



**Universidad Peruana Unión  
Facultad de Ciencias Humanas y Educación  
E.A.P. de Educación Primaria**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DE LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA CIUDAD  
DE JULIACA – 2012**

**TESIS  
PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN**

**POR**

**Paricahua Paricahua, Yovanna Maritza**

**Juliaca – Perú**

**Junio 2013**

## DEDICATORIA

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a todos mis profesores de la Universidad Peruana Unión, hoy puedo ver alcanzado uno de mis objetivos, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanos, tíos, primos, abuelos y amigos.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastan para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Peruana Unión por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesora de tesis, Lic. Dora Taiña Vilca por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores, quienes durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis profesores Mg. Brigida Churayra Maquera y Blgo. Germán Mamani Cachicatari por sus consejos, su enseñanza y por sobre todo su amistad.

De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación y de Tesis, Lic. Nestor Apaza Apaza por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Y por último al profesor Nicanor Calsín quien como un padre me ha guiado y motivado durante mi formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en dónde

estén, quiero darles las gracias por formar parte de mi vida, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE.....	5
RESUMEN .....	9
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la situación problemática.....	14
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos de la investigación .....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	19
1.4. Variable de estudio .....	19
1.4.1. Operacionalización de la variable .....	20
CAPÍTULO II.....	21
FUNDAMENTO TEÓRICO .....	21

2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.2. Marco teórico .....	23
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	23
2.2.2. Características del síndrome de Burnout.....	26
2.2.5. El SQT en profesores. ....	33
2.2.6. La importancia del profesor bajo la filosofía de la educación adventista. ....	36
2.3. Marco conceptual .....	38
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1. Tipo de investigación .....	40
3.2. Descripción del área de estudio.....	41
3.3. Población y muestra .....	41
3.3.1. Población.....	41
a. Definición y características generales .....	41
b. Delimitación y tamaño de la población .....	41
c. Ubicación espacio temporal .....	42
3.3.2. Muestra.....	42
a. Tamaño de la muestra .....	42
3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos .....	43
3.5. Proceso de recolección de datos.....	44

3.6. Análisis estadístico .....	45
CAPÍTULO IV.....	45
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
4.1. Presentación de resultados .....	45
4.2. En relación a la primera hipótesis específica.....	46
4.2.1. Nivel de síndrome de Burnout en la dimensión de agotamiento emocional .....	46
4.3. En relación a la segunda hipótesis específica .....	47
4.3.1. Nivel de síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización.....	47
4.4. En relación a la tercera hipótesis específica.....	48
4.4.1. Nivel de síndrome de Burnout en la dimensión de realización personal.....	48
4.5. En relación a la hipótesis general .....	51
4.5.1. Nivel de síndrome de Burnout en profesores adventistas.....	51
4.6. Análisis e interpretación (o discusión) de los resultados.....	53
CAPÍTULO V.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	55
Bibliografía.....	58



## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los profesores adventistas que laboran en las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, pertenecientes a la Asociación Educativa Adventista de la Misión del Lago Titicaca. Es un estudio descriptivo, de diseño no experimental de corte transeccional o transversal. La muestra estuvo constituida por 45 profesionales de educación. Para recolectar los datos se utilizó el cuestionario auto-administrado de Maslach Burnout Inventory (MBI) que mide las tres dimensiones del Síndrome que son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, en versión traducida al español. El análisis de los datos fue realizado mediante estadística descriptiva con análisis univariado. Para los datos estadísticos de los datos se empleó el paquete SPSS 19.0.

En el área de agotamiento emocional el 71.11% presenta un nivel medio, el 20.0% un nivel medio y el 8.89% presenta un nivel bajo. En el área de despersonalización el 64.44% presenta un nivel medio, seguido del 17.78% un nivel alto, constituyendo un riesgo. En el área de baja realización personal se califica de forma inversa, el 88.89% tienen un alto nivel de realización personal, el 8.89% presentan un nivel bajo y el 2.22% presentan un nivel medio de realización personal.

El Síndrome de Burnout se encuentra en su mayoría en el nivel elevado con un 53.33%, seguido del nivel medio con un 24.44% y el 22.22% presenta un nivel bajo.

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

## ABSTRACT

The aim of the study was to determine the level of Burnout syndrome in Adventist teachers working in Adventist schools in the city of Juliaca, belonging to Adventist Education Association Mission Lake Titicaca. It is a descriptive, non-experimental design transactional or cross cutting. The sample consisted of 45 education professionals. To collect the data we used the self-administered questionnaire, Maslach Burnout Inventory (MBI) to measure the three dimensions of the syndrome are: emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment in Spanish translated version. The data analysis was performed using univariate descriptive statistics. For the statistics of the data used SPSS 19.0.

In the area of emotional exhaustion has a 75.6% low, 24.4% a medium level and no high. Depersonalization in area 51.1% has a low level, followed by an average 31.1%, and 17.8% have a high level, constituting a risk. In the area of reduced personal accomplishment is scored inversely, 53.3% have a high personal accomplishment, 35.6% have a medium level and 11.1% have a low level of personal accomplishment.

Burnout syndrome is mostly in medium levels 55.6%, and low in 44.4%, no teacher has a high level.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment.

## INTRODUCCIÓN

Freudenberger, psicólogo clínico, fue el primero (1974) en usar el término Burnout, al darse cuenta de ciertos síntomas que presentaban los profesionales que trabajaban en una clínica de toxicómanos. Explicando el concepto de la siguiente forma: La quemazón es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos. Y añade: es lo que pasa cuando un miembro de una organización por las razones que sean y luego de muchos intentos se vuelve inoperante. (Lederberg, 1998)

El término Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, principalmente cuando esta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores), y su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis. (Oliver, 1990)

Sarason (1985) menciona que se ha observado que los trabajadores del sector educativo y profesionales sanitarios son los que presentan mayor prevalencia de Burnout. Además, entre el personal de salud se han encontrado diferencias en la intensidad del Burnout entre las

distintas profesiones. Incluso dentro de una misma profesión puede existir variabilidad según el contexto social, cultural y político.

La presente investigación consta de cuatro capítulos orgánicamente concatenados. En el Capítulo I está el planteamiento del problema de investigación, la caracterización y formulación del problema, seguidos por los objetivos y la justificación de la investigación. En el Capítulo II, se esboza el marco teórico, haciendo el recuento de los principales estudios empíricos relacionados con la investigación, así como los elementos teórico-conceptuales que enmarcan y guían el desarrollo de la investigación y la hipótesis formuladas.

En el Capítulo III se diseña la metodología de la investigación, determinando el tipo, nivel, diseño de la investigación, delimitación de la población y muestra; descripción e interpretación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados y discusión de la investigación para culminar en el Capítulo V con las conclusiones y recomendaciones que se esgrimen de la investigación. Finalmente se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de esta investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la situación problemática**

El síndrome de desgaste profesional es conocido como estrés laboral o síndrome de Burnout, la principal característica y lo que complica su intervención es que el profesional que lo padece no se percata del mismo.

El síndrome de desgaste profesional o Burnout es frecuente en profesionales que se encuentran en una constante interacción con personas y que están expuestos además a una sobre carga laboral, es el caso de profesionales de salud como médicos, enfermeras, obstetras, asistentes sociales, psicólogos, auxiliares de enfermería. Otras profesiones y roles a los que pueden estar expuestas o vulnerables son abogados, equipos de ventas, coordinadores grupales, directivos, gerentes, maestros, docentes, ejecutivos, amas de casa.

El síndrome de desgaste profesional se hace presente mayormente en personas que trabajan en la enseñanza y en el

sector salud. Este alto el nivel de estrés provocado por el contacto e interacción diaria ante las demandas y pedidos de otras personas, por el intenso intercambio emocional, y cuando sobrepasan los niveles de adaptación en el individuo, producto de la sobre exposición.

En la actualidad el estrés que acompaña tanto al profesorado y alumnado de los centros educativos de educación primaria y educación secundaria, se ha convertido en una situación que puede llegar a producir un desgaste tanto en profesores como estudiantes. Esta situación de stress mantenido ha llegado a dar lugar a una patología que se presenta en gran parte de la población y que la padecerían los profesionales de los trabajos relacionados con los servicios humanos como pueden ser los docentes.

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico. El Burnout, se produce especialmente en organizaciones de servicios y afecta a profesionales con trato con clientes o usuarios.

El estrés es el resultado de la relación entre el individuo y su entorno que es evaluado como amenazante, que desbordan sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico; y pone en riesgo su bienestar (Lazarus & Folkman, 1986).

El estrés es un factor que en estos últimos tiempos se denomina “el mal del siglo”, dado que afecta a un gran sector de la población, sobre todo de las zonas urbanas, influyendo no sólo al individuo en el aspecto cognitivo, físico, emocional sino que también incide negativamente en los ámbitos familiar y laboral (Bravo, 2002, citado por García, 2006)

Cuando el estrés aparece afecta al trabajador, pero también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país. En el Reino Unido, por ejemplo, el ausentismo laboral producto del estrés y de problemas psicológicos y afectivos produjo el año 2011 pérdidas por cinco millones de libras esterlinas (cerca de 6.718 millones de pesos).

Fernández (2002) refiere que en ocho Unidades de Servicios Educativos en Lima y Callao, tanto de educación pública como

particular el 43% de docentes alcanzaban niveles altos en el síndrome de desgaste psíquico

Fernández (2008) menciona que el trabajo docente en el Perú presenta inadecuadas condiciones laborales, existiendo un escaso reconocimiento profesional y social que le otorga la sociedad en su conjunto, así como por las condiciones particularmente duras en las que suele cumplir la labor docente, convirtiéndose estas situaciones en un factor generador de estrés.

El docente peruano ha sido poco explorado en su realidad psicológica y sociológica. Se sabe de él que sus ingresos, cuando trabaja para el estado, son reducidos pero que pueden ser sustantivamente mejores dependiendo de la institución privada donde labore; se sabe asimismo que las condiciones de trabajo que lo rodean pueden ser muy dispares si se desempeña en un colegio privado o en uno estatal. Se sabe igualmente que los niveles de formación suelen ser muy variados, pudiendo ir desde la excelencia hasta la deficiencia punible. Y probablemente se intuyen algunas cosas más, como por ejemplo su insatisfacción con el prestigio social que la profesión de docente tiene, con los haberes percibidos y con el pluriempleo que parece ser la norma en la realidad del docente peruano.

La realidad local no dista de la nacional, sumado a esta la proliferación de instituciones educativas particulares en infraestructuras no diseñadas para el trabajo educativo, la alta oferta laboral y los pagos bajos por la labor realizada, se considera relevante la realización del presente trabajo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en el área de agotamiento emocional que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012?
- b. ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en el área de despersonalización que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012?
- c. ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en el área de baja realización personal que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Identificar el nivel de síndrome de Burnout que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Describir el nivel de síndrome de Burnout en el área de agotamiento emocional que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012.
- b. Describir el nivel de síndrome de Burnout en el área de despersonalización que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012.
- c. Describir el nivel de síndrome de Burnout en el área de baja realización personal que presentan los profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012.

### **1.4. Variable de estudio**

Variable: Síndrome de Burnout

### 1.4.1. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Variable de estudio SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento Emocional	Agotamiento emocional debido al trabajo. Agotamiento al final de la jornada laboral. Agotamiento al iniciar el trabajo. Tensión en el trabajo. Frustración en el trabajo. Estrés en el trabajo. Ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20	Agotamiento Emocional >29-54:Nivel elevado 18-29: Nivel medio <18: Nivel bajo  Despersonalización >11-30:Nivel elevado 6-11: Nivel medio <6 : Nivel bajo
	Despersonalización	Trato a las personas como objetos. Comportamiento insensible en el trato con los demás Insensibilidad frente a los estudiantes. Sensación de endurecimiento emocional Sentimientos de culpabilidad por los problemas de los estudiantes. Ítems 5,10,11,15,22	Realización personal >39-48:Nivel elevado 34-39:Nivel medio <34 :Nivel bajo
	Realización personal	Facilidad para entender a los estudiantes. Enfrentamiento a los problemas de los estudiantes. Sensación de influencia positiva en los estudiantes Vitalidad en la realización de actividades. Facilidad para crear una atmosfera relajada en el trabajo. Sensación de trato correcto de problemas emocionales en el trabajo. Ítems 4,7,9,12,17,18,19,21	

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Debido a la importancia de la Investigación se ha indagado minuciosamente los trabajos de investigación sobre el tema, encontrándose estudios que de una manera u otra están relacionados con el trabajo de investigación

Arauco (2007) en el Perú realizó el estudio titulado “Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado Víctor Larco Herrera”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout y de sus dimensiones (Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) que tienen las enfermeras que laboran en dicho hospital. El método fue de tipo aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La técnica usada consiste en una encuesta auto administrada y el instrumento es el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se aplicó la encuesta a un total de 64 enfermeras, al procesar y analizar los datos, se concluyó que un 53.1 % presentan nivel medio del Síndrome de Burnout y un 26.6 % un nivel bajo, sin embargo existe un 20.3 % con un nivel alto.

Fernández (2008) realizó el trabajo de investigación titulado “Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos: tres estudios fácticos” cuyo objetivo fue el de describir la influencia de la autoeficacia percibida en el Burnout y en el desempeño docente, así como establecer la relación existente entre el desempeño docente y las variables asociadas al estrés y aprendizaje. Este trabajo resume tres estudios realizados en 929 profesores (617 mujeres y 312 hombres) de escuelas primarias y secundarias de Lima, Perú. Las variables fueron: estresores, personalidad de tipo A, Burnout, satisfacción en el trabajo, autoeficacia, orientación a metas, estrategias de aprendizaje y desempeño del profesor. Los instrumentos empleados en estos estudios fueron: Cuestionario de Fuentes de Presión Laboral; Inventario de Auto-reporte de Conducta tipo A de Blumenthal, MBI, Escala de Satisfacción Laboral, Cuestionario de Orientación a la Meta del Profesor; Cuestionario de Estrategias Motivadas de Aprendizaje; Escala de Auto-eficacia; y el Cuestionario de Auto-reporte del Desempeño Docente. Los resultados muestran la existencia de un elevado nivel de Burnout en los profesores, que fue más alto en los de escuela primaria que en los de secundaria. Se encontró una significativa relación entre los estresores, conducta tipo A, satisfacción en el trabajo y variables de desempeño docente, tales como la auto-eficacia percibida, que puede verse como un factor protector contra el Burnout.

González (2008) en el trabajo de investigación titulado “Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios” cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del estrés laboral en la satisfacción con el trabajo de los profesores en los institutos universitarios de tecnología de Cabimas y Maracaibo, se utilizó el método hermenéutico, que consiste en analizar, discutir e interpretar los resultados, la muestra fue no probabilística, accidental y voluntaria. Se aplicó un cuestionario con 54 ítems validado por expertos. Entre las consideraciones finales se destaca, que el distrés laboral (estrés malo) prevalece en la tercera parte de los profesores debido a que las demandas de trabajo son excesivas superando su capacidad de resistencia, lo cual produce desequilibrio en su comportamiento. También se constató que la tercera parte de los profesores están satisfechos con el trabajo, siendo los factores intrínsecos los determinantes de la satisfacción con el trabajo afirmando su individualidad.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

Paralelamente al término y concepto de “estrés”, también por derivación de la lengua anglosajona, se ha popularizado la expresión “Burnout”, traducido al castellano como "estar quemado". En el ámbito de la prevención de riesgos laborales comienza a tener mayor fortuna expresiones tales como: “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de estar quemado por el trabajo” o SQT. El síndrome de quemarse por el

trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de servicios sociales que trabajan en contacto directo con los usuarios que acuden a las organizaciones (Illera, 2006)

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización. En tal sentido Cherniss (1980, c.p. Quiceno & Vinaccia, 2007) señala que este síndrome es un proceso en el que las actitudes y conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral.

Moreno y Peñacoba (1999) hacen una diferenciación del estrés y el Burnout, y argumentan textualmente lo siguiente: “el Burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca sin más el Burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al Burnout. Desde esta perspectiva el Burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la

desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto”. Seguidamente Shiron (1989 c.p. Moreno & Peñacoba, 1999) consideraba al Burnout como una forma de cansancio cognitivo.

En otras palabras, el estrés está relacionado con un sinnúmero de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el Burnout es sólo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral

Una de las definiciones que más se aproxima a la dada por varios autores es la postulada por Farber (1983, c.p. Quiceno & Vinaccia, 2007) donde explica la relación del Burnout con el ámbito laboral y menciona:

“El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima” (pp. 118-119).

Según Moriana & Herruzo (2004), mencionan que el término Burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach en 1982, donde se define como una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Estos tres factores se miden a través del “Maslach Burnout Inventory” (MBI) que mide el Burnout en educadores y personal de los servicios humanos (enfermeras, médicos, psicólogos, asistentes sociales, etc.). Desde una perspectiva psicosocial se presenta cuando los síntomas son bajos en los niveles de realización personal en el trabajo y hay altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización (Gil-Monte, 2003).

### **2.2.2. Características del síndrome de Burnout**

El Burnout está integrado por:

- Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas que se trabaja (actitudes de despersonalización)
- Vivencia de encontrarse emocionalmente agotado
- Rol profesional con sentimientos de falta de realización personal en el trabajo.

El Síndrome de quemarse es un proceso psicosocial que no debe identificarse con un estrés psicológico, sino con un estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre proveedores de servicios y receptores de los mismos.

Se califica como una forma de tensión acompañada de cambios psicológicos – conductuales – producto del estrés que soporta la persona y que son resultado de la acción de uno o varios estresores.

Entre los antecedentes podemos citar:

- El entorno social
  - Pérdida de prestigio
  - Problemas económicos
  - Roles poco definidos
  - Burocracia profesionalizada
  - Sociabilización Laboral: aprender las pautas de conducta, escala de valores y las normas de las instituciones que los incorpora.
  - Personalización vs. Masificación
  - Relaciones interpersonales: Con los usuarios y con los compañeros en la misma o en diferente categoría que pueden ser tensas, conflictivas, prolongadas.
- Falta de apoyo, conflictos interpersonales y la identificación con el usuario.
  - Una variable importante a considerar con relación a la intensidad y frecuencia de los sentimientos de quemarse será la Personalidad.

La despersonalización de los beneficiarios sería entonces un mecanismo usado por los profesionales para actuar de forma agresiva y

sin autocondenarse contra un estímulo aversivo, cuando éste es una persona (Bandura, 1987).

Se debe discriminar el Burnout de otras situaciones que pueden presentarse en el ámbito laboral o en la propia persona:

- Insatisfacción laboral
- Tedio
- Depresión
- Alineación
- Ansiedad
- Fatiga
- Estrés

El síndrome de Burnout es un proceso que incluye variables afectivas – emocionales; cognitivo – aptitudinal; actitudinales.

Desde su aparición, se han realizado diversos estudios y publicaciones. La importancia del "Burnout" y su relación con la salud se ve apoyada por el hecho de que la C.I.E. de la O.M.S. en su 10ª revisión, en el capítulo XXI que hace referencia a los "factores que afectan al estado de salud", incluye un código para el "Burnout", que es traducido como "agotamiento", dentro del apartado referido a "los problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida".

### **2.2.3. Síntomas del Burnout**

En la evolución del Síndrome de Burnout podemos observar una constelación de síntomas psicológicos y fisiológicos que detallaremos a continuación:

Síntomas emocionales: Depresión, indefensión, desesperanza, irritabilidad, desilusión, apatía, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los pacientes cuando quien los sufre es el personal de salud, supresión de sentimientos

Síntomas cognitivos: Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, pérdida de la autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción, cinismo, criticismo generalizado.

Síntomas conductuales: Evitación de las responsabilidades, ausentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, autosabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptativas, desorganización, evitación de decisiones, aumento del consumo de cafeína, tabaco y drogas.

Síntomas sociales: Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales y familiares, formación de grupos críticos, evitación profesional.

Síntomas psicósomáticos: Cefaleas, dolores osteomusculares especialmente dorsales, pérdida o aumento del apetito, disfunciones sexuales, insomnio o hipersomnia, fatiga crónica, alteraciones cardiovasculares y gastrointestinales

## **2.2.4. Características del Burnout según Maslach y Jackson**

### **2.2.4.1. Agotamiento emocional.**

Es cuando disminuyen o se pierde las cosas que motivan emocionalmente, se muestran irritables e insatisfechas. Según Bosqued (2008) surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales.

Wright y Cropanzano (1998), citado por Albar (2009) refieren que el agotamiento emocional es un estado crónico de merma física y emocional que resulta de excesivas demandas en el trabajo y continuas molestias, se describe como

sentimientos de estar emocionalmente sobrepasado y exhausto por el trabajo.

Se considera que el agotamiento induce a los profesionales a acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, como una forma de afrontar la sobrecarga.

#### **2.2.4.2. Despersonalización o deshumanización**

Consiste en ocultar los sentimientos de impotencia y desesperanza por hiperactividad así como también crear actitudes negativas alternando la hostilidad y depresión hacia el medio. En muchos casos sobreviene como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, al haberse venido abajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolos con esa intensidad. Así el profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta como una forma de autoprotección (Bosqued, 2008).

Albar (2009) menciona que la despersonalización se refiere al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos como respuestas cínicas, frías e insensibles que conllevan sentimientos de hostilidad hacia las personas destinatarias del trabajo, que son

culpables de sus problemas. Garden (1987) menciona que esta dimensión del Burnout implica distintas actitudes que incluyen distanciamiento, hostilidad, rechazo e indiferencia.

#### **2.2.4.3. Realización personal**

Se produce cuando las personas dejan de buscar actividades fuera del trabajo, se auto-recluyen y pierden sus ideales. Es una sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores (Bosqued, 2008); el profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos con él, que tiende a vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que tiene como consecuencia una merma en la autoestima.

La baja realización personal en el trabajo se define “como la tendencia de los profesionales a evaluarse/valorarse negativamente, con especial influencia en la habilidad para la realización del trabajo y en su relación con los clientes o usuarios” (Albar, 2009;24). De este modo los trabajadores se sienten insatisfechos consigo mismo y con sus resultados laborales.

La baja realización personal presenta síntomas de estrés y depresión, así como agresividad hacia clientes, compañeros y

familia, pueden llegar a producir una adicción como al café, alcohol, drogas, etc.

#### **2.2.5. El SQT en profesores.**

Después que Freudenberger acuñara el término Burnout syndrome, desde la década del 70 se han realizado diversos estudios, en donde compararon el síndrome de quemarse por el trabajo en los grupos profesionales de servicios como: educadores, enfermeros, asistentes sociales, médicos, pero en todos los casos los resultados obtenidos señalaban a la profesión docente como la más afectada por el SQT. (Travers & Cooper, 1997).

Los profesionales de la enseñanza constituyen una profesión de riesgo para el desarrollo del Burnout o síndrome de desgaste por el trabajo.

La prevalencia del SQT en profesores es variable. En Alemania reportan el síndrome de quemarse por el trabajo en el 28,7% de docentes, en España 41%, en México 80% y en Estados Unidos 10-15%. (Núñez, 2010)

Las consecuencias del SQT en profesores han sido sistematizados en un estudio del 2004, donde informan que entre estas consecuencias personales destacan: la incapacidad para desconectarse del trabajo, los

problemas de sueño, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a cualquier enfermedad, problemas gastrointestinales, dolores de espalda, cuello, dolores de cabeza, enfermedades coronarias, sudor frío, náuseas taquicardia, aumento de enfermedades virales y respiratorias, abuso de fármacos tranquilizantes y estimulantes, abuso de café, tabaco, alcohol y otras drogas. A nivel psicológico están la falta de autorrealización, baja autoestima, aislamiento, tendencia a la autculpa, actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás, sentimientos de inferioridad y de incompetencia, pérdida de ideales, irritabilidad, depresión grave, intento de suicidio, ansiedad generalizada, fobia social y agorafobias. Dentro de las consecuencias organizacionales están la insatisfacción laboral, la propensión al abandono del trabajo, ausentismo laboral y deterioro de la calidad de servicio de la organización. Finalmente las consecuencias que tienen sobre la familia, evidencian profesores que llegan tensos a sus hogares, agotados física y psicológicamente, con cuadros de irritación, cansados de escuchar y hablar sobre problemas de otras personas; todo lo cual deteriora la vida en pareja, siendo incluso causa de divorcios. (Morian y Herruzo, 2004)

Gil-Monte y Peiró (1997) sostienen que es una tarea compleja identificar los facilitadores y desencadenantes del SQT, debido a que cualquier situación crónica molesta del entorno laboral puede ser un estresor y por lo tanto un desencadenante o facilitador del síndrome. Para la perspectiva transaccional el SQT es el resultado de un proceso de

interacción por medio del cual el sujeto busca un ajuste respecto al entorno laboral, y en el que los aspectos ambientales (organizacionales) son elementos desencadenantes, mientras que las características personales cumplen la función facilitadora o inhibidora de dicho síndrome.

Las variables facilitadoras incluyen las variables sociodemográficas, características de la personalidad y estrategias de afrontamiento utilizadas. Las variables desencadenantes incluyen las variables sociolaborales tales como particularidad de cada centro laboral, titularidad del centro, demandas del puesto de trabajo, desempeño de diferentes roles, formación continua y alumnado.

En cuanto al nivel impartido Albar (2009) menciona que parece ser que a medida que se sube en el ciclo educativo, excepto en los profesores de Universidad, los índices de Burnout se incrementan, de forma que los profesores de Enseñanza Secundaria serían los más afectados, especialmente en la despersonalización y la realización personal. Las causas de esta mayor afectación en profesores de secundaria apuntan entre otros a los problemas de conducta en jóvenes y adolescentes, que se enfrentan a los profesores, y el fallo de los sistemas disciplinarios. (Albar, 2009)

### **2.2.6. La importancia del profesor bajo la filosofía de la educación adventista.**

Los profesores al margen de la religión que profesan, como cualquier ser humano están sujetos a presentar agotamiento emocional, despersonalización por efecto del trabajo realizado con los estudiantes, donde la interrelación es constante; por lo que es relevante considerar los siguientes conceptos de la filosofía de la educación adventista.

La educación adventista considera a la Biblia como fuente de la autorrevelación de Dios y acepta como fundamentos básicos de la visión bíblica para la educación cristiana y considera que el ser humano fue creado a la imagen de Dios y por causa del pecado se ha perdido parcialmente esa imagen y que el hombre es incapaz de restaurar su naturaleza propia sin el auxilio divino; y la educación adventista tiene como finalidad restaurar la imagen de Dios en el hombre y el educar para esta vida y la eternidad; porque la filosofía de la educación adventista considera el regreso de Cristo para poner fin a la historia terrestre en su fase de pecado; la restauración del mundo y de los seres humanos a su condición original (Asociación Casa Editora Sudamericana, 2004).

La educación desde la perspectiva adventista es considerada como una actividad redentora. El estudiante es considerado un todo, pues la persona entera es importante para Dios, por eso el objetivo de la educación adventista es la restauración de la imagen de Dios en el ser

humano, en los aspectos físicos, intelectuales, sociales y espirituales. Bajo este contexto el profesor cristiano no debe ser tan sólo un expositor de la verdad, sino una persona especial que tiene gran cuidado por los educandos que están bajo su responsabilidad. Debe conocer a Dios por experiencia propia y tener conciencia de que el conocimiento humano no es algo acabado y que nuestra mente es finita. En su labor pedagógica debe crear condiciones para que el educando se apropie del conocimiento, que forma parte del patrimonio cultural de la humanidad, de manera socializada y contextualizada con el conocimiento verdadero (ACES, 2004).

La verdadera educación significa más que seguir cierto curso de estudios. Es amplia. Incluye el desarrollo armonioso de todas las facultades físicas y mentales. Enseña a amar y temer a Dios, y es una preparación para el fiel cumplimiento de los deberes de la vida. Los profesores cristianos tienen la responsabilidad de brindar a los estudiantes una educación que es muy diferente. Su principio fundamental, según lo declaró el mayor Maestro que el mundo haya conocido, es: "Buscad primeramente el reino de Dios y su justicia" (Mat. 6: 33). Su fin no es egoísta; su propósito es honrar a Dios, y servirle en el mundo. Esta clase de educación produce resultados tan duraderos como la eternidad. "El temor de Jehová es el principio de la sabiduría" (Prov. 9: 10), y mejor que todo conocimiento es la comprensión de su Palabra. Los maestros han de velar sobre sus alumnos como el pastor vela sobre el

rebaño confiado a su cuidado. Deben cuidar las almas, como quienes han de dar cuenta (White, 2008).

Los maestros del hogar y los de la escuela deben saber comprender la obra de cada uno y simpatizar mutuamente. Deben colaborar armoniosamente, imbuidos del mismo espíritu misionero, y esforzarse juntos por beneficiar a los niños física, mental y espiritualmente, a fin de desarrollar en ellos un carácter que resista la prueba de la tentación (White, 1957).

El maestro puede comprender muchas cosas con referencia al universo físico; puede saber lo referente a la estructura de la vida animal, conocer los descubrimientos de la ciencia natural, los inventos del arte mecánico; pero no puede llamarse maestro, a menos que tenga en su propia alma un conocimiento de Dios y de Cristo. No puede ser verdadero educador hasta tanto él mismo no esté aprendiendo en la escuela de Cristo, recibiendo una educación del Instructor divino (White, 2008), el cual previene la presencia de las características del síndrome de burnout.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Burnout.**

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con

las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de servicios sociales que trabajan en contacto directo con los usuarios que acuden a las organizaciones (Illera, 2006)

### **2.3.2. Agotamiento emocional**

Es un estado crónico de merma física y emocional que resulta de excesivas demandas en el trabajo y continuas molestias, se describe como sentimientos de estar emocionalmente sobrepasado y exhausto por el trabajo (Wright y Cropanzano 1998, c.p. Albar, (2009)

### **2.3.3. Despersonalización o deshumanización.**

Se refiere al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos como respuestas cínicas, frías e insensibles que conllevan sentimientos de hostilidad hacia las personas destinatarias del trabajo (Albar, 2009)

### **2.3.4. Realización personal**

La baja realización personal en el trabajo se define “como la tendencia de los profesionales a evaluarse/valorarse negativamente, con especial influencia

en la habilidad para la realización del trabajo y en su relación con los clientes o usuarios” (Albar, 2009; 24).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Para la presente investigación se utilizó el método científico sistemático, el cual permitirá explicar la realidad educativa en relación al síndrome de Burnout que presentan los profesores de las instituciones educativas adventistas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

El presente estudio corresponde al tipo de investigación descriptivo, la variable a describir síndrome de Burnout que presentan los profesores que laboran en las instituciones adventistas de la ciudad de Juliaca.

Según Hernández et.al. (2006) y Carrasco (2005) el diseño de la investigación es No Experimental, transeccional o transversal; ya que no existe manipulación activa de alguna variable y la información se recoge en la muestra en un único momento del tiempo.

### **3.2. Descripción del área de estudio**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en con los profesores que laboran en las instituciones educativas adventistas pertenecientes a la Asociación Educativa de la Misión del Lago Titicaca, las instituciones educativas adventistas se encuentran ubicadas en la Región Puno.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

##### **a. Definición y características generales**

La presente investigación se realizó con los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, que laboraron en el año académico 2012.

Los docentes son de ambos sexos, el 100% profesan la religión adventista.

##### **b. Delimitación y tamaño de la población**

La población de estudio estuvo constituido por 71 profesores que laboraron en el periodo académico 2012.

**Tabla 1. Docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Puno – 2012.**

Institución educativa	Hombres	Mujeres	Total Docentes
Colegio Adventista Americana	17	20	37
Colegio Adventista Edén	7	5	12
Colegio Adventista Belén	11	11	22
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>71</b>

Fuente: cuadro de asignación del Personal 2012 de las instituciones educativas adventistas.

### c. Ubicación espacio temporal

La presente investigación se realizó con docentes que laboraron en el periodo 2012 en las instituciones educativas adventistas que pertenecen a la Asociación Educativa de la Misión del Lago Titicaca, esta asociación alberga a 13 instituciones educativas distribuidas en diferentes provincias de la Región Puno, para el presente estudio se está considerando aquellas ubicadas en la provincia de San Román, distrito de Juliaca.

### 3.3.2. Muestra

#### a. Tamaño de la muestra

Para la determinación de la muestra, se realizó un muestreo probabilístico, Charaja (2002) menciona que en las investigaciones educativas, generalmente se trabaja con una población menor a 500 miembros o elementos, entonces se recomienda utilizar el 40%, sin embargo considerando que la población es poca se ha considerado el 63% de la población (45 profesores), por criterio del investigador.

### **3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

Según Valderrama (2002) se utilizará la técnica de la encuesta, aplicando el Inventario de Burnout (Ver anexo).

Es el instrumento que más se ha utilizado en diferentes contextos, en nuestro medio y el mundo. Este instrumento fue creado por Maslach y Jackson (1986). Validado internacionalmente según Maslach y Jackson siendo los índices de confiabilidad de 0.90 para Agotamiento emocional, 0.71 para la realización personal y 0.79 en despersonalización con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80. Así mismo estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales en donde se define una estructura tridimensional que apunta a las dimensiones del SB, es decir que el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir. Este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores. Por otra parte estudios nacionales analizan el MBI y muestra resultados del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.78 para la dimensión de cansancio emocional, 0.71 para la dimensión de despersonalización y 0.76 para la dimensión de realización personal, con lo cual resulta confiable utilizar el MBI

Este cuestionario consta de 22 ítems reactivos que se valoran mediante una escala desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días), según el

manual estos 22 ítems se agrupan en tres factores que se consideran como dimensiones del síndrome de Burnout:

- La dimensión de agotamiento o cansancio emocional con 9 ítems, evalúan la sensación de estar abrumado, exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- La dimensión de despersonalización integrada por 5 ítems que especifican una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- La dimensión realización personal en el trabajo con 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

El inventario presenta tres sub niveles de valoración: alto, medio y bajo de acuerdo a la puntuación

### **3.5. Proceso de recolección de datos**

Los datos fueron recogidos previa autorización de la autoridad competente de las instituciones de estudio, antes del recojo de información se dieron las instrucciones respectivas a los profesores, el inventario se recogió en forma anónima para promover la sinceridad en los profesores para minimizar los sesgos; el recojo de la información fue de forma colectiva.

### **3.6. Análisis estadístico**

Para el análisis estadístico de los datos, se emplearon las tablas de distribución de frecuencias, para este fin se usó el paquete estadístico SPSS 15.0 en español.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. Presentación de resultados**

Luego de la calificación y tabulación de los datos obtenidos mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory, aplicados a los profesores adventista que laboraron en el periodo académico 2012 en los colegios adventistas de la Asociación Educativa de la Misión del Lago Titicaca, se procedió a procesar y analizar los resultados haciendo uso del paquete estadístico SPSS versión 15.0, obteniendo los siguientes resultados.

## 4.2. En relación a la primera hipótesis específica

### 4.2.1. Nivel de síndrome de Burnout en la dimensión de agotamiento emocional

De acuerdo a la tabla 2, muestra que el 71.11% que corresponde a 32 profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un agotamiento emocional medio, sienten un agotamiento más de lo normal con una tendencia a pasar al elevado seguido del nivel medio con el 20% (9 profesores) tienen un nivel elevado, esto indica que presentan un cansancio emocional tan elevado que resulte mucho más difícil tratarlo; y el 8.89% (4 profesores) tienen bajo agotamiento lo que significa que están en condiciones normales de trabajo laboral.

**Tabla 2.**

*Niveles de agotamiento emocional que presentan las profesoras adventistas de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012.*

		IE			
		Americana	Edén	Belén	Total
Bajo	Recuento	2	0	2	4
	%	8.70%	,0%	14.29%	8.89%
Medio	Recuento	18	6	8	32
	%	78.26%	75.00%	57.14%	71.11%
Elevado nivel	Recuento	3	2	4	9
	%	13.04%	25.00%	28.57%	20.00%

Total	Recuento	23	8	14	45
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100,0%

Fuente: Datos de cuestionario "Cuestionario Maslach Burnout Inventory" aplicado a profesores adventistas.

### **Conclusión:**

En la mayoría de los profesores se observa que existe agotamiento laboral de mediano a elevado; esto puede darse la demasiada presión laboral, actividades extracurriculares, entre otras.

### **4.3. En relación a la segunda hipótesis específica**

#### **4.3.1. Nivel de síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización.**

De acuerdo a la tabla 3, muestra que el 64.44% que corresponde a 29 profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel de despersonalización medio; 17.78% (8 profesores) tienen un nivel elevado, esto indica que presentan un cuadro de alteración de la personalidad que resulte mucho más difícil tratarlo; y el 17.78% (8 profesores) tienen bajo nivel de despersonalización, es decir su personalidad está en condiciones normales para trabajo laboral.

### **Tabla 3.**

*Niveles de despersonalización que presentan las profesores adventistas de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012.*

	IE	Total
--	----	-------

		Americana	Edén	Belén	
Bajo	Recuento	5	2	1	8
	%	21.74%	25,0%	7.14%	17.78%
Medio	Recuento	15	6	8	29
	%	65.22%	75.00%	57.14%	64.44%
Elevado nivel	Recuento	3	0	5	8
	%	13.04%	,0%	37.71%	17.78%
Total	Recuento	23	8	14	45
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100,0%

Fuente: Datos de cuestionario "Cuestionario Maslach Burnout Inventory" aplicado a profesores adventistas.

## Conclusión

En la mayoría de los profesores se observa que existe despersonalización de mediano a elevado; esto puede darse al clima laboral, demasiada presión laboral, demasiadas actividades extracurriculares, entre otras.

### 4.4. En relación a la tercera hipótesis específica

#### 4.4.1. Nivel de síndrome de Burnout en la dimensión de realización personal

De acuerdo a la tabla 4, muestra que el 88.89% que corresponde a 40 profesores de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel elevado de realización personal; el 8.89% (4 profesores) tienen un nivel bajo de baja realización personal, esto indica que tienen buenas intenciones de superación y realizan su trabajo con dedicación; y el 2.22% (1 profesor) tiene un nivel medio de realización personal, es decir su personalidad está en condiciones regulares en superación.

**Tabla 4.**

*Niveles de realización personal que presentan los profesores adventistas de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012.*

		IE			Total
		Americana	Edén	Belén	
Elevado nivel	Recuento	22	8	10	40
	%	95.65%	100.0%	71.43%	88.89%
Medio	Recuento	0	0	1	1
	%	,0%	,0%	7.14%	2.22%
Bajo	Recuento	1	0	3	4
	%	4.35%	,0%	21.43%	8.89%

Total	Recuento	23	8	14	45
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100,0%

Fuente: Datos de cuestionario "Cuestionario Maslach Burnout Inventory" aplicado a profesores adventistas.

### **Conclusión:**

La mayoría (88.89%) de los profesores adventistas que laboran en las instituciones educativas adventistas presentan un nivel elevado en cuanto a su realización personal, es decir tienen expectativas de desarrollo personal, se sienten satisfechos laboralmente.

#### 4.5. En relación a la hipótesis general

##### 4.5.1. Nivel de síndrome de Burnout en profesores adventistas

En la tabla 5 se observa que el 53.33% que corresponde a 24 profesores adventistas de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un elevado nivel de síndrome de Burnout, es decir un estrés alto, el 24.44% (11 profesores) presentan un nivel medio que significa que hay un riesgo de estar a las puertas del síndrome de Burnout, por lo que se deben tomar medidas para el caso. Un 22.22% (10 profesores) tienen un nivel bajo está en condiciones normales de trabajo

**Tabla 5.**

*Niveles de síndrome de Burnout que presentan los profesores adventistas de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca – 2012*

		IE			Total
		Americana	Edén	Belén	
Bajo	Recuento	4	2	4	10
	%	17.39%	25.00%	28.57%	22.22%
Medio	Recuento	8	0	3	11
	%	34.78%	0.00%	21.43%	24.44%
Elevado nivel	Recuento	11	6	7	24
	%	47.83%	75.00%	50.00%	53.33%
Total	Recuento	23	8	14	45
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Datos de cuestionario "Cuestionario Maslach Burnout Inventory" aplicado a profesores adventistas.

**Conclusión:**

Existe un elevado nivel de estrés laboral que implica inmediata intervención para disminuir la insatisfacción y mejorar el clima institucional.

#### **4.6. Análisis e interpretación (o discusión) de los resultados**

Uno de los primeros detonantes que comenzaron a señalar la importancia del síndrome de Burnout en la profesión docente fueron los datos que las diferentes administraciones de educación tenían sobre las bajas laborales de los profesores y su evolución a través de los años. Estos resultados señalaban un aumento anual de las bajas de tipo psiquiátrico que no se encontraban en otras profesiones y que tenían como consecuencias un incremento del absentismo laboral, un enorme gasto en sustituciones y un bajo rendimiento en el trabajo (Moriana & Herruzo, 2004).

Los resultados de la tabla 2 muestran que la mayoría de los profesores adventistas presentan agotamiento emocional medio, es decir que existe una tendencia a sufrir las consecuencias de la presión laboral. Este fenómeno podría explicarse que hay tendencias de no considerar la filosofía de la educación adventista, porque se percibe que la labor docente desde una perspectiva está siendo abrumada por demasiadas actividades extracurriculares entre otros. El fin de la educación adventista es la restauración de la imagen de Dios en los estudiantes.

Con respecto a la dimensión de despersonalización (tabla 3) Moriana y Herruzo (2004) menciona que a medida que se va subiendo en el ciclo educativo, a excepción de los profesores de universidad, los índices de Burnout se incrementan, siendo los profesores de secundaria los más afectados, esto por el grado de interés y motivación que presentan los

estudiantes del nivel secundario, este fenómeno podría estar explicando los resultados en esta dimensión, donde los docentes presentan un nivel medio de despersonalización, desarrollando sentimientos y actitudes de cinismo hacia las personas, desarrollando sentimientos de hostilidad pasiva.

Con respecto a la realización personal (tabla 4), la mayoría de los docentes, que corresponden un nivel alto de realización personal, indicando que existe interés por el trabajo y superación este factor estaría mejorando lograr cambios en el trabajo. De manera global (tabla 5) existe docentes que presentan un síndrome de Burnout alto, resultados manifiestos que no hay relación entre lo que se exige y los haberes pudiendo ser la insatisfacción con el salario, la seguridad laboral, demasiadas actividades extracurriculares, entre otros; factores que estarían correlacionando como se encontró en profesionales adventista de enfermería (Roth & Pinto, 2010).

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

El presente trabajo de investigación descriptiva, realizado tomando como muestra de estudio a los profesores adventistas de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, arribó a las siguientes conclusiones:

**Primera.-** En la mayoría de los profesores se encontró un nivel medio de Agotamiento emocional, indicando que presentan tendencias, actitudes negativas en frente al estrés laboral.

**Segunda.-** La mayoría de los profesores adventistas presentan un nivel medio de despersonalización, lo que indica un riesgo de que sus sentimientos empiecen a endurecerse poco a poco, con una tendencia hacia la indiferencia hacia los estudiantes.

**Tercera.-** Los profesores adventistas presentan un nivel alto en su realización personal, es decir se sienten satisfechos laboralmente y profesionalmente.

**Cuarta.-** En forma general se concluye que los profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel alto de síndrome de Burnout, lo que significa que hay riesgos de estrés laboral.

## **5.2. Recomendaciones**

En base a la discusión de los resultados y obtención de conclusiones se recomienda:

**Primera.-** A los directores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, realizar talleres de mejora del clima laboral que incluya actividades de esparcimiento, a fortalecer el amor por el trabajo y las relaciones interpersonales, así como compartir con la familia ya que esto favorece los estilos de vida saludables.

**Segunda.-** Sugerir a la asociación Educativa Adventista de la Misión del Lago Titicaca promover el desarrollo de programas preventivos, dirigido a disminuir la tensión emocional y los sentimientos de despersonalización para la prevención oportuna de alteraciones conductuales.

**Tercera.-** Continuar con estudios de investigaciones referentes a las estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral (Burnout),

ya que ello permitirá evaluar permanentemente la capacidad de afrontamiento de los profesionales y sus efectos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albaladejo, V., Ortega, P., & Astasio Arbiza, P. (2004). Síndrome de Burnout en personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de salud pública, vol78, N°4.*
- Albar, M. J. (2009). *Poder y síndrome de Burnout en Enfermeras: Un modelo explicativo desde el enfoque psicopolítico.* Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla.
- Arauco, G. V. (2007). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera", 2007.* Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Asociación Casa Editora Sudamericana. (2004). *Pedagogía adventista.* Buenos aires, Argentina: ACES.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción, fundamentos sociales.* Madrid, España: Martinez Roca.
- Barco Díaz , V., Miranda Perez, Y., Herrera Cañellas, D., & Alvarez Figueredo, Z. (2008). El Síndrome de Burnout en enfermeros básicos del segundo año de la carrera. *Reflexión y Debate, 1-11.*
- Barraza, M. A., & Ortega, M. F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa.* Vera Cruz Mexico.

- Bosqued, M. (2008). *Quemados. el síndrome del Burnout, Qué es y cómo superarlo*. Barcelona, España: Paidós.
- Cabrera G., L. R. (2005). Síndrome de Burnout en personal de enfermería de un hospital Mexicano. *Rev. Med. IMSS 2005, 43 (1)* , pp11-16.
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Charaja, F. (2002). *Manual de investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Davis, K., & Newstrom, W. (2007). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional* (Doceava ed.). México D.F.: Mc. Graw - Hill.
- De Pablo, C. (2007). El síndrome de Burnout y los profesionales sanitarios. *Nursing, vol 35, N°8*, pp.60-65.
- Faura, T. (1990). Síndrome de Burnout. Enfermería. *Revista Rol de Enfermería*, 10: 53-56.
- Fernández, M. (2008). *Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: tres estudios fácticos*. Universidad de San Martín de Porres , Lima, Perú.
- Ferrer, R. (2002). Burnout o síndrome de desgaste profesional. *Medicina Clínica*, 119(13):495-496.
- Freudenberger, H. y. (1980). *Burnout: The High Cost of High Achievement* (p. 13). Nueva York : Anchor Press.

- Garden, A. M. (1987). Despersonalización, Una dimensión válida del Burnout. *relaciones Humanas*, 545-560.
- Gil Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español de Maslach Burnout inventory. *Salud Pública de México, Enero-Febrero*, 44(1).
- Gil-Monte, P. (2005). "El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo" (Burnout). Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*.
- González, F., Sánchez, S., & López-Guzmán, T. (Septiembre de 2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 1047-1068.
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *REDHECS(4)*, 68-89. Obtenido de [https://login.yahoo.com/config/login\\_verify2?.intl=us&.src=ym&.done=http%3a%2f%2fmrd.mail.yahoo.com%2fcompose%3fTo%3dnancyjoseg%2540yahoo.es](https://login.yahoo.com/config/login_verify2?.intl=us&.src=ym&.done=http%3a%2f%2fmrd.mail.yahoo.com%2fcompose%3fTo%3dnancyjoseg%2540yahoo.es)
- Guendelman, S., & Pines, A. (1995). *Exploring the relevance of Burnout to mexican blue collar women*. *J Vocat Behav*: 47: 1-20.
- Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á., Moreno Jimenez, S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. d. (2006). Síndrome de Burnout. *Medigraphic Artemisa*, 305.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). México D.F.: Mac Graw Hill.
- Illera, D. (2006). *Síndrome de Burnout, aproximaciones teóricas, resultados de algunos estudios en Popayán*. Recuperado el 17 de Agosto de 2013, de Universidad del Cauca: <http://www.facultadsalud.unicauca.edu.co/fcs/2006/septiembre/Burnout.pdf>
- Keith, D. (1994). "Comportamiento Humano En El Trabajo". 8° Edición. Pag.558-559. México: Editorial Mac Garw Hill.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lederberg, M. (1998). *Oncology staff stress and related interventions*. New York: Oxford University Press.
- Maslach C, J. S. (1981). The measurement of experienced Burnout. . *Journal of Occupational Behaviour*, (págs. 99-113).
- Maslach C, J. S. (1986). *Maslach Burn-out Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Mingote J, P. S. (2003). *Estrés en la Enfermería*. . Madrid, España.
- Moreno, B., & Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. *Psicología de la salud*, 739-764.

- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores.  
*International Journal of Clinical And health Psychology, 4(3)*, 597-621.
- Morrison, M. (1999). *“Fundamentos De Enfermería En Salud Mental”*.  
España.
- Navarro, V. (2002). Síndrome de Burnout o quemazon profesional.  
*Intermedicina:Avances médicos, 1*.
- Núñez, L. (2010). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en el profesorado de educación básica de una zona andina del Perú*. Lima, Perú: CIES.
- Olivares, J., Quintana, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W., & Maldonado, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica estomatológica. *Revista Estomatológica Herediana, 21-25*.
- Oliver C, P. J. (1990). Una teoría y LHXI medida de estrés laboral asistencial.  
*Actas II Congreso Social de Psicología. Valencia*.
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout. síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Act.Colom.Psicol., 10(2)*.
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de La Paz. *Ajayu, 62-100*.
- Sarason, S. B. (1985). *Cuidado y compasión en la práctica clínica*. San Francisco: Jossey Bass.

- Sendra, E. (2006). "La salud mental en el personal de enfermería". *Revista FAPE, N° 24*.
- Smeltzer, S., & G., B. B. (1998). *Enfermería medicoquirúrgica: Estrés y adaptación 8va. ed.* México: McGraw-Hill Interamericana.
- Travers, C., & Cooper, L. (1997). *El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente.* Barcelona: Paidós.
- Valderrama Mendoza, S. (2002). *Pasos para elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica.* Lima: San Marcos.
- Vuotto, M., & Arzadun, P. (2007). *El buen trabajo y la satisfacción laboral.* Buenos Aires: Centro de estudios de sociología - Universidad de Buenos Aires.
- White, E. (1957). *Conducción del niño* (Segunda ed.). Buenos Aires: ACES.
- White, E. (2008). *Consejos para maestros, padres y alumnos acerca de la educación cristiana* (Segunda ed.). Buenos Aires: ACES.

# ANEXOS

## Anexo N° 1

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

#### I. INTRODUCCIÓN:

Buenos días estimada profesor. En esta oportunidad me encuentro desarrollando un trabajo de investigación, siendo necesario obtener información a través de este instrumento de recolección de datos que permitirá identificar la posible existencia del Síndrome de Burnout. Agradezco anticipadamente su colaboración, garantizándole absoluta confidencialidad en los datos.

#### II. CONTENIDO:

##### A. Datos Personales:

A continuación se le solicita llenar los espacios en blanco o marcar con un aspa según usted lo considere conveniente.

- Edad:.....años
- Sexo:
  - Masculino ( )
  - Femenino ( )
- Filiación religiosa
  - Adventista: Bautizado ( ), no bautizado ( )
  - Católico ( )
  - Evangélico ( )
  - Otro: ( ) \_\_\_\_\_
- Estado civil:
  - Soltera/o:..... ( )
  - Casada/o o convive en pareja..... ( )
  - Viuda/o:..... ( )
  - Divorciada/o o separada/o:..... ( )
  - Número de hijos.....

\*Datos Laborales:

- Denominación del puesto:.....
- Tiempo de servicio en la docencia: .....
- Tiempo de servicio en la institución: .....
- Ha recibido capacitación relacionada a manejo de estrés, técnicas de relajación, etc

Sí ( ) Especificar..... NO ( )

- Usted considera que actualmente enfrenta situaciones de estrés o conflictos:

Sí ( ) Especificar en el ámbito: NO ( )

- Familiar ( )
- Laboral ( )
- Otros .....

## B. Datos Específicos

A continuación se presenta una serie de enunciados en los cuales usted deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (X) la columna que representa la frecuencia con que a usted le sucede lo que se expresa en el enunciado.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro							

		día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.							
5	D	Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de							

		los estudiantes a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis estudiantes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los estudiantes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas							

### VALORACIÓN

#### SÍNDROME DE BURNOUT:

**BAJO** : (AE=0 <18, DP=0<5; RP=0>40)

**MEDIO** : (AE 19-26; DP 6-9; RP 34-39)

**ALTO** : (AE= 0<27; DP =0>10; RP =<33).

#### Agotamiento Emocional (EE)

27-54: elevado nivel

19-26: medio

0-18: bajo

#### Despersonalización (D)

10-30: elevado nivel

6-9: medio

0-5: bajo

**Realización personal (PA)**

0-33: elevado nivel

34-39: medio

40-48: bajo