**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

**Para optar la Licenciatura en Psicología**

**Burnout en Docentes de un Colegio Público y el Personal de Salud de una Posta de Chorrillos**

**Presentada por:**

**Bach. Alithú Tuani Barrientos Rivera**

**Bach. Gina Paola Pérez Lazo**

**ASESOR:**

**Dr. William Jesús Torres Acuña**

**Lima, 2019**

**Resumen**

El síndrome de burnout es un conjunto de síntomas de desgaste emocional que afectan al desempeño laboral y personal de cada individuo que labora brindando servicio a terceros. El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo – comparativo dado que no se manipula la variable independiente y se compara la muestra según los participantes de diferentes instituciones evaluando el síndrome de burnout, con la finalidad de describir la variable, de forma que se pueda conocer si hay diferencias significativas entre ellos, además de sus características de la muestra. Asimismo, se utilizó el inventario de Burnout de Maslach y Jackson, adaptado en Lima metropolitana para profesionales en la realidad peruana de Fernández (2002), cuenta con 22 ítems, evaluando tres dimensiones.

Se encontró que existen diferencias significativas en el síndrome total de burnout, sin embargo no existen diferencias significativas en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, aunque se halló tendencia hacia los trabajadores del área educativa, pero no llega a ser significativo. En conclusión a nivel general los docentes presentan síndrome de Burnout en comparación del personal de salud, y a nivel especifico no se encontró presencia significativa del síndrome, así mismo es probable que los trabajadores de salud lo desarrollen a largo plazo.

Términos clave: síndrome de burnout, docentes, personal de salud, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

**Abstract**

The burnout syndrome is a set of symptoms of emotional exhaustion that affect the work and personal performance of each individual who works providing services to third parties. The design of the research is non experimental, descriptive - comparative since the independent variable is not manipulated and the sample is compared according to the participants of different institutions evaluating the burnout syndrome, with the purpose of describing the variable, so that Know if there are significant differences between them, in addition to their sample characteristics. Likewise, the inventory of Burnout of Maslach and Jackson was used, adapted in metropolitan Lima for professionals in the Peruvian reality of Fernández (2002), it has 22 items, evaluating three dimensions.

It was found that there are significant differences in the total burnout syndrome, however there are no significant differences in the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, although there was a trend towards workers in the educational area, but it does not become significant. In conclusion at a general level teachers have Burnout syndrome in comparison to health personnel, and at a specific level no significant presence of the syndrome was found, likewise it is likely that health workers develop it in the long term.

Key words: burnout syndrome, teachers, health personnel, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

Agradecimientos.

Alithú Tuani Barrientos Rivera

A mi mamá y abuelita por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por motivarme a seguir adelante, sobre todo por enseñarme a alcanzar mis metas con pasión, esfuerzo y dedicación además de brindarme la confianza en todo este proceso.

A mis familiares y amigos por las energías positivas y por siempre creer en mí.

Gina Paola Pérez Lazo

A mis padres Roger y Regina por acompañarme en cada etapa de mi vida, con su amor, consejos, apoyo incondicional y a mi esposo por alentarme día a día para cumplir mis metas.

Reconocimiento.

A nuestro asesor de tesis, el Dr. William Torres Acuña, por su acompañamiento y exigencia constante en todo el proceso de la investigación y por los conocimientos brindados.

A la profesora Dra Natividad Espíritu Salinas por aportarnos las facilidades para el inicio y la mejora de la tesis.

A los participantes de las instituciones que colaboraron con la presente investigación.

**INTRODUCCIÓN**

Esta tesis surge del interés de conocer nuevas problemáticas psicológicas que afectan a los trabajadores, los cuales tienen contacto directo con otras personas, brindando servicios de acuerdo a sus profesiones, llegando a manifestar desgaste emocional en su desempeño en general.

La presente investigación sobre el síndrome de burnout en docentes de un colegio público y personal de salud de una posta en el distrito de Chorrillos, Lima. Se proyecta no solo tener información sobre la comparación de los trabajadores de las dos instituciones, sino también a proporcionar opciones que puedan mejorar la calidad laboral en los profesionales e incitar a que se realicen diferentes investigaciones relacionadas con el tema.

Primeramente se estableció el planteamiento del estudio, formulando la problemática del mismo y los objetivos a encontrar durante el desarrollo de la presente tesis, los objetivos servirán para delimitar hasta donde llega la problemática, su importancia y como se abordaría.

Sucesivamente se realizó el marco teórico necesario para sustentar la investigación empleando diversos materiales bibliográficos y estudios nacionales e internacionales relacionados con el tema, que brindaron mayor información sobre el tema. Por consiguiente, se plantearon las hipótesis y las variables a aplicar en la investigación, así como el diseño y recolección de datos. Usando el inventario de Burnout de Maslach y Jackson, de esta forma se describieron los resultados y constatar las hipótesis llevando a las conclusiones descritas al final de la investigación.

ÍNDICE

[**CAPÍTULO I** 1](#_Toc531794565)

[**Planteamiento del Estudio** 1](#_Toc531794566)

[**1.1Formulación del problema** 1](#_Toc531794567)

[**1.2Objetivos** 3](#_Toc531794568)

[**1.2.1 General** 3](#_Toc531794569)

[**1.2.2 Específicos** 3](#_Toc531794570)

[**1.3 Importancia y justificación del estudio** 3](#_Toc531794571)

[**1.4** **Limitaciones del estudio** 4](#_Toc531794572)

[**CAPÍTULO II** 5](#_Toc531794573)

[**Marco Teórico** 5](#_Toc531794574)

[**2.1. Marco histórico** 5](#_Toc531794575)

[**2.2. Investigaciones relacionadas con el tema** 6](#_Toc531794576)

[**2.3. Bases teórico científicas del estudio** 16](#_Toc531794577)

[**2.4. Definición de términos básicos** 19](#_Toc531794578)

[**CAPÍTULO III** 21](#_Toc531794579)

[**Hipótesis y variables** 21](#_Toc531794580)

[**3.1. Supuestos científicos** 21](#_Toc531794581)

[**3.2. Hipótesis** 22](#_Toc531794582)

[**3.2.1. General** 22](#_Toc531794583)

[**3.2.2. Específicas** 22](#_Toc531794584)

[**3.3. Variables de estudio** 22](#_Toc531794585)

[**CAPÍTULO IV** 24](#_Toc531794586)

[**Método** 24](#_Toc531794587)

[**4.1. Población y muestra** 24](#_Toc531794588)

[**4.2. Tipo y diseño de investigación.** 25](#_Toc531794589)

[**4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.** 26](#_Toc531794590)

[**4.4.Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos** 28](#_Toc531794591)

[**CAPÍTULO V** 29](#_Toc531794592)

[**Resultados** 29](#_Toc531794593)

[**5.1.Presentación de datos** 29](#_Toc531794594)

[Tabla 1 29](#_Toc531794595)

[**5.2.Análisis de datos** 30](#_Toc531794596)

[**5.3.** **Análisis y discusión de resultados** 33](#_Toc531794597)

[**CAPÍTULO VI** 36](#_Toc531794598)

[**6.1. Conclusiones** 36](#_Toc531794599)

[**6.2. Recomendaciones** 37](#_Toc531794600)

[**Referencias** 39](#_Toc531794601)

[**Anexo A** 50](#_Toc531794602)

[**Anexo B** 51](#_Toc531794603)

Índice de tablas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabla |  | Página |
| Tabla 1 | Datos descriptivos y puntajes mínimos y máximos alcanzados en la muestra | 26 |
| Tabla 2 | Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de puntaje directo del síndrome de Burnout total | 27 |
| Tabla 3 | Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de puntaje directo de las dimensiones del síndrome de Burnout | 27 |
| Tabla 4 | Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en el síndrome de Burnout puntaje total | 28 |
| Tabla 5 | Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en la dimensión de agotamiento emocional. | 28 |
| Tabla 6 | Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en la dimensión de despersonalización | 29 |
| Tabla 7 | Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en la dimensión de Realización personal. | 30 |

Índice de tablas de datos complementarios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabla |  | Página |
| Tabla 8 | Puntajes de la media mediana de referido al síndrome de burnout total | 47 |
| Tabla 9 | Puntajes de la media mediana de referido a la dimensión de agotamiento emocional | 47 |
| Tabla 10 | Puntajes de la media mediana de referido a la dimensión de Despersonalización | 47 |
| Tabla 11 | Puntajes de la media mediana de referido a la dimensión de Realización personal | 47 |
| Tabla 12 | Comparación del sexo del síndrome de burnout total. | 47 |
| Tabla 13 | Comparación del sexo en la dimensión de agotamiento emocional | 48 |
| Tabla 14 | Comparación del sexo en la dimensión de despersonalización. | 48 |
| Tabla 15 | Comparación del sexo en la dimensión de Realización personal | 48 |

# **CAPÍTULO I**

# **Planteamiento del Estudio**

* 1. **Formulación del problema**

En las últimas décadas en el mundo se ha visto que las exigencias laborales corresponden a mayores requerimientos de la economía producto del avance de las tecnologías de la comunicación e informática que crean mayores requisitos y funciones para un puesto de trabajo, derrumbando la expectativa clásica de contar con un empleo estable y rutinario, tanto para el obrero de las industrias o el empleado de los servicios.

En un documento de la UNESCO (2010), se refiere que en la actualidad la estabilidad del empleo viene “atada” a las competencias requeridas por las nuevas tecnologías que se introducen aceleradamente focalizándose en la educación, debido a que en la empresa, exigen más altos niveles de calificación y polivalencia funcional en las personas que trabajan en cualquiera de los puestos de una organización. Esto trae como consecuencia que en el mediano y largo plazo se vea afectada la salud y calidad de vida de las personas que están insertas en el ambiente laboral.

Asimismo en el documento de la OIT (2012), se señala que el trabajo es un derecho fundamental de las personas y que se deben de dar las condiciones necesarias para lograr una mejor calidad de vida de los trabajadores, debido a que es un medio para sustentar la vida y satisfacer las necesidades básicas, para el logro de una globalización equitativa y sostenible.

De acuerdo con Quiceno y Vinaccia (2007), se han escrito muchas obras sobre el síndrome de burnout, en la que se diferencian por los múltiples síntomas que se le asocia. Por eso que Savio (2008), manifiesta que no todos estos síntomas no se deben al síndrome de burnout, por lo que es muy común confundir la sintomatología del síndrome de burnout con otras patologías como la depresión, y el estrés; aunque estos estén íntimamente relacionados. Latorre (2005), establece que el síntoma del agotamiento emocional, es el principal responsable de la presencia del síndrome de burnout.

Tonon (2003), señala que el síndrome afecta a nivel físico, experimentando diversos síntomas como dolores de cabeza, taquicardia, sudoración excesiva hasta problemas en la presión arterial. A nivel psicológico, pasando por etapas de confusión emocional, angustia y ansiedad, así también afecta sus relaciones interpersonales en diversos entornos tales como familia, amigos y pareja e incluso afectando su comportamiento pudiendo desarrollar actitudes negativas hacia las personas del entorno laboral y hacia sí mismo.

La sobrecarga de trabajo que existe en los profesionales de docencia como en el personal de salud es un factor importante para la presencia del síndrome de burnout a lo que concierne a los trabajadores del colegio público, se relaciona con la desorganización de la institución en cuanto al apoyo y los beneficios, la carga de alumnado es mayor a la cantidad de docentes por los cuales tienen que incrementar su horario de trabajo en dos turnos (mañana y tarde), así mismo cumplir actividades extracurriculares.

En el personal de salud de la posta médica los factores de estrés están relacionados con la demanda de los pacientes ya que el proceso de atención depende del sistema de seguro médico lo que puede ocasionar desorden en el control de los mismos.

Por consiguiente, los docentes y el personal de salud pueden padecer mayores dificultades en su entorno social-laboral que ponen a prueba sus capacidades generándole desgaste psíquico.

Por tanto, el problema de investigación puede ser resumido en la siguiente interrogante: ¿Existen diferencias en las dimensiones del síndrome de Burnout en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima?

## **Objetivos**

### **1.2.1 General**

Comparar el síndrome de Burnout en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.

* + 1. **Específicos**
* Comparar la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de Burnout en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.
* Comparar la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.
* Comparar la dimensión de realización personal del síndrome de Burnout en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.

## **Importancia y justificación del estudio**

Su importancia radica en el compromiso que la psicología tiene como ciencia para con la sociedad y la cultura. Teniendo en cuenta lo que ocurre actualmente con el agotamiento psíquico de los profesionales que trabajan brindando servicios de atención a personas específicamente docentes y personal de salud. Siendo, un problema de suma importancia que afecta en el ámbito laboral y personal.

Así mismo, se justifica en el abordaje integral a la labor del docente como los demás profesionales de salud, estos parecen ser especialmente vulnerables al estrés laboral debido a la presión a la que se ven sometidos por intentar responder a las demandas cada vez más exigentes del entorno de trabajo, la sobrecarga laboral, la responsabilidad familiar, auto exigencia y el clima organizacional serían entre otros factores los que causarían el síndrome de Burnout, por lo que son más frecuentes las licencias o permisos, el desinterés, la apatía, la depresión y el agotamiento.

Por lo tanto tiene como propósito identificar la incidencia del síndrome de Burnout que presentan los educandos y el personal de salud comparándolos entre sí en cuanto a las dimensiones del síndrome.

## **Limitaciones del estudio**

Una limitación es de carácter metodológica, esto es, los resultados de la investigación solo serán aplicables a personas con características similares a la estudiada. Esta investigación cuenta con una muestra con determinadas variables que no permitiría generalizarlo significativamente a partir de los datos.

Otra limitación es la referida a la perdida de información, en el sentido de pruebas incompletas, mal contestadas, o la perdida de participantes por diversos factores, tal como la referida al consentimiento informado.

# **CAPÍTULO II**

# **Marco Teórico**

## **2.1. Marco histórico**

Hernández, Terán, Navarrete y León (2007), señalaron que originalmente el término Burnout se debe a la novela Graham Greene, A Burn Out Case*,* publicada en 1961. Cuenta las memorias de un arquitecto angustiado por su espiritualidad que deja todas sus actividades y viaja a África. A partir de los años setenta esta palabra se comenzó a utilizar en los textos especializados sobre estrés laboral. A lo largo del tiempo este síndrome ha sido estudiado por diversos autores, teniendo diferencias en el proceso de conceptualizar el burnout.

Saborío y Hidalgo (2015), mencionan que el psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger en 1974, observó a toxicómanos voluntarios en un periodo largo, determinando desmotivación, falta de interés, poca energía, así como, síntomas de ansiedad y depresión que generaba agotamiento en los servicios que brindaban, describiendo por primera vez este síndrome de carácter clínico.

Posteriormente en 1976, la psicóloga social e investigadora Cristina Maslach encontró en su investigación sobre las respuestas emocionales de profesionales de la salud y educación, indicando que este síndrome solo podría darse en las profesiones de ayuda. Un año después en 1977, dio a conocer la terminología del burnout en el congreso de la American Psychological Associationen Filadelfia. En 1982 es creado el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI), dando popularidad y una definición más efectiva al síndrome de burnout o “síndrome de estar quemado por el trabajo”. Actualmente, el estudio de este síndrome ha tenido mayor importancia en la sociedad por involucrar aspectos de bienestar y salud en lo laboral.

## **2.2. Investigaciones relacionadas con el tema**

Yorulmaz y Altinkurt (2018), realizaron un estudio utilizando herramientas estadísticas para ver las diferencias significativas en diversas variables tales como género, estado civil, asignaturas de enseñanza y entre otras para el diagnóstico del síndrome de burnout en docentes. Encontrándose que no existen diferencias significativas en dichas variables pero pudiendo haber cierta tendencia en la opción género a mayor probabilidad de padecer el síndrome.

Amini y Siyyari (2018), estudiaron el modelo de engagement – burnout en maestros teniendo en cuenta que a mayor compromiso manifestaban bajos síntomas del síndrome, asimismo a más años de docencia o experiencia menor grado de signos de desgaste emocional a diferencia de los docentes que tenían menor compromiso con sus actividades evidenciaban mayor tendencia a desgaste psíquico.

Rodríguez y Sánchez (2018), desarrollaron una investigación a docentes para estudiar el síndrome de burnout, dando como resultado que los educandos con mayores horas de enseñanza presentan agotamiento emocional a diferencia de los profesores con menos horas de trabajo y teniendo como estado civil soltero manifiestan menor cansancio psíquico y mayor logro personal.

Muñoz, Ordoñez, Solarte, Valverde, Villarreal y Zemanate (2018), señalan que el desgaste emocional se da a consecuencia del estrés crónico en el trabajo teniendo mayor incidencia en los trabajadores con interacción directa a las personas, como es el caso de los enfermeros, manifestando mayores niveles de agotamiento emocional y desinterés con su entorno laboral.

Guerrero, Segarra y Giler (2018), analizaron la presencia del síndrome de burnout y estrés laboral en docentes de educación superior, se encontró prevalencia y relación de estrés laboral y el agotamiento emocional, así también se manifiesta de diferentes maneras según variables como años de experiencia en la docencia y otras condiciones laborales.

García, Marín y Aguayo (2018), señalaron que los maestros de secundaria son uno de los grupos ocupacionales que presentan los niveles más altos de baja por enfermedad debido al estrés en el lugar de trabajo. Encontraron así que los maestros de secundaria tienen un alto riesgo de síndrome de burnout. Además, existen diferencias estadísticamente significativas entre las pruebas tomadas.

Bedoya, Vega, Severiche y Meza (2017), hicieron una investigación con docentes utilizando el inventario de burnout de Maslach, obteniendo como resultado mayor agotamiento emocional en profesoras y maestros con pocos años de servicio en la docencia, asimismo muestran bajo logro personal los educandos que solo enseñan estudios generales.

Bulatevych (2017), señala que las manifestaciones del síndrome de burnout en docentes se dan como mecanismos protectores para la defensa emocional de la persona ante situaciones estresantes, teniendo mayor agotamiento emocional los maestros que sufren el síndrome. Asimismo, el entorno laboral contribuye a intensificar o disminuir la incidencia del cansancio psíquico.

Bedoya (2017), realizó un estudio en un hospital evaluando a todo el personal de trabajadores mediante el método del inventario de burnout de Maslach, teniendo como resultado mayor agotamiento emocional en mujeres y en el personal de enfermería a comparación de las demás ocupaciones, siendo los más afectados por el síndrome de desgaste psíquico.

Rodríguez-Mantilla y Fernández-Díaz (2017), mencionan que la relación profesor – alumno tiene efectos significativos en las dimensiones del síndrome de burnout mostrando, la importancia en las relaciones interpersonales saludables, teniendo como variables protectoras al estado emocional de los docentes en consecuencia, favoreciendo el desarrollo de enseñanza.

Arias, Muñoz, Delgado, Ortiz y Quispe (2017), encontraron que la mayor parte de los trabajadores del sector salud que emplean en postas y hospitales presentan algunos síntomas de burnout y que solo un pequeño porcentaje de estos profesionales de la salud muestran un nivel severo del síndrome, en general la dimensión en donde se encontró mayor prevalencia es la de despersonalización, así mismo se encontró diferencias en cuanto al sexo, el tiempo de servicios y cargo.

Gómez, De la Fuente, Albendín, Vargas, Ortega y Cañadas (2017), hallaron en las enfermeras que trabajan en emergencia, una alta presencia de síndrome de burnout, así también en sus dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización obtuvieron altos porcentajes, concluyendo que el trabajo bajo presión, otras condiciones y algunos factores personales influyen enormemente para aumentar el síndrome. ​

Solera, Gutiérrez y Palacios (2017), señalaron que los docentes de colegios públicos de educación primaria presentan mayores niveles del síndrome del quemado, siendo estos docentes de alto riesgo para desarrollar de forma completa el síndrome a comparación de docentes de colegios privados que muestran otras sintomatologías (ansiedad-depresión ) de estrés como tal.

Muñoz y Velásquez (2016), describieron cuanto prevalece el síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el sector de urgencias y de cuidados intensivos, encontrando así que la mayor parte de los profesionales de urgencias presentaba riesgo de sufrir el síndrome, ya que muestran altos niveles de desgaste emocional, conllevando a situaciones negativas en el ambiente laboral, así también estos difieren significativamente del personal de cuidados intensivos en los cuales no se encontró prevalencia de dicho síndrome.

Toledo (2016), refiere que en cuanto al síndrome de burnout y su influencia en médicos y enfermeras de una clínica, presentan niveles diferentes de acuerdo a las dimensiones. En agotamiento emocional los profesionales revelan un porcentaje alto, al igual que en la dimensión de despersonalización, y porcentajes bajos en realización personal, lo que concluye que la mayoría de los participantes presentan grados altos del síndrome de Burnout. ​

Cumpa y Chávez (2015), hallaron que la gran parte de la población de docentes de nivel primario no presentaba Síndrome de Burnout, menor porcentaje de docentes cumplían con el síndrome también, se encontró mayor cansancio emocional y despersonalización. En el área de realización personal de los profesores se encontró en menor grado, dando mayor probabilidad a desarrollar este síndrome en el futuro.

Castillo, Orozco y Alvis (2015), encontraron incidencia de burnout en trabajadores sanitarios, que relacionan en cuanto a sexo y otros factores médicos, determinando que las mujeres presentaban un nivel alto en cuanto a realización personal, en cambio los hombres presentan mayor porcentaje en la dimensión de agotamiento emocional y este varia significativamente en la antigüedad en que van trabajando.

Hozo, Sucic y Zaja (2015), plantean que la aparición del síndrome de burnout en profesores de nivel preescolar es muy alta encontrándose la mitad de los educadores con el síndrome. Asimismo, relacionándose la tasa de ausentismo, la experiencia laboral y el agotamiento, por ello, es necesario que las instituciones creen programas médicos para la prevención de los signos del síndrome.

Thakur (2015), señala que los docentes de tiempo parcial presentan mayor síndrome de burnout en comparación a los profesores de tiempo completo los cuales tienen como función ser los formadores de maestros, esto se da por la inseguridad e inestabilidad de permanencia en el trabajo y por el sentimiento de bajo logro personal. Por consiguiente recomienda implementar talleres en los centros educativos para preparar a los forjadores de docentes.

Ratto, García, Silva y González (2015), señalaron que la mayor parte de los docentes del nivel primaria presenta el síndrome del desgaste por el trabajo, así como presentan porcentajes de sentimientos de culpa, haciendo más grave los riesgos y consecuencias de padecer el síndrome, así también encontraron relaciones significativas en cuanto al rol social y condiciones de la organización en el cual trabajan.

Ledesma (2015), señaló que no existe prevalencia del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital, sin embargo identifica factores de riesgo en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización que a corto plazo podrían producir en síndrome, por lo cual se deben tomar la respectiva prevención.

Karimyar y Hojat (2014), encontraron niveles medios del síndrome de burnout en enfermeras, las causas más probables son los dominios de gestión, sociales y profesionales, así también hay una relación significativa entre el grado de agotamiento laboral y los niveles de estrés. Estas causas pueden reducirse, ya que los niveles encontrados muestran que las enfermeras con estrés podrían desencadenar la presencia del síndrome.

Díaz (2014), encontró que la gran parte de docentes mostraron tendencia moderada al síndrome del quemado en sus tres áreas correspondientes y solo una parte porcentual de ellos mostraron un nivel alto del síndrome evidenciando consecuencias en su desempeño.

Gómez (2014), encontró que, en cuanto al síndrome de Burnout en enfermeros de un hospital, no presentaron un nivel significativo en general, analizo las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización los participantes mostraron niveles bajos, por otro lado, en realización personal se muestra un nivel elevado, así en las variables sociodemográficas tampoco se encontró relaciones ni diferencias significativas. ​

Manzano y Ayala (2013), plantean una definición más armoniosa del síndrome de burnout o agotamiento ya que señalan que desde los últimos años el concepto ha ido transformándose dependiendo del estudio de cada autor. Es por ello, que mencionan que el síndrome de burnout es el resultado de ideales truncos llevando a la desmotivación y comportamiento autómata, relacionándose con estresores personales y profesionales.

Arias y Jiménez (2013), encontraron un mayor porcentaje de prevalencia del síndrome del quemado en maestros varones en comparación a mujeres en las tres áreas de cansancio emocional, deshumanización y poco logro personal. Concluyendo que la muestra de mujeres se ve más afectada en un grado severo a comparación de la muestra de varones que obtuvo un grado moderado por el síndrome de burnout aunque estas diferencias no son significativas.

Queiros, Carlotto, Kaiseler, Dias y Pereira (2013), estudiaron los factores que pronostican el síndrome de burnout en enfermeras mediante el enfoque interaccionista. Siendo, los elementos que conllevan al síndrome: la relación de personalidad, entorno laboral y sociodemográficos. Teniendo en cuenta implementar programas de soporte para el personal de salud.

Barutçu y Serinkan (2013), dicen que los maestros que laboran en zonas demográficas complicadas, condición de trabajo y salarios inadecuados sufren de mayor desgaste físico y emocional. A su vez los docentes con mayor edad en comparación a los profesores jóvenes manifiestan alto síndrome de burnout por sus condiciones de estado civil ya que, la mayoría tiene el estado civil: divorciado y con carga familiar. Por ello los autores recomiendan la participación de los docentes en seminarios para la inducción, adaptación y capacitación en el centro de trabajo.

Oramas (2013), halló en docentes de primaria que estos presentan un porcentaje alto de estrés laboral, en cuanto al síndrome de burnout un porcentaje medio, en relación entre las variables de estrés laboral y síndrome de burnout encontró unas similitudes significativas en los docentes, esto muestra una predisposición a desarrollar el síndrome en su totalidad. ​

Andrade, Sanabria, Morales, Rodríguez y Oyuela (2013), encontraron que el síndrome de burnout en enfermeros de una clínica no alcanza un grado significativo, es decir presentan niveles bajos en las dimensiones que describen estrés laboral y puntajes altos en realización personal indicando buen manejo de estrés.

Muñoz y Correa (2012), encontraron en la mayoría de profesores un porcentaje moderado que indican incidencia del síndrome, así mostraron niveles altamente significativos en una pequeña parte de los docentes, así con relación a estrategias de afrontamiento se mostró que los docentes con nivel bajo muestran buenas estrategias de afrontamiento ante los problemas. ​

Figueiredo Ferraz, Grau Alberola, Gil-Monte y García Juesas (2012), señalaron la relación del síndrome de estar quemado y la satisfacción laboral en enfermeras teniendo como consecuencia que las áreas (agotamiento emocional y despersonalización) se ven afectadas en este nexo. Evidenciando incumplimiento e indiferencia en las actividades del trabajo.

Kizilci (2012), indicó que en una relación de enfermeras que trabajan en un hospital, estudiaron las variables de edad y estado civil con respecto al agotamiento emocional. Sin embargo, no encontraron diferencias significativas en las dimensiones del agotamiento, pero encontró niveles promedio de agotamiento emocional y bajos niveles de despersonalización.

​Caballero, Hederich y Palacio (2010), realizaron una investigación del síndrome de burnout y su relación con los trastornos de ansiedad y depresión, así como también la repercusión de dichos trastornos a alumnos de educación superior llegando a afectar su desempeño académico. Por ultimo hicieron un análisis de las diferentes teorías y modelos explicativos acerca del síndrome de burnout y los factores que lo predisponen.

Ríos, Sánchez y Godoy (2010), plantearon que los profesionales de enfermería tienden mayormente a ser propensos al estrés crónico asistencial más conocido como síndrome de burnout, señalando que la personalidad resistente y la autoeficacia son variables relacionadas en función protectora para poder contrarrestar y afrontar los signos del burnout.

Grazziano y Ferraz (2010), realizaron una recopilación de estudios acerca del síndrome de burnout en enfermeros y como esto afecta en el desempeño laboral y su vida personal, además mencionan que el agotamiento emocional o el estado de estar apagado interfieren en el desenvolvimiento de sus actividades diarias causando síntomas de estrés crónico a largo plazo y la deshumanización en el trato con los pacientes.

Toscano, Hernández y Salgado (2010), encontraron que en cuanto a la relación de variables demográficas y de su entorno laboral con el desgaste emocional en personal de salud, mayor nivel de despersonalización y cansancio emocional en personal que labora mayor cantidad de horas, así como difieren en cuanto a género, las mujeres se sienten más agotadas emocionalmente que los hombres. Por otro lado la dimensión de realización personal es la que menos relación presenta con las variables laborables y demográficas.

Fernández (2008), señaló que los docentes de nivel primario presentaron mayores niveles del síndrome de burnout a comparación de los docentes de secundaria, así mismo con relación a satisfacción laboral muestran porcentajes elevados encontrando una relación significativa entre estas variables. ​

Otero-López, Santiago y Castro (2008), identificaron que los predictores del síndrome de burnout en docentes son las horas de trabajo, las horas extracurriculares, la personalidad tipo A y situaciones cotidianas inesperadas siendo, las activadoras del síndrome. Por otro lado, los factores protectores son el soporte socio-familiar y el entusiasmo ante condiciones adversas.

Lorente, Salanova, Martínez y Schaufeli (2008), analizaron el modelo de demandas-recursos en los factores predictores del síndrome de burnout, estudiando el bienestar psicológico y la dedicación evaluados por las demandas-recursos de la sobrecarga de trabajo, el agotamiento y la despersonalización e indiferencia en el cumplimiento del rol laboral.

Miró, Solanes, Martínez, Sánchez y Rodríguez (2007), estudiaron que la calidad del sueño induce a la tensión o agotamiento laboral interrumpiendo el cumplimiento óptimo en los requerimientos del trabajo, asimismo, muestra incidencia en las dimensiones del síndrome de burnout en especial a la dimensión de agotamiento correlacionada con malos hábitos de sueño.

Aris (2007), encontró poca influencia en cuanto a las áreas de deshumanización y de bajo logro personal, sin embargo el cansancio emocional muestra un nivel alto que evidencia que los docentes de primaria e inicial son más propensos a tener el síndrome de burnout. ​

Menezes de Lucena, Fernández, Hernández, Ramos y Contador (2006), plantean que a mayor resiliencia y bienestar psicológico las personas tienen menor influencia a tener el síndrome de burnout y los que tienen menor capacidad de afrontamiento tienden a tener bajo compromiso en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción según el modelo burnout-engagement.

Durán, Extremera, Rey, Fernández-Berrocal y Montalbán (2006), señalan que la inteligencia emocional percibida y la autoeficacia general son relevantes según el modelo burnout-engagement en relación al modelo clásico de burnout como factores predictores de estrés crónico y estrés percibido en el pronóstico de ambientes educativos.

Molina, Urdaneta, Lafourie, Torres y Serpa (2006), analizaron en enfermeros el síndrome del desgaste profesional, en el cual se encontraron puntuaciones relativamente bajas es decir, que los enfermeros pueden padecer del síndrome a lo largo del tiempo laboral, en cuando al sexo las mujeres presentan tendencias a sufrir cansancio emocional.

Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005), señalaron que en un grupo de docentes de una universidad nacional con diferentes áreas de especialización, mostraron la presencia del síndrome de Burnout por estrés laboral, este nivel de presencia del síndrome difiere en cuanto a sus especialidades. Así también hallaron que existen diferencias significativas en cuanto a problemas de salud y condición del docente, es decir, a mayor tiempo en servicios menor el nivel en cuanto a agotamiento emocional y despersonalización y mayor nivel de realización personal. Los profesores universitarios con problemas de salud mostraron mayor nivel de agotamiento emocional y despersonalización.

Albaladejo, Villanueva, Ortega, Astasio, Calle y Domínguez (2004), hallaron en un grupo de enfermeras y de auxiliares técnicos en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout, que las enfermeras presentaban mayor nivel de despersonalización y menos realización personal en comparación a los auxiliares técnicos, así el agotamiento emocional es superior en los profesionales que prestan servicios en oncología y urgencias, sobre todo relacionado a la percepción de no reconocimiento de su labor. ​

Boada, De Diego y Agulló (2004), dicen que según el modelo de las características del puesto, las variables predictivas del síndrome de burnout son la motivación y el ambiente laboral en el avance de las actividades diarias, teniendo implicancia en los síntomas psicosomáticos en el desarrollo del burnout.

Gil-Monte y Peiró (1999), realizaron un estudio sobre la validación y adaptación al español del inventario de burnout de Maslach aplicándola a diversas profesiones, en la cual analizaron las tres áreas del síndrome de estar quemado los cuales son cansancio emocional, deshumanización y poco logro personal, conjuntamente con los ítems dando como resultado la versión confiable y adecuada al idioma castellano.

Asimismo, analizaron las teorías y modelos explicativos del síndrome de burnout, interviniendo los aspectos cognitivo aptitudinales el cual está en la dimensión de baja realización personal, el factor emocional se encuentra en la dimensión de agotamiento emocional y el componente actitudinal está en la dimensión de despersonalización; mediante a esta base se puede describir varios modelos teóricos tales como: socio cognitiva del yo, intercambio social y organizacional (Gil-Monte y Peiró, 1999).

## **2.3. Bases teórico científicas del estudio**

Según Manzano y Ayala (2013), describen los siguientes modelos teóricos: Teoría organizacional con sus modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carter; y Cox, Kuk y Leiter, asimismo la teoría del intercambio social con el modelo de Buunk y Schaufeli que se describen a continuación.

Según lo planteado por Manzano y Ayala (2013) en la teoría organizacional hace referencia al modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter, señalan las deficiencias de las funciones del trabajo y la sobrecarga del mismo, contribuyendo a la aparición del síndrome de burnout.

Asimismo, mencionan que el agotamiento presenta tres dimensiones: despersonalización, baja satisfacción personal en el trabajo y agotamiento emocional. Relacionándose con el trabajo el estrés que genera dichas demandas del mismo llevando a una sobrecarga de actividades, pérdida de autonomía, sentimientos de irritabilidad del trabajador y autoimagen distorsionada.

Teniendo en cuenta por Manzano y Ayala (2013) en el segundo modelo de Cox, Kuk y Leiter, mencionan que el ambiente de la organización de trabajo influye en profundidad la sensación de bienestar o el incremento de estresores para el desarrollo del síndrome.

Además, plantean que el agotamiento es un episodio particular dentro del estrés laboral en especial a profesiones que brindan servicios humanos y en ambientes donde las estrategias de afrontamiento no son funcionales. Por ello Manzano y Ayala (2013) mencionan en el mismo modelo de Cox, Kuk y Leiter, que el agotamiento emocional es “sentirse agotado”, siendo la indiferencia una estrategia de afrontamiento ante el cansancio emocional y el bajo logro personal estando relacionada con la autoevaluación consciente de la persona hacia la vivencia de estrés que padece.

Con respecto al modelo de la teoría del intercambio social, se puede destacar la propuesta de Manzano y Ayala (2013) en el modelo de Buunk y Schaufeli,que plantean el origen del agotamiento en los profesionales de enfermería, ya que para Buunk y Schaufeli el trabajo de enfermería genera expectativas de recompensa que suelen ser truncas, generando situaciones estresantes en la no búsqueda de apoyo en sus colegas de trabajo por miedo a ser criticados. Por ello presenta una doble etiología: emocional y aptitudinal. Identificándose una relación entre el proceso de intercambio social con los pacientes tres estresores: la incertidumbre, la percepción de imparcialidad, la falta de control y valoración positiva de sí mismo, niveles de reacción e interacción.

El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, el cual se basa en la definición del síndrome de bunout y sus dimensiones, así como en sus factores desencadenantes.

El síndrome del quemado ha sido definido como una respuesta a situaciones estresantes laborales, afectando mayormente a los profesionales que brindan servicios. (Tonon, 2003).

Factores desencadenantes del síndrome.

La influencia situacional es desencadenante para el desarrollo del síndrome, para este se considera según (Tonon 2003) cuatro tipos de potenciadores del Burnout.

Social: son las variables del contexto social que generan cambios en el ejercicio profesional y en el proceso de formación profesional, como las condiciones en el entorno laboral y las funciones definidas en el rol que se desenvuelve profesionalmente. Los profesionales que no tienen claro las funciones a desarrollar, así como su desempeño laboral son más propensos a desarrollar síntomas de estrés pueden desencadenar al síndrome de burnout.

Organizacional: está centrado en los cambios en las relaciones entre los grupos de la organización, así como el proceso de socialización laboral de los miembros de este, donde se pone en práctica los valores, normas y la conducta. Al principio se consideraba que la organización por si sola producía el síndrome, sin embargo son los efectos que esta genera en los procesos de interacción entre los profesionales y los usuarios al cual está dirigido el servicio.

Interpersonal: se dirige a las relaciones personales que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios.

Individual: están las características de personalidad y afronte de cada profesional a cargo.

Otros factores de riesgo en el síndrome de Burnout

La edad: generalmente los primeros años de experiencia laboral en los profesionales son vulnerables, dado que en ese periodo ocurre la idealización de la práctica cotidiana, así como aumento de expectativas enfrentándose a la realidad donde las recompensas económicas, profesionales y personales no son iguales a lo esperado.

Sexo: el femenino es usualmente el más afectado, desempeñando varias funciones en el plano laboral y familiar dando una doble carga emocional.

Estado civil: las personas que no tienen pareja estable, pueden experimentar mayor presencia del síndrome, ya que no cuentan con el soporte emocional por parte del otro, teniendo más responsabilidades que asumir en el día a día.

Turnos laborables: los cambios de horario pueden influir en el estado emocional de los profesionales, siendo en los trabajadores de salud los más afectados por ello.

Tiempo laboral: a menor tiempo laboral pueden presentar el síndrome de Burnout, por que experimentan la nueva etapa de adaptación en los primeros años laborales, en cambio los profesionales que llevan mayor tiempo en un puesto de trabajo presentan menos relación a desarrollar el síndrome ya que han experimentado el proceso de estabilidad.

Sobrecarga laboral: a mayor interacción con las personas a las cuales brindan servicios, tienden a ser vulnerables al síndrome de desgaste, así como las horas adicionales que emplean en contacto con los usuarios aumentaría este factor (Caballero, Hederich y Palacio, 2010).

## **2.4. Definición de términos básicos**

Síndrome de Burnout: Es el desgaste físico y emocional en el profesional que trabaja generalmente con atención a terceros, llegando a afectar el desempeño del trabajador. Presenta tres áreas: cansancio emocional, deshumanización y bajo logro personal. Expresado en el Inventario de Burnout de Maslach.

Agotamiento emocional: Pérdida de energía, sensación de cansancio y fatiga tanto física como psicológica.

Despersonalización: Manifestaciones de actitudes que demuestran poco interés, indiferencia y poca empatía hacia las personas que prestan sus servicios.

Realización personal: Sentimiento de confianza y seguridad en sí mismo en el desarrollo de sus capacidades teniendo el autocontrol de su entorno psicobiosocial.

Docentes: Son profesionales que se encargan de impartir conocimientos a un grupo determinado teniendo como actividades planificar, organizar, orientar a los alumnos.

Nivel de educación: Son los grados correspondientes tales como: Inicial, primaria y secundaria, en las instituciones educativas.

Colegio público: Es una entidad educativa gestionada por el estado del país.

Posta médica: Establecimiento de menor capacidad en servicios de salud asistencial de distintas especialidades ubicados generalmente en lugares de poca o mediana población.

Personal de salud: Grupo de personas que trabajan en sector salud cuya función es atender y asistir a pacientes. Pueden ser enfermeros y técnicos en enfermería.

# **CAPÍTULO III**

# **Hipótesis y variables**

## **3.1. Supuestos científicos**

Teniendo en cuenta lo planteado por Manzano y Ayala (2013), con respecto a la teoría organizacional de los modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carter y el modelo de Cox, Kuk y Leiter, es factible señalar que el posible desarrollo del síndrome burnout considera que el estrés es generado por la sobrecarga de trabajo y demandas de la organización, afectando en tres grandes áreas: agotamiento emocional, baja logro personal y despersonalización.

Del mismo modo se plantea la teoría del intercambio social según Manzano y Ayala (2013) correspondiente al modelo de Buunk y Schaufeli, mencionando que mayormente en profesionales que laboran con servicios humanos, tienden a desarrollar el síndrome de Burnout, demostrando la influencia de la percepción de su intercambio social al que brinda el servicio, como es el caso del personal de salud y los docentes.

Así mismo según Caballero, Hederich y Palacio (2010) señalan que el síndrome del Burnout puede desencadenarse por diversos factores, en los profesionales del sector educativo se manifiesta la cotidianidad en las labores diarias, falta de apoyo en los materiales de clase, presión en el cumplimento de tareas extracurriculares (decoración del aula, creación de materiales y administrativos), así mismo recarga de horas académicas, en su mayoría los profesionales cumplen doble turno, más de la mitad de los docentes son mujeres, lo cual puede influir en el aumento del agotamiento emocional, siendo el sexo femenino proclive a desarrollar en síndrome. Por otro lado en el sector salud se manifiesta en la sobredemanda de pacientes y la tensión que genera el constante apoyo simultaneo a diferentes doctores. Por lo cual es posible plantear las siguientes hipótesis.

## **3.2. Hipótesis**

### **3.2.1. General**

H1 Existen diferencias significativas en el síndrome de burnout en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.

### **3.2.2. Específicas**

H1.1 Existen diferencias significativas en la dimensión de agotamiento personal en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.

H1.2 Existen diferencias significativas en la dimensión de despersonalización en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.

H1.3 Existen diferencias significativas en la dimensión de realización personal en docentes de un colegio público y el personal de salud de una posta de Chorrillos, Lima.

## **3.3. Variables de estudio**

Síndrome de Burnout

Dimensión de agotamiento emocional

Dimensión de despersonalización

Dimensión de realización personal

A continuación se presenta la operacionalización de las variables.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variables** | **Definición conceptual** | **Definición operacional** | **Dimensiones** | **Indicadores** |
| Síndrome de Burnout | Maslach y Jackson (1981) es el desgaste emocional que desencadena un tipo de estrés laboral crónico y organizacional, generado en profesionales (docentes y personal de salud) que mantienen una relación constante y directa con otras personas. (El-Sahili, 2015) | Es el conjunto de signos y síntomas que generan desgaste físico y emocional en el profesional que trabaja generalmente con atención a terceros, llegando a afectar el desempeño del trabajador. Muestra tres áreas: despersonalización, cansancio emocional y bajo logro personal, expresado en el Inventario de Burnout de Maslach.  | a. Agotamiento emocional  | 1. Cansancio
2. Fatiga
3. Malestar
4. Agotamiento
5. Desgaste
 |
| b. Despersonalización  | 1. Frialdad 2. Distanciamiento afectivo 3. Irritabilidad, perdida de motivación4. Frustración 5. Indiferencia  |
| c. Realización personal  | 1. Sentimiento de bajo logro
2. Sentimiento de impotencia
3. Indefensión y desesperanza personal
4. Baja autoestima
 |
| Docentes de colegio  |  Profesional en educación que se involucra en el aprendizaje de los estudiantes, el buen funcionamiento del aula y actividades especializadas en la enseñanza.(MINEDU, 2014) | Son profesionales que se encargan de impartir conocimientos a un grupo determinado teniendo como actividades planificar, organizar, orientar a los alumnos. En una entidad educativa gestionada por el estado del país. | Docentes de colegio público | Actividades gestionadas y financiadas por el gobierno como:1. Conocimiento
2. Actualización
3. Participación con alumnos, colegas e institución
4. Trabajo en equipo
 |
| Personal de salud  | Profesionales que tienen como función principal estar al cuidado de pacientes en un centro de salud. (OMS, 2006) | Grupo de personas que trabajan en sector salud cuya función es atender y asistir a pacientes. Pueden ser enfermeros y técnicos en enfermería.  | Enfermeros  | 1. Vigilancia2. Control de medicamentos3. Buen trato a pacientes4. Prevención  |
| Técnicos en enfermería  | 1. Apoyo asistencial a los médicos y enfermeros2. Recepcionar datos de los pacientes3. Realizar la preparación de los pacientes  |

# **CAPÍTULO IV**

# **Método**

## **4.1. Población y muestra**

La población ubicada en el distrito de Chorrillos estuvo constituida por 106 personas en total de un colegio público y una posta médica.

La muestra fue obtenida de manera intencional (Sánchez y Reyes, 2015) pues los participantes fueron elegidos de una manera no probabilística. Estuvo constituida por 66 personas del colegio público distribuidas de la siguiente manera: Hombres: 23 y

Mujeres: 43

Criterios excluyentes:

* Personas que no laboren en el centro educativo.
* Personas que trabajen en el área administrativa.

Criterios no excluyentes:

* Personas que trabajen en el centro educativo.
* Personas que sean docentes en los niveles primaria y secundaria.

Así también, estuvo constituida por 40 personas del personal de salud de la posta médica distribuidas de la siguiente manera: Hombres: 11 y Mujeres: 29.

Criterios excluyentes:

* Personas que no laboren en la posta médica.
* Personas que trabajen en el área administrativa.

Criterios no excluyentes:

* Personas que trabajen en la posta médica.
* Personas que tengan la especialidad de enfermería y técnicos en enfermería.

## **4.2. Tipo y diseño de investigación.**

El tipo de investigación corresponde a lo señalado por Sánchez y Reyes (2015) como básica o sustantiva debido a que se recogió información para completar un campo del conocimiento humano.

El diseño corresponde a lo conocido como descriptivo comparativo, pues fue una comparación entre los trabajadores del área de salud y educativa, la cual se representa de acuerdo al siguiente esquema:

Gr.1 ––– comparación ––– Gr. 2

Donde:

Gr.1: Personal del área educativa

Gr.2: Personal del área de salud

Para evaluar la comparación de las variables se utilizó la prueba de diferencia U de Mann Whitney previa aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

El nivel de significatividad fue del 0.05.

## **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento empleado corresponde a la prueba de Inventario de Burnout de Maslach, el que se describen a continuación:

Inventario de Burnout de Maslach.

Este es un inventario que fue desarrollado por Maslach y Jackson (1986) señalando que el Síndrome de estar quemado es causado por el cansancio mental caracterizándose por sentimientos de fatiga emocional, bajo logro personal y deshumanización en su entorno laboral. El instrumento consta de veintidós preguntas valorado en una medición tipo Likert de siete puntos: nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y diariamente. (Martínez, 2010).

Las dimensiones del Inventario de Burnout de Maslach según Martínez (2010) son las que se describen a continuación.

Agotamiento emocional (AE): Describe la actitud de estar cansado en el ámbito emocional por demandas laborales. Las puntuaciones altas permiten identificar el síndrome de burnout y está formado por 9 ítems.

Despersonalización (DP): Se caracteriza por presentar irritabilidad, actitudes de frialdad y distanciamiento con su entorno. Las puntuaciones altas predisponen el síndrome de burnout y está formado por 5 ítems.

Realización personal (RP): Valora los sentimientos de autoconfianza, logro personal y autoeficacia en el desarrollo de sus actividades laborales. Las puntuaciones bajas disponen al síndrome de burnout y está formado por 8 ítems.

|  |  |
| --- | --- |
| DIMENSIÓN | ITEM |
| Agotamiento Emocional(AE) | 1,2,3,6,8,13,14,16,20(9 ítems) |
| Despersonalización(DP) | 5,10,11,15,22(5 ítems) |
| Realización Personal(RP) | 4,7,9,12,17,18,19, 21(8 ítems) |

Interpretación del inventario del síndrome de Burnout de Maslach y Jackson.

Se realiza la calificación de las pruebas administradas por los participantes, se debe sumar los puntajes obtenidos en los ítems de las tres dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Para la interpretación de los puntajes obtenidos se comparan los rangos mediante la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| Dimensión | Rangos |
| Bajo | Medio | Alto |
| Agotamiento emocional | 0 a 18 | 19 a 36 | 37 a + |
| Despersonalización | 0 a 10 | 11 a 20 | 21 a + |
| Realización personal | 32 a + | 16 a 31 | 0 a 15 |

La ficha técnica es la siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| Ficha Técnica  |  |
| Nombre | Maslach Burnout Inventory MBI-HSS (MBI-Human Service Survey) |
| Autores | C. Maslach y S. Jackson (1997) |
| Procedencia | Estados Unidos. |
| Versión  | España |
| Administración  | Individual o Colectiva  |
| Tiempo de aplicación | 10 a 15 minutos |
| Validez | Análisis factorial |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach  |
| Tipificación  | Rango de escalas  |
| Adaptación | M. Fernández (2002) |
| Procedencia | Lima, Perú |
| Validez | De contenido por criterio de jueces y De constructo por criterio de jueces |
| Confiabilidad  | Alfa de Cronbach |

La validez del inventario se encontró a través de análisis factorial en diferentes grupos de muestras de profesionales; como docentes, enfermeras, personal sanitario, farmacéuticos y entre otros. Los resultados arrojaron existencias de tres áreas que son cansancio emocional, deshumanización y logro personal en el ambiente laboral (Gil-Monte y Peiró, 1999).

La confiabilidad se evidencia mediante la consistencia interna en base a las puntuaciones obtenidas por el Alfa de Cronbach en una muestra de 1316 personas se obtuvieron los índices: agotamiento emocional (α = .90), despersonalización (α = .79) y realización personal (α = .71). Asimismo la validez ha sido obtenida a través de criterios de jueces, siendo la prueba adaptada en Perú por Fernández (2002), haciendo referencia a la gramática en español en el país. Además, para encontrar la validez de contenido de la prueba utilizo el coeficiente V de Aiken, alcanzando niveles de .89 a 1, corroborando mediante este que la prueba puede ser aplicada en la población peruana (Hurtado, 2017).

* 1. **Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

La hipótesis general y las hipótesis específicas fueron comprobadas mediante la U de Mann Whitney previa aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. El nivel de significatividad utilizado corresponde al .05.

El procesamiento fue hecho con el programa estadístico conocido como Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), tanto para la elaboración de la base de datos como para el análisis estadístico.

# **CAPÍTULO V**

# **Resultados**

* 1. **Presentación de datos**

Con respecto a la tabla 1 se observa el total de la muestra de 106 participantes, siendo válida en su totalidad, así como los puntajes mínimos y máximos obtenidos en la prueba Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson, que fueron en el total mínimo 36, máximo 98; en las dimensiones, agotamiento emocional mínimo 0, máximo 54; despersonalización mínimo 0, máximo 27 y realización personal mínimo 17, máximo 48.

|  |
| --- |
| Tabla 1 |
| *Datos descriptivos y puntajes mínimos y máximos alcanzados en la muestra* |
|  | Participantes | Institución  | Síndrome Burnout total | AE | DP | RP |
| Valido | 106 | 106 | 106 | 106 | 106 | 106 |
| Perdido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | 1 | 1 | 36 | 0 | 0 | 17 |
|  | 106 | 2 | 98 | 54 | 27 | 48 |

El análisis de datos se comenzó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la finalidad de determinar si los datos presentaban o no una distribución estadística normal, para así poder determinar el uso de una prueba estadística paramétrica o no paramétrica.

En las tablas 2 y 3 se observan que los puntajes directos del síndrome de Burnout total y de sus dimensiones no presentan una distribución normal por lo tanto, los datos se analizaron con la prueba no paramétrica U de Mann Whitney que se utilizó para comparar los puntajes totales del síndrome de Burnout y sus dimensiones con respecto a la institución (educativa y posta de salud).

|  |
| --- |
| Tabla 2 |
| *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de puntaje directo del síndrome de Burnout total* |
|  | Media | Desviación estándar | K-S | Significatividad (Bilateral) |
| Síndrome Burnout Total  | 58.70 | 13.51 | .09 | .02 |

|  |
| --- |
| Tabla 3  |
| *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de puntaje directo de las dimensiones del síndrome de Burnout*  |
| Dimensiones | Media | Desviación estándar | K-S | Significatividad (Bilateral) |
| Agotamiento emocional | 16.73 | 11 | .11 | .00 |
| Despersonalización | 3.16 | 4.30 | .23 | .00 |
| Realización personal |  38.81 |  6.36 | .11 | .00 |

* 1. **Análisis de datos**

A continuación se presentan tablas correspondiente a la comparación referidas a los indicadores del síndrome de Burnout y con respecto a la institución (educativa y posta de salud). Así también plantear con las hipótesis generales y especificas el análisis de datos.

Así, con respecto a la hipótesis general de la probable diferencia en burnout total entre el personal de salud y educación, se observa en la tabla 4 la comparación de los puntajes de burnout de los participantes que trabajan en dos instituciones, el rango promedio de la institución educativa es de 57.96 siendo mayor al rango promedio de la institución de posta de salud que es 46.14. El puntaje U de Mann Whitney es de 1025.50 para un valor Z de -1.921 siendo un valor significativo, por lo cual se acepta la hipótesis.

|  |
| --- |
| Tabla 4 |
| *Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en el síndrome de Burnout puntaje total*  |
|  | Institución | Rango Promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación (bilateral) |
| Síndrome de Burnout | Educativa | 57.96 | 3825.50 | 1025.50\* | -1.92 | .05 |
| Posta de salud | 46.14 | 1845.50 |
| \*p < 0.05 |

Así también con respecto a la primera hipótesis específica referida a la comparación del burnout en la dimensión de agotamiento emocional, se observa en la tabla 5 la comparación de los puntajes de burnout de los participantes que trabajan en dos instituciones, el rango mayor de 56.35 en la muestra de la institución educativa que en la posta que es de 48.80, la U de Mann Whitney es 1132 para el valor de Z que es de -1.22, no existen diferencias significativas. Por lo tanto se rechaza la primera hipótesis específica,sin embargo la tendencia es mayor en la institución educativa pero no llegando a ser significativa.

|  |
| --- |
| Tabla 5 |
| *Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en la dimensión de agotamiento emocional.* |
| Dimensión | Institución | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación (bilateral) |
| Agotamiento emocional | Educativa | 56.35 | 3719 | 1132 | -1.22 | .22 |
| Posta de salud | 48.80 | 1952 |
|

|  |
| --- |
| \*p < 0.05 |

 |

Con respecto a la segunda hipótesis especifica correspondiente a la comparación del burnout en la dimensión de despersonalización, se observa en la tabla 6 la comparación de los puntajes de burnout de los participantes que trabajan en dos instituciones, un rango mayor de 53.80 en la institución educativa que en la posta que es de 53.01, la U de Mann Whitney es 1300.50 para el valor de Z que es de - .13 no encontrándose diferencias significativas. Por lo tanto se rechaza la segunda hipótesis específica, sin embargo la tendencia es relativamente mayor en los integrantes de la institución educativa pero no llegando a ser significativa.

|  |
| --- |
| Tabla 6 |
| *Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en la dimensión de despersonalización.* |
| Dimensión | Institución | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación (bilateral) |
| Despersonalización  | Educativa | 53.80 | 3550.50 | 1300.50 | -.13 | .89 |
| Posta de salud |  53.01 | 2120.50 |
|

|  |
| --- |
| \*p < 0.05 |

 |

Finalmente con respecto a la tercera hipótesis especifica correspondiente a la comparación del burnout en la dimensión de Realización personal, se observa en la tabla 7 la comparación de los puntajes de burnout de los participantes que trabajan en dos instituciones, un rango mayor de 56.73 en los integrantes de la institución educativa que en aquellos integrantes de la posta de salud, que es de 48.16, la U de Mann Whitney es 1106.50 para el valor de Z que es de -1.39 no encontrándose diferencias significativas. Por lo tanto se rechaza la tercera hipótesis especifica, sin embargo la tendencia es mayor en la institución educativa pero no llegando a ser significativa.

|  |
| --- |
| Tabla 7 |
| *Comparación entre la institución educativa y la posta de salud en la dimensión de Realización personal.* |
| Dimensión | Institución | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación (bilateral) |
| Realización personal  | Educativa | 56.73 | 3744.50 | 1106.50 | -1.39 | .16 |
| Posta de salud |  48.16 | 1926.50 |
|

|  |
| --- |
| \*p < 0.05 |

 |

* 1. **Análisis y discusión de resultados**

Los resultados demuestran que existe diferencia estadísticamente significativa en cuanto a la comparación del síndrome de burnout entre docentes de un colegio público y personal de salud de una posta, corroborando la hipótesis general.

Hallándose comparativamente mayor nivel del síndrome en general en los docentes, mostrando que estos se ven más afectados por el estrés y la presión del trabajo, coincidiendo con lo encontrado por Fernández (2008) quien plantea que los profesores en especial de primaria muestran mayores niveles de estrés laboral, al igual que Oramas (2013) refiriendo que hay niveles medios del estrés laboral, sin embargo esto puede predisponer al desarrollo del síndrome de burnout. En cuanto al personal de salud se encontró un nivel menor en comparación con docentes, mostrando niveles bajos del síndrome en general, coincidiendo con Andrade et al. (2013) y Gómez (2014) que señalaron que las enfermeras no alcanzan niveles considerables que presencien el síndrome, demostrando buen manejo al control emocional en cuanto al estrés y su autorrealización, así como Ledesma (2015) y Karimyar y Hojat (2014) que refieren también que no existe prevalencia en el síndrome general en enfermeros, pero si identifica factores de riesgo sobre todo en agotamiento emocional a causa de los puntajes medios.

En la primera dimensión que es agotamiento emocional se halló puntajes moderados tanto en docentes como en el personal de salud, se observa una tendencia mayor en los profesores tanto en cansancio emocional y desgaste físico que afecta en sus actividades y relaciones esto se valida con Cumpa y Chávez (2015) hallaron mayores puntajes en la dimensión de agotamiento emocional en docentes, ya que en general no presentaban el síndrome. Así como anteriormente Aris (2007) refiere que el agotamiento emocional es la dimensión que hace más propensos a docentes a desarrollar el síndrome. Se puede mostrar esta mayor tendencia en docentes que en el personal de salud a causa de las relaciones, ya que la relación profesor- alumno tendría mayor significancia en esta dimensión como lo señaló Rodríguez y Fernández (2017) haciendo constar que las relaciones interpersonales saludables disminuyen el cansancio emocional. En cuanto al personal de salud, el agotamiento emocional se encuentra en un nivel bajo, mostrando poco cansancio o desgaste emocional coincidiendo con Molina et al. (2006) lo cual encontró bajas puntuaciones en desgaste emocional en enfermeros. Los participantes de la posta tienen mejor manejo de sus emociones en cuanto al estrés, este difiere de lo que encontraron Muñoz et al. (2018) y Bedoya (2017) que vieron niveles altos en agotamiento emocional y desinterés con su entorno laboral tanto en enfermeras del personal de salud.

Con respecto a la segunda dimensión que es despersonalización se observa puntajes semejantes bajos en los participantes ya sea en docentes como en el personal de salud, lo cual plantea que los sentimientos de irritabilidad en estos se ven menos afectados a diferencia de lo hallado por Cumpa y Chávez (2015) que si encontraron un nivel más significativo en el área de despersonalización en profesores de primaria, así también en el personal de salud por el contrario de lo que señala Arias et al. (2017), que si halló un grado mayor de despersonalización en personal de salud.

Por el contrario en la última dimensión que es realización personal los niveles son moderados, corroborando así con Muñoz y Correa (2012) que plantean que en el caso de docentes en lo correspondiente al agotamiento emocional muestran buena respuesta en lo referido a la realización personal, pues los docentes logran desarrollar estrategias de afrontamiento y capacidad personal para no auto derrumbarse ante la presión laboral, lo cual indica un factor favorecedor para evitar el síndrome en sí. Por lo mismo los trabajadores de salud presentan niveles apropiados en el área de realización personal mostrando autoeficacia como función protectora para contrarrestar los signos de desgaste emocional tal como expresa Ríos, Sánchez y Godoy (2010). Por el contrario Toledo (2016) refiere que el personal de salud tiene puntajes bajos en realización personal.

En resumen de lo expuesto respecto a la comparación de las tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en la comparación entre los docentes y personal de salud, rechazando de esta manera las hipótesis específicas, sin embargo se encontró una clara tendencia en los docentes, es decir, que en las tres dimensiones los puntajes promedios fueron mayores en los integrantes de la institución educativa, pero mostrando niveles moderados, esto coincide con Díaz (2014) quien señala que los docentes de su investigación tenían una tendencia moderada en las tres dimensiones. Los integrantes tanto de la institución educativa como en la posta son diferentes en el Burnout total, pero en las dimensiones del síndrome de burnout los puntajes son semejantes, sin embargo se muestra una clara tendencia en los participantes del área de educación.

Cabe señalar que la hipótesis general se acepta, por el contrario cuando se realiza el análisis a detalle no se acepta las hipótesis específicas. En efecto a nivel macro se evidencian las diferencias al comparar el sector educativo y salud. Sin embargo a un nivel micro no se muestra diferencias en la comparación de las dimensiones del síndrome en ambos sectores, por lo cual se necesitaría un instrumento más detallado para poder ver las diferencias significativas.

# **CAPÍTULO VI**

## **6.1. Conclusiones**

Luego de la presentación de los resultados, se puede señalar que existen una serie de aspectos muy interesantes, los cuales permiten plantear algunas conclusiones tal como se detallan a continuación.

1. Se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas al comparar el síndrome de Burnout general entre docentes de un colegio público y personal de salud de una posta, aceptando la hipótesis general.
2. En la dimensión de agotamiento emocional no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre docentes de un colegio público y el personal de una posta, rechazando la primera hipótesis específica, sin embargo se denota la tendencia hacia el personal educativo mayor desgaste emocional en la investigación.
3. En cuanto a la dimensión de despersonalización no existen diferencias estadísticamente significativas al comparar a los docentes y al personal de salud, rechazando la segunda hipótesis específica, pero la tendencia es mayor en los docentes en comparación del personal de salud, observando que en ambas profesiones esta área no está presente.
4. En la dimensión de realización personal se encuentra que no existen diferencias estadísticamente significativas al comparar a los docentes y al personal de salud, rechazando la tercera hipótesis específica, asimismo se observa que los profesores y personal de salud presentan puntuaciones moderadas, y se nota una ligera tendencia mayor en el personal docente.
5. Finalmente se acepta la hipótesis general a un nivel macro, sin embargo al analizar las hipótesis específicas a más detalle fueron rechazadas por no encontrarse diferencias significativas.

## **6.2. Recomendaciones**

Finalmente, es factible señalar algunas recomendaciones que describimos a continuación:

1. Realizar investigaciones acerca del burnout usando otras metodologías tanto experimentales y cualitativas, así en una muestra mayor, lugares rurales alejados y en diferentes profesiones.
2. Desarrollar instrumentos de investigación acerca del tema para poder obtener resultados específicos en diferentes poblaciones, también validar otros tests que se ajusten a todos los niveles.
3. Implementar de actividades de relajación, que ayude a disminuir los síntomas que afectan a los trabajadores del personal educativos y salud, así mismo programas de orientación e información acerca del manejo del desgaste emocional.
4. Motivar a las instituciones a tener mayor apertura ante quejas o diferentes problemáticas de los trabajadores, para así disminuir los factores estresantes que pueden manifiestan en las actividades diarias.
5. Desarrollar instrumentos más finos para poder analizar a mayor profundidad las dimensiones del síndrome de Burnout.

# **Referencias**

Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., y Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, *78*(4), 505-516. Consultado en: <https://www.scielosp.org/pdf/resp/2004.v78n4/505-516/es> ​

Amini, A. & Siyyari, M. (2018). Dimensions of Work Engagement and Teacher Burnout: A Study of Relations among Iranian EFL Teachers. *Australian Journal of Teacher Education*, *43*(1), 78-93. Consultado en: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1169149.pdf>

Andrade, J., Sanabria, Y., Morales, M., Rodríguez, J. y Oyuela, J. (2013). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de una clínica de la ciudad de Ibagué. *Psicogente*, *16*(29), 170-183. Consultado en: <https://search.proquest.com/docview/1815472188?accountid=45097>

APA (2010). *Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association*. México: El Manual Moderno

Arias, W., y Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa. *Educación, 22*(42), 53-76, ISSN 1019-9403. Consultado en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>

Arias, W., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M., y Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo, 63*(249), 331-344, ISSN 1989-7790. Consultado en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331>

Arís, N. (2007). *El síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y educación primaria en la zona del Valles Occidental*. (Tesis doctoral). Universidad Internacional de Cataluña, Barcelona, España. Consultado en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/9344;jsessionid=0FD2D8C0899DF1A606CA5245530B323A>

Barutçu, E., & Serinkan, C. (2013). Burnout syndrome of teachers: An empirical study in Denizli in Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *89*, 318-322. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.853>

Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *MEDISAN*, *21*(11), 38-45. Consultado en: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=5f2632c3-2dd5-4de0-b106-b7e4fcede8af%40sessionmgr4007>

Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C., y Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en docentes universitarios: El caso de un centro de estudios del Caribe Colombiano. *Formación Universitaria*, *10*(6), 51-58. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>

Boada, J., De Diego, R., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, *16*(1), 125-131. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/1171.pdf>

Bulatevych, N. (2017). Teacher’s burnout syndrome: the phenomenology of the process. *Polish Journal of Public Health*, *127*(2), 62-66. <https://doi.org/10.1515/pjph-2017-0014>

Caballero, C., Hederich, C. y Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, *42*(1), 131-146, ISSN 0120-0534. Consultado en: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=bcf12e08-a654-4406-a7cd-928c2880df3f%40pdc-v-sessmgr05>

Castillo, I., Orozco, J., y Alvis, R. (2015).  Síndrome de burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, *47*(2), 187-192, ISSN 0121-0807. Consultado en: <http://www.redalyc.org/pdf/3438/343839278010.pdf> ​

Cumpa, F. y Chávez, P. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú. Consultado en: <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/21/1/Fabiola_Cumpa_y_Pamela_Chavez>.

 Díaz, A. (2014). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%EDaz\_ta.pdf.(acceso?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%EF%BF%BDaz_ta.pdf.%28acceso?sequence=1)

Durán, A., Extremera, N., Rey, L., Fernández-Berrocal, P., & Montalbán, F. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema*, *18*, 158-164. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/3292.pdf>

El-Sahili, L. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. México, D.F.: El manual moderno.

Fernández, M. (2002). Inventario Burnout de Maslach (MBI). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*, 5, 9-119. Consultado en: <https://www.researchgate.net/publication/281849615_Realidad_psicosocial_del_maestro_de_primaria_Psychological_reality_of_Elementary_Teachers>

Fernández, M. (2008). Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: tres estudios fácticos. *Ciencia & Trabajo*, *30*, 120-125. Consultado en: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36881186/FERNANDEZ-ARATA.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538695633&Signature=8arUgxXlgw5Gg0z5PGgs6JFsDaM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBurnout_autoeficacia_y_estres_en_maestro.pdf>

 Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P., y García-Juesas, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, *24*(2), 271-276. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/4010.pdf>

García, M., Marín, M., & Aguayo, R. (2018). Burnout syndrome in secondary school teachers: a systematic review and meta-analysis.*Social Psychology of Education: An International Journal,*1-20. <http://dx.doi.org/10.1007/s11218-018-9471-9>

Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, *11*(3), 679-689. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>

Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, *15*(2), 261-268. Consultado en: <https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF>

Gómez, J., De la Fuente, E., Albendín, L., Vargas, C., Ortega, E. & Cañadas, G. (2017).  Prevalence of Burnout Syndrome in emergency nurses: a meta- analysis. *Critical care nurse*, *37*(5), 1-9. <https://doi.org/10.4037/ccn2017508>

Gómez, V. (2014). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de zona norte del gran Buenos Aires*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Consultado en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC119680.pdf> ​

Grazziano, E. y Ferraz, E. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enfermería Global*, (18), 1-20. Consultado en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100020>

Guerrero, Á., Segarra, P. y Giler, G. (2018). Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior.*Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 37*(2), 17-23. Consultado en: <http://revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_2_2018/4_sindrome_de_burout_en_docentes.pdf>

Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D. y León, A. (2007). El síndrome de burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. 50-68. Consultado en: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Hozo, E. R., Sucic, G., & Zaja, I. (2015). Burnout syndrome among educators in pre-school institutions. *Materia Socio-Medica*, *27*(6), 399–403. <http://doi.org/10.5455/msm.2015.27.399-403>

Hurtado, D. (2017). *Síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Lima, Lima, Perú. Consultado en: <http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3568/Hurtado_Ramirez_David.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Karimyar, M. & Hojat, M. (2014). The etiology of burnout syndrome and the levels of stress among nurses. *Journal of Jahrom University of Medical Sciences*, *12*(1), 49-57. Consultado en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=99096619&lang=es&site=ehost-live>

Kizilci, S. (2012). The influence of selected personality and workplace features on burnout among nurse academics. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, *11*(4), 307-314. Consultado en:   [https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ989280.pdf](https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ989280.pdf%22%20%5Ct%20%22_blank)​

Latorre, A. (2005). *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona: Grao.

Ledesma, C. (2015). *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital “Hermilio Valdizán”*. (Tesis de Médico). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Consultado en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/580>

Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I., & Schaufeli, W. (2008). Extension of the job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, *20*(3), 354-360. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/3492.pdf>

Manzano, G. & Ayala, J. (2013). New Perspectives: Towards an Integration of the concept “burnout” and its explanatory models. *Anales de Psicología*, *29*(3), 800-809. Consultado en: <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.145241>

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, *13*(112), 42-80. <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Menezes de Lucena, V., Fernández, B., Hernández, L., Ramos, F., y Contador, I. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, *18*(4), 791-796. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/3310.pdf>

Ministerio de educación, MINEDU (2014). Una mirada a la profesión docente en el Perú: Futuros docentes, docentes en servicio y formadores de docentes. Lima, Perú. Consultado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002609/260917s.pdf>

Miró, E., Solanes, A., Martínez, P., Sánchez, A., y Rodríguez, J. (2007). Relación entre el burnout o “síndrome de quemarse por el trabajo”, la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, *19*(3), 388-394. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/3375.pdf>

Molina, R., Urdaneta, M., Lafourie, M., Torres, G. y Serpa, D. (2006). Síndrome de desgaste profesional en enfermeras/os del área metropolitana de barranquilla.*Salud Uninorte, 22*(2). Consultado en: <https://search.proquest.com/docview/1436243545?accountid=45097>

Muñoz, A. y Velásquez, M. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería, Bogotá, Colombia. *Revista* *Facultad Nacional de Salud Pública, 34*(2), 202-211. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n2a09>

Muñoz, F., y Correa, M. (2012). Burnout docente y Estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, *3*(2), 1-17. Consultado en: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/887>​

Muñoz, S., Ordoñez, J., Solarte, M., Valverde, Y., Villarreal, S., y Zemanate, M. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del hospital universitario San José Popayán. *Revista Médica de Risaralda*, *24*(1), 28-32. Consultado en: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ca8bb3bb-d9f2-4dc1-96ad-ea8d2d606d9a%40pdc-v-sessmgr03>

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. (Tesis inédita de doctorado). Instituto Nacional de salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba.

Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura, UNESCO (2010). *Desafíos de la educación. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa.* Buenos Aires. Consultado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001591/159155s.pdf>

Organización Mundial de la Salud, OMS (2006). *Informe sobre la salud en el mundo – colaboremos por la salud.* Ginebra, Suiza. Consultado en: <http://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf?ua=1>

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2012). *Informe de la OIT sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo: del compromiso a la acción*. Ginebra, Suiza. Consultado en: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_177345.pdf>

Otero-López, J., Santiago, M., & Castro, C. (2008). An integrating approach to the study of burnout in University Professors. *Psicothema*, *20*(4), 766-772. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/3553.pdf>

Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huertas, R. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de investigación en Psicología, 8*(2). Consultado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238169>

Queiros, C., Carlotto, M., Kaiseler, M., Dias, S., & Pereira, A. (2013). Predictors of burnout among nurses: An interactionist approach. *Psicothema*, *25*(3), 330-335. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/4119.pdf>

Quiceno, J. M. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*”*. *Acta Colombiana de Psicología*, *10*(2), 117-125.

Ratto, A., García, R., Silva, M., y González, M. (2015). El síndrome de Quemarse por el trabajo y Factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, *9*(2), 273-281. Consultado en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=111896395&lang=es&site=ehost-live>

Ríos, M., Sánchez, J., y Godoy, C. (2010). Personalidad resistente, autoeficacia y estado general de salud en profesionales de enfermería de cuidados intensivos y urgencias. *Psicothema*, *22*(4), 600-605. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/3773.pdf>

Rodríguez, E. y Sánchez, M. (2018). Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación Educativa*, *36*(2), 401-419. <https://doi.org/10.6018/rie.36.2.282661>

Rodríguez-Mantilla, J. M., & Fernández-Díaz, M.J. (2017). The effect of interpersonal relationships on burnout syndrome in Secondary Education teachers. *Psicothema*, *29*(3), 370-377. Consultado en: <http://www.psicothema.com/pdf/4408.pdf>

Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Revisión bibliográfica Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). Consultado en: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support

Savio, S. (2008). El Síndrome del burn out: Un proceso de estrés laboral crónico. *Revista Académica Hologramática*, *8*(1), 121- 138. Consultado en: <http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf>

Solera, E., Gutiérrez, S., y Palacios, D. (2017). Evaluación psicológica del síndrome de burnout en profesores de educación primaria en la comunidad de Madrid: Comparación entre centros públicos y concertados.*Universitas Psychologica, 16*(3), 1-9. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-3.epsb>

Thakur, P. (2015). Burnout among teacher educators. *G-Journal of Education, Social Science and Humanities (GJESH)*, *1*(1), 10-12. Consultado en: <http://gjestenv.com/gjesh/Current_Issue/vol_1/Gjesh_14-0901.pdf>

Toledo, E. (2016). *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la clínica Maison de Sante de Lima*. (Tesis de Médico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.  Consultado en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4649>​

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Espacio editorial

Toscano, J., Hernández, L., Tatiana G., y Salgado, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al síndrome de burnout en profesionales de la salud.*Pensamiento Psicológico, 8*(15), 39-51. Consultado en: <https://search.proquest.com/docview/822237792?accountid=45097>

Yorulmaz, Y. & Altinkurt, Y. (2018). The examination of teacher burnout in Turkey: A meta-analysis. *Turkish Journal of Education*, *7*(1), 34-54. DOI: 10.19128/turje.348273

**Anexo A**

**Consentimiento Informado**

Por la presente, declaro mi participación voluntaria para completar la prueba correspondiente al Inventario de Burnout de Maslach en la investigación por el grupo conformado por la Bach. en Psicología Alithu Tuani Barrientos Rivera y la Bach. en Psicología Gina Paola Pérez Lazo, como parte de su investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Asimismo, declaro, tener información sobre el procedimiento referido a la administración de esta prueba, y en caso que requiera información sobre los resultados, se me ha proporcionado el medio por el cual puedo solicitarlos.

Del mismo modo, se me asegura la confidencialidad de la información proporcionada, y esta será de uso exclusivamente académico, y mi participación está libre de todo perjuicio y que puede dejar de participar o completar la prueba cuando así lo estime conveniente.

Estando de acuerdo con lo señalado, dejo la constancia de mi aceptación.

Surco, \_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2018.

Firma o seudónimo (Opcional). Acepto: \_\_\_\_\_\_ (Marcar)

# **Anexo B**

 **Datos complementarios**

|  |
| --- |
| Tabla 8 *Puntajes de la media y mediana de referido al síndrome de burnout total* |
|  | Media | Mediana | Desviación Estándar |
| PersonalSalud | 54.45 | 53.50 | 10.26 |
| Docente | 60.77 | 58 | 14.37 |

|  |
| --- |
| Tabla 9*Puntajes de la media y mediana de referido a la dimensión de agotamiento emocional* |
|  | Media | Mediana | Desviación Estándar |
| PersonalSalud | 14.43 | 14 | 8.36 |
| Docente | 18.12 | 15 | 12.18 |

|  |
| --- |
| Tabla 10 *Puntajes de la media y mediana de referido a la dimensión de Despersonalización* |
|  | Media | Mediana | Desviación Estándar |
| PersonalSalud | 2.73 | 2 | 3.40 |
| Docente | 3.42 | 1 | 4.76 |

|  |
| --- |
| Tabla 11 *Puntajes de la media y mediana de referido a la dimensión de Realización personal* |
|  | Media | Mediana | Desviación Estándar |
| PersonalSalud | 37.88 | 39 | 5.89 |
| Docente | 39.38 | 41 | 6.61 |

|  |
| --- |
| Tabla 12 |
| *Comparación de sexo del síndrome de burnout total.* |
|  | Sexo | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación asintónica (bilateral) |
| Síndrome de burnout total | Mujer | 52.69 | 3794 | 1166 | -.39 | .69 |
| Hombre |  55.21 | 1877 |
|

|  |
| --- |
| \*p < 0.05 |

 |

|  |
| --- |
| Tabla 13 |
| *Comparación de sexo en la dimensión de agotamiento emocional* |
| Dimensión | Sexo | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación asintónica (bilateral) |
| Agotamiento emocional  | Mujer | 55.86 | 4022 | 1054 | -1.15 | .24 |
| Hombre |  48.50 | 1649 |
|

|  |
| --- |
| \*p < 0.05 |

 |

|  |
| --- |
| Tabla 14 |
| *Comparación de sexo en la dimensión de despersonalización.* |
| Dimensión | Sexo | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación asintónica (bilateral) |
| Despersonalización | Mujer | 48.22 | 3472 | 844\* | -2.63 | .00 |
| Hombre |  64.68 | 2199 |
|

|  |
| --- |
| \*p < 0.05 |

 |

|  |
| --- |
| Tabla 15 |
| *Comparación de sexo en la dimensión de Realización personal*  |
| Dimensión | Sexo | Rango promedio | Suma de rangos | U de Mann Whitney | Z | Significación asintónica (bilateral) |
| Realización personal  | Mujer | 52.81 | 3802.50 | 1174.50 | -.33 | .73 |
| Hombre |  54.96 | 1868.50 |
|

|  |
| --- |
| \*p < 0.05 |

 |