



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL**



**SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL INICIAL**  
**DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL**  
**DISTRITO DE PUNO – 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**YESSICA TANIA ALBARRACIN QUISCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN INICIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL**

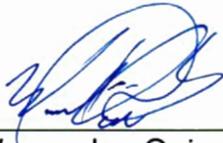
**SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DEL NIVEL INICIAL DE LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO DE PUNO - 2019**

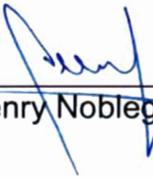
**TESIS PRESENTADA POR:  
YESSICA TANIA ALBARRACIN QUISCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN EDUCACIÓN INICIAL**

**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE :**   
Lic. Graciela del Carmen Aquize García

**PRIMER MIEMBRO :**   
Dr. Wenceslao Quispe Yapó

**SEGUNDO MIEMBRO :**   
Dr. Henry Noblega Reinoso

**DIRECTOR / ASESOR :**   
Dra. Nancy Mónica García Bedoya

**Área :** Perspectivas teóricas de la educación.

**Tema :** Calidad Educativa.

**Fecha de sustentación:** 10 / Ene. /2020



## DEDICATORIAS

*A Dios, por haberme dado la vida,  
por ser quien está siempre en todo  
momento a mi lado, dándome mucha  
fortaleza, salud, esperanza y haberme  
permitido llegar hasta este momento  
tan importante de mi vida  
profesional.*

*A mis padres Jose Alejandro Albarracin  
Carpio y Regina Quisca Quispe, a  
quienes amo y admiro por ser las  
personas quienes me acompañaron  
durante todo mi trayecto estudiantil y de  
vida, por sus sabios consejos que me  
permitieron ser perseverante frente a  
las adversidades que se presentan en la  
vida..*

*A mis hermanas y hermanos por estar  
siempre presentes acompañándome y  
por el apoyo moral que me brindaron  
a lo largo de esta etapa.*

*¡A todos ustedes dedico este logro!*



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano Puno y de forma especial a la Escuela Profesional de Educación Inicial, por ser la casa de estudios en donde pude formarme profesionalmente, lugar en donde me impartieron muchos conocimientos a través de mis queridas docentes.*

*Agradezco también a la docente que hizo posible la realización de esta investigación a la Dra. Nancy Monica Garcia Bedoya, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, también por la paciencia y comprensión que tuvo para guiarme durante el desarrollo de la investigación.*

*A los miembros de jurado, Lic. Graciela del Carmen Aquize Garcia, Dr. Wenceslao Quispe Yapo y al Dr. Henry Noblega Reinoso, quienes, a través de sus conocimientos, aportaron en el desarrollo de la presente investigación.*

*Agradezco a las directoras y docentes de las Instituciones Educativas del nivel inicial del distrito de Puno, por las facilidades brindadas para la culminación de esta investigación.*



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN .....	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Hipótesis de la investigación.....	16
1.3.1. Hipótesis general.....	16
1.3.2. Hipótesis específicas .....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.5. Objetivos de la investigación .....	18
1.5.1. Objetivo general .....	18
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 A nivel internacional .....	20
2.1.2 A nivel nacional .....	22
2.1.3 A nivel local.....	26
2.2. Sustento teórico .....	28
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	28
2.2.1.1 Definiciones del Síndrome de Burnout.....	28
2.2.1.2 Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	30



2.2.1.2.1	Cansancio emocional (CA)	30
2.2.1.2.2	Despersonalización (D)	32
2.2.1.2.3	Realización Personal (RP)	34
2.2.1.3	Causas del Síndrome de Burnout	36
2.2.1.3.1	Personalidad	36
2.2.1.3.2	Expectativas personales	36
2.2.1.3.3	La vivencia del estrés	37
2.2.1.3.4	Problemática del rol	38
2.2.1.3.5	Baja implicación del modelo organizacional	38
2.2.1.3.6	Sobrecarga laboral	39
2.2.1.3.7	Burocracia	39
2.2.1.3.8	Ambiente laboral	40
2.2.1.4	Consecuencias y síntomas del Síndrome de Burnout	40
2.2.1.4.1	Síntomas físicos	40
2.2.1.4.2	Síntomas emocionales	40
2.2.1.4.3	Síntomas conductuales	41
2.2.1.5	Fases del Síndrome de Burnout	41
2.2.1.5.1	Fase de entusiasmo e idealismo	41
2.2.1.5.2	Fase de estancamiento	41
2.2.1.5.3	Fase de frustración	42
2.2.1.5.4	Fase de apatía	42
2.2.1.5.5	Fase de quemado	42
2.2.2	El docente del nivel de educación inicial	43
2.2.3	Rol del docente del nivel de educación inicial	43
2.3	Marco conceptual	44
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	46
3.1.	Ubicación geográfica del estudio	46
3.2.	Período de duración de estudio	46
3.3.	Procedencia del material utilizado	46
3.3.1.	Técnica de investigación	46
3.3.2.	Instrumento de investigación	47
3.3.3.	Tipo de investigación	48
3.3.4.	Diseño de investigación	49



3.4. Población y muestra de la investigación.....	49
3.4.1. Población .....	49
3.4.2. Muestra .....	51
3.5. Diseño estadístico .....	51
3.6. Procedimiento de investigación.....	52
3.7. Variables .....	52
3.8. Análisis de los resultados.....	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	55
4.1. Resultados .....	55
4.1.1. Resultados del Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno - 2019...55	
4.1.2. Resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno-2019.....	56
4.2. Discusión.....	63
V. CONCLUSIONES.....	73
VI. RECOMENDACIONES.....	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
ANEXOS .....	79



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.....	55
Figura 2. Porcentaje de nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.....	57
Figura 3. Porcentaje de nivel de despersonalización en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno. ....	59
Figura 4. Porcentaje de nivel de realización personal en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno. ....	61



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de docentes de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno .....	50
Tabla 2 Número de docentes que participaron en la recolección de datos.....	51
Tabla 3 Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout medido por el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1971). .....	53
Tabla 4 Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno. ....	55
Tabla 5 Nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.....	57
Tabla 6 Nivel de despersonalización en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.....	59
Tabla 7 Nivel de realización personal en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.....	61



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>MBI</b>	: Maslach Burnout Inventory (Inventario de Burnout de Maslach)
<b>SB</b>	: Síndrome de Burnout
<b>OMS</b>	: Organización Mundial de la Salud
<b>UGEL</b>	: Unidad de Gestión Educativa Local
<b>AE</b>	: Agotamiento emocional
<b>D</b>	: Despersonalización
<b>RP</b>	: Realización personal



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno referente al año 2019, cuya metodología es de tipo descriptivo y de diseño transversal, con una muestra conformada por 62 docentes. Para la obtención de los datos se aplicó la encuesta de Maslach Burnout Inventory adaptado por Fernández en el 2002. Para el análisis estadístico se aplicó la estadística porcentual utilizando el programa de Microsoft Excel, para la obtención de los siguientes resultados, de la muestra analizada, 28 docentes fueron diagnosticados con dicho síndrome equivalente a un 45% de la muestra total, mientras que el 55% de la muestra total no presentan Síndrome de Burnout, por otro lado los docentes presentan el mayor porcentaje en agotamiento emocional con un 68%, mientras que el 58% de las docentes presentan un bajo nivel de despersonalización y un 69% de baja realización personal. Por lo que se llega a la conclusión docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno si presentan el Síndrome de Burnout, debido a que ellos experimentan situaciones generadoras de estrés constantes, mostrando así agotamiento, actitudes negativas y aisladas, además de no sentirse satisfechas con las actividades que realiza durante el día. A partir de estos resultados se sugiere implementar estrategias de afrontamiento que ayuden a prevenir el Síndrome de Burnout

**Palabras clave:** Síndrome de Burnou, cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.



## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the level of Burnout Syndrome presented by teachers at the initial level of the state educational institutions of the Puno district regarding the year 2019, whose methodology is descriptive and cross-sectional, with a sample consisting of 62 teachers. To obtain the data, the Maslach Burnout Inventory survey adapted by Fernández in 2002 was applied. For the statistical analysis, the percentage statistics were applied using the Microsoft Excel program, to obtain the following results, of the analyzed sample, 28 teachers were diagnosed with this syndrome equivalent to 45% of the total sample, while 55% of the total sample do not have Burnout Syndrome, on the other hand teachers have the highest percentage of emotional exhaustion with 68%, while that 58% of teachers have a low level of depersonalization and 69% of low personal achievement. As far as teachers are reached, the level of initial education of the state educational institutions of the Puno district does present Burnout Syndrome, because they experience constant stress-generating situations, thus showing exhaustion, negative and isolated attitudes, In addition to not feeling satisfied with the activities you do during the day. Based on these results, it is suggested to implement coping strategies that help prevent Burnout Syndrome.

**Keywords:** Burnou syndrome, emotional fatigue, depersonalization and low personal fulfillment



## I. INTRODUCCIÓN

Se pone a vuestra consideración el trabajo de investigación titulado: “Síndrome de Burnout en docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno – 2019”. Esta investigación descriptiva se ejecutó con el objetivo de determinar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno referente al año 2019. En quienes se ha podido observar cansancio de su labor en las aulas, estrés, desánimo, desinterés en la atención a algunos estudiantes, intolerantes ante diversas circunstancias, entre otros aspectos negativos que perjudican el aprendizaje de los niños. El estudio se realizó siguiendo las estrategias que la metodología de investigación exige, de manera que los resultados muestran una realidad concreta. La investigación se estructura en cuatro capítulos que dispone en la siguiente secuencia:

El Primer capítulo refiere el planteamiento y formulación del problema de investigación, hipótesis, la importancia de esta investigación a través de la justificación el ¿Por qué? Y el ¿Para qué? De la investigación y estableciendo los objetivos que se propone alcanzar con el desarrollo de dicha investigación.

El segundo capítulo constituye la revisión de la literatura, donde resalta los antecedentes que contribuye al enriquecimiento teórico y práctico de dichos tópicos, luego el sustento teórico, tuvo como énfasis en el análisis de los resultados obtenidos.

En el tercer capítulo corresponde a los materiales y método que consta de la población y la muestra, tipo y diseño, técnicas e instrumentos, procedimientos, plan de tratamiento de datos y diseño estadístico requeridos en la presente investigación. Luego el cuarto capítulo relata los resultados obtenidos durante el trabajo de investigación,



interpretándolos de acuerdo a los objetivos planteados, también se realiza el análisis descriptivo de tablas estadísticas. Finalmente, se indican las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En los últimos años, el Ministerio de Educación, en su afán de mejorar la educación peruana, se ha venido presentando un nuevo Diseño Curricular en el cual se articulan los tres niveles y se nos propone desarrollar las habilidades comunicativas en los/las estudiantes. Todo ello para mejorar el nivel de aprendizaje de los estudiantes, sin embargo, nadie se cuestiona qué hay de los docentes, nadie dice si también hay talleres, capacitaciones para mejorar el nivel profesional de los docentes u otras actividades. En las instituciones en su mayoría todas las actividades que se desarrollan están dirigidas a los/las alumnos(as) y para las docentes son en muy pocas ocasiones.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005) considera al estrés laboral como una epidemia global, ya que es el único riesgo ocupacional que puede afectar al cien por ciento de los trabajadores. Esta aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, además está asociado con una reducción de la productividad de la organización y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo padecen. El estrés laboral afecta de una manera negativa la salud física y psicológica de los trabajadores, así mismo su eficacia laboral.

Se han realizado investigaciones en el plano docente dando a conocer la prevalencia de este síndrome dentro de las instituciones educativas, así pues citamos el estudio realizado por Latorre (2005) quien reporta que el 34,5% de docentes de Murcia presentan estrés y en consecuencia el sistema cardiovascular es el más afectado. En Holanda, entre el 5% y 20% de profesores tienen Síndrome de Burnout (Schaufeli,



2005). De hecho, el 25% de maestros europeos padece de algún tipo de desgaste profesional (Trallero, 2006).

Fernández (2002) investigó sobre “Burnout” en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana; encontró que el 43,2% presentaban niveles altos de “Burnout”, señalando al agotamiento emocional como indicador más elevado seguido de despersonalización.

Así mismo estudios realizados por la Unesco en el año 2005 en docentes que pertenecen a entidades públicas, se concluyó que 36,6 % padece de estrés laboral y una cifra alarmante de 12 % padecen síndrome de Burnout, o síndrome del quemado, que se manifiesta con un estrés crónico que inutiliza al docente, lo agota emocionalmente y lo torna indiferente a lo que sucede en el aula.

En la actualidad, se espera que las organizaciones educativas sean eficientes en cuanto al servicio que brindan, el objetivo principal de un sector laboral no solo es cumplir, sino también ser eficaz en su desempeño laboral. Con respecto al docente, los factores ambientales organizacionales influirán para que el objetivo en el proceso enseñanza – aprendizaje sea de mejor calidad.

El profesor en la realidad peruana debe enfrentar una serie de dificultades económicas y sociales, esta afecta intensa y permanentemente a una amplia mayoría de los docentes de nuestro país, entre estas dificultades podemos mencionar, la falta de equidad salarial en comparación con otras profesiones, la exigencia de una actividad laboral y extralaboral muy intensa, malas condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral, los conflictos internos, cambios rápidos en la demanda curricular y organizacional (Ponce, 2005).



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno referente al año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno?
- ¿Cuál es el nivel de despersonalización que presentan las docentes del nivel de educación inicial? De las instituciones educativas estatales del distrito de Puno
- ¿Cuál es el nivel de realización personal que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno?

## **1.3. Hipótesis de la investigación**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe un nivel alto del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno referente al año 2019.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe un nivel alto de agotamiento emocional que presentan docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno.
- Existe un nivel alto de despersonalización que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno.
- Las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno presentan una baja realización personal.



#### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación “Síndrome de Burnout en docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno - 2019”, brinda un aporte teórico que sirve más adelante para posteriores investigaciones, igualmente orientara a las autoridades pertinentes en el diseño de estrategias, encaminadas a mejorar el bienestar psicológico de los docentes de educación inicial, ya que está comprobado que el sector educación está expuesto al estrés laboral, debido a que el proceso de trabajo docente es considerado como complejo, donde permanentemente se tiene que atender a niños con características individuales propias de la edad; a padres de familia con una carga emocional negativa, con falta de compromiso en la educación de sus hijos y a esto se le suma la falta de estímulos económicos y organizacionales.

En el Perú existen pocos temas en torno a la salud docente, como es el estudio realizado por Arias y Jiménez (2013), titulado “Síndrome de Burnout en docentes de la Educación Básica Regular de Arequipa”. En tal sentido para nosotros, los principales actores educativos es un tema de mucha importancia, que pocas veces son mencionados.

Motivo por el cual me llamo la atención investigar la efectividad del Síndrome de Burnout en docentes de Educación Inicial.

Actualmente los maestros se ven inmersos en un mundo de alta exigencia en el ámbito educativo, al encontrarse con las diversas necesidades que tienen los niños y niñas dentro del aula, esto no solo es un compromiso para él mismo, sino también hacia los padres de familia, volviéndose así una mayor responsabilidad por el contenido, sino también por velar el bienestar mental y emocional de los mismos, a la vez, el profesional debe de manejar y enfrentarse a diferentes situaciones dentro del trabajo, en la actualidad se observa que muchos docentes tienen a su cargo a más de veinticinco



alumnos en el aula, por programas educativos implementados, como la gratuidad. Muchas veces no hay material a la disposición del profesional, y a todo esto se suman los años de servicio que tiene el maestro en la labor educativa, por ello, puede llegar a sobrecargarse moralmente, llegar a la insatisfacción personal, estrés, malestar personal y familiar, agotamiento físico, mental y emocional, poca realización personal y laboral.

Esta investigación encuentra su relevancia porque permitirá tener información científica sobre el Síndrome de Burnout en docentes de educación inicial de instituciones educativas privadas de la Ciudad de Puno, que podrá servir para la toma de decisiones y generar programas de sensibilización que ayuden a mejorar este problema de confirmar la existencia de Burnout entre los docentes de la muestra, de lo contrario seguir manteniendo ese clima institucional favorable.

La investigación será trascendental principalmente para las instituciones educativas, ya que se obtendrá información sobre los efectos nocivos que el Síndrome de Burnout puede tener sobre los docentes y, como consecuencia, sobre los alumnos de educación inicial. Esto permitirá que los involucrados puedan anticipar o detectar un posible Burnout a tiempo para que se tomen medidas adecuadas y oportunas con el fin de evitarlo, y/o combatirlo.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno referente al año 2019.



### 1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de agotamiento emocional que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno.
- Determinar el nivel de despersonalización que presentan las docentes del nivel inicial. De las instituciones educativas estatales del distrito de Puno.
- Determinar el nivel de realización personal que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 A nivel internacional

Echevarría (2013) en su tesis titulada; “Síndrome de Burnout en maestros de educación primaria”, presentada en la universidad Rafael Landívar de Guatemala planteó como objetivo principal identificar si los maestros de educación primaria del este país padecen el Síndrome de Burnout. El diseño de esta investigación fue descriptivo teniendo como muestra a 170 docentes de educación primaria de distintas escuelas urbanas de Quetzaltenango. El instrumento aplicado fue el test Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual tiene como propósito medir el desgaste profesional en cuanto al Agotamiento emocional, la Despersonalización y la Realización personal. Al finalizar dicha investigación, se obtuvo como resultado que existe un gran porcentaje importante de docentes de la muestra tomada que ya padecen el Síndrome de Burnout en niveles altos y preocupantes; este porcentaje es igual al 63%. Además, muchos de los maestros se sienten frustrados y estancados en el rol que han asumido en sus puestos laborales. Echevarría concluye que los docentes que presentan altos niveles de Burnout son aquellos que laboran en instituciones educativas más alejadas de la centro de la ciudad y en aquellos que tienen más de 10 años ejerciendo la docencia en educación primaria. Por otro lado, afirma que el maestro debe ser motivado permanentemente para evitar que el Síndrome de Burnout siga afectando su desempeño laboral.

El aporte de la investigación realizada por Echevarría radica en el conocimiento del Síndrome de Burnout y cómo se presentan las características de cada dimensión en los docentes que la padecen. Además, brinda aportes sobre el Maslach Burnout Inventory (MBI) así como su aplicación. Por otro lado, la investigación de Echevarría culmina con



la recomendación de realizarse talleres de crecimiento personal entre otros para combatir el Burnout.

Oramas (2013) título su tesis “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” para optar por el grado de Doctor en Ciencias de la Educación tuvo como objetivo principal fue detectar la presencia del estrés laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente cubano de la enseñanza primaria. El diseño de la investigación fue descriptiva transversal y se desarrolló durante los años escolares 2006 y 2007. La investigación fue realizada en las escuelas de enseñanza modalidad primaria de las ciudades Pinar del Río, Villa Clara, Santiago de Cuba y en La Habana. Los instrumentos empleados para ésta investigación fueron la Escala Sintomática de Estrés (ESE), Inventario de estrés para maestros (IEM) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) los cuales ayudaron al recojo de información. Para esta investigación se tuvo como muestra a un total de 621 docentes de educación primaria revelando como resultados la presencia del estrés laboral en un 88.24% de los docentes y un 67.5% de presencia de Burnout en los docentes. Por otro lado, la dimensión del Agotamiento emocional fue la dimensión de este síndrome con mayor índice de presencia. Asimismo, se concluyó que existe una relación directa entre la edad de los encuestados con el estrés laboral siendo las personas mayores de 50 años quienes más sufren de este síndrome. Por último, esta investigación obtiene como conclusión que los principales estresores laborales de los docentes son la cantidad de trabajo en conjunto con las demandas derivadas de las características personales de los estudiantes y de sus familias.

Esta investigación realizada por Oramas brinda aportes significativos al presente trabajo en cuanto al abordaje de las diferencias entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, asimismo, aportó información importante sobre las dimensiones de este síndrome y cómo las consecuencias de cambios constantes del sistema de enseñanza, la demasiada



presión de las instancias superiores, el bajo salario y la falta de reconocimiento a su labor puede desencadenar la presencia de Burnout en los docentes.

Arís (2005) tituló su tesis “Síndrome de Burnout en los docentes de Infantil y Primaria en la zona del Valles Occidental” (España) en su tesis doctoral por la Universidad Internacional de Catalunya, concluye que las subdimensiones de despersonalización y de baja realización personal, se manifiesta poca incidencia. La muestra fue relativamente joven en términos de trayectoria profesional, (media de edad de 40,3 años), en la subdimensión de cansancio emocional, se evidencia una alta significación de la misma, ya que el porcentaje de respuesta de 41,6%, de elevado en la percepción por parte de los docentes, comportando la evidente sensación de cansancio físico y emocional por su parte. Se estableció la relación entre las subdimensiones del Burnout y las percepciones de los docentes, encontrando relaciones importantes e inversas entre las puntuaciones elevadas de Burnout y la percepción de la Eficacia personal. Parece evidente que el docente que puntúa en un nivel medio o elevado en la escala de Cansancio emocional tiene un nivel bajo en cuanto a su propia percepción personal así como a su valoración profesional.

La investigación de Aris ha brindado alcances significativos al presente trabajo sobre la teorización del Síndrome de Burnout y sus dimensiones. Asimismo, aporta ideas importantes sobre las teorías relacionadas a este síndrome.

### **2.1.2 A nivel nacional**

Fernández (2002) realizó una investigación denominada, “Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana” en la Universidad de Lima del Perú. En una muestra de 264 profesores del nivel primario de todas las dependencias educativas. Los resultados permitieron encontrar la presencia de



Síndrome de Burnout y hallar las diferencias de cada una de las dimensiones. Así pues se concluyó que el 43,2% de la muestra presenta niveles elevados de Síndrome de Burnout, las diferencias encontradas en cada una de las dimensiones son las siguientes: En lo concerniente al agotamiento emocional el 67% de la muestra presenta un indicador elevado de éste, no menos significativo el 65 % arrojaba niveles altos de despersonalización, así mismo el 31% de los encuestados se ubicó en un nivel bajo de realización personal.

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

Arias y Jiménez (2013) en su estudio titulado Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa publicado en la revista Educación, con apoyo de la Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo realizar una investigación sobre la presencia del Síndrome de Burnout en docentes de las instituciones públicas y privadas de Arequipa. La muestra fue constituida por 233 docentes en total provenientes de 17 instituciones educativas. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach, el cual colaboró en el recojo de información relevante para la investigación obteniendo como resultados que el 83.7% de los docentes a quienes se les aplicó dicho instrumento presentan un nivel moderado de Burnout. Asimismo, un 10% de los docentes presentó un nivel bajo de este síndrome. Por último, un 6.3% de los docentes encuestados obtuvo como resultado que presentan un nivel alto de Burnout siendo las principales causas el clima laboral y la alta demanda laboral. Refiriéndose a las dimensiones del Burnout, la dimensión de Agotamiento emocional presentó mayor índice de presencia en comparación con las dimensiones de Despersonalización y



Realización Personal. Finalmente los investigadores concluyeron que no existe una presencia de Burnout alta en la mayoría de los docentes encuestados sino por el contrario no se evidencia este síndrome en los docentes. Sin embargo, recalcan que algunos docentes si se encuentran agotados emocionalmente por las diferentes situaciones que tienen que afrontar día a día con su labor educativa.

El aporte de esta investigación radica en cuanto al conocimiento del Síndrome de Burnout y, en específico, sobre la dimensión de Agotamiento emocional. Además, brinda aportes sobre el Maslach Burnout Inventory (MBI) así como su aplicación. Por otro lado, la investigación de Fernandez culmina con la recomendación de realizarse programas específicos de capacitación frente al agotamiento emocional que pueden ser replicados con los docentes peruanos que padecen de este síndrome.

Meza y Garay (2017), titularon su investigación: “Nivel de síndrome de Burnout en docentes del nivel inicial de instituciones educativas privadas del distrito de Pilcomayo”, para optar el título profesional de Licenciadas en Pedagogía y Humanidades en la Universidad del Centro del Perú. El objetivo de esta investigación fue conocer nivel del síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de instituciones educativas privadas del distrito de Pilcomayo. Utilizando un diseño de investigación descriptiva, la muestra de muestra de 21 docentes pertenecientes a 7 Instituciones Educativas privadas del nivel inicial. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el Inventario Burnout de Maslach (MBI); cuyo cuestionario cuenta con 22 ítems que se valora con una escala tipo Likert de siete puntos los cuales miden las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Los resultados fueron que el 76,2% de los docentes encuestados presentan un nivel alto de síndrome de Burnout.



El trabajo de investigación de Meza y Garay brinda aportes importantes a esta investigación en cuanto a las bases teóricas que se encuentran relacionadas con el Síndrome de Burnout y la definición de las dimensiones de este síndrome. Por otro lado, permite conocer sobre las consecuencias del Burnout en el desenvolvimiento docente.

Soto y Valdivia (2012), realizaron una investigación denominada “Niveles del Maslach de burnout en profesoras de nivel inicial sector Callao” para optar el título Académico de Maestro en Educación en la Universidad San Ignacio de Loyola. El propósito de esta investigación descriptiva fue conocer el nivel del Síndrome de Burnout en las profesoras de educación inicial sector Callao, en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra de tipo disponible la conformaron 153 profesoras de las instituciones educativas públicas del nivel inicial del Callao, el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach & Jackson 1981/1986). Los resultados fueron en agotamiento emocional un 73.9% en el nivel bajo, 18.3% en el nivel medio y el 7.8% en el nivel alto, en despersonalización el 83% se encuentra en el nivel bajo, el 10.5% en el nivel medio y el 6.5% en nivel alto, en baja realización personal un 11.1% está en el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un 60.8% en el nivel alto. Las profesoras del Callao al parecer presentan niveles bajos de burnout.

El trabajo de investigación de Meza y Gary brinda aportes importantes a esta investigación en cuanto a las bases teóricas que se encuentran relacionadas con el Síndrome de Burnout y la definición de las dimensiones de este síndrome. Por otro lado, permite conocer otras realidades en cuanto a las docentes del nivel de educación inicial el cual permitirá contrastar con nuestra investigación.



Cumpa y 26ronba (2015), realizaron una investigación denominada; “Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015” para optar el título profesional de licenciado en psicología en la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Esta investigación cuantitativa descriptiva tuvo como objetivo identificar el Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo en agosto de 2015. La población fue 898 docentes de 44 escuelas; el tamaño de la muestra calculada fue de 269 profesionales, que cumplieron con los criterios inclusión, exclusión y de reemplazo, seleccionados con el muestreo estratificado. Se usó la encuesta para aplicar el inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado por Fernández en el 2002 (la confiabilidad fue medida con el alfa de 26ronbach: 0.7244 para Cansancio emocional, 0.7429 para Despersonalización, y 0.7195 para Realización Personal). Los resultados revelan que la mayoría de población docente no presenta Síndrome de Burnout (93%), sin embargo (7%) si lo padecen. Así mismo un nivel alto de agotamiento emocional (55%) y despersonalización (20%). Se destaca que un 98% de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal haciéndolos más vulnerables de desarrollar este síndrome.

El trabajo de investigación de Cumpa y Chávez, brindo su aporte en el instrumento utilizado, como también en cuanto a las bases teóricas que se encuentran relacionadas con el Síndrome de Burnout.

### **2.1.3 A nivel local**

Mendoza (2018), realizaron una investigación denominada “Síndrome de Burnout en estudiantes de la escuela profesional de educación primaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, que realizan prácticas preprofesionales” para optar título profesional en licenciada en Educación primaria en la Universidad Nacional del



Altiplano. La presente investigación tiene como objetivo determinar el síndrome de Burnout en los estudiantes de la escuela profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, que realizan prácticas preprofesionales; cuya metodología es de tipo descriptivo y de diseño transversal, la investigación fue realizada durante el mes de junio y julio del 2018 con una muestra conformada por 70 estudiantes pertenecientes al séptimo, octavo y noveno semestre. Para la obtención de los datos se aplicó la encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados de la investigación fueron que 32 estudiantes fueron diagnosticados con dicho síndrome de burnout equivalente a un 46% de la muestra total, mientras que el 54% de la muestra total no presentan síndrome de burnout, por otro lado los estudiantes del noveno semestre presentan el mayor porcentaje en agotamiento emocional con un 83%, mientras que el 81% de sus estudiantes del octavo semestre presentan un alto nivel de despersonalización y un 4% de baja realización personal. Por lo que se llega a la conclusión de que si existe síndrome de burnout en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria que realizan prácticas preprofesionales debido a que ellos experimentan situaciones generadoras de estrés constantes, mostrando así agotamiento, actitudes negativas y distantes, además de empezar a desvalorar las actividades que realiza durante el día.

El aporte de la investigación realizada por Mendoza radica en el conocimiento del Síndrome de Burnout y cómo se presentan las características de cada dimensión en los docentes que la padecen. Por otro lado, la investigación de Fernández culmina con la recomendación de implementar estrategias de afrontamiento que ayuden a prevenir el Síndrome de Burnout en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria.



## **2.2. Sustento teórico**

### **2.2.1 Síndrome de Burnout**

#### **2.2.1.1 Definiciones del Síndrome de Burnout**

Freudenberger (1974), definió al Síndrome de Burnout como sensación de fracaso y una existencia agotada o cansada que resulta de la sobrecarga por exigencias de energía, recursos materiales o fuerza espiritual del trabajador, lo que termina por agotar su capacidad de reacción adaptativa. Suele ser frecuente en las personas que se desempeñan dentro de servicios humanos tras meses o años de dedicación. Asimismo, se ve acompañada de una respuesta emocional desajustada a la situación, signos de ansiedad moderada y falta de interés por terminar de realizar sus obligaciones laborales.

En la década de los años 80 las psicólogas Christina Maslach y Susan Jackson, consideraron al Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico , integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte, 2005; Fernández, 2002, Nuñez, 2010), creando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento utilizado para medir el nivel de burnout en las personas. Maslach estableció la conceptualización del burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios, caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia (Carvajal, Bobadilla, Rebolledo & Roa, 2009).

Maslach (2001), menciona que el Síndrome de Burnout se entiende como una respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus tres componentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y falta de Realización personal.



La Organización Mundial de la salud Organización Mundial de la Salud (2008) define la salud como: “un estado completo de bienestar, físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad, un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.”(p. 13).

Es por esto, que ésta misma Organización en el año 2000, calificó el síndrome de Burnout como de riesgo laboral y refiere que el estrés laboral es una epidemia global. Según la misma OMS define el estrés como “resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro” (p.4); es decir, un estado de alerta ante cambios del entorno que pueden ser peligrosos para él.

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

Por otro lado, Bosqued (2008) considera que el Síndrome de Burnout es un problema de salud y calidad de vida; un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyos resultados se consideran ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión (pérdida de control de la situación) y retirada psicológica. En 1980, los autores Jerry Edelwich y Archie Brodsky,



definen al Burnout como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, y para explicar ese proceso elaboran un modelo de cuatro fases: idealismo y entusiasmo, estancamiento, apatía y distanciamiento (Gil-Monte, P. 2005; Fernández, M. 2002).

Olivares (2016) cita a Evans y Fisher (1993), donde consideran al Burnout como “la respuesta al estrés laboral manifestada en individuos cuyo trabajo se caracteriza por generar situaciones de ayuda a otras personas, situación que daría sentido a la aparición de la despersonalización como uno de los elementos definitorios del Burnout y no así del estrés laboral”.

Finalmente, según Blanch (2003) este síndrome consiste en un tipo de agotamiento o estrés crónico padecido por los profesionales que ofrecen servicios humanos, como la medicina, el servicio social o la educación. En su práctica, se interactúa directamente con demandas de distintos niveles; clientes, familiares, colegas, subordinados, etc. Se tienen altas expectativas y las metas personales a menudo entran en conflicto con los principios éticos o las directrices de la organización.

### **2.2.1.2 Dimensiones del Síndrome de Burnout**

Según Maslach y Jackson (1981), consideran tres dimensiones principales del Burnout la cual son el Agotamiento o Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

#### **2.2.1.2.1 Cansancio emocional (CA)**

Bosqued (2008), señala que es la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor lo requiera, se concreta en una continua y creciente fatiga a nivel mental, físico y emocional, además de generar irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo en su



trabajo, sintiendo que no tiene nada que ofrecer. El cansancio emocional de los docentes se produce a consecuencia de un estado de estrés que lo agobia constantemente. En los actuales sistemas de enseñanza el agotamiento emocional del docente se ha convertido en un riesgo y afrontarlos correctamente es una de las necesidades primordiales.

Aparece como consecuencia del estrés laboral crónico asociado con bajos índices de salud física, inclinación a abandonar el trabajo, ausentismo, retrasos en la productividad e insatisfacción laboral, es así que el estrés percibido en el ámbito laboral desencadena en el individuo un agotamiento emocional que tiene como consecuencias síntomas como: ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, acompañados de problemas en la institución debido a actitudes negativas contra sus compañeros o personas que atiende, problemas de adaptación al rol o actividades que desempeña, incumplimiento de sus tareas, retardos en el puesto, ausentismo o accidentes de trabajo.

Podemos decir que el cansancio emocional es la disminución o pérdida de recursos emocionales, el cual no les permite entender las situaciones de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que son transmitidos durante la vida laboral, el trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza.

Arís (2005), manifiesta que el cansancio emocional o agotamiento emocional se caracteriza por sentimientos de desamparo y desesperanza. Es común la sensación de vacío y se precisa de toda la energía emocional para desarrollar las más elementales tareas de la vida cotidiana. Puede conducir a un estado depresivo.

Mena (2010), define al cansancio emocional como una característica central del desgaste profesional y manifestación más evidente de este síndrome, entendida como la pérdida



de atractivo, tedio, y disgusto provocado por el trabajo, junto con una disminución el interés y satisfacción laboral.

(Gil-Monte, 2005 y Santander, 2011), señalan que el agotamiento emocional está caracterizado por la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Se evidencia la disminución y pérdida de recursos emocionales, la persona siente estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que realiza, al contacto diario que mantiene con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo: pacientes, alumnos, etc., a este sentimiento de escasez de recursos, de entusiasmo y falta de energía se adiciona el de frustración y tensión en los trabajadores que sienten que no dan más.

Maslach y Jackson en 1981, mencionan que esta dimensión hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los profesionales deben mantener con los usuarios y entre ellos mismos, este resulta perceptible cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás, pueden aparecer sentimientos de impotencia, desesperación, depresión, cólera, impaciencia, irritabilidad, aumento de la tensión, falta de cordialidad, entre otros.

Las repercusiones que pueden manifestarse en los docentes que presentan agotamiento emocional son: falta de entusiasmo para poder tratar con las demás personas viéndose reflejado en el desánimo para enfrentar diferentes aspectos de su vida no solo laboral sino social y personal. (Ausbel y Novax 1997)

#### **2.2.1.2.2 Despersonalización (D)**

Bosqued (2008), manifiesta que es un mecanismo de defensa del propio afectado, el profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del



servicio que presta como una forma de autoprotección, en su práctica laboral se manifiesta como disminución en la eficacia de trabajo y en actitudes de insensibilidad y deshumanización hacia los receptores de su servicio: pacientes, alumnos, clientes, etc.

Arís (2005), La despersonalización es el desarrollo de actitudes distantes, insensibles y negativas hacia los destinatarios, en este caso los alumnos. Con estas actitudes, el sujeto intenta protegerse y aislarse, puesto que para suplir su falta de energía emocional precisa tratar a los demás como objetos más que como personas.

La despersonalización hace que las reacciones hacia los demás en el trabajo, se manifiesten con inflexibilidad, cinismo y deshumanización.

Mena (2010) manifiesta que la despersonalización “es el intento por poner distancia entre el profesional y los usuarios del servicio, donde los primeros ignoran las cualidades, personales únicas de cada una de sus beneficiarios, puesto que sus demandas son manejables cuando son considerados de manera impersonal”. El profesional decide crearse una barrera entre él y el usuario del servicio, haciendo su trabajo menos eficiente como actitudes de insensibilidad y deshumanización, con acciones negativas, que le hacen actuar con cinismo hacia los receptores de su servicio, en este caso los estudiantes. La despersonalización se caracteriza por el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que atienden como si fueran objetos.

El profesional afectado trata a las personas que da servicio en forma deshumanizada debido al endurecimiento afectivo, hasta llegar al punto de culparlos de sus problemas, ejemplo, al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena etc. Los profesionales pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica



exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás (Gil-Monte 2005, Santander, 2011)

Maslach y Jackson (1981), consideran a la despersonalización como la aparición de sentimientos y actitudes negativas y clínicas acerca del sujeto con el que se trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas. El desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional, puesto que causa un sentimiento de alienación respecto a los demás, y fija una visión negativa de los otros, y aquellos a los que antes se cuidaba o con quienes se solía trabajar resultan ahora desagradables. En general, esto se interpreta que los profesionales desarrollan actitudes negativas hacia los demás, hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida en general.

#### **2.2.1.2.3 Realización Personal (RP)**

Las repercusiones que se manifiestan en las personas con baja realización personal son: la disminución de sus competencias personales en el centro de labor, irritabilidad, inseguridad de sí mismo y de sus logros personales, falta de ejercicio profesional dentro de aula, depresión, falta de participación en el entorno social, impuntualidad, falta de logros de metas y objetivos, pérdida del entusiasmo, entre otros. Todo ello afecta la calidad de vida del profesional afectando su entorno social, organizacional, interpersonal e individual. (Maslach y Jackson, 1981)

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



negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que tiene como resultado es la disminución en su autoestima.

Es la autoevaluación negativa del individuo hacia su propio trabajo, asimismo presenta insuficiencia profesional, tiene temor a superarse profesionalmente, baja autoestima, evita las relaciones interpersonales, baja productividad, no soporta la presión laboral, todo ello lo lleva a desarrollar un deterioro progresivo de su desempeño profesional y pierde todo tipo de sentimiento de gratificación personal.

Mena (2010), menciona que la falta de realización personal o también lo denomina reducción del logro personal son sentimientos negativos de competencia y éxito en el trabajo, los que se manifiestan en estados de ánimo negativos, insatisfacción laboral, dificultades en las relaciones laborales y de amistad.

(Gil-Monte 2005, Santander, 2011, Mansilla, 2009) Se considera la baja realización personal en el trabajo, donde el profesional muestra tendencia a evaluarse negativamente tanto a su persona como al propio trabajo que realiza, esa evaluación negativa afecta su capacidad para realizar el trabajo y relacionarse con las personas que atiende, los profesionales se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales, el profesional demuestra alejamiento y limitación en las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad de soportar la presión.

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



puede llevar finalmente a las siguientes consecuencias: necesidad de huir del trabajo, absentismo, impuntualidad e incluso abandono de la profesión.

### **2.2.1.3 Causas del Síndrome de Burnout**

**Causas individuales:** Se generan a nivel de los siguientes aspectos: personalidad, las expectativas personales, la vivencia personal del estrés y la problemática del rol.

#### **2.2.1.3.1 Personalidad**

La persona que tiene sentimientos acentuados de altruismo e idealismo puede abrir la puerta al proceso de burnout (Maslach, 1981 citado por Arís 2005).

Asimismo se considera que cualquier profesional que se entrega a su trabajo con altos niveles de idealismo o entusiasmo, y que desarrolla un trabajo de atención a los demás, puede desarrollar el burnout, llevando a la persona a un reto personal y sentirse culpable en las fallas tanto propias como ajenas, lo cual va a generar bajos sentimientos de realización personal en el trabajo (Gil-Monte & Peiro, 1997 citado por Arís, 2005).

Muchas investigaciones concluyen que los profesionales vulnerables al burnout son sujetos empáticos, sensibles, con dedicación profesional, idealistas, entusiastas, bondadosos, pero demuestran debilidad de identificarse en exceso con los demás. Generalmente los profesionales que optan por un servicio como el del docente comparten una característica en común: son personas especialmente sensibles a las necesidades de los demás y es en este sentimiento de base altruista pero excesivamente idealista donde se origina el burnout (Arís, 2005 citado por Soto & Valdivia, 2012).

#### **2.2.1.3.2 Expectativas personales**

Estas son otras de las causas que llevan al burnout Manassero (1994) citado por Aris (2005), las más frecuentes en el campo de la enseñanza son las siguientes:

- Excesiva confianza de la capacidad profesional.



- Creencias del desarrollo de servicios extraordinarios dirigido a los estudiantes para obtener el mejor beneficio para ellos y para el docente.
- Esperar que todos los estudiantes tengan una respuesta positiva ante la intervención personal.
- Desesperación por obtener los resultados del trabajo de manera inmediata o a corto plazo.
- Esperar a que los estudiantes se comporten según sus expectativas, donde le permitan ejercer autoridad.
- Creer que su trabajo es apreciado y valorado por sus colegas, superiores, estudiantes y padres de familia.
- Esperar un ambiente estimulante y recompensado que en la realidad es muchas veces frustrante.
- Esperar una capacitación permanente y actualizada pero que en la realidad es otro elemento de desencanto.
- El desencadenante de la pérdida del entusiasmo por la profesión es un factor subjetivo por las expectativas frustradas o que no corresponden con la realidad (Arís, 2005 citado por Soto & Valdivia, 2012).

### **2.2.1.3.3 La vivencia del estrés**

(Travers & Cooper, 1996; Steve, 1995 citado por Arís, 2005) El estrés es un estímulo necesario para desarrollar la capacidad adaptativa del ser a su medio. Si es adecuada a las capacidades y atributo del sujeto en cuestión será un estrés psicológico, pero si se da por encima de un nivel, “umbral del estrés”, puede generarse reacciones desadaptativas y por tanto será considerado como patológico. Si se considera los estados de estrés emocional como una respuesta individual a situaciones y percepciones reales o anticipadas se pone de manifiesto la relación entre los estímulos estresores y la



autoevaluación individual, considerando esto la mayoría de los docentes están de acuerdo con la afirmación “estar trabajando bajo presión” o “sentirse presionados”, lo cual pone de manifiesto los efectos de ese estrés.

#### **2.2.1.3.4 Problemática del rol**

(Peiró, 1991; Travers & Cooper, 1997 citado por Arís, 2005). En una organización, el desempeño de las personas está altamente ligado a la tensión y la ansiedad, los cuales son indicadores psicológicos (Peiro, 1991 citado por Aris, 2005). Usualmente dentro de la organización escolar el profesor asume determinado rol el cual le genera un grado de tensión y ansiedad, y esto puede ser a las características del ambiente organizacional, al mismo rol, a las dificultades de las relaciones personales con el contexto laboral, a la presencia de conflictos y a las características subjetivas o personales de los miembros de la organización. En general las situaciones que generan estrés se ponen de manifiesto cuando se asocian al conflicto, a la ambigüedad del rol y a la satisfacción personal.

#### **Causa de contexto laboral:**

Según Gil-Monte (2005) señala que el entorno laboral y las condiciones de trabajo son factores que intervienen en la etiología del burnout las cuáles son:

#### **2.2.1.3.5 Baja implicación del modelo organizacional**

(Arís, 2005) Cuando se inicia un trabajo se tiene una idea del tipo y estilo de organización en la que va a laborar, de allí surge la comparación de lo que pensó con la realidad, de esta comparación se genera el juicio y actitud asociada hacia su trabajo; en consecuencia se establece un grado de satisfacción o insatisfacción, lo cual podría afectar la calidad y cantidad del trabajo que desempeña.



#### **2.2.1.3.6 Sobrecarga laboral**

Según Arís (2005) refiere que otro aspecto de la profesión docente que se encuentra relacionado con el exceso de trabajo y consecuentemente con la aparición del estrés es el problema de tener dentro de una misma clase estudiantes con una amplia gama de capacidades diferentes y necesidades educativas diferenciadas. Lo cual demanda una mayor planificación de las clases, evaluación más detallada, así como atención personalizada. Asimismo esa sobrecarga laboral se relaciona con las presiones derivadas con el tiempo, no solo en término de cantidad de trabajo que deben realizar los docentes cada día sino también de la cantidad de tareas que deben llevarse a sus casas, interfiriendo en sus vidas privadas.

#### **2.2.1.3.7 Burocracia**

El esquema de burocracia profesionalizada es otro aspecto al que el docente está sometido dentro de una organización de trabajo (Gil-Monte & Peiró, 1997; Fernández, 1994 citado por Arís, 2005) y está requiere una serie de condiciones en el ambiente y en el clima organizacional para que sean funcionales. En lo que se refiere al poder y jerarquización se requiere en estas organizaciones una distribución democrática del poder de tal forma que el docente ejerza el control sobre su trabajo y las decisiones que afectan, los principales problemas que se generan son.

Problemas de coordinación entre los miembros de la propia entidad, incompetencia por parte de algunos profesionales, problemas de libertad de acción, posibles respuestas disfuncionales a los problemas organizacionales (Peiró, 1991; Steve, 1995 citado por Arís 2005), es por ello que la ausencia de una organización, en una estructura burocrática y el propio docente pueden generar tensiones, las cuales han sido identificadas como causa directa del burnout.



#### **2.2.1.3.8 Ambiente laboral**

(Aris, 2005). La infraestructura, los espacios materiales de enseñanza y el equipamiento conforman el ambiente laboral dentro del cual el docente desarrolla la tarea institucional, entender las cualidades y las características de esos espacios nos proporcionarían mayor información sobre la vida de la escuela (Peiró, 1991; Fernández, 1994 citado por Arís 2005). Estas variables del ambiente laboral son un conjunto de condiciones que pueden afectar la calidad de la enseñanza y del aprendizaje, ya que pueden generar sensaciones de comodidad o incomodidad, seguridad o peligro, potencialidad o carencia y con ellas compromete la posibilidad o dificultad de las personas para sentirse en alguna dimensión predispuestos frente a las demandas del trabajo.

#### **2.2.1.4 Consecuencias y síntomas del Síndrome de Burnout**

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

##### **2.2.1.4.1 Síntomas físicos**

A partir del análisis de diferentes fuentes bibliográficas se evidencia “malestar general, cefalea, fatiga, problemas de sueño, ulcera y otros desordenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello), cansancio hasta agotamiento y en la mujer perdida del ciclo menstrual”.

##### **2.2.1.4.2 Síntomas emocionales**

Distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, recelo, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencia de baja realización personal y baja autoestima,



sentimientos depresivos de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alienación. Cuando predomina el agotamiento emocional lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

#### **2.2.1.4.3 Síntomas conductuales**

Absentismo laboral, consumo de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir en forma relajada, falta de concentración, frivolidad para contactarse con los demás, conductas hiperactivas y agresivas, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y alto riesgo de comportamiento suicidas y juegos de azar peligrosos (Soto & Valdivia, 2012).

#### **2.2.1.5 Fases del Síndrome de Burnout**

Burnout se puede analizar como un proceso que se produce en el cuerpo del individuo, que desarrolla una fase del proceso por lo que la respuesta orgánica será diferente. Por lo que Cruz (2013), menciona que se divide en varias etapas las cuales son:

##### **2.2.1.5.1 Fase de entusiasmo e idealismo**

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

##### **2.2.1.5.2 Fase de estancamiento**

No se cumple lo esperado, la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. El sobreesfuerzo lleva a estados de ansiedad y fatiga. El trabajador ofrece mucho de sí mismo para tratar de superar la situación de estrés psicosocial, 25 para la que siente que no tiene una respuesta eficaz. Se disminuye la actividad si es posible y se empiezan a plantear cambios en la vida profesional.



#### **2.2.1.5.3 Fase de frustración**

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

#### **2.2.1.5.4 Fase de apatía**

Cambia la actitud y la conducta. Surge una respuesta defensiva, el distanciamiento, el cinismo y la tendencia a evitar las tareas estresantes. Hay una pérdida de vocación, decepción de los valores y la falta de respeto hacia los superiores. El trabajador evitará las situaciones laborales, comenzando el absentismo y falta de contacto con los compañeros. Se percibe una falta de interés en el trabajo y una incapacidad de relacionarse socialmente en el entorno laboral. Comienzan o se agravan tanto los síntomas físicos (fatiga, problemas de sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales) como depresión, y conductuales (actitud defensiva y agresiva, los psicológicos (irritabilidad, ansiedad, depresión y conductuales (actitud defensiva y agresiva).

#### **2.2.1.5.5 Fase de quemado**

La persona está continuamente frustrada en su trabajo. Se llega a un colapso, con importantes consecuencias para la salud. Hay un vacío total, que se va a manifestar en varios planos. El cambio emocional y cognitivo es crónico, se puede llegar a una vida profesional de frustración e insatisfacción, o a abandonar el empleo. Se agravan todos los problemas de salud que hayan aparecido, físicos y psíquicos, pudiendo aparecer en



los casos más graves neurosis, psicosis e ideas de suicidio, además de problemas graves e irreversibles de salud.

El Síndrome de Burnout no aparece súbitamente en el individuo, sino que lleva un proceso, que va incrementándose paulatinamente, y con mayor frecuencia debido al exceso de demandas laborales y las condiciones ambientales de trabajo negativas, Por lo que en los profesionales que poseen jornadas de trabajo largas y rutinarias, junto con variables personales, hacen evidente la aparición y posterior desarrollo del Síndrome.

### **2.2.2 El docente del nivel de educación inicial**

El docente de Educación Infantil es el soporte psicoactivo del niño. Esta función es compleja y reviste una importancia extraordinaria, ya que se convierte en el blanco directo o indirecto de su mundo emocional; tiene que saber cómo actuar, en cada momento, a fin de que el niño se sienta apoyado, vaya diferenciando su mundo interno del externo y adquiriendo la autonomía e independencia necesarias. Es pues, la creación de este clima psicoactivo una de las principales características inherentes al rol del educador infantil. Ningún niño tomara iniciativas, experimentara, investigara, explorara, etc., si se encuentra en un clima rígido y autoritario. Los niños pequeños necesitan un clima de seguridad emocional para su normal desarrollo (Gervilla, 2006).

### **2.2.3 Rol del docente del nivel de educación inicial.**

(Zapata y Ceballos, 2010) comentan que el rol del educador o educadora para la primera infancia ha de ser consecuente con las demandas y características de los contextos en coherencia con la Política de Infancia que se tenga, centrado en el reconocimiento del niño como sujetos de derecho, en el enfoque de atención integral ( educación, salud y protección) y en el acompañamiento afectivo caracterizado por una clara intencionalidad pedagógica, que rompa con el esquema de escolarización



temprana y posible el desarrollo no solo de las capacidades cognitivas, comunicativas y afectivas sino el desarrollo de habilidades para la vida, a través de la lúdica y el juego , haciendo partícipes de dicho proceso a la familia y a la sociedad como agentes educativos corresponsables y garantes de un verdadero desarrollo integral.

### **2.3. Marco conceptual**

**Síndrome de Burnout:** Bosqued (2008) considera que el Síndrome de Burnout es un problema de salud y calidad de vida; un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyos resultados se consideran ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión (pérdida de control de la situación) y retirada psicológica.

**Cansancio Emocional:** Bosqued (2008), señala que es la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor lo requiera, se concreta en una continua y creciente fatiga a nivel mental, físico y emocional, además de generar irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo en su trabajo, sintiendo que no tiene nada que ofrecer.

**Despersonalización:** Bosqued (2008), manifiesta que es un mecanismo de defensa del propio afectado, el profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta como una forma de autoprotección, en su práctica laboral se manifiesta como disminución en la eficacia de trabajo y en actitudes de insensibilidad y deshumanización hacia los receptores de su servicio: pacientes, alumnos, clientes, etc.

**d) Realización Personal:** Bosqued (2008), señala que es la sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado



por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados obtenidos con él, que tienden a vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que tiene como resultado es la disminución en su autoestima.



### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Ubicación geográfica del estudio

El distrito de Puno es uno de los 15 distritos de la provincia de Puno en el departamento de Puno, bajo la administración del Gobierno regional de Puno, en el Perú. Es el distrito más poblado de la provincia de Puno. Ubicado en el altiplano a una altura de 3 848 m sobre el nivel del mar, a orillas del Lago Titicaca.

**Clima.-** La temperatura máxima es de 22 °C, y la mínima de 14 °C. La temperatura media en la Distrito de Puno en verano es de 15° a 22° en invierno de 5° a 16° gracias al efecto térmico que produce el lago Titicaca que durante el día recolecta el calor del sol y en las noches lo libera, haciendo que ésta goce de un clima más cálido que las otras ciudades del altiplano como Juliaca, cuya temperatura media en verano es de 10° a 15° y en invierno de -5° a 8°, relativamente es una de las ciudades más frías del altiplano ya que no goza del sistema térmico del Titicaca por la distancia con el mismo.

#### 3.2. Período de duración de estudio

El trabajo de investigación tuvo una duración de siete meses calendarios, pasando por tres etapas: presentación del proyecto de investigación, ejecución del proyecto y redacción del borrador de tesis.

#### 3.3. Procedencia del material utilizado

El material de procedencia se recolecto los datos de la siguiente manera

##### 3.3.1. Técnica de investigación

La técnica de recolección de datos que se empleó en la presente investigación es la encuesta, es una técnica muy utilizada en la investigación educativa, es un medio adecuado para obtener datos o informaciones que solo pueden aportar los sujetos acerca de un determinado problema.



En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado por Fernández a la versión docente en el año 2002, siendo cambiada solamente la palabra “paciente” por “alumno” (Anexo 1).

### **3.3.2. Instrumento de investigación**

Es un instrumento constituido por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos (0 a 6). Los resultados de los análisis factoriales realizados en diferentes muestras con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), arroja en la mayoría de los casos la existencia de los tres factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización persona.

La Escala está conformada por tres sub escalas: Cansancio o Agotamiento Emocional que comprenden nueve ítems que describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo; la de Despersonalización, que comprende cinco ítems que describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional; y Realización Personal, que está constituida por ocho ítems que contienen elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio.

Los enunciados por dimensiones se presentan a continuación:

- Agotamiento Emocional: 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización: 5,10,11,15,22
- Realización Personal: 4,7,9,12,17,18,19,21

La calificación del instrumento es el siguiente:

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



Las claves para la interpretación de este cuestionario utilizado son: Agotamiento emocional:

Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo: puntuación máxima 54.

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

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

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

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

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

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

### **3.3.3. Tipo de investigación.**

La presente investigación según Hernández (2014) corresponde al enfoque cuantitativo, al tipo transversal – descriptivo, porque se recolectara los datos de la variable en un solo momento y en un tiempo único, y tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.



El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción.

Según Sánchez (2006), la investigación descriptiva simple es la forma más elemental de investigación, donde el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada, no presentándose la administración o control de un tratamiento.

### **3.3.4. Diseño de investigación**

Según Hernández (2014) la investigación pertenece al diseño no experimental, en las investigaciones de esta magnitud no se manipula deliberadamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos.

Lo que se hace en los diseños no experimentales es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. En esta investigación se busca determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel de educación inicial de las instituciones educativas estatales sin manipular la variable.

## **3.4. Población y muestra de la investigación**

### **3.4.1. Población**

La población de estudio de la presente investigación está constituida por las docentes de las 55 Instituciones Educativas Iniciales del Distrito de Puno.

La población de estudio en su totalidad está representada por docentes del sexo femenino, con el grado académico de Licenciada, Profesora o magister.; las edades oscilan desde los 24 a 60 años.



**Tabla 1**

Población de docentes de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno

Nº	CÓDIGO MODULAR	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL	Nº DE DOCENTES
1	0229526	192	8
2	0506931	252	6
3	0706507	285 Gran Unidad Escolar San Carlos	9
4	0229534	193 Club de Leones	9
5	1023399	326 Manuel Nuñez Butron	11
6	0229559	195 María Auxiliadora	14
7	0229567	196 Glorioso San Carlos	9
8	0229575	197	9
9	0229874	207 José Antonio Encinas	4
10	0548511	248	4
11	0574913	270	6
12	0618397	278	5
13	0229633	203	1
14	0548610	249	1
15	0520130	253	1
16	0506832	254	1
17	1023191	288	1
18	1154426	332	1
19	1578483	1231 Retoñitos	1
20	1679398	Chimu	1
21	1679364	Manto	1
22	1746270	Mi Perú	1
23	1679372	Víctor Raul Haya de la Torre	1
24	0229682	208	3
25	0474353	219 Santa Rosa de Lima	3
26	0618363	274	5
27	0506733	224	3
28	1571462	239 Niño Jesús de Praga	1
29	0539353	264	3
30	1525591	1203 Pasitos de Oro	4
31	1621143	1234 Capullito de la Virgen Inmaculada	1
32	1540210	1205	1
33	1655026	1305 Suma K´Antawi	1
34	1679356	Vallecito	1
35	0574970	255	10
36	1023316	324 Divino Niño Jesús	6
37	0618371	275	3
38	0618389	276	3
39	0618405	279	3
40	0660258	284 Carlos Dreyer	3
41	0701508	290	3
42	1023274	296	1
43	0701482	322	4
44	1023357	325	3
45	0539056	379	2
46	1556398	1228 Nueva Esperanza	3
47	0701490	287	4
48	1023233	294	6
49	1556323	1211 Ciudad Jardín	3
50	1761006	San Martín de Porres	1
51	1023431	327	3
52	1025576	330	3
53	1470970	1190 Estrellitas del Saber	4
54	1556257	1227	1
55	1746296	Alto Huascar	1
TOTAL			201

**Fuente:** UGEL Puno año 2019

**Elaborado:** La investigadora.

### 3.4.2. Muestra

El presente proyecto de investigación se realizó en 10 IEI con un total de 62 docentes del área urbana pertenecientes a la ciudad Puno. El tipo de selección de muestra fue la muestra no probabilística, señala Hernández (2014) el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

En la investigación se tomó en cuenta dos criterios por la cantidad de docentes como también se tomó en cuenta las instituciones educativas del cercado de Puno.

**Tabla 2**

Número de docentes que participaron en la recolección de datos

Nº	CÓDIGO MODULAR	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL Nº	Nº DE DOCENTES
1	0706507	285 Gran Unidad Escolar San Carlos	9
2	0229567	196 Glorioso San Carlos	9
3	0229575	197	9
4	0574913	270	6
5	0539353	264	3
6	0574970	255	10
7	0618371	275	3
8	0618389	276	3
9	1023233	294	6
10	1470970	1190 Estrellitas del Saber	4
TOTAL			62

**Fuente:** UGEL Puno año 2019

**Elaborado:** La investigadora.

### 3.4.3. Diseño estadístico

Se realizó un análisis porcentual, para poder analizar e interpretar los resultados. Para realizar el procesamiento de los datos recogidos en primer lugar se elaboró la base de datos en el programa estadístico Microsoft Excel. Se introdujo en la base de datos la cantidad de docentes encuestadas y al mismo tiempo cada una de las respuestas de los



22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos (0 a 6). Seguidamente se sumó el puntaje total por dimensión (agotamiento personal, despersonalización y realización personal) de cada uno de los encuestados; para luego determinar el nivel en que se encuentran cada uno, según lo que indica los baremos del instrumento.

### **3.5. Procedimiento de investigación**

(Sampieri, Collado, & Lucio, 1998) “señalan que el método es el camino o medio para llegar a un fin de modo ordenado para alcanzar un objetivo predeterminado, la forma de enfocar la investigación de forma completa, precisa y sistematizada, de manera tal que la conceptualización de método depende del marco teórico y del problema en el ámbito que se investiga”, en ese entender el método de investigación es de carácter exploratorio.

- Para la recolección de datos en primer lugar averiguamos el número de instituciones educativas estatales del nivel inicial pertenecientes al distrito de Puno, para ello buscamos referencias en la UGEL donde nos facilitaron los datos correspondientes.
- Se visitó las instituciones educativas, dejando una solicitud a la Dirección pidiendo autorización para la aplicación del instrumento a las docentes de dicha institución.
- En todas las Instituciones Educativas visitadas la respuesta fue positiva para aplicar este cuestionario, teniendo la autorización inmediata.
- Se aplicó la encuesta, el cuestionario Inventario del Síndrome de Burnout adaptado a docentes, en el horario y fecha pactada con cada uno de ellas.
- Finalmente los datos recogidos fueron analizados, interpretados y discutidos.

### **3.6. Variables**

**Operacionalización de variables:** La variable Síndrome de Burnout es desarrollada por el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, que abarca tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

**Tabla 3**

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout medido por el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1971).

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado /a por mi trabajo. 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 6. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo. 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo. 14. Creo que trabajo demasiado. 16. Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
	Despersonalización	20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. 5. Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales. 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente. 11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. 15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as. 22. Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	- Nunca - Pocas veces al año - Una vez al mes - Algunas veces al mes - Una vez a la semana - Pocas veces a la semana
	Realización personal	4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as. 7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as. 9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as. 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as. 18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	- Todos los días

**Fuente:** Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1971).

**Elaborado:** La investigadora.



### **3.7. Análisis de los resultados**

Para el análisis de los datos obtenidos se realizaron las siguientes acciones:

- Se inició con la clasificación de la información obtenida a través del MBI realizado en las instituciones educativas, según los baremos del instrumento.
- Los datos fueron ingresados al programa estadístico Microsoft Excel.
- Se analizaron los datos correspondientes en las tres dimensiones de la variable; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
- Una vez obtenidos los resultados, se realizó la interpretación y la discusión de los resultados, contrastando con los antecedentes.
- Para culminar, se redactó el informe de investigación.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

A continuación, se presenta los resultados que aborda el objeto de estudio, dando respuesta a los objetivos planteados.

#### 4.1.1. Resultados del Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno – 2019.

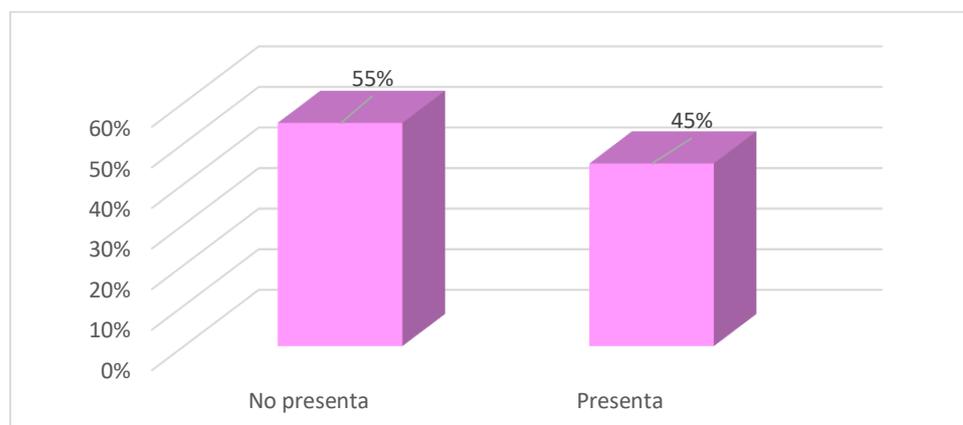
En esta sección se presenta los resultados obtenidos correspondientes al objetivo de la investigación de determinar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno referente al año 2019.

**Tabla 4**

Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.

Síndrome de Burnout	N°	%
No presenta	34	55%
Presenta	28	45%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Fernández (2002)



**Figura 1.** Porcentaje de Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.



**Interpretación y Análisis:** Maslach (2001), menciona que el Síndrome de Burnout se entiende como una respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus tres componentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

Para la investigación se utilizó como muestra a 62 docentes con el objetivo de identificar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno. Teniendo en cuenta la regla general para cada dimensión y para Burnout, lo que se observa en la tabla N°4, se interpreta que la mayor parte de la población docente no presenta el Síndrome de Burnout, pero de 62 docentes; 28 de ellas que equivale al 45% del total, se puede afirmar que presenta el Síndrome de Burnout lo que indica que desarrollan actitudes que lo mantengan alejados de sus alumnos y de su entorno social., como también es un dato muy alarmante para la salud y en el ámbito laboral, el cual conlleva a la reflexión y a la búsqueda de estrategias de afrontamiento frente a las actividades que realiza durante su día. Por otro lado debemos destacar que 34 docentes no presentan Síndrome de Burnout lo que equivale a un 55% del total, esto nos indica que en su mayoría las docentes de adoptar algunas estrategias frente al agotamiento emocional y a la baja realización personal.

#### **4.1.2. Resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno-2019.**

A continuación se presenta los resultados de acuerdo a las dimensiones del Síndrome de Burnout; Agotamiento Emocional, Despersonalización y realización personal.

### a) Agotamiento Emocional

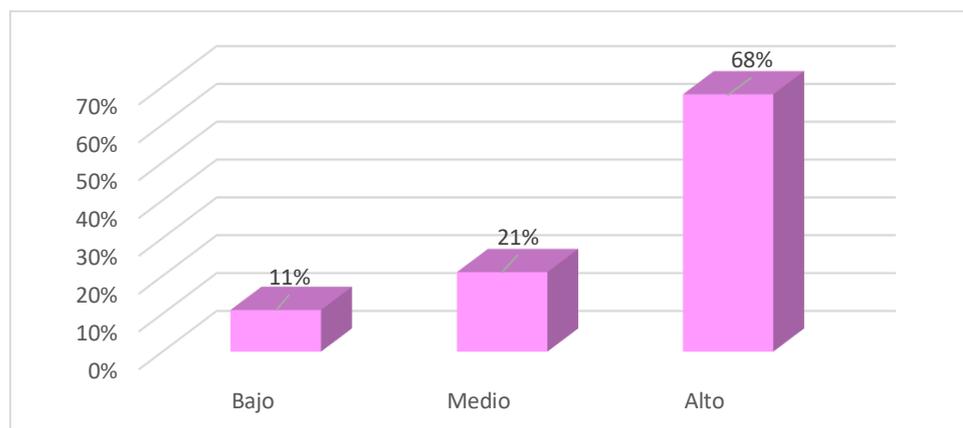
En este segmento se analiza e interpreta los resultados obtenidos a través del MBI, correspondiente a la primera dimensión del Síndrome de Burnout.

**Tabla 5**

Nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.

Agotamiento emocional	N°	%
<b>Bajo</b>	7	11%
<b>Medio</b>	13	21%
<b>Alto</b>	42	68%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Fernández



**Figura 2.** Porcentaje de nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.

**Interpretación y Análisis:** Según Bosqued (2008), señala que es la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor lo requiera, se concreta en una continua y creciente fatiga a nivel mental, físico y emocional, además de generar irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo en su trabajo, sintiendo que no tiene nada que ofrecer. El cansancio emocional de los docentes se produce a consecuencia de un estado de estrés



que lo agobia contantemente. En los actuales sistemas de enseñanza el agotamiento emocional del docente se ha convertido en un riesgo y afrontarlos correctamente es una de las necesidades primordiales.

Se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, a través de la suma de los 9 ítems que pertenecen a la dimensión de agotamiento emocional, se puntúan de 0 a 6, lo que indica que la puntuación máxima es de 54, entonces de acuerdo a la tabla N° 5, que corresponden al Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, sobre el nivel de agotamiento emocional en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno, se puede apreciar que: de 62 docentes que equivalen al 100%; 42 de ellas, quienes representan al 68% de la población docente se encuentran en el nivel Alto de agotamiento emocional, lo cual se indica que la suma de los ítems es de 27 más, los resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes unas pocas veces a la semana o una vez a la semana se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, se sienten cansados al finalizar la jornada de trabajo, se sienten fatigados, sienten que trabajar todo el día con los alumnos supone un gran esfuerzo y les cansa, sienten que el trabajo les está desgastando, se sienten frustrado en el trabajo, creen que trabajan demasiado, el trabajo directamente con los alumnos les produce estrés y algunos se sienten acabados por el trabajo; esto indica que no tienen la capacidad de mantenerse activos dentro de entorno laboral además muestran los aspectos siguientes: agotamiento físico en el trabajo, tensión, frustración, estrés, el cual conlleva al cansancio emocional.

En cambio 13 docentes quienes representan al 21% de la población se encuentran en el nivel Medio de agotamiento emocional, lo cual se indica que la suma de los ítems se puntúan en un rango de 19 a 26, los resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes unas pocas veces al mes se sienten cansados emocionalmente y finalmente de

7 docentes quienes representan al 11% de la población se encuentran en el nivel Bajo de agotamiento emocional, lo cual se indica que la suma de los ítems es menor a 19, lo que demuestra pocas veces al año o nunca sienten agotamiento emocional .

### b) Despersonalización

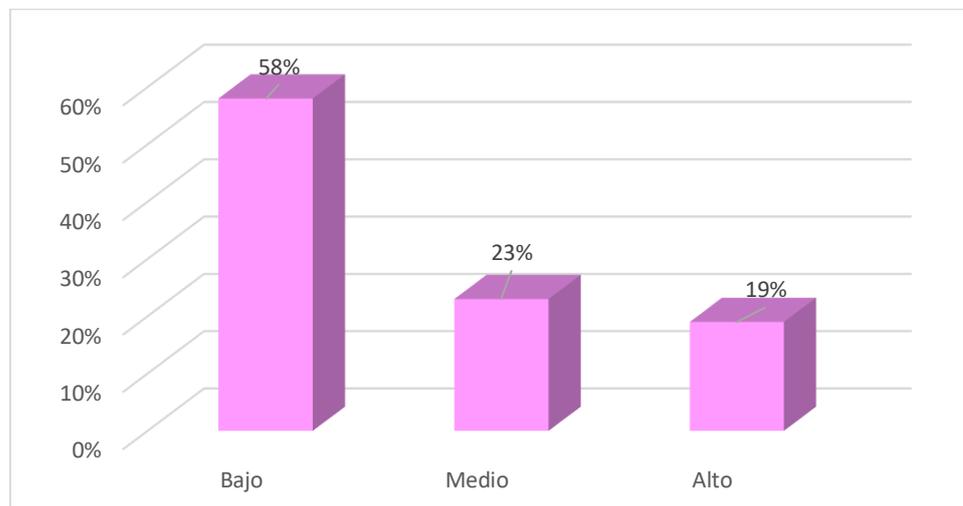
En este segmento se analiza e interpreta los resultados obtenidos a través del MBI, correspondiente a la segunda dimensión del Síndrome de Burnout.

**Tabla 6**

Nivel de despersonalización en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.

Despersonalización	f	%
Bajo	36	58%
Medio	14	23%
Alto	12	19%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Fernández



**Figura 3.** Porcentaje de nivel de despersonalización en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.

**Interpretación y Análisis:** Arís (2005) señala que despersonalización es el desarrollo de actitudes distantes, insensibles y negativas hacia los destinatarios, en este caso los



alumnos. Con estas actitudes, el sujeto intenta protegerse y aislarse, puesto que para suplir su falta de energía emocional precisa tratar a los demás como objetos más que como personas. La despersonalización hace que las reacciones hacia los demás en el trabajo, se manifiesten con inflexibilidad, cinismo y deshumanización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, a través de la suma de los 5 ítems que pertenecen a la dimensión de despersonalización, se puntúan de 0 a 6, lo que indica que la puntuación máxima es de 30.

De acuerdo a la tabla N° 6, que corresponden al Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, sobre el nivel de despersonalización en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno referente al año 2019, se puede apreciar que: de 62 docentes que equivalen al 100%; 36 de ellas, quienes representan al 58% de la población docente se encuentran en el nivel Bajo de despersonalización; lo que indica que la suma de los ítems es menor de 6, resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes nunca o pocas veces al año son insensibles con la gente, tratan a sus alumnos como objetos interpersonales, el trabajo les está endureciendo emocionalmente, los alumnos les culpan de algunos de sus problemas y no les preocupa lo que les ocurra a algunos de sus alumnos.

En cambio 14 docentes quienes representan al 23% de la población se encuentran en el nivel Medio de despersonalización, lo cual se indica que la suma de los ítems se puntúan en un rango de 6 a 9, los resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes unas pocas veces al mes muestran de actitudes distantes, insensibles y negativas hacia sus alumnos. Y finalmente 12 docentes quienes representan al 19% en Alta probabilidad de tener despersonalización, lo cual se indica que la suma de los ítems es de 10 a más, lo que demuestra que los profesionales que pertenecen a dicho

porcentaje presentan sentimientos y actitudes negativas frente a los alumnos, lo que conlleva a un proceso de endurecimiento a nivel personal, profesional y familiar.

### b) Realización personal

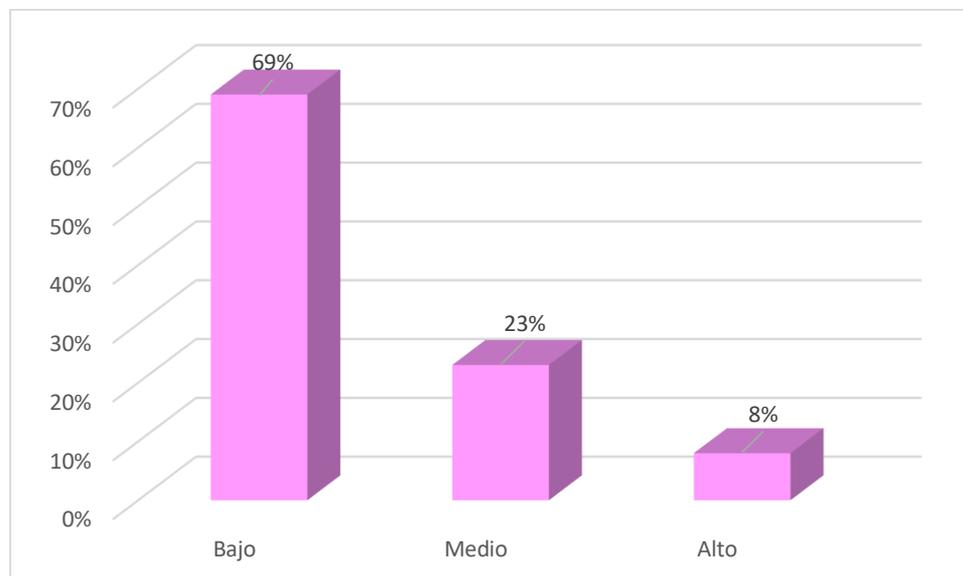
En este segmento se analiza e interpreta los resultados obtenidos a través del MBI, correspondiente a la tercera dimensión del Síndrome de Burnout.

**Tabla 7**

Nivel de realización personal en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.

Realización Personal	f	%
<b>Bajo</b>	43	69%
<b>Medio</b>	14	23%
<b>Alto</b>	5	8%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, adaptado por Fernández



**Figura 4.** Porcentaje de nivel de realización personal en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno.

**Interpretación y Análisis:** Bosqued (2008), El profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados obtenidos con él, que tienden a vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo



que tiene como resultado es la disminución en su autoestima. Es la autoevaluación negativa del individuo hacia su propio trabajo, asimismo presenta insuficiencia profesional, tiene temor a superarse profesionalmente, baja autoestima, evita las relaciones interpersonales, baja productividad, no soporta la presión laboral, todo ello lo lleva a desarrollar un deterioro progresivo de su desempeño profesional y pierde todo tipo de sentimiento de gratificación personal.

Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, a través de la suma de los 8 ítems, que pertenecen a la dimensión de realización personal, se puntúan de 6 a 0, lo que indica que la puntuación máxima es de 48.

Entonces de acuerdo a la tabla N° 7, que corresponden al Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, sobre el nivel de realización personal en las docentes del nivel inicial de las Instituciones Educativas estatales del Distrito de Puno, se puede apreciar que: de 62 docentes que equivalen al 100%; 43 de ellas, quienes representan al 69% de la población docente se encuentran en el nivel Bajo de realización personal; lo cual se indica que la suma de los ítems es menor a 34, los resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes unas pocas veces a la semana o todos los días; presentan la facilidad para comprender como se sienten sus alumnos, tratan con mucha eficacia los problemas de mis alumnos, creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente la vida de mis alumnos, se sienten con mucha energía en el trabajo, sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con sus alumnos, se sienten motivado después de trabajar en contacto con sus alumnos, creen que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo y por último en el trabajo tratan los problemas emocionalmente con mucha calma. Esto revela que los profesionales que pertenecen a dicho porcentaje no se sienten satisfechos consigo mismos y por ende con sus labores, así pues mantienen una sensación de que ha logrado muy poco dentro de entorno laboral y personal.



En cambio 14 docentes quienes representan al 23%, se encuentran en el nivel Medio de realización personal, lo cual se indica que la suma de los ítems se puntúan en un rango de 34 a 39, los resultados obtenidos en este nivel indican que las docentes que una vez a la semana o unas pocas veces al mes presentan los ítems ya mencionados y finalmente 5 docentes quienes representan al 8% en Alta realización personal, lo cual se indica que la suma de los ítems es de 40 a más, lo que demuestra que nunca o pocas veces al año demuestran tener alta satisfacción personal.

#### **4.2. Discusión**

En la presente investigación se buscó determinar el nivel del Síndrome de Burnout que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno referente al año 2019.

Tras presentar los resultados en la presente investigación se dará a establecer la discusión de los mismos.

Con respecto al Síndrome de Burnout, se obtuvo como resultado que la mayoría de la población no presenta dicho Síndrome, no obstante en un porcentaje mínimo denotando un alto nivel en agotamiento emocional y baja realización personal. (Tabla 4).

Por otro lado analizando las dimensiones, se aprecia que 42 sujetos presentan un nivel alto de agotamiento emocional; así mismo 36 sujetos se encuentran dentro del nivel bajo de la dimensión de despersonalización, y se observa que 43 docentes ostentan un bajo nivel de realización personal.

Maslach (2001), menciona que el Síndrome de Burnout se entiende como una respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus tres componentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y falta de Realización personal.



Según Chemiss & Maslach (1982) citado por Mancilla (2009). Las consecuencias de este Síndrome en la persona se presenta una serie de síntomas agrupados de diferente forma, las más destacadas son: Síntomas físicos, se evidencia “malestar general, cefalea, fatiga, problemas de sueño, ulcera y otros desordenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares, cansancio hasta agotamiento y en la mujer perdida del ciclo menstrual”. Síntomas emocionales, presentan distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, recelo, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencia de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alienación. Cuando predomina el agotamiento emocional lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas. Síntomas conductuales, muestran absentismo laboral, consumo de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir en forma relajada, falta de concentración, frivolidad para contactarse con los demás, conductas hiperactivas y agresivas, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y alto riesgo de comportamiento suicidas y juegos de azar peligrosos.

Los resultados encontrados se asemejan a los planteados por Cumpa y Chávez en el año 2013 en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo, encontrando la mayoría de población docente no presenta Síndrome de Burnout (93%), sin embargo (7%) si lo padecen, en ambos subgrupos prevaleció el agotamiento emocional y la baja realización personal. Cabe mencionar la investigación realizada por Soto y Valdivia en el año 2012, sobre los niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao, indican que las profesoras presentan niveles bajos de Burnout. Por otro lado una investigación realizada por



Echevarría en el año 2013 en su investigación en maestros de educación primaria de distintas escuelas urbanas de Quetzaltenango en Guatemala, difiere a nuestro estudio presentando los resultados que existe un gran porcentaje importante de docentes de la muestra tomada que ya padecen el Síndrome de Burnout en niveles altos y preocupantes; este porcentaje es igual al 63%.

Es posible que algunos docentes puedan estar propensos a presentar este síndrome generando en ellos fatiga crónica, irritabilidad, culpabilidad, apatía, desmotivación y desgano, en general manifestar signos y síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach, 2001).

Esta situación merece que se solucione de manera rápida en cuanto a la prevalencia de profesionales docentes que estén propensos de sufrir este Síndrome. Para ello se debe tomar en cuenta el desarrollo de estrategias de intervención que recalque la prevención y tratamiento de dicho síndrome, estas pueden ser a nivel individual como la enseñanza de estrategias de afrontamiento de control y solución de problemas, asertividad y manejo eficaz del tiempo, así mismo tomar pequeño momentos de descanso durante el trabajo, marcarse objetivos reales, aumentar y conservar las amistades con interacciones satisfactorias y emotivas, solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo así como compartir los problemas laborales; además asesorar en la ejecución de técnicas de afrontamiento que estén basados en relajación muscular, esto puede ser llevado a cabo a nivel grupal, así también como el apoyo social que disminuye el sentimiento de soledad (Gil-Monte y Peiró, 1997, citado por Andrés, De Juan, Escobar, Jarabo y Martínez, 2005).

Así mismo se identificó que las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno presentan un nivel alto de agotamiento emocional. Los



resultados revelan que el 68 % de los docentes alcanzan un nivel alto de agotamiento emocional (Tabla 5).

Maslach y Jackson en 1981, mencionan que esta dimensión hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los profesionales deben mantener con los usuarios y entre ellos mismos, este resulta perceptible cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás, pueden aparecer sentimientos de impotencia, desesperación, depresión, cólera, impaciencia, irritabilidad, aumento de la tensión, falta de cordialidad, entre otros.

Las repercusiones que pueden manifestarse en los docentes que presentan agotamiento emocional son: falta de entusiasmo para poder tratar con las demás personas viéndose reflejado en el desánimo para enfrentar diferentes aspectos de su vida no solo laboral sino social y personal. (Ausbel y Novax 1997).

Los resultados encontrados se asocian con una investigación realizada por Arís en el 2005 en docentes del nivel primario en la zona del Valle Occidental España, porque encontró que el 41.6% de los docentes presentó alta incidencia en la dimensión de agotamiento emocional. Así mismo Fernández en el 2002, realizó una investigación a docentes de nivel primario en Lima metropolitana resultando un 67 % de nivel alto en agotamiento personal. Como también Oramas en el año 2013 realizó una investigación a docentes cubanos de enseñanza primaria, la dimensión del Agotamiento emocional fue la dimensión de este síndrome con mayor índice de presencia, donde se concluye que existe una relación directa entre la edad de los encuestados con el estrés laboral siendo las personas mayores de 50 años quienes más sufren de este síndrome en la investigación realizada por Soto y Valdivia (2012), realizaron una investigación en



profesoras de educación inicial sector Callao donde se observa un alto índice de 73,9% en la dimensión de agotamiento emocional. Así mismo Fernández en el 2002, realizó una investigación a docentes de nivel primario en Lima metropolitana resultando un 67 % de nivel alto en agotamiento personal. Finalmente en la investigación realizada por Cumpa y Chávez en el año 2015 en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015; donde se muestran un nivel alto de agotamiento emocional (55%). En todas las investigaciones se observan altos índices de agotamiento emocional.

Es posible que el agotamiento emocional que se presentan en los docentes puede ser motivada por el bajo salario que reciban por su labor y esto acarrea la incertidumbre por su permanencia en el centro de labor, además la numerosa población de alumnado designado en las aulas (más de 25 alumnos por aula) conduce a un estado de abatimiento unido a las exigencias y demandas emergentes de actividades dentro de la institución. Al mismo tiempo la preocupación por las enseñanzas a los estudiantes, hacen que los profesionales se preparen constantemente en diversos temas, generando así una mayor demanda en el tiempo en cuanto a capacitaciones y estudios, resultando así una saturación emocional a nivel personal (Oramas, Almirall y Fernández, 2007).

Esta situación amerita que se realice programas de motivación, donde se incentive al profesional a desarrollar todas sus capacidades personales, esto generará satisfacción al acudir diariamente al centro de labor, por otro lado ejecutar de manera idónea programas de Gimnasia Laboral Compensatoria (GLC) o de Pausa; Es una actividad de estiramiento orientada a compensar las estructuras que pueden haber sido sobrecargados durante las actividades laborales. Este tipo de actividad prevé disminuir las tensiones del ambiente de trabajo, los vicios posturales, proporcionar una compensación a los



esfuerzos repetitivos (Bertolini, 1999; Marchesini, 2002; Zilli, 2002; Mendes y Leite, 2008)

De acuerdo con Alves (2000), los ejercicios de Gimnasia laboral, activan la circulación periférica con el calentamiento tisular y neuromuscular, que son imprescindibles en las actividades que exijan atención y tomas de decisión que resultan actos motores, promoviendo la ganancia de fuerza por el estiramiento muscular, restaurador del potencial contráctil, mejorando el retorno venoso, la capacidad de ventilación, la postura y reduciendo el estrés. Además, potencia el funcionamiento del sistema cardiovascular y respiratorio y por tanto mejora en gran consideración el aporte de oxígeno y nutrientes a los tejidos. Refuerza la psiquis humana hacia una mejor concepción y mucho más positiva de uno mismo. Un programa de ejercicio adecuado fortalece la psiquis humana, produciendo moderados efectos pero positivos sobre estados depresivos, ansiedad, estrés y bienestar psicológico. Aumenta la circulación cerebral, lo que hace al individuo más despierto y alerta, y mejora los procesos del pensamiento.

En lo antes mencionado se detalló a cerca de la dimensión de agotamiento emocional y sus repercusiones en el profesional, así pues en la investigación, también se buscó determinar el nivel de despersonalización que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno.

Los resultados revelan que el 19 % de los docentes alcanzan un nivel alto de despersonalización (Tabla 6).

Maslach y Jackson (1981), consideran a la despersonalización como la aparición de sentimientos y actitudes negativas y clínicas acerca del sujeto con el que se trabaja. Este proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización lleva a los profesionales a



considerar que esas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas. El desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional, puesto que causa un sentimiento de alienación respecto a los demás, y fija una visión negativa de los otros, y aquellos a los que antes se cuidaba o con quienes se solía trabajar resultan ahora desagradables. En general, esto se interpreta que los profesionales desarrollan actitudes negativas hacia los demás, hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida en general.

Las repercusiones que se manifiestan en las personas con despersonalización son: falta de bienestar consigo mismo y con las demás personas afectando sus relaciones interpersonales. Así mismo el profesional afectado puede tornarse agresivo y tratar de culpar sus frustraciones laborales a sus alumnos, falta de empatía, falta de sensibilidad ante hechos que en un principio le afectaba. (Rodríguez, 2013)

Los resultados encontrados se asocian a los planteados por investigación realizada por Soto y Valdivia en el año 2012, sobre los niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao, indican que solo el 6.5% se encuentra en nivel alto de despersonalización. Asimismo en la investigación realizada por Cumpa y Chávez en el año 2015, realizaron una investigación denominada; “Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015” donde se observa que solo el 20% de la población presentan altos niveles de despersonalización. Por otro lado, difieren por el estudio de Fernández en el 2002, quien en su investigación aplicada en Lima metropolitana a docentes del nivel primario, concluyó que un 65% presentan un nivel alto de despersonalización.



Es posible que la despersonalización que se presenta en los docentes pueda ser infundada por diversos motivos, uno de ellos es la falta de confianza de sí mismos por sus acciones que realizan dentro del centro de labores, el pesimismo y falta de empatía hacia los estudiantes es otro de los motivos que generan esta dimensión. (Cruz y Terrones, 2005).

Otro de los motivos y no menos importante para que se origine este tipo de sentimiento, es la falta de apoyo de los padres de familia de los estudiantes, es decir la poca presencia hacia las reuniones asignadas, el poco soporte de los padres en preocuparse por los comportamientos de sus hijos y por sus calificaciones, entre otros, hacen que los propios docentes no se sientan bien consigo mismos apareciendo pensamientos negativos hacia su persona (Oramas, Almirall y Fernández, 2007).

Toda esta situación merece atenciones rápidas y directas como incentivar el desarrollo de autoconfianza, esta se define como la capacidad para demostrar un alto nivel de seguridad y confianza en las capacidades de sí mismo, aplicándolas al logro de los objetivos fijados, ésta logra movilizar todo el potencial cognitivo y emocional del sujeto, y logra convencer a éste de que el éxito es un logro personal y que puede contagiarse al entorno de trabajo; Así pues generará en los profesionales, el desarrollo de capacidades personales hacia los demás como son la empatía y comprensión, además inculcar los valores, deberes y derechos como profesionales docentes, para generar satisfacción y armonía en el trato hacia la otra persona, no dejar de lado los programas que abarquen la gimnasia laboral puesto que se estimula y fortalece el equilibrio de la salud tanto física y mental para un buen desarrollo personal y social del docente. (Owen, 2007).



En la presente investigación, además, se buscó determinar el nivel de realización personal que presentan las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno .Los resultados revelan que el 69 % de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal. (Tabla 7)

Las repercusiones que se manifiestan en las personas con baja realización personal son: la disminución de sus competencias personales en el centro de labor, irritabilidad, inseguridad de sí mismo y de sus logros personales, falta de ejercicio profesional dentro de aula, depresión, falta de participación en el entorno social, impuntualidad, falta de logros de metas y objetivos, pérdida del entusiasmo, entre otros. Todo ello afecta la calidad de vida del profesional afectando su entorno social, organizacional, interpersonal e individual. (Maslach y Jackson, 1981)

Resultados similares encontramos en la investigación de Meza y Garay, 2017 quien realizó una investigación Instituciones Educativas Privadas del distrito de Pilcomayo en Huancayo obteniendo como resultado un nivel bajo de realización personal. Asimismo investigación realizada por Cumpa y Chávez en el año 2015, realizaron una investigación denominada; “Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015” donde se destaca que un 98% de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal haciéndolos más vulnerables de desarrollar este síndrome. En cambio los resultados difieren a los planteados por Mendoza en el 2018 realizaron una investigación denominada “Síndrome de Burnout en estudiantes de la escuela profesional de educación primaria de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, que realizan prácticas preprofesionales” solo el 4 % presentan baja realización personal. Asimismo los resultados encontrados Soto y Valdivia en el año 2012, realizaron una investigación denominada “Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial



sector Callao” se observó que solo el 11,1% presentan baja realización personal. También mencionaremos a Fernández en el año 2002 quien realizó una investigación en Lima metropolitana a docentes del nivel primario obteniendo como resultado un 31% de baja realización personal.

Es posible que la falta de realización personal que se presentan en los docentes pueda ser motivada por la falta de competencias personales dentro de la institución donde labora, esto quiere decir que el cumplimiento de sus objetivos no se da al cien por ciento y esto genera un estado de melancolía, frustración, desgano, falta de seguir adelante y por ende baja autoestima. Todo ello además hace que el docente vea de manera negativa su trabajo y prevalezca el pesimismo, así también como sentirse ineficaz en el centro de labores originado sobre todo por la falta de atención por parte de los alumnos, en general sentirá que su capacidad de logro dentro del centro de labor ha desaparecido (Gómez, S.; Gómez, I., 2004).

Esta situación amerita que se realice mejoras en las habilidades de afrontamiento de cada sujeto lo que implica posibilitarle estrategias como el distanciamiento del problema, intento de regular y controlar las propias respuestas emocionales, reevaluación positiva de los efectos estresantes que presenta el problema, confrontación de la situación, así mismo trabajar la aceptación de la responsabilidad y planificación de sus propias estrategias motivadoras para un buen desenvolvimiento y cumplimientos de sus competencias personales desaparecido (Gómez, S.; Gómez, I., 2004).



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno si presentan el Síndrome de Burnout. En un 55% de la población docente se encuentran en situación de riesgo, presentando síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; afectando negativamente a la salud y en el ámbito laboral. Por otro lado en un 45% no presentan dicho síndrome, ya que presentan niveles bajos en agotamiento emocional, despersonalización y un nivel alto en realización personal, así logrando crear un ambiente favorable en su entorno.

**SEGUNDA:** En la dimensión de agotamiento emocional se concluye que las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno, el 68% de las docentes presentan un nivel alto de dicha dimensión. Así notándose una población en riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout.

**TERCERA:** Se concluye que las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno, el 19% de las docentes presentan un alto nivel de despersonalización, representando a un porcentaje menor. Así notándose una población proclive en desarrollar el Síndrome de Burnout.

**CUARTA:** En la dimensión de realización personal se concluye que las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Puno, el 69% de las docentes presentan un nivel bajo de realización personal. Así notándose una población riesgo en desarrollar el Síndrome de Burnout.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** El Síndrome de Burnout es un mal que está aquejando en la actualidad a todos los profesionales ya que si no es detectado antes y controlarlo a tiempo, afecta en su bienestar físico, psicológico y laboral de la persona que lo padece. Por ello es imprescindible que los directivos de las Instituciones educativas en general, sean evaluados a través del MBI por lo menos una vez durante el año para saber que actitudes y sentimientos presentan los docentes en el ámbito laboral. Y para las docentes que sufren Síndrome de Burnout se recomienda el hábito de la buena alimentación, ejercicio físico constante, las actitudes positivas y la relajación periódica.

**SEGUNDA:** El agotamiento emocional es el núcleo del Síndrome de Burnout por ello es trascendental mantener un nivel bajo, por lo que se recomienda a las docentes asistir a programas de motivación, donde se incentive al profesional a desarrollar todas sus capacidades personales, por otro lado ejecutar de manera idónea programas de Gimnasia Laboral Compensatoria. A los directores realizar programas y charlas preventivas para estar alertas en la salud integral de los docentes para prevenir del síndrome de Burnout.

**TERCERA:** En la dimensión de despersonalización se recomienda a las docentes y directores de las instituciones educativas implementar talleres promoviendo actividades, estrategias o técnicas de afrontamiento frente a esta dimensión como estrategias de recuperación de sensibilidad como practicar el arte (música, danza, canto, etc.), ya que el arte ha



demostrado ser un factor importante de relajación, para evitar que los docentes pasen por las demás dimensiones y llevándolos a padecer Síndrome de Burnout.

**CUARTA:** En la dimensión de realización personal los resultados no son favorables puesto que los docentes presentan una baja realización personal. Por ello se recomienda a las docentes desarrollar talleres para elevar la autoconfianza, esto repercute a que desarrollen la capacidad de un alto nivel de seguridad y confianza en sí mismo y lograr convencer a éste, de que el éxito es un logro personal y que puede contagiarse al entorno de trabajo.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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



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



- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory, Manual* Madrid España, artículo recuperado del 1 de septiembre de <http://www.tradiciones.com/>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (en inglés). Consulting Psychologist Press.
- Mena, L. (2010). *El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo (Tesis doctoral)*. Universidad de Granada, Granada.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. SCielo,
- OMS. (2000). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud.
- Oramas, A. (2013) Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en personal docente Escuela Nacional De Salud Pública. Tesis inédita. La Habana, Cuba.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. C. & Huertas, R. E. (2005). *El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Revista IIPSI, Facultad de Psicología.
- Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA.
- Soto, C. G., & Valdivi, E. N. (2012). *Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao*. Lima-Perú: Escuela de Pstgrado. Iniversidad San ignacio de Loyola.
- Trallero, C. (2006). Tratamiento del estrés docente y prevención del Burnout con musicoterapia autorrealizadora. Revista Virtual Psiquiatría.com.
- Unesco. (2005). *Condiciones de Trabajo y Salud Docente*. Estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay.



## ANEXOS



## ANEXO 1

### CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH PARA DOCENTES

DATOS INFORMATIVOS:

1.1. INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL: \_\_\_\_\_

1.2. FECHA DE LA ENCUESTA: \_\_\_/\_\_\_/ 2019

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

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

Nº	ENUNCIADOS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VZ A LA SEMANA	UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS
1	Me siento emocionalmente agotado /a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.							
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando . Me siento quemado por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo							



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

FUENTE: Fernández (2002)

“GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN”



**ANEXO II**  
**BASE DE DATOS**

N° DE DOCENTES	ENUNCIADOS																				DIMENSIONES				
	E1	E2	E3	E6	E8	E13	E14	E16	E20	E5	E10	E11	E15	E22	E4	E7	E9	E12	E17	E18	E19	E21	E21	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN
1	4	2	0	2	4	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	0	2	0	6	0	3	0	19	12	14
2	4	6	5	5	5	5	6	2	3	3	1	2	4	1	2	6	1	2	4	1	2	0	41	11	18
3	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5	6
4	5	3	4	5	0	3	1	0	3	1	1	1	1	1	3	1	2	0	1	2	0	1	24	5	10
5	5	4	6	5	5	5	6	2	2	1	2	3	0	2	3	5	4	4	0	2	3	1	40	8	22
6	1	1	1	5	4	4	4	5	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	0	1	28	9	13
7	1	1	0	2	1	0	1	1	5	1	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	4	12	4	7
8	5	3	0	5	0	0	1	0	3	1	2	3	0	2	3	1	2	3	1	2	3	1	17	8	16
9	5	4	6	5	5	5	6	5	4	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	45	4	5
10	1	1	1	5	1	1	6	1	1	3	2	2	3	2	1	5	5	4	5	5	6	6	18	12	37
11	1	1	0	2	5	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	21	5	4
12	1	5	3	5	1	4	6	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	5	8
13	1	1	0	2	1	6	4	3	3	3	2	2	6	1	6	6	5	6	5	6	5	6	21	14	45
14	5	3	0	5	4	3	1	0	3	2	2	2	4	1	2	6	1	6	6	6	6	6	24	11	39
15	4	4	6	6	5	5	6	2	5	4	2	2	6	1	2	6	1	2	6	1	2	6	43	15	26
16	3	3	0	5	3	3	1	0	4	3	1	2	2	1	2	6	4	5	6	5	6	6	22	9	39
17	5	4	6	3	5	5	6	2	3	2	1	2	6	1	1	1	1	1	1	1	1	0	39	12	7
18	5	6	5	5	1	1	6	1	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	32	3	0
19	6	6	5	5	1	1	6	1	2	2	1	2	6	1	2	6	1	2	6	1	2	6	33	12	26
20	3	3	4	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	26	5	5
21	6	5	5	5	4	2	1	0	2	1	2	3	2	2	3	6	6	5	6	4	6	1	30	10	37
22	5	4	5	5	5	1	6	2	3	1	0	0	1	2	3	0	2	0	0	0	0	1	36	4	6
23	5	4	5	4	5	1	5	2	3	1	2	3	3	2	6	5	6	6	6	6	6	6	34	11	47
24	6	5	5	3	3	2	6	0	2	1	1	3	1	2	3	6	2	6	6	5	3	1	32	8	32
25	5	4	5	5	6	1	4	2	3	1	2	3	2	2	0	0	2	0	1	2	0	1	35	10	6
26	6	5	5	3	4	2	6	0	2	1	0	0	1	2	3	6	2	3	6	6	6	1	33	4	33
27	5	4	5	5	5	1	2	2	3	1	2	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	32	8	0
28	5	4	5	5	4	1	0	2	3	1	0	0	1	2	3	6	2	3	6	6	6	6	29	4	38
29	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	29	4	0
30	4	5	4	5	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	5	8
31	5	4	6	5	5	5	6	2	3	2	0	2	0	1	1	6	6	6	6	6	6	1	41	5	38
32	1	4	4	4	4	4	6	1	2	2	2	3	2	3	6	6	5	6	4	6	1	2	30	12	36
33	1	1	4	5	5	5	5	5	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	36	3	0
34	1	1	4	4	4	4	5	5	4	1	1	1	0	1	0	5	5	5	5	5	5	6	32	4	36

