

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa
Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de
Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Por:
Ruth Marcela Suni Huaicho

Asesor:
Lic. Dante Ortiz Guillén

Juliaca, diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Dante Ortiz Guillen, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA POLITÉCNICO REGIONAL LOS ANDES DE LA CIUDAD DE JULIACA, SEGÚN GÉNERO, EDAD, ESTADO CIVIL Y AÑOS DE SERVICIO, 2019”**. constituye la memoria que presenta el(la) Bachiller Ruth Marcela Suni Huaicho para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 23 días del mes de febrero del año 2021



Dante Ortiz Guillen
DNI N° 29562729



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a 23 día(s) del mes de diciembre del año 2020 siendo las 14:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco el (la) secretario(a) Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta y los demás miembros: Mg. German Mamani Caticatari Lic. Julio Samuel Torres Mirada y el (la) asesor(a) Lic. Dante Ortiz Guillen

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado "Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Las Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio 2019" del(los) bachiller(es) a) Ruth Marcela Suni Huaicho

b) c)

conducente a la obtención del título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente.

Bachiller (a) Ruth Marcela Suni Huaicho

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Buena	Muy Buena

Bachiller (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a
Asesor/a
Bachiller (a)

Miembro
Bachiller (b)

Secretario/a
Miembro
Bachiller (c)

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón la culminación de esta tesis a mi querida madre Rosa Huaicho, quien con su ejemplo, apoyo, amor y gran esfuerzo me enseñó que todo es posible sin importar las adversidades.

Agradecimientos

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a mi madre por confiar y creer en mí, por ser mi principal motor para seguir adelante. A Dios por la vida de mis padres y porque cada día bendice mi vida y permite que este con las personas que tanto amo. Agradezco a mis hermanos, familiares y amigos, que fueron partícipes de este proceso. A la universidad Peruana Unión, por las oportunidades y valores que me ha brindado. A mi asesor Lic. Dante Ortiz Guillen por la orientación para desarrollar esta investigación. Al Mg. German Mamani Cachicatari por la orientación en los resultados estadísticos. Por ultimo a la Lic. Luz Marina Zea Mamani Directora de la Institución Educativa Politécnico Regional Los Andes 2019.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Tabla de contenido.....	x
Índice de tablas	xiii
Índice de anexos	xiv
Resumen	xi
Abstrac.....	xii
Capítulo I.....	13
El problema de investigación	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.5. Presuposición filosófica.....	17
Capítulo II.....	18
Marco Teórico	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas	20

2.2.1. Síndrome de Burnout.....	20
2.2.1.1 Definición	20
2.2.1.2 Características.....	21
2.3. Marco conceptual	23
Capítulo III	24
Metodología de la investigación.....	24
3.1. Tipo de investigación.....	24
3.2. Diseño de investigación.....	24
3.3. Población y muestra.....	24
3.3.1. Población	24
3.3.2. Muestra	24
3.4 Operacionalización de variables	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Plan de procesamiento de datos.....	27
Capítulo IV	28
Resultados y discusión.....	28
4.1. Análisis sociodemográfico	28
4.2. Análisis descriptivo de la variable y sus dimensiones.....	28
4.3. Análisis descriptivo según variables sociodemográficas.....	29
4.3.1 Niveles de Burnout según género, edad, estado civil y años de servicio	30
4.3.2 Agotamiento emocional según género, edad, estado civil y años de servicio.....	30
4.3.3 Despersonalización según género, edad, estado civil y años de servicio	32
4.3.4 Baja realización personal según género, edad, estado civil y años de servicio	33
4.4 Análisis inferencial	34
4.4.1 Prueba de normalidad	34

4.4.2 Prueba de hipótesis	34
4.5 Discusión	40
Capítulo V.....	43
Conclusiones y recomendaciones	43
5.1 Conclusiones.....	43
5.2. Recomendaciones	43
Referencias	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalizacion de la variable Síndrome de Burnout	24
Tabla 2 Análisis sociodemográfico de la población de estudio.....	28
Tabla 3 Análisis de frecuencias de las variables de estudio	29
Tabla 4 Niveles de Síndrome de Burnout según agrupación de variables demográficas	30
Tabla 5 Niveles de agotamiento emocional según variables demográficas	31
Tabla 6 Niveles de despersonalización según variables demográficas	32
Tabla 7 Niveles de baja realización personal según variables demográficas	33
Tabla 8 Análisis de normalidad para la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones	34
Tabla 9 Análisis de los rangos de las variables según género.	34
Tabla 10 Análisis comparativo mediante la prueba U de Mann-Whitney según género.	35
Tabla 11 Análisis de los rangos de las variables según edad.	36
Tabla 12 Análisis comparativo mediante la prueba de Kruskal-Wallis según edad	37
Tabla 13 Análisis de los rangos de las variables según estado civil.....	37
Tabla 14 Análisis comparativo mediante la prueba a de Kruskal-Wallis estado civil	38
Tabla 15 Análisis de los rangos de las variables según años de servicio	39
Tabla 16 Análisis comparativo mediante la prueba a de Kruskal-Wallis según años de servicio.....	40

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario del síndrome de burnout	52
Anexo 2. Carta de autorización	55

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar las diferencias en el nivel de síndrome de burnout en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio. Corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y de tipo descriptivo comparativo, así como comparar los valores según variables sociodemográficas. La población de estudio está conformada por 135 docentes de ambos sexos, a quienes les fue aplicado el Cuestionario de Burnout de Maslach compuesto por 22 ítems distribuidos en tres dimensiones, además un cuestionario sociodemográfico. Los resultados indican que existen diferencias significativas respecto a los niveles de síndrome de burnout en función de género, edad, estado civil y años de servicio. Como también se encontraron diferencias significativas respecto a la dimensión agotamiento emocional en función de género, edad y años de servicio. Según la dimensión despersonalización en función de género, edad, estado civil y años de servicio. Por último según la dimensión baja realización personal en función de género y años de servicio.

Palabras clave: Síndrome de burnout, edad, género, estado civil, años de servicio.

Abstrac

The present research work aims to determine the differences in the level of burnout syndrome in teachers of the Los Andes Regional Polytechnic Secondary Educational Institution in the city of Juliaca, according to gender, age, marital status and years of service. It corresponds to a study with a quantitative approach, no design, and of a comparative descriptive type, as well as comparing the values according to sociodemographic variables. The study population is made up of 135 teachers of both sexes, to whom the Maslach Burnout Questionnaire was applied, made up of 22 items distributed in three dimensions, and, in addition, a sociodemographic questionnaire. The results indicate that there are significant differences regarding the levels of burnout syndrome based on gender, age, marital status and years of service. Likewise, significant differences were found regarding the emotional exhaustion dimension based on gender, age and years of service. According to the depersonalization dimension based on gender, age, marital status and years of service. Finally, according to the dimension, low personal fulfillment based on gender and years of service.

Keywords: Burnout syndrome, age, gender, marital status, years of service.

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

Gran parte de la población vive hoy en día con estrés. Este fenómeno se ha convertido en parte de la vida cotidiana, aun en el contexto actual, donde la tecnología ha permitido que fuera de horas del trabajo se tenga que estar alerta para atender cualquier urgencia laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

El síndrome de desgaste profesional es conocido como estrés laboral o síndrome de burnout, este suele darse con mayor frecuencia en puestos de trabajo que tienen contacto diario ante la demanda y exigencia de terceros, docentes, doctores, enfermeras, obstetras, asistentes sociales, abogados, ejecutivos de venta, directivos, gerentes, amas de casa (Ramírez et al., 2017).

Uno de los contextos donde este fenómeno es prevalente es el ámbito de la educación, sobre todo la básica regular. Así, estudios realizados en el Perú dan cuenta de la problemática; por ejemplo, Arias y Jiménez (2013) hallaron que el 93.7% de docentes de educación básica regular de Arequipa presentaban un nivel de burnout moderado. Los docentes de educación superior de facultades de educación presentan mayores niveles de desgaste profesional que los de ingeniería (Fuster Guillén et al., 2019).

Por último, Arias et al. (2019) revela que el agotamiento emocional es más frecuente en profesores de nivel escolar, por otra parte, existen diferencias significativas en los niveles de burnout según variables demográficas.

Tomando en cuenta que las instituciones educativas cumplen un rol muy importante en la educación del país, es importante que estas velen por el bienestar de los docentes. En esa línea, el Diario Gestión (2018) menciona que el desgaste en el trabajo repercute negativamente

en las organizaciones, viéndose afectados aspectos como el clima laboral, generando también mayor ausentismo, tardanzas, menor desempeño, productividad, y mayores niveles de rotación.

Por otro lado, Sahili (2010) refiere que, tomando en cuenta que la institución educativa es una empresa, el profesor no sólo tiene que resistir a grupos cuantiosos de alumnos, sino también a grupos que presentan una gran diversidad de personalidades, con problemas de disciplina y con dificultades de motivación; igualmente su labor no es solamente hacer algo dentro del aula, sino también fuera de ella.

En suma, una entidad que no goza de salud ocupacional no puede obtener los mejores resultados de sus colaboradores, sobre todo, en un mercado tan competitivo, pues no solo afecta los resultados, sino, también la supervivencia de dicha entidad. Es por ello, que urge investigar el síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de la ciudad de Juliaca, específicamente en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes, contexto donde otros investigadores hallaron que el 81.6% de docentes del turno mañana y 93.9% del turno tarde mostraron niveles moderados de estrés (Vargas, 2019). No obstante, en dicha investigación no se compararon los resultados según variables demográficas.

Es por todo lo mencionado que se deduce el siguiente problema de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

- ¿Existen diferencias en el nivel de síndrome de burnout en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Existen diferencias en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión en el agotamiento emocional de los docentes en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019?
- ¿Existen diferencias en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión despersonalización en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019?
- ¿Existen diferencias en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión baja realización personal en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar las diferencias en el nivel del síndrome de burnout que presentan los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar las diferencias en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019.
- Determinar las diferencias en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión despersonalización en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico

Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019.

- Determinar las diferencias en el nivel de síndrome de burnout en su dimensión baja realización personal en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019.

1.4. Justificación de la investigación

A nivel teórico, a pesar de que existe estudios similares en la población de docentes de la I.E.E. Politécnico Los Andes, aun se requiere generar conocimiento científico respecto a diferencias según variables demográficas; un método ya utilizado en otras investigaciones similares (Arias et al., 2019). Por lo tanto, los resultados de este estudio servirán para incrementar el conocimiento que se tiene acerca del burnout en docentes de educación básica regular en la región de Puno.

A nivel práctico, es necesario que en las instituciones educativas se desarrollen estrategias de prevención y promoción de la salud mental en docentes; no obstante, recurrentemente suelen hacerse de manera general y no especializada; ante ello, la presente investigación se justifica por que pretender determinar si los niveles de desgaste son diferentes según sexo, edad y otras variables demográficas. En base a estos resultados se puede armar programas de intervención según niveles de afectación y grupos vulnerables.

A nivel social, el principal beneficiado será la Institución Educativa involucrada e indirectamente los docentes participantes. Esto en función de que se generará un diagnostico con datos precisos acerca de la proporción de docentes con niveles de burnout bajo, medio y alto; además, el análisis indicará grupos vulnerables ya que se analizará según variables demográficas.

Aunado a lo dicho, este estudio también se justifica por los aportes realizados a las líneas de investigación desarrolladas por la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión: Recursos Humanos, y por la oportunidad de compartir los resultados de sus hallazgos a personas interesadas en el área.

1.5. Presuposición filosófica

La verdadera educación, según Elena G. White, significa más que el desarrollo y aprobación de un determinado plan de estudios. Esta se orienta al hecho de preparar al estudiante para la vida actual, por ello, es integral pues abarca todo el ser. La autora literalmente menciona que “...es el desarrollo armonioso de las facultades físicas, mentales y espirituales”. En tal contexto, “se prepara al estudiante para el gozo de servir en este mundo, y para un gozo superior proporcionado por un servicio más amplio en el mundo venidero” (White, 2009, p.13).

En tal contexto, la figura del docente es vital para alcanzar los logros estimados según la filosófica de la educación adventista. En palabras de espíritu de profecía, el verdadero maestro no se satisface con un trabajo de calidad inferior, no se conforma con dirigir a sus alumnos hacia un ideal más bajo que el más elevado que les sea posible alcanzar. Desea, sobre todo, que aprendan la gran lección de la vida, la del servicio abnegado (White, 2009). No obstante, todas estas cualidades importantes pueden pasar a un segundo plano si no se cuida la salud mental de los docentes de educación básica regular. El estrés y el desgaste emocional pueden repercutir en los propósitos divinos.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Chávez (2016) realizó una investigación titulada “Síndrome de Burnout en docentes universitarios”, que tuvo el objetivo de analizar la presencia del síndrome de burnout en docentes universitarios en Latinoamérica y España. La metodología implicó un estudio de revisión sistemática en la literatura científica publicada entre 2005 – 2015, siendo las bases de datos exploradas: Ebsco, e-book, Redalyc, Scielo, Dialnet, y el buscador de Google académico). Los resultados indican que, de los 152 artículos encontrados, 86 fueron estudios empíricos y 66 revisiones bibliográficas. La mayor parte de los autores utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) como instrumento para la evaluación del síndrome de burnout. En conclusión, del estudio realizado en base a los datos de los documentos seleccionados, los países que más altos niveles de burnout en docentes universitarios presentan, son México, Colombia y España.

Cumpa y Chávez (2015) realizaron un estudio con el objetivo de identificar el síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. Respecto a la metodología, corresponde a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y tipo descriptivo; el cual fue aplicado sobre una población de 269 profesionales, a quienes se les administró el inventario Burnout de Maslach. Entre los principales resultados, la mayoría de docentes no presenta síndrome de burnout (93%), sin embargo, un 7% si lo padecen. Así mismo, se observa un nivel alto de agotamiento emocional (55%) y despersonalización (20%). También se destaca que un 98% de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal haciéndolos más vulnerables de desarrollar este síndrome.

Bajo otro diseño de investigación, Tito (2017) realizó un con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de UGEL 03 – Lima. La metodología aplicada implica un estudio de diseño no experimental y tipo descriptivo correlacional, aplicado sobre una población de 101 docentes de cuatro diferentes Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03, a quienes se les aplicó el cuestionario de Burnout de Maslach y una escala politómica de desempeño laboral. Entre los resultados más importantes, se halló que existe una relación indirecta o negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en docente en Instituciones Educativas Católicas de UGEL 03 – Lima. Sobre los niveles de síndrome de burnout, el 63.4% se ubica en el nivel medio y el 36.6% en el nivel alto. Se concluye que, a mayor nivel de Burnout existe mayor probabilidad de tener un desempeño laboral bajo.

Cotrado e Infantes (2016) realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca. Esta investigación corresponde a un diseño no experimental de tipo correlacional, donde, la muestra estuvo conformada por 177 docentes de educación inicial. Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fueron el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de estimación de afrontamiento (COPE). En base a los resultados, el 24.3% de los docentes presentan un síndrome de burnout en un nivel medio y estrategia de afrontamiento en un nivel medio; por otra parte, se halló que existe relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en los docentes de educación inicial.

Finalmente, Hanco (2018) realizó un estudio con el objetivo de determinar la prevalencia del síndrome de burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la Provincia de San Román. La investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo y diseño no experimental, aplicado sobre una población de 80 cirujanos dentistas, a quienes les

fue aplicado el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). A la luz de los resultados, el síndrome de burnout se encuentra en el 2.50% de la población a un nivel bajo, en un 55% a un nivel medio y en el 42.5% a un nivel alto. Se concluye que los cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca en el año 2018, experimentan el síndrome de Burnout en un nivel moderado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

2.2.1.1 Definición

La Organización Mundial de la Salud (2017, p.26) refiere que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". El estrés era una sensación de fracaso y un agotamiento producto de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador (Herbert, 1978).

Por otro lado, Pines y Kafry (1978) corroboraban esta versión aludiendo que era una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Es el estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada (Freudenberger 1980).

Pines, Aronson y Kafry (1981) opinaban que el estrés crónico generaba el síndrome del quemado (Burnout), el cual se asemeja a un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente. El estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional (Maslach y Jackson, 1981).

En tal sentido, el burnout se ha descrito como un síndrome defensivo (mecanismo de defensa) que se manifiesta en las profesiones de ayuda. El riesgo en estas profesiones es que

suelen tener una misión ambiciosa y un ideal utópico, la confrontación entre los ideales (conscientes o no) y la realidad laboral pueden conducir a burnout. (Jaoul, Kovess y Mugen, 2004).

Para Aranda (2006) la palabra burnout es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto, donde se pierde la ilusión por el trabajo. El Burnout especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia (Maslach y Leiter, 2008).

2.2.1.2 Características

a) Agotamiento emocional:

Se encuentra referida a una disminución o deficiencia en los recursos emocionales propios; los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo, esta carencia de recursos emocionales propios se debe al contacto diario y sostenido con personas a las que se atiende como objeto de trabajo, pacientes, alumnos, entre otros (Maslach y Jackson, 1981)

Es la respuesta de la persona al trabajo, la respuesta básica al estrés que se encuentra en otro estudio de estrés, pero no es suficiente para definir el burnout, el cansancio emocional, muestra la correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionadas al estrés (Maslach, 2003).

Por otro lado para Sánchez (2018) menciona: el agotamiento emocional no se llega de un momento a otro. Se trata de un proceso que se incuba lentamente, hasta que hay un punto en que la persona se desploma. Ese quiebre lo sumerge en la parálisis, la depresión profunda o la enfermedad crónica. Se produce un colapso en la vida de la persona, porque literalmente ya no aguanta más, se experimenta como cansancio mental, suele estar acompañado de una gran fatiga física. Cuando sobreviene hay una

sensación de pesadez, de imposibilidad de seguir adelante. Se cae entonces en una inercia de la que es difícil salir.

b) Despersonalización:

Para Maslach y Jackson (1981) lo conceptualiza como una respuesta excesivamente negativa insensible, despreocupada hacia las otras personas caracterizada por actitudes de cinismo hacia ellas. Esto, debido a un endurecimiento afectivo, las personas son vistas de forma deshumanizada, culpándolas de sus problemas.

El desarrollo de actitudes, sentimientos, respuestas negativas distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral (Morales, 2006).

c) Baja realización personal:

Maslach y Jackson (1981) refieren que se relaciona con el deterioro de los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo. Así, los profesionales tienden a evaluarse de manera negativa, afectando la realización de su trabajo y la relación con las personas que son atentadas por éste. Se presentan bajo en la realización personal, manteniendo una apreciación negativa sobre el trabajo que se desempeña, la falta de interés por las tareas cotidianas del trabajo y la baja autoestima profesional (Calsina, 2011)

El profesional con baja realización siente que las demandas laborales sobrepasan las exigencias de su capacidad, adherido a ello comienza a presentar sentimientos de

inferioridad e inadecuación, creando preconceptos negativos de sí mismo y a auto cuestionarse que no se ha auto realizado comienza a presentar sentimientos de inferioridad, dedicación exhausta así los demás y al trabajo (Gómez, 2012).

2.3. Marco conceptual

- **Burnout:** Es una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional (Maslach & Jackson 1981).
- **Agotamiento Emocional:** Está referido a una disminución o deficiencia en los recursos emocionales propios; los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo. Esta carencia de recursos emocionales propios se debe al contacto diario y sostenido con personas a las que se atiende como objeto de trabajo, pacientes, alumnos, entre otros (Maslach & Jackson 1891).
- **Despersonalización:** Es la respuesta excesivamente negativa, insensible y despreocupada hacia las otras personas caracterizada por actitudes de cinismo hacia ellas. Debido a un endurecimiento afectivo, las personas son vistas de forma deshumanizada, culpándolas de sus problemas (Maslach & Jackson 1981).
- **Baja realización personal:** Se relaciona con el deterioro de los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo. Así, los profesionales tienden a evaluarse de manera negativa, afectando la realización de su trabajo y la relación con las personas que son atentadas por éste (Maslach & Jackson 1981).

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1. Tipo de investigación

Según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2014) el presente estudio corresponde al tipo de investigación descriptivo comparativo, donde, la variable a describir es el síndrome de burnout; la misma que se comparó según género, edad, estado civil y años de servicio.

3.2. Diseño de investigación

Según Arias (2012) corresponde a un diseño no experimental de corte transversal; ya que no existe manipulación activa de alguna variable y la información se recoge en la muestra en un único momento del tiempo.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población objeto está conformada por 135 docentes de ambos sexos de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, que laboran en el año académico 2019.

3.3.2. Muestra

Para la determinación de la muestra, se consideró al 100% de la población, por ser fácilmente medible en su totalidad.

3.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable síndrome de burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio • Fatiga • Malestar • Agotamiento 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	mayor a 27: nivel alto 19 a 26: nivel medio menor a 19: nivel bajo
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia • Comportamiento insensible. • Endurecimiento emocional. • Sentimiento de culpa. 	5, 10, 11, 15, 22	Mayor a 10: nivel alto 6 a 9: nivel medio menor a 6: nivel bajo
Baja Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Entender alumnos. • Enfrentamiento de problemas • Vitalidad. • Atmósfera relajada. • Animado por trabajo con alumnos • Volver del trabajo. • Problemas emocionales 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	0 a 30: nivel bajo 34 a 39: nivel medio mayor a 40: nivel alto

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2012, p.18) “la técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente”. Por consiguiente, se utilizó la técnica de la encuesta.

El instrumento para recolectar los datos fue el denominado cuestionario de Burnout de Maslach adaptado por Fernández (2002), el cual está constituido por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos (0 a 6). Se puede auto administrar asignando un

código por cada docente, en un periodo de tiempo de 10 a 15 minutos. Se clasifica en las siguientes dimensiones:

- **Sub escala de Agotamiento Emocional:** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.
- **Sub escala de Despersonalización (D):** Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.
- **Sub escala de Baja realización personal:** Se compone de 8 ítems, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

La confiabilidad del instrumento fue calculada por Fernández (2002), quien reportó un Alpha de Cronbach de .90 para la dimensión agotamiento emocional, .76 para la dimensión despersonalización y .71 para baja realización personal.

3.5. Plan de procesamiento de datos

Los análisis se realizaron en el SPSS versión 22.0. Producto del análisis descriptivo se obtuvieron tablas de frecuencia y porcentaje. En cambio, para la prueba de hipótesis (análisis inferencial) se utilizó la prueba de U de Mann-Whitney (no paramétrico) y Kruskal-Wallis, debido a que la distribución de los datos no era normal (test de Kolomogorov-Smirnov).

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Análisis sociodemográfico

Según la tabla 2, la población está compuesta por un 55.6% de varones y 44.4% de mujeres; la edad con mayor frecuencia es la de 52 a 57 años, seguido por un 14.8% que tienen entre 34 a 39 años, 14.1% entre 40 a 45 años, 13.3% entre 28 a 33 años y un 5.9% entre 46 a 51 años. Por otra parte, en cuanto al estado civil, 47.4% son casados, 33.3% convivientes, 18.5% solteros y 0.7% divorciados; finalmente en cuanto a los años de servicio, el 45.9% de los docentes presentan entre 12 a 17 años de servicio, el 23% entre 1 a 5 años, el 10.4% entre 6 a 11 años, el 6.7% entre 28 a 33 años y 0.7% entre 18 a 27 años.

Tabla 2

Análisis sociodemográfico de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	75	55.6
	Femenino	60	44.4
Edad	28 a 33	18	13.3
	34 a 39	20	14.8
	40 a 45	19	14.1
	46 a 51	8	5.9
	52 a 57	67	49.6
	Más de 58	3	2.2
Estado civil	Soltero	25	18.5
	Conviviente	45	33.3
	Casado	64	47.4
	Divorciado	1	.7
Años de servicio	1 a 5 años	31	23.0
	6 a 11	14	10.4
	12 a 17	62	45.9
	18 a 27	1	.7
	28 a 33 años	9	6.7
	34 a 37 años	18	13.3

Fuente: Resultados obtenidos.

4.2. Análisis descriptivo de la variable y sus dimensiones

Según la tabla 3, el 94.1% experimenta el síndrome de burnout a nivel medio, el 5.2% experimenta burnout a un nivel bajo y el 0.7% experimenta burnout a un nivel alto. Seguidamente, el análisis por dimensiones revela, en cuanto a agotamiento emocional, que el 65.9% evidencia un nivel de agotamiento bajo, el 29.6% un nivel alto y el 4.4% un nivel medio. En cuanto a la dimensión despersonalización, el 89.6% evidencia un nivel bajo, el 7.4% un nivel medio y el 3% un nivel alto. Finalmente, en cuanto a la dimensión baja realización personal, el 37% evidencia un nivel medio, el 34.8% un nivel bajo y el 28.1% un nivel alto.

Tabla 3

Análisis de frecuencias de las variables de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de burnout	Bajo	7	5.2
	Medio	127	94.1
	Alto	1	.7
	Total	135	100.0
Agotamiento emocional	Bajo	89	65.9
	Medio	6	4.4
	Alto	40	29.6
	Total	135	100.0
Despersonalización	Bajo	121	89.6
	Medio	10	7.4
	Alto	4	3.0
	Total	135	100.0
Baja realización personal	Bajo	47	34.8
	Medio	50	37.0
	Alto	38	28.1
	Total	135	100.0

Fuente: Resultados obtenidos.

4.3. Análisis descriptivo según variables sociodemográficas

4.3.1 Niveles de Burnout según género, edad, estado civil y años de servicio

En la tabla 4 se aprecia que el 53.3% de los docentes varones y 40,7% de mujeres evidencian niveles medios de burnout. Seguidamente, quienes prevalecen en la edad son los docentes que tienen el 45,2% de nivel medio con edades de 52 a 57 años. En cuanto al estado civil los casados y convivientes presentan niveles medios de burnout. Finalmente, quienes tienen entre 12 a 17 y 6 a 11 años de servicio presentan niveles medios de burnout.

Tabla 4

Niveles de Síndrome de Burnout según agrupación de variables demográficas

Variables y categorías agrupadas		Niveles de Burnout					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	F	%	f	%
Género	Masculino	2	1,5%	72	53,3%	1	0,7%
	Femenino	5	3,7%	55	40,7%	0	0,0%
Edad	28 a 33 años	0	0,0%	18	13,3%	0	0,0%
	34 a 39 años	0	0,0%	20	14,8%	0	0,0%
	40 a 45 años	0	0,0%	19	14,1%	0	0,0%
	46 a 51 años	0	0,0%	8	5,9%	0	0,0%
	52 a 57 años	5	3,7%	61	45,2%	1	0,7%
	Más de 58 años	2	1,5%	1	0,7%	0	0,0%
Estado Civil	Soltero	0	0,0%	24	17,8%	1	0,7%
	Conviviente	5	3,7%	40	29,6%	0	0,0%
	Casado	2	1,5%	62	45,9%	0	0,0%
	Divorciado	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Años Servicio	1 a 5 años	0	0,0%	31	23,0%	0	0,0%
	6 a 11 años	0	0,0%	14	10,4%	0	0,0%
	12 a 17 años	2	1,5%	60	44,4%	0	0,0%
	18 a 27 años	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
	28 a 33 años	5	3,7%	3	2,2%	1	0,7%
	34 a 37 años	0	0,0%	18	13,3%	0	0,0%

Fuente: Resultados obtenidos.

4.3.2 Agotamiento emocional según género, edad, estado civil y años de servicio

En la tabla 5 se experimenta mayor agotamiento a nivel bajo en docentes varones con el 54.1% a diferencia de las mujeres que tienen 11.9%, aunque estas últimas experimentan mayor agotamiento a nivel alto de 28.1%. Por otra parte, en cuanto a la edad se observa a

mayor proporción que el 44,4% de los docentes que tienen entre 52 a 57 años presentan unos niveles bajos de agotamiento emocional y 10,4% de docentes que tienen entre 40 a 45 años niveles altos. Seguidamente, también se da cuenta de que los casados y convivientes con un 37,0% y 27,7 % respectivamente presentan niveles bajos de burnout. Finalmente, respecto a los años de servicio, se aprecia que el 25,9% de la agrupación 12 a 17 años, presentan niveles bajos de agotamiento emocional y el 19,3% niveles altos. El 14,8% del grupo 1 a 5 años niveles bajos.

Tabla5

Niveles de agotamiento emocional según variables demográficas

Variables y categorías agrupadas		Niveles de agotamiento emocional					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	F	%
Género	Masculino	73	54,1%	0	0,0%	2	1,5%
	Femenino	16	11,9%	6	4,4%	38	28,1%
Edad	28 a 33 años	7	5,2%	0	0,0%	11	8,1%
	34 a 39 años	9	6,7%	0	0,0%	11	8,1%
	40 a 45 años	4	3,0%	1	0,7%	14	10,4%
	46 a 51 años	7	5,2%	0	0,0%	1	0,7%
	52 a 57 años	60	44,4%	5	3,7%	2	1,5%
	Más de 58 años	2	1,5%	0	0,0%	1	0,7%
Estado Civil	Soltero	11	8,1%	1	0,7%	13	9,6%
	Conviviente	28	20,7%	5	3,7%	12	8,9%
	Casado	50	37,0%	0	0,0%	14	10,4%
	Divorciado	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Años Servicio	1 a 5 años	20	14,8%	0	0,0%	11	8,1%
	6 a 11 años	14	10,4%	0	0,0%	0	0,0%
	12 a 17 años	35	25,9%	1	0,7%	26	19,3%
	18 a 27 años	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
	28 a 33 años	2	1,5%	5	3,7%	2	1,5%
	34 a 37 años	17	12,6%	0	0,0%	1	0,7%

Fuente: Resultados obtenidos.

4.3.3 Despersonalización según género, edad, estado civil y años de servicio

En la tabla 6 se aprecia mayor despersonalización a nivel bajo en docentes varones con el 45.9% a diferencia de las mujeres que obtuvieron el 43.7%. Por otra parte, en cuanto a la edad se observa que el 45,2% de los docentes que tienen entre 52 a 57 años, presentan niveles bajos de despersonalización, de igual manera el 14,8% que tienen entre 34 a 39 años y el 14,1% con edades entre 40 a 45 años. Seguidamente, también se da cuenta de que los casados con el 45,2% experimentan mayor despersonalización a nivel bajo a diferencia de los convivientes con el 30,4%. Finalmente, se aprecia que el 43,7% de docentes que pertenecen al grupo de 12-17 años de servicio experimentan mayor despersonalización a nivel bajo que los que tienen el 23,0% que pertenece al grupo de 1 -5 años

Tabla 6

Niveles de despersonalización según variables demográficas

Variables y categorías agrupadas		Niveles de despersonalización					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	F	%	f	%
Género	Masculino	62	45,9%	10	7,4%	3	2,2%
	Femenino	59	43,7%	0	0,0%	1	0,7%
Edad	28 a 33 años	17	12,6%	1	0,7%	0	0,0%
	34 a 39 años	20	14,8%	0	0,0%	0	0,0%
	40 a 45 años	19	14,1%	0	0,0%	0	0,0%
	46 a 51 años	1	0,7%	6	4,4%	1	0,7%
	52 a 57 años	61	45,2%	3	2,2%	3	2,2%
	Más de 58 años	3	2,2%	0	0,0%	0	0,0%
Estado Civil	Soltero	19	14,1%	5	3,7%	1	0,7%
	Conviviente	41	30,4%	3	2,2%	1	0,7%
	Casado	61	45,2%	2	1,5%	1	0,7%
	Divorciado	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Años Servicio	1 a 5 años	31	23,0%	0	0,0%	0	0,0%
	6 a 11 años	8	5,9%	6	4,4%	0	0,0%
	12 a 17 años	59	43,7%	1	0,7%	2	1,5%
	18 a 27 años	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
	28 a 33 años	5	3,7%	2	1,5%	2	1,5%
	4 a 37 años	18	13,3%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Resultados obtenidos.

4.3.4 Baja realización personal según género, edad, estado civil y años de servicio

En la tabla 7 se aprecia que el 37,0% de varones que presentan baja realización personal a nivel bajo; además, el 16,3% de los docentes revelan niveles altos en esta dimensión, con respecto a las mujeres el 32,6 presentan niveles bajos y un 11,9 evidencian niveles altos. Por otra parte, con mayor proporción los casados presentan niveles medios con el 31,1%, seguidamente de los convivientes que experimentan el 15,6% de niveles altos estos últimos también presentan niveles bajos con un 12,6%. Por último, con respecto a los años de servicio el 20,7% de los encuestados que tienen entre 12 a 17 años presenta niveles bajos, y el 18,5% niveles medios, el 12,6% de los encuestados que tienen entre 34 a 37 años presenta un nivel medio de baja realización personal.

Tabla 7

Niveles de baja realización personal según variables demográficas

Variables y categorías agrupadas		Niveles de baja realización personal					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	F	%	f	%
Género	Masculino	3	2,2%	50	37,0%	22	16,3%
	Femenino	44	32,6%	0	0,0%	16	11,9%
Edad	28 a 33 años	11	8,1%	0	0,0%	0	0,0%
	34 a 39 años	11	8,1%	0	0,0%	0	0,0%
	40 a 45 años	15	11,1%	0	0,0%	0	0,0%
	46 a 51 años	1	0,7%	1	0,7%	1	0,7%
	52 a 57 años	8	5,9%	49	36,3%	3	2,2%
	Más de 58 años	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Estado Civil	Soltero	13	9,6%	1	0,7%	11	8,1%
	Conviviente	17	12,6%	7	5,2%	21	15,6%
	Casado	16	11,9%	42	31,1%	6	4,4%
	Divorciado	1	0,7%	00	0,0%	0	0,0%
Años Servicio	1 a 5 años	11	8,2%	7	5,2%	13	9,6%
	6 a 11 años	0	0,0%	0	0,0%	14	10,4%
	12 a 17 años	28	20,7%	25	18,5%	9	6,7%
	18 a 27 años	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
	28 a 33 años	6	4,4%	1	0,7%	2	1,5%
	34 a 37 años	1	0,7%	17	12,6%	0	0,0%

Fuente: Resultados obtenidos.

4.4 Análisis inferencial

4.4.1 Prueba de normalidad

Se observa en la tabla 8 el resultado del análisis de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ideal para muestras mayores a 30 casos. En tal sentido, para todas las variables se halló un p-valor $<$ al .05, por lo tanto, se acepta la H_a que indica que los datos no provienen de una distribución normal. En tal caso el estadístico de prueba ideal corresponde a una prueba no paramétrica.

Tabla 8

Análisis de normalidad para la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,104	135	,001
Agotamiento emocional	,176	135	,000
Despersonalización	,300	135	,000
Baja realización personal	,143	135	,000

Fuente: Resultados obtenidos.

4.4.2 Prueba de hipótesis

En la tabla 9 se observa el análisis de los rangos de las variables según género indicando efectivamente que el 82,50 de mujeres sufren mayor síndrome de burnout a comparación de los varones que obtuvieron 56,40. Seguidamente se observa que el 87,45 de las mujeres tienen mayor agotamiento emocional a comparación de los varones que tienen un 52,44. Por otro lado, el 76,16 de varones sufre mayor despersonalización a comparación de las mujeres que obtuvieron 57,80. Y finalmente el 81,29 de varones tienen mayor baja realización personal a comparación de las mujeres que obtuvieron el 51,38%.

Tabla 9

Análisis de los rangos de las variables según género.

Rangos Variables	Genero		Rango promedio	Suma de rangos
		N		
Síndrome de Burnout	Masculino	75	56,40	4230,00
	Femenino	60	82,50	4950,00
	Total	135		
Agotamiento Emocional	Masculino	75	52,44	3933,00
	Femenino	60	87,45	5247,00
	Total	135		
Despersonalización	Masculino	75	76,16	5712,00
	Femenino	60	57,80	3468,00
	Total	135		
Baja Realización Personal	Masculino	75	81,29	6097,00
	Femenino	60	51,38	3083,00
	Total	135		

Fuente: Resultados obtenidos.

En la tabla 10, se observa el estadístico U de Mann-Whitney. Se realizó la comparación para la variable género, obteniendo diferencias altamente significativas ($p < .05$) en función del Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Tabla 10

Análisis comparativo mediante la prueba U de Mann-Whitney según género.

U de Mann-Whitney	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Baja Realización Personal
W de Wilcoxon	1380,000	1083,000	1638,000	1253,000
Z	4230,000	3933,000	3468,000	3083,000
Sig. asintótica(bilateral)	-3,865 ,000	-5,205 ,000	-2,798 ,005	-4,441 ,000

Fuente: Resultados obtenidos.

En la tabla 11 se observa el análisis de los rangos de las variables según edad, indicando que quienes experimentan mayor burnout es el 97,69 de docentes que tienen entre 46 a 51

años seguidamente el 90,16 que tienen edades entre 40 a 45 años. Por otra parte, se observa que el 93,16 de docentes que tienen edades entre 40 a 45 años presentan mayor agotamiento emocional. El 124,63 de docentes que tienen edades entre 46 a 51 años presentan mayor despersonalización. Finalmente, con respecto a la baja realización personal según el rango promedio de la tabla 12 nos indica que no existen diferencias.

Tabla 11

Análisis de los rangos de las variables según edad.

	Rangos		
	Edad promedio	N	Rango
Síndrome de Burnout	28 a 33	18	88,47
	34 a 39	20	82,00
	40 a 45	19	90,16
	46 a 51	8	97,69
	52 a 57	67	50,36
	Más de 58	3	26,33
	Total	135	
Agotamiento Emocional	28 a 33	18	76,75
	34 a 39	20	74,83
	40 a 45	19	93,16
	46 a 51	8	61,13
	52 a 57	67	58,84
	Más de 58	3	33,50
	Total	135	
Despersonalización	28 a 33	18	51,67
	34 a 39	20	43,33
	40 a 45	19	54,42
	46 a 51	8	124,63
	52 a 57	67	77,83
	Más de 58	3	46,00
	Total	135	
Baja Realización Personal	28 a 33	18	58,61
	34 a 39	20	77,85
	40 a 45	19	48,00
	46 a 51	8	90,25
	52 a 57	67	70,12
	Más de 58	3	78,67
	Total	135	

Fuente: Resultados obtenidos.

En la tabla 12, se observa el estadístico Kruskal-Wallis. Se realizó la comparación para la variable edad, obteniendo diferencias altamente significativas ($p < .05$) en función del síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, sin embargo, para la dimensión baja realización personal no se encontraron diferencias significativas.

Tabla 12

Análisis comparativo mediante la prueba de Kruskal-Wallis según edad Fuente:

	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Baja Realización Personal
H de KruskalWallis	35,470	15,847	37,666	10,402
gl	5	5	5	5
Sig. asintótica	,000	,007	,000	,065

Resultados obtenidos.

En la tabla 13 se observa el análisis de los rangos de las variables según estado civil, la cual indica que el 90,56 de docentes solteros experimentan mayor síndrome burnout. Según el agotamiento emocional la tabla 14 nos indica que no existen diferencias significativas. El 132,00 de docentes divorciados experimentan a mayor proporción despersonalización. Finalmente, con respecto a la baja realización personal según la tabla 14 no existen diferencias significativas.

Tabla 13

Análisis de los rangos de las variables según estado civil

Rangos		
Estado civil	N	Rango promedio

Síndrome de Burnout	Soltero	25	90,56
	Conviviente	45	55,51
	Casado	64	67,63
	Divorciado	1	90,00
	Total	135	
Agotamiento Emocional	Soltero	25	79,56
	Conviviente	45	56,68
	Casado	64	70,98
	Divorciado	1	98,00
	Total	135	
Despersonalización	Soltero	25	90,60
	Conviviente	45	57,73
	Casado	64	65,39
	Divorciado	1	132,00
	Total	135	
Baja Realización Personal	Soltero	25	58,82
	Conviviente	45	75,17
	Casado	64	67,50
	Divorciado	1	7,00
	Total	135	

Fuente: Resultados obtenidos.

En la tabla 14 se observa el estadístico Kruskal-Wallis. Se realizó la comparación para la variable estado civil, obteniendo diferencias altamente significativas ($p < .05$) en función del Síndrome de Burnout y despersonalización, sin embargo, para el agotamiento emocional y la baja realización personal no se encontraron diferencias significativas.

Tabla 14

Análisis comparativo mediante la prueba a de Kruskal-Wallis estado civil

	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Baja Realización Personal
H de Kruskal-Wallis	13,315	7,012	15,360	5,393
gl	3	3	3	3
Sig. asintótica	,004	,072	,002	,145

Fuente: Resultados obtenidos.

En la tabla 15 se observa el análisis de los rangos de las variables según estado años de servicio, la cual indica que el 83,91 de docentes que tienen entre 12 a 17 años de servicio experimentan mayor síndrome de burnout. El 81,06 de docentes que tienen entre 28 a 33 años

de servicio experimentan mayor agotamiento emocional. Por otra parte, el 125,00 de docentes que tienen entre 18 a 27 años tienen mayor despersonalización. Finalmente, el 120,50 de docente que tienen entre 6 a 11 años presentan mayor baja realización personal.

Tabla 15

Análisis de los rangos de las variables según años de servicio

	Rangos		
	Años servicio	N	Rango promedio
Síndrome de Burnout	1 a 5 años	31	64,58
	6 a 11	14	58,46
	12 a 17	62	83,91
	18 a 27	1	19,00
	28 a 33 años	9	43,56
	34 a 37 años	18	41,44
	Total	135	
Agotamiento Emocional	1 a 5 años	31	55,74
	6 a 11	14	28,32
	12 a 17	62	79,12
	18 a 27	1	49,00
	28 a 33 años	9	81,06
	34 a 37 años	18	76,19
	Total	135	
Despersonalización	1 a 5 años	31	61,34
	6 a 11	14	65,29
	12 a 17	62	75,37
	18 a 27	1	125,00
	28 a 33 años	9	124,56
	34 a 37 años	18	24,75
	Total	135	
Baja Realización Personal	1 a 5 años	31	71,47
	6 a 11	14	120,50
	12 a 17	62	64,16
	18 a 27	1	11,00
	28 a 33 años	9	36,39
	34 a 37 años	18	53,39
	Total	135	

Fuente: Resultados obtenidos.

En la tabla 16 se observa el estadístico Kruskal-Wallis. Se realizó la comparación para la variable años de servicio, obteniendo diferencias altamente significativas ($p < .05$) en función

del Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Tabla 16

Análisis comparativo mediante la prueba a de Kruskal-Wallis según años de servicio.

	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Baja Realización Personal
H de Kruskal-Wallis	24,876	24,844	49,159	37,005
gl	5	5	5	5
Sig. asintótica	,000	,000	,000	,000

Fuente: Resultados obtenidos.

4.5 Discusión

En relación a la hipótesis general, los resultados dan cuenta de que existen diferencias significativas respecto a los niveles de síndrome de burnout según género, edad y estado civil y años de servicio. Al respecto, el análisis indica que las mujeres, quienes tienen entre 46 a 51 años de edad, casados y quienes tienen entre 12 a 17 años de servicio. Por otra parte, en el análisis descriptivo se halló que el burnout se percibía más a nivel moderado. Estos resultados corroboran algunos hallazgos encontrados por otros investigadores en la literatura científica, por ejemplo, Arias y Jiménez (2013) al evaluar el síndrome de burnout en profesores de Arequipa encontraron que los varones eran ligeramente más afectados en un nivel moderado, mientras que las mujeres perciben un estrés más severo. En la misma línea, Malander (2016) encontró que la variable sociodemográfica que podía predecir el burnout era la edad. En cuanto a la magnitud de burnout percibida por los participantes de esta investigación (moderado), en otro estudio realizado en Chile con profesores de un colegio público se halló una prevalencia de burnout a nivel medio (Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, 2018), lo cual corrobora los hallazgos de la presente.

En relación a la primera hipótesis específica, los resultados indican que solo existen diferencias significativas respecto al agotamiento emocional según género, edad y años de servicio. Al respecto indica que las mujeres, quienes tienen entre 40 a 45 años de edad y docentes que laboran entre 28 a 33 años. Los resultados descriptivos indican mayor proporción de participantes que experimentan agotamiento emocional a nivel bajo. En función de ello, estos resultados corroboran los hallazgos de Tacca y Tacca (2019), quienes encontraron que son los varones los que muestran mayor agotamiento emocional; sin embargo, es diferente a lo reportado por otro estudio colombiano donde se manifiesta que quienes tienen menos antigüedad reportan mayores puntajes de agotamiento emocional (Bedoya et al., 2017). No obstante, es necesario también mencionar que el agotamiento va a depender del tipo de función que realiza el docente.

En relación a la segunda hipótesis específica, los resultados indican que existen diferencias significativas respecto a la despersonalización según género, edad, estado civil y años de servicio. Por consiguiente, indica que los varones, quienes tienen entre 46 a 51 años de edad, divorciados y docentes que laboran de 18 a 27 años. Los resultados descriptivos indican mayor proporción de participantes que experimentan agotamiento emocional a nivel bajo. Sobre estos hechos, Zuniga-Jara y Pizarro-Leon (2018) también encontraron que profesores chilenos mostraban despersonalización a niveles bajos; por otra parte, el estudio de Tacca y Tacca (2019) al igual que en la presente investigación reportó que los varones fueron más afectados en esta dimensión; finalmente, otro estudio con profesores universitarios de Colombia también halló que el tiempo de servicio es un factor para la aparición de la despersonalización en el contexto del Síndrome de Burnout (G. González et al., 2015).

En relación a la tercera hipótesis específica, los resultados indican que existen diferencias significativas respecto a la baja realización personal según: género y años de servicio, donde

los varones y quienes tienen entre 6 a 11 años de servicio. A nivel descriptivo dan cuenta de que la baja realización personal es experimentada a niveles bajos y moderados relativamente. Al respecto, estos resultados corroboran lo encontrado por Bedoya et al. (2017) quien revela que la baja realización personal dentro del contexto del Burnout va a depender del género; por su parte, González y Subaldo (2015) refiere que la realización personal de un docente gira en función de experiencias positivas, donde claramente, el estrés crónico genera una baja realización personal.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Primero, a un nivel de significancia del 5% se concluye que existen diferencias significativas respecto a los niveles de Síndrome de Burnout según género, edad y estado civil y años de servicio: donde, las mujeres, quienes tienen entre 46 a 51 años de edad, casados y quienes tienen entre 12 a 17 años de servicio mayor Burnout. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación general.
- Segundo, a un nivel de significancia del 5% se concluye que solo existen diferencias significativas respecto a los niveles de agotamiento emocional según género, edad y años de servicio: donde, las mujeres, quienes tienen entre 40 a 45 años de edad y docentes que laboran entre 28 a 33 años. Por lo tanto, se rechaza la primera hipótesis específica de investigación.
- Tercero, a un nivel de significancia del 5% se concluye que existen diferencias significativas respecto a los niveles de despersonalización según género, edad, estado civil y años de servicio: donde, los varones, quienes tienen entre 46 a 51 años de edad, divorciados y docentes que laboran de 18 a 27 años. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación general.
- Cuarto, a un nivel de significancia del 5% se concluye que solo existen diferencias significativas respecto a los niveles de baja realización personal según género y años de servicio; donde, los varones y quienes tienen entre 6 a 11 años de servicio. Por lo tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica de investigación.

5.2. Recomendaciones

- Primero: Se recomienda al personal administrativo de la institución educativa politécnico regional los andes Juliaca, implementar una estrategia para brindar apoyo

psicológico a los docentes con niveles elevados de Burnout; específicamente, un programa de intervención primario con atención personalizada. En casos graves se debería derivar con un especialista, pues es un riesgo trabajar con estrés crónico, tanto para el docente como para el alumno

- Segundo: Se recomienda realizar evaluaciones de estrés o burnout, ya que todas las personas no reaccionan de la misma manera por lo tanto existen personas más vulnerables, estas evaluaciones permitirán detectar docentes que estén en riesgo.
- Tercero: Se recomienda sensibilizar en el cuerpo docente la búsqueda de apoyo emocional y psicológico ante la aparición de síntomas característicos de estrés crónico. Para ello, se debe implementar charlas de prevención para conocer el Burnout y sus manifestaciones.
- Cuarto: A los Profesionales Impulsar e implementar estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout, buscando el reconocimiento de la labor que cumplen día a día los docentes.
- Quinto: Continuar con las investigaciones referentes al síndrome de burnout y situaciones de estrés laboral.

Referencias

- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15(29), 1-7. Recuperado de:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Ediciones el Pasillo.
- Arias, W., Huamani, J. C., & Ceballos, Kk. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad : un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72–110. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a04v7n3.pdf>
- Arias, W. L., & Jiménez, N. A. (2013). Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 12(42), 53–76. Recuperado de:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291/5288>
- Bedoya, E. A., Vega, N. E., Severiche, C. A., & Meza, M. J. (2017). Síndrome de quemado (burnout) en docentes universitarios: El caso de un centro de estudios del caribe colombiano. *Formacion Universitaria*, 10(6), 51–58. Recuperado de:
<https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>
- Calsina Diaz, Y. (2011). *Historia de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grhomann*. Recuperado de <http://www.unjbg.edu.pe/institucion/historia.php>
- Chávez, C. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal*, 1(9), 77–95. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6183818.pdf>

Cotrado, E. M., & Infantes, U. J. (2016). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/131>

Cumpa, F. L., & Chavez, P. B. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. (Tesis de pregrado), Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/21>

Dario Correo. (2019). *Estudiantes tienen mínimo avance en Evaluación Censal de Estudiantes 2018*. Recuperado de: <https://theworldnews.net/pe-news/estudiantes-tienen-minimo-avance-en-evaluacion-censal-de-estudiantes-2018>

De la Gandara, J. J. (1998). *Estres y trabajo: el síndrome del burnout*. Madrid: Cauce.

Esteve, J. M. (2014). *Rol del Docente*. Obtenido de Auto Educacion Digital: <https://saravia.wordpress.com/tag/rol-del-docente/>

Fernandez, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Personal*, 5, 27-66. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2881042.pdf>

Freudenberger, H. (1974). *Agotamiento del personal*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.

- Freudenberger, H. (1980). Burnout: The high cost of high achievement. *Servicios psiquiátricos*, 32(5), 353-354. Recuperado de <https://ps.psychiatryonline.org/doi/abs/10.1176/ps.32.5.353-a>
- Fuster-Guillén, D., Jara-Jara, N., Ramirez-Asis, E., Maldonado-Leyva, H., Norabuena, R., & Garcia, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198–214. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a08v7n3.pdf>
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V., & Villamil, K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios TT - Burnout syndrome in university professors. *Rev Cubana Enferm*, 31(4), 0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400005
- González, J., & Subaldo, L. (2015). Opiniones sobre el desempeño docente y sus repercusiones en la satisfacción profesional y personal de los profesores. *Revista Educación*, 24(47), 90–114. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/14247>
- Gestion. (04 de Junio de 2018). *Estrés laboral: ¿Cómo reconocer que tengo el síndrome de desgaste profesional?* Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-reconocer-sindrome-desgaste-profesional-235161-noticia/>
- Gil-Monte, P., & Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Recuperado de: https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Grazziano, E., & Ferraz Bianchi, E. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enfermería Global*, 18. Recuperado de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412010000100020

Hanco, R. (2018). *Síndrome de burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de san román - juliaca, 2018*. (Tesis de título), Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de:

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7186>

Hernandez, R., Fernandez, G., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Mexico: Mc Graw Hill

Jaoul, G., Kovess, V., & Mugen, F. S. (2004). Le burnout dans la profession enseignante. *Annales Medic-Psychologiques*, 162(1), 26-35. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0003448703002166>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. Recuperado de:

<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psycholog*, 93(3), 498-512. Recuperado de:

<https://psycnet.apa.org/record/2008-05281-002>

Mendocilla, M. (2016). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento n docentes de educacion inicial del distrito de Juliaca, 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad

Peruana Unión, Juliaca. Recuperado de:

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/upeu/105/1/evelyn_tesis_bachiller_2016.pdf

Molina Linde, J. M., & Avalos Martinez, F. (2007). Satisfacción laboral y desgaste profesional del personal de enfermería. *Revista Tesela*, 1. Recuperado de:

<http://www.index-f.com/tesela/ts1/ts6327r.php>

Morales, C. (2006). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/546>

Malander, N. M. (2016). Burnout syndrome and job satisfaction in secondary school teachers. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177–182.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n57/0718-2449-cyt-18-57-00177.pdf>

Nina, M. R. (2014). *Fuentes de presión laboral en profesores del fuentes del colegio religioso Eduardo Francisco De Forga de la Ciudad De Arequipa - 2014*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana Union, Juliaca, Perú. Recuperado de:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/605/Melvy_Tesis_bachiller_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral. In *OIT*.

<https://doi.org/10.1002/9780470695005.ch14>

Organización Mundial de la Salud. (2017). *La organización del trabajo y el estrés*.

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Pines, A y Kafry, D (1978) Coping with burnout Paper presented at the *Annual Convention of the American Psychology Association* Toronto.

Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal*. Nueva York: Cherniss.

Ramirez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de Burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa de La REDIECH*, 8(14), 46–67.
<https://doi.org/10.14295/idonline.v14i50.2396>

Sanchez, E. (2018). *La mente es maravillosa*. Recuperado de:
<https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/>

Tito, R. (2017). *Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en Instituciones Educativas Católicas de la UGEL 03 - Lima*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8514?locale-attribute=es>

Tacca, D., & Tacca, A. (2019). Síndrome de Burnout en profesores peruanos. *Revista de Investigación Psicológica*, 22(1), 11–30.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019

Vargas, K. (2019). *Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca - 2019* [Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2989/Kenyi_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

White, E. G. (2003). *La educación*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.

Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Informacion Tecnologica*, 29(1), 171–180.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100018>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario del síndrome de burnout

CUESTIONARIO

Estimado (a) colaborador(a):

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de desempeño.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese Sentimiento, marcando con una "X" en la casilla correspondiente.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

(1) 28 – 33 años (2) 34 – 39 años (3) 40 – 45 años (4) 46 – 51 años
(5) 52 – 57 años (6) Más de 58

3. Estado civil

(1) Soltero (2) Conviviente (3) Casado (4) Divorciado

4. Años de servicio en la institución

(1) 1 – 5 años (2) 6 – 11 años (3) 12 – 17 años (4) 18 – 27 años
(5) 28 – 33 años (6) 34 – 37 años

II. RESPECTO A LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT

Cada ítem tiene seis posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que Corresponda a su respuesta, donde:

0= Nunca - 1= Alguna vez al año o menos - 2= Alguna vez al mes o menos - 3=Algunas veces al mes

4= Una vez a la semana - 5= Varias veces a la semana - 6= A diario

			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	A diario
			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 alumnos.							
5	D	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con alumnos 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							
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 mis alumnos.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							

17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.							
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 sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 2. Carta de autorización

AUTORIZACIÓN

Luz Marina Zea Mamani

Directora de la L.E.S. Politécnico Regional los Andes

Presente

POR EL PRESENTE DOCUMENTO SE AUTORIZA:

A la señorita Ruth Marcela Suni Huaicho, identificada con el Código Universitario 201420927 y DNI 75340353, Egresada de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca para que pueda realizar su PROYECO DE TESIS con los datos que se le brindo.

Se emite el documento a solicitud del interesado

Juliaca, 17 de Julio del 2019

