en el nivel alto. Ello constituye una alerta para la educación virtual que actualmente estamos llevando, porque los estudiantes necesitan un mediador, dinamizador y guía, por el contrario, la situación que atravesamos en esta pandemia hace que los docentes reflejen actitudes negativas, dejando de lado la empatía.

CUARTA. - En la dimensión de realización personal se concluye que los docentes de la IE Guillermo Auza Arce, presentan un bajo nivel de realización personal, Así notándose una población en riesgo en desarrollar el síndrome de Burnout.

QUINTA. - El trabajo de investigación presentado, se relaciona con el cambio drástico que

se dio en las sociedades, especialmente, en la educación. Encontró a las personas, especialmente a los docentes sin preparación alguna para un cambio tan brusco, tanto en su forma de vivir como en lo laboral. Esta variación en la manera de vivir y la suspensión de las actividades produjo preocupaciones, angustias, estrés y desencadenando en un síndrome llamado Burnout.

## **RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

**PRIMERA:** Se recomienda que los docentes de la IE Guillermo Auza Arce participen del taller “Vivir bien, Vivir sin estrés” para poder buscar el equilibrio entre trabajo y vida personal, incluir técnicas para aliviar el estrés, así como buscar apoyo son las claves para luchar contra el síndrome de burnout.

**SEGUNDA:** Se recomienda realizar estudios de los factores estresores en instituciones de salud públicas y privadas y su relación con el burnout. 6) Ejecutar investigaciones periódicamente para actualizar la información que se tiene en cuanto a las variables percepción de clima laboral y el nivel de burnout.

**TERCERA:** Se recomienda promover talleres y programas pedagógicas incluidas en la Jornada laboral con material especialmente diseñado para motivar y desarrollar la expresión de su cuerpo para fortalecer los conocimientos de su totalidad corpórea.



## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, P. y Castro, M. (2013) *Factores sociodemográficos y laborales asociados del síndrome de Burnout Tesis inédita, Universidad de Costa Rica.*
- Arias, W. L. y Jiménez, N. A. (2009). *Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. Educación.*
- Arís, N. (2005). *El Síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Valles Occidental. Univertat Internacional de Catalunya. Barcelona España.*
- Arís, N. (2007). *El síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y educación primaria en la zona del Valles Occidental. Barcelona.*
- Bosqued, M. (2008) *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona*
- Bosqued, M. (2008). *Quemados Síndrome de Burnout ¿Qué es? y ¿Cómo superarlo? (Paidós ,Ed.) Barcelona.*
- Carvajal, J., Bobadilla, M., Rebolleda, V., & Siberia, R. (2009). *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-Chile. Los Angeles - Chile.: Universidad Arturo Parat.*
- Cruz, M. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout. España: Editorial CEP, S.L.*
- El Sahili, L. (2010). *Psicología para el docente. Mexico: En MS Universidad de Guanajuato.*
- Fernandez, M. (2002). *Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. Perú.*
- Fernández, M. (2008). *Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: Tres estudios facticos. Revista Ciencia ; Trabajo 10 (30),, 120-125. 77*

- Fernández, M. E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con la salud psicológica y estabilidad emocional*. Universidad de León.
- Freundenberg, H. (1974). *Staff Burn- Out. Society For The Psychological Study of Social Issues*.
- Gálvez H, (2010). Macarena, Jiménez M, Bernardo, y Mingote A, Carlos J. *El desgaste profesional del médico: revisión y guía de buenas prácticas. El vuelo de Ícaro*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Gil P, Peiró J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. (2005) *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide. 2005.
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N., Roldán, M. D. y Núñez-Román, E. (2005) *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Gil-Monte, P., & Peiro, J. (2015). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Redalyc.org.
- Gómez, J. (2013). *Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el hospital Manuel Ignacio Monteros del IEISS, Clínica Medilab y Hospital Militar de la ciudad de Loja*. (Tesis de Licenciatura de Psicología, Universidad Católica de Loja).
- Hernandez, R. (2014). *"Metodología de la Investigación"* (6° edición ed.). México: McGRAW-HILL./ Interamericana Editores. S.A. DE C.V.

- Mansilla, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. 78
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory, Manual* Madrid España, artículo recuperado del 1 de septiembre de <http://www.tradiciones.com/>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach burnout inventory manual (en inglés)*. Consulting Psychologist Press.
- Mena, L. (2010). *El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo (Tesis doctoral)*. Universidad de Granada, Granada.
- Olivares, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. SCielo,
- OMS. (2000). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud.
- Oramas, A. (2013) *Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en personal docente Escuela Nacional De Salud Pública. Tesis inédita*. La Habana, Cuba.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. C. & Huertas, R. E. (2005). *El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Revista IIPSI, Facultad de Psicología. Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA.
- Rius M. *Consejos para lidiar con la incertidumbre personal y laboral que ocasiona la crisis del Covid-19*. [Lavanguardia.com] España. Lavanguardia.com. [actualizado a 13 de marzo de 2020, acceso 17 de junio de 2020] Disponible en: <https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20200311/474087418640/coronavirus-gestionar-incertidumbre-miedo.html>
- Trallero, C. (2006). *Tratamiento del estrés docente y prevención del Burnout con musicoterapia autorrealizadora*. Revista Virtual Psiquiatría.com.
- Unesco. (2005). *Condiciones de Trabajo y Salud Docente. Estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*.

# **ANEXOS**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIA EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GUILLERMO AUZA ARCE DEL DISTRITO DEL ALTO DE LA ALIANZA – 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	Enfoque	DISEÑO	INSTRUMENTO	POBLACION
¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020?	<p>Identificar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de agotamiento que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</li> <li>Determinar el nivel de despersonalización que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</li> <li>Determinar el nivel de realización personal que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</li> </ul>	<p>Existe un nivel alto del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</p> <p>Existe un alto nivel de agotamiento emocional que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</p> <p>Existe un alto nivel de despersonalización que presentan los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</p> <p>Los docentes del nivel primaria de la Institución Educativa Guillermo Auza Arce del distrito de Alto de la Alianza - 2020</p>	Síndrome de burnout	cuantitativo	<p>M----- O</p> <p>Dónde: M =Muestra de docentes O=La observación</p> <p>Tipo : descriptivo</p>	<p>Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes</p>	<p>23 docentes del nivel primaria de la IE Guillermo Auza Arce</p>

	•	Arce del distrito de Alto de la Alianza, presentan una baja realización personal					
--	---	---	--	--	--	--	--

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH PARA DOCENTES

Estimada(o) docente: El presente cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, cuyo objetivo es determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel de educación primaria de la institución educativa Guillermo Auza Arce distrito de Alto de la Alianza. Agradezco de antemano su sincera colaboración. El presente cuestionario es anónimo y su respuesta es de carácter confidencial y netamente para la investigación.

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

#### N° ENUNCIADOS

Nunca  
POCAS VECES AL AÑO  
UNA VEZ AL MES O MENOS  
UNAS POCAS VECES AL MES  
UNA VEZ A LA SEMANA  
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA  
TODOS LOS DIAS

- 1 Me siento emocionalmente agotado /a por mi trabajo
- 2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
- 3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
- 4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.
- 5 Creo que estoy tratando a algunos alumnos /as como si fueran objetos impersonales

- 6 Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa
- 7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.
- 8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo
- 9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.
- 10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente
- 11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente
- 12 Me siento con mucha energía en mi trabajo
- 13 Me siento frustrado/a en mi trabajo
- 14 Creo que trabajo demasiado
- 15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.
- 16 Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.
- 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.
- 18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
- 20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades
- 21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma
- 22 Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas

FUENTE: Fernández (2002)



## **CALIFICACION E INTERPRETACIÓN**

La calificación del instrumento es el siguiente:

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

Las claves para la interpretación de este cuestionario utilizado son:

### **Agotamiento emocional:**

Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo:

puntuación máxima 54.

Alto = 27 a más Medio = 19-26 Bajo = menor de 19

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

Alto = 10 a más Medio = 6-9 Bajo = menor de 6

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

Alto = 40 a más Medio = 34- 39 Bajo = menor de 34

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

## BASE DE DATOS

Nro de docentes	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E13	E14	E16	E20	E5	E10	E11	E15	E122	E4	E17	E9	E21	AGOT. EMOC	DESP.	REAL PERS
1	1	4	2	4	3	1	2	2	3	2	1	3	4	1	2	2	1	1	1	2	4	19	12	14
2	6	1	3	4	2	5	1	4	1	3	4	1	5	2	3	1	4	1	4	1	4	41	11	18
3	5	1	0	6	1	3	2	4	5	1	6	3	1	4	5	1	4	3	2	4	5	8	5	6
4	6	1	3	4	2	5	1	4	1	3	4	1	5	2	3	1	4	1	4	1	4	24	5	10
5	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	40	8	22
6	1	4	2	4	3	1	2	2	3	2	1	3	4	1	2	2	1	1	1	2	4	28	9	13
7	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	40	4	7
8	6	1	3	4	2	5	1	4	1	3	4	1	5	2	3	1	4	1	4	1	4	28	12	16
9	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	12	5	5
10	5	1	0	6	1	3	2	4	5	1	6	3	1	4	5	1	4	3	2	4	5	12	14	37
11	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	31	12	4
12	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	21	5	29
13	5	1	0	6	1	3	2	4	5	1	6	3	1	4	5	1	4	3	2	4	5	31	10	39
14	6	1	3	4	2	5	1	4	1	3	4	1	5	2	3	1	4	1	4	1	4	21	8	7
15	6	1	3	4	2	5	1	4	1	3	4	1	5	2	3	1	4	1	4	1	4	24	4	5
16	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	43	4	26
17	1	4	2	4	3	1	2	2	3	2	1	3	4	1	2	2	1	1	1	2	4	22	12	5
18	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	32	5	47
19	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	35	10	32
20	5	1	0	6	1	3	2	4	5	1	6	3	1	4	5	1	4	3	2	4	5	30	4	6
21	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	26	12	33
22	1	4	2	4	3	1	2	2	3	2	1	3	4	1	2	2	1	1	1	2	4	33	4	36
23	2	3	1	4	5	1	2	3	4	1	4		2	5	2	5	1	6	2	4	3	29	3	38