



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DURANTE LAS  
CLASES VIRTUALES DEL CEBA ANDRÉS AVELINO CÁCERES  
DISTRITO EL AGUSTINO LIMA, 2021.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**JOSE LUIS GARCIA MACAVILCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:**

**EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA**

**PUNO - PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

*A mi esposa Eraida por brindarme aliento firme para cumplir mis metas.*

*A mis hermanos Julio y Ana por estar siempre a mi lado apoyándome siempre.*

*A la memoria de mi madre Celsa por su amor y su ejemplo de vida.*

*A mi padre José por enseñarme a no rendirme ante nada y siempre preservar a través de sus sabios consejos.*

**José Luis García**



## AGRADECIMIENTO

*Al Dr. Lucio Bernardo Condori Pilco, como asesor y docente, por la orientación académica que me ha brindado durante la investigación.*

*A mi familia por el apoyo y alegría que me brindan día a día que me motivan para culminar mis estudios.*

*A mi papá José por su amor y comprensión.*

*A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.*

**José Luis García**



## ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE TABLAS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 9**

**ABSTRACT..... 10**

### **CAPÍTULO I**

#### **INTRODUCCIÓN**

**1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 12**

**1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 155**

1.2.1 Problema general ..... 15

1.2.2. Problemas específicos ..... 15

**1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 15**

**1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 16**

1.4.1 Objetivo general ..... 16

1.4.2 Objetivo Específico ..... 16

### **CAPÍTULO II**

#### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES ..... 177**

**2.2. MARCO TEÓRICO..... 21**

2.2.1. Síndrome de burnout o desgaste profesional..... 21

**2.3. MARCO CONCEPTUAL ..... 26**

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

**3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO..... 277**

**3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO ..... 27**



<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO</b> .....	28
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO</b> .....	30
<b>3.5. PROCESAMIENTO</b> .....	30
<b>3.6. VARIABLES</b> .....	31
<b>3.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	31
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1 RESULTADO</b> .....	32
<b>4.2. DISCUSIÓN</b> .....	37
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	41
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	43
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	44
<b>ANEXOS</b> .....	47

**Área:** Interdisciplinaridad en la dinámica educativa: Ciencia Tecnología y ambiente.

**Tema** Educación en salud.

**Fecha de sustentación: 07/ dic /2021**



## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1.	La población está conformada por 21 docentes de CEBA Andrés Avelino Cáceres.....	30
Tabla 2.	Síndrome de burnout .....	31
Tabla 3.	Nivel de agotamiento emocional en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.....	32
Tabla 4.	Nivel de despersonalización en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.....	33
Tabla 5.	Nivel de realización personal en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.....	35
Tabla 6.	Nivel de síndrome de burnout en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.....	36



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Ubicación del CEBA Andrés Avelino Cáceres .....	27
Figura 2.	Nivel de agotamiento emocional. ....	32
Figura 3.	Nivel de despersonalización. ....	34
Figura 4.	Resultado del Nivel de realización personal.....	35
Figura 5.	Resultado del Nivel de síndrome de Burnout .....	36



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**CEBA:** Centros de Educación Básica Alternativa

**MINEDU:** Ministerio de Educación

**OIT:** Organización Mundial del Trabajo

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

**SQT:** Síndrome del Quemado por el Trabajo

**UGEL:** Unidad de Gestión Educativa Local

**UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura



## RESUMEN

La investigación titulada Síndrome de burnout en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres del distrito El Agustino Lima, 2021; tiene como objetivo general determinar el nivel del síndrome de Burnout en los docentes del CEBA durante las clases virtuales de la Institución Educativa Andrés Avelino Cáceres del distrito El Agustino Lima. El tipo de investigación según el propósito es básico y según la naturaleza del problema es una investigación de tipo diagnóstica. La población estuvo conformada por 21 docentes entre nombrados y contratados del CEBA colegio Andrés Avelino Cáceres distrito de El Agustino Lima. El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario Maslach para docentes.

Los resultados concluyeron que el síndrome de Burnout está presente en los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, de la siguiente manera: nivel alto 52,2% de docentes, nivel medio 7,9% de docentes y en el nivel bajo 33,3 % de docentes. Respecto Al agotamiento emocional se determinó que el 76,2% de docentes tienen un nivel alto, el 9,5% tienen nivel medio y 14,3% de docentes tienen nivel bajo. En la despersonalización se determinó que el 90,5% de docentes tienen un nivel alto y el 9,5% tienen un nivel bajo. En la realización personal el 9,5% de docentes tienen un nivel alto, el 14,3% tienen un nivel medio y el 76,2% de docentes tienen un nivel bajo.

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



## ABSTRACT

The research entitled Burnout syndrome in teachers during virtual classes at CEBA Andrés Avelino Cáceres of the El Agustino Lima district, 2021; has as a general objective to determine the level of the Burnout syndrome in the CEBA teachers during the virtual classes of the Andrés Avelino Cáceres Educational Institution of the El Agustino Lima district. The type of investigation according to the purpose is basic and according to the nature of the problem it is a diagnostic investigation. The population was made up of 21 teachers among those appointed and hired from the CEBA Andrés Avelino Cáceres school in the district of El Agustino Lima. The instrument for data collection was the Maslach questionnaire for teachers.

The results concluded that the Burnout syndrome is present in the teachers of the CEBA Andrés Avelino Cáceres district of El Agustino Lima, as follows: high level 52.2% of teachers, medium level 7.9% of teachers and in the low level 33.3% of teachers. Regarding the first dimension emotional exhaustion, it was determined that 76.2% have a high level, 9.5% have a medium level and 14.3% of teachers have a low level. In the depersonalization, it was determined that 90.5% have a high level and 9.5% have a low level. In the personal fulfillment, 9.5% of teachers have a high level, 14.3% of teachers have a medium level and 76.2% of teachers have a low level.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En el año 2020, se vivió a nivel global una coyuntura sin igual, los gobiernos de todos los países han promulgado estado de emergencia sanitaria debido a la pandemia COVID-19 que aún en el 2021 se sigue viviendo con diferentes variantes del mortal virus, esta pandemia ha afectado la salud de las personas de diferentes edades y no solo a aquellas que no cumplen las medidas preventivas y el uso adecuado de mascarillas y protector facial, sino también; hacia las personas que ejercen en el ámbito sanitario y social. Esta situación a generando en sí estrés en todas las personas ya que se enfrentaron a diferentes cambios en el trabajo.

El estrés ha sido un tema que ha generado preocupación e interés a varios profesionales de la salud de la conducta humana desde hace ya varios años. El estrés laboral crónico puede traer consigo consecuencias físicas y mentales que afecta la vida de las personas, incidiendo a la vez en su rendimiento laboral repercutiendo de manera directa en la organización en la que labora (Savio, 2008; Osorio y Cárdenas Niño, 2017).

En el ámbito educativo también se tuvo que buscar estrategias para continuar con las clases de los estudiantes de todos los niveles, recurriendo a formas no presenciales a través del uso de recursos tecnológicos. Ante esta situación el docente se enfrentó a nuevos retos y mayor tiempo de trabajo generando un estrés laboral.

Actualmente los docentes peruanos se enfrentan a los avances tecnológicos, los cambios curriculares planteados desde el gobierno y las mayores exigencias para un buen desempeño laboral y su evaluación; es decir; hay una presión y recarga laboral (Mogollon y Rojas, 2020).



La presente investigación se realizó con la finalidad de hacer un diagnóstico sobre el nivel de Síndrome de Burnout en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres del distrito El Agustino Lima, 2021.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la pandemia del COVID-19 ha cambiado la vida de todas las personas, en el trabajo y en la familia.

La economía de todos los países está inmersa en la peor crisis desde la Segunda Guerra Mundial. Todo ha cambiado, desde el Estado hasta la sociedad, la cultura, las relaciones humanas y sobre todo la forma de trabajo, pasando de un trabajo presencial a un trabajo remoto para evitar la propagación de la pandemia.

La educación fue un desafío a nivel mundial, un cambio en la organización y planificación del año escolar para los directivos, maestro y estudiantes. Esto porque se implementó la educación virtual en todos los colegios y universidades en todas partes del mundo para evitar la propagación del coronavirus en estudiantes, docentes y padres de familia.

La Organización Mundial de la Salud (2018), menciona que los estresores en el trabajo es una amenaza que está afectando entre 50 a 80% de trabajadores en el mundo, encabezando países como México 80%, China 75%, Suiza 68%, Estados Unidos 60%, Noruega 35%, Suecia 31%, Alemania 28%, España 15% y Holanda 10%; repercutiendo de forma negativa físicamente y mentalmente; es decir, físicamente presenta enfermedades endocrinas, afecciones respiratorias, digestivas o neurológicas; y mentalmente presentan tristeza, depresión, ansiedad, insomnio, dolor de cabeza e incluso riesgo suicida. Este flagelo provoca elevadas formas de evaluación del ámbito laboral negativamente; ocasionando bajos niveles de rendimiento laboral, escasa



productividad y ausentismo.

Según la OMS el síndrome de burnout figurará en la próxima clasificación internacional de enfermedades (CIE -11) como un problema asociado al estrés crónico en el trabajo. Además, expertos estiman que dicho síndrome afecta al 10% de los trabajadores y en sus formas más graves a entre el 2% y 5% (El País, 2019). A lo largo de la última década en Perú se siguen realizando estudios respecto a este tema; según Fernández (2002)

En Perú, el estado está en lucha contra la pandemia COVID-19, el Poder Ejecutivo ha decretado cuarentena, distanciamiento social, cierre de fronteras e incluso suspensión de las clases educativas presenciales.

El distanciamiento social obligatorio, en todas las regiones del Perú; la necesidad de cuidar la salud de los estudiantes y profesores, diversas instituciones educativas, públicas y privadas, realizarán las clases de manera virtual en lugar de la modalidad presencial. Para ello, el Ministerio de Educación ha implementado programas educativos como la web Aprendo en Casa, radio y tv para todos los niveles de EBR inicial, primaria, secundaria y CEBA.

Ante esta propuesta del desarrollo de las clases virtuales, los docentes del CEBA muestran su preocupación, ya que no cuentan con herramientas básica para el dictado de las clases remotas, como plan de datos de internet, laptop, computadora y sobre todo algunos las Tics. Todas estas dificultades repercuten en el desenvolvimiento de los docentes en el ámbito laboral, generando trastornos o desequilibrios en la salud física y mental.

El Ministerio de Salud del Perú en un estudio realizado señala que los estresores en el ámbito educativo son causales por el exceso de labores que realizan durante su jornada laboral, materiales de trabajo inadecuados o insuficientes, los docentes aportan



el material didáctico, incapacidad docente en el desarrollo de tareas, excesivo alumnado por cada docente, trae dificultades del aprendizaje, indisciplina, desatención, desmotivación y desinterés, exigencias de superiores, carencia de apoyo administrativo y de padres de familia; impactando en la salud física y psicológica, manifestando cansancio, depresión, hipertensión, cardiopatías, desconcentración, desmotivación, no toman decisiones, insomnio, irritabilidad, angustia, malhumor e hipersensible a críticas, ocasionando no disfrute su labor, con escaso compromiso y afecta su rendimiento laboral.

En el distrito de El Agustino departamento de Lima, la pandemia afectó a su población que según el INEI el Agustino se ubica en el cuarto lugar de casos confirmados y fallecidos por COVID-19 con 331 casos por cada 10,000 habitantes. En consecuencia la comunidad educativa del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito de El Agustino, brindan una educación a distancia a los estudiantes, ante ello; los docentes están expuestos diariamente a factores estresantes durante su jornada laboral virtual en sus hogares, por sobrecarga laboral remota, donde al problema de conectividad de los estudiantes por falta de internet, trae consigo que el ambiente esté cargado de diferentes motivaciones, estados de ánimos e intereses divididos; por ende, siente una presión para cumplir con su clase virtual.

Los docentes del CEBA durante las clases virtuales tienen una labor cada vez más compleja y diversa que exige una mayor preparación, tiempo en la computadora, pero también estrés personal debido a los diferentes cambios y exigencias del MINEDU.



## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, 2021?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según el agotamiento emocional en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Abelino Cáceres distrito?

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según la despersonalización en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Abelino Cáceres distrito?

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según la realización personal en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Abelino Cáceres distrito?

## 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se justifica por la utilidad para el investigador que determinará el nivel de estrés que presentan los docentes de Ceba durante clases virtuales del colegio Andrés Avelino Cáceres distrito el Agustino. Además, es de gran relevancia para la sociedad educativa, esta constituye un trabajo que servirá para conocer y expresar la situación que le ha desbordado al docente y la capacidad de adaptación a la educación virtual, así como el desgaste emocional y profesional que sufren por la sobrecarga de trabajo remoto. Es así que, a lo largo del desarrollo del tema, se obtendrá información relevante que indique el nivel de síndrome de burnout que experimentan los docentes durante las clases virtuales del Ceba.

Así mismo, en el nivel teórico, permitirá construir y sistematizar un conjunto de conocimientos tendientes a elaborar un cuerpo conceptual y referencial sobre síndrome de



Burnout en los docentes de Ceba durante clases virtuales del colegio Andrés Avelino Cáceres distrito el Agustino Lima en la modalidad a distancia por el contexto del Covid-19.

Se justifica por su valor práctico, ya que los directivos y docentes serán los beneficiados con los resultados que se obtengan del trabajo de investigación, los cuales ayudará a mejorar el trabajo docente en las clases virtuales y la mejora de la práctica pedagógica de los docentes en la enseñanza virtual, lo que permitirá a resolver un problema real en relación con las variables de estudio de esta tesis.

Se justifica ya que se logrará identificar el grado de estrés emocional en los docentes de Ceba en las clases virtuales colegio Andrés Avelino Cáceres distrito el Agustino y de esta manera dar a conocer a los directivos del Ceba Andrés Abelino Cáceres distrito el Agustino para que puedan tomar medidas o acciones para la mejora en el desempeño laboral virtual de cada uno de ellos.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de síndrome de burnout en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima

### **1.4.2 Objetivo Específico**

Identificar el nivel de agotamiento emocional en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres.

Identificar el nivel de despersonalización en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres

Identificar el nivel de realización personal en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

Pokhrel (2017), en su investigación titulada “Estrés laboral en maestros de secundaria de Sikkim”. Su tesis tuvo como objetivo analizar el estrés laboral entre maestros de secundaria de Sikkim. La metodología utilizada fue de tipo de investigación descriptiva correlacional, no experimental y de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. La población es de 320 profesores (160 varones y 160 féminas). La frecuencia del estrés laboral entre los maestros fue moderada 64.9%, y el 35.1% no lo tuvo; en tanto a la puntuación del estrés laboral 32,81% estrés alto, 30.93% estrés laboral normal, el 26,25% bajo estrés y 10.01% sin estrés; de acuerdo a la carga de trabajo 21.5%, mal comportamiento de los alumnos 18.5%, la falta de reconocimiento de su labor 17.7%, falta de recursos económicos y materiales en el aula 18.9%, pobre interrelación con otras instituciones 16.47%. Concluye que, para el maestro, el estrés puede estar relacionado con un problema de carga de trabajo, mala conducta del estudiante, falta de reconocimiento de la labor del profesional, falta de recursos materiales didácticos en el aula y malas relaciones con los compañeros de trabajo

Gogo (2016) en su investigación “Niveles de estrés en maestros de nivel secundaria y su implicación en los estudiantes desempeño académico en Kenia: un estudio de caso de Kakamega”. Su tesis tuvo como objetivo investigar los niveles de estrés entre los maestros de escuelas secundarias públicas y su implicación en el rendimiento académico de los estudiantes. El método utilizado fue hipotético deductivo de enfoque cuantitativo diseño no experimental se aplicó un cuestionario. La población



es de 134 profesores. Se determinó que el 6,06% registran bajos niveles de estrés, 37.37% niveles moderados de estrés y 56.57% registró altos niveles de estrés. Concluye que los niveles de estrés tienden a la baja productividad, los profesores deben aplicar técnicas de creación y mantenimiento óptimo de los niveles de estrés entre los docentes con fines de mejorar y mantener el rendimiento académico.

Shkëmbi (2015), en su investigación titulada “El estrés laboral entre los profesores en Kosovo”. Su tesis tuvo como objetivo identificar los patrones de estrés en el lugar de trabajo relacionados con la edad y el género, así como examinar el papel del estado civil, el nivel educativo y la experiencia laboral en una muestra de maestros de Kosovo. El método utilizado fue hipotético deductivo de enfoque cuantitativo diseño no experimental se aplicó un cuestionario a la población constituida por 799 profesores. Se determinó que el 33,2% reportaron altos niveles de estrés, 38% registraron niveles de estrés, y 10.3% informaron bajos niveles de estrés; en cuanto a los estresores específicos, salarios inadecuados 36.8%, ambiente de trabajo físico 30.1%, y estudiantes indisciplinados 26.2%, falta de respeto de los demás 21.1%, falta de respeto de los supervisores 16.5%, responsabilidades poco claras 14.9%, sobrecarga de trabajo 14.6%, demasiado trabajo administrativo 14.3%, inseguridad laboral 8.7%, relación insatisfecha con colegas 8.2%, falta de control 6.9% y problemas familiares 5.2%. Concluye que los niveles de estrés que experimentan los docentes en Kosovo son explicables a través de los niveles de educación y lugar de residencia, no obstante, hay relaciones complejas entre diferentes tipos de factores estresantes y características.

Triveño (2018), realizó un estudio titulado “Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la Red N° 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho”. Su tesis tuvo como objetivo investigar la relación entre el estrés laboral y el



compromiso organizacional en docentes. El método utilizado fue hipotético deductivo de enfoque cuantitativo diseño no experimental se aplicó un cuestionario. La población estuvo constituida por 166 docentes. Los resultados fueron que percepción de los docentes, el 6% considera que el estrés laboral es normal, 27,7% es leve, 53% es moderado y 13,3% es severo. La percepción de los docentes, 10,8% considera que el compromiso organizacional es bajo, 77,7% es regular y el 11,4% es alto. Concluye que la relación significativa entre las variables estrés laboral y el compromiso organizacional en los docentes es negativa y con un nivel de correlación baja ( $r = -.213$ ).

Duncan (2018), en su investigación “Estrés y desempeño docente en Instituciones educativas públicas de la Red N°06 de San Juan de Lurigancho”. Su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño docente en las Instituciones educativas públicas de la Red n°06 San Juan de Lurigancho. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, cualitativo, método descriptivo, no experimental, de corte transversal, y diseño correlacional. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. La población estuvo constituida por 102 profesores. Se pudo determinar frecuencia del estrés en los docentes fue medio con un 57.8%, seguido de 37.3% bajo, y alto 4.9%; con respecto a las consecuencias psicológicas del estrés, ansiedad bajo 57.8%, medio 35.3% y alto 6.9%; depresión bajo 79.4%, medio 15.7% y alto 4.9%; presión de docentes medio 58.8%, bajo 29.4% y alto 11.8%; desmotivación medio 56.9%, bajo 35.3% y alto 7.8%; mal afrontamiento alto 55.9%, medio 41.2%, y bajo 2.9%. Concluye que se encontró una correlación ( $Rho = -.463$ ) ente el Estrés y desempeño docente y es significativa ( $p \text{ valor} = .000$  menor que 0,05).

Zavaleta (2018) en su investigación titulada “Estrés laboral en el desempeño docente de las Instituciones Educativas de la Red 8 del distrito de San Martín de Porres”.



Su tesis tuvo como objetivo identificar la incidencia del estrés laboral en el desempeño docente de las Instituciones Educativas de la Red 8. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, cualitativo, método descriptivo, no experimental, de corte transversal, y diseño correlacional. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con una población de 74 profesores. Se determinó que el estrés laboral fue 36.49% de los docentes presentan bajo estrés laboral, mientras que el 45.95% presentan nivel de medio de estrés laboral y el 17.57% presentan alto estrés laboral; según el estrés en el desempeño docente fue regular 54.06%, seguido de malo 28.38% y bueno 17.57. Las conclusiones fueron que tanto el estrés y el desempeño laborales presentan un nivel medio de estrés, en tanto a las dimensiones desempeño docente, entorno del docente, dimensión institucional, pedagógica e intrapersonal presentan un nivel medio.

García (2018) en su investigación “Estrés laboral y desempeño docente, Institución Educativa N°6151 “San Luis Gonzaga” San Juan de Miraflores”. Su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño docente, Institución Educativa N° 6151 “San Luis Gonzaga. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, cualitativo, método descriptivo, no experimental, de corte transversal, y diseño correlacional. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. La población estuvo constituida por 90 profesores. Se determinó que el estrés laboral según los docentes fue medio 73.3%, seguido de alto 22.2% y bajo 4.4%; con respecto al desempeño del docente fue medio 61.1%, seguido de bajo 24.4%, y bajo 14.4%; según dimensiones cansancio emocional fue medio 41%, despersonalización fue bajo 38%, realización personal fue regular 38%. Se pudo observar que el estrés laboral no se relaciona directa ( $Rho=0, 102$ ) y significativamente ( $p=0.339$ ) con el desempeño docente, Institución Educativa N° 6151 “San Luis Gonzaga”, San Juan de Miraflores, 2018, se probó la hipótesis nula siendo esta correlación positiva muy baja.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Síndrome de burnout o desgaste profesional

Según Gil-Monte (2003) el síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo se define como la respuesta al estrés crónico en profesionales sin buena adaptación a sus actividades laborales originando la sensación de agotamiento, sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas que le rodean. Sin embargo, se diferencia del estrés crónico identificándose como un síndrome que es producto de las fuentes de estrés originados en la relación del profesional al cliente y a la organización.

El docente describe varios síntomas, como considerar que tiene muchas exigencias emocionales en su trato con los demás, de ahí que una dimensión de este síndrome apunte el agotamiento emocional. También el docente describe tener una disminución de la empatía, culpa y negativismo en las relaciones con los demás, como si de repente fuera otro, de ahí la despersonalización. ( Kornhauser, 2010).

Kyriacou (2018), reportó que el estudio en la Universidad de Missouri, muestra que el estrés en docentes se debe principalmente a tres factores; el comportamiento de los estudiantes, la evaluación del desempeño y la administración del tiempo.

Según Bosqued (2008) el síndrome de burnout se instaura en la persona de manera lenta por lo que el afectado no llega a percatarse de la verdadera magnitud del problema que le acecha. Comienza a notarse distinto relacionándolo con un cansancio pasajero, pero sin conocer el motivo exacto. El trabajo le pesa cada vez más, lo que antes lo abordaba con sana resignación ahora le parece inabordable; termina agotado y vacío de las jornadas laborales. Ya no tiende a distribuir su momento de ocio, simplemente se dispone a dormir y olvidarse de todo y de todos. Su trato con los pacientes, alumnos o



clientes se enfría, y nota que cada vez es más difícil enfrentarse a ellos y soportarlos. Se muestra irritable, desgastado, con la sensación de no poder más y de estar perdiendo el control de su vida.

La Salud Mental del Profesorado para motivar a los administrativos educativos a que fomenten y financien investigaciones rigurosas sobre el tema del estrés. Según Pilar Sánchez, hoy, en el momento actual, los docentes están sometidos a grandes presiones en su trabajo por múltiples causas, y estas tensiones afectan negativamente a este colectivo convirtiéndose en una de las causas frecuentes de las bajas profesionales por enfermedad. (Guerrero, 2010)

El estrés laboral docente según Kyriacou y Sutcliffe (1978), se define como aquella experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto de su trabajo.

En síntesis, en la actualidad la definición del Síndrome del Quemado por el Trabajo (SQT) es: “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objetivo de trabajo son las personas en cualquier tipo de actividad” (Gil Monte, 2005).

Los estudios de Maslach y Jackson (1986: 101) defienden que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características que son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Según las definiciones de los investigadores citados anteriormente podemos decir que la labor docente es una actividad profesional muy demandante, que implica para quienes se desempeñan en esta profesión, estar expuesto a una diversidad de riesgos de



índole psicosocial, siendo uno de los más desgastantes, el estrés laboral. El estrés laboral, hace referencia a un estado de tensión psíquica, física o de ambas, que está mediada por una serie de factores laborales u organizacionales. Cuando el estrés laboral se hace crónico, puede derivar en el padecimiento del síndrome de burnout o de desgaste profesional, que se caracteriza por sus tres dimensiones patognomónicas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

### **Agotamiento emocional**

El agotamiento emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado según (Buzzetti, 2005). También puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993) citados en la tesis doctoral de Buzzetti (2009). Según Maslach y Leiter (1997) citado por la misma (Buzzetti, 2005) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto.

La dimensión de Agotamiento Emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Buzzetti, 2005).

El agotamiento emocional se refiere a la situación en que los trabajadores perciben que no pueden dar más a nivel afectivo, del mismo modo a un agotamiento de energía y de recursos personales emocionales, debido al contacto diario con personas a las que tiene que atender como parte de su trabajo y por último siente un estado de desmotivación en sus labores.



## **Despersonalización**

Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

La dimensión de despersonalización o cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento, toda esta teoría planteada según (Buzzetti, 2005).

Por despersonalización, se entiende un cambio en la manera ser y el comportamiento del docente que se asocia con cinismo y el trato distante del trabajador, el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que va dirigido el trabajo, siendo tratadas las mismas de forma deshumanizada debido a la insensibilidad afectiva, chupándoles de sus problemas (por ejemplo, el paciente tiene bien merecida su enfermedad.).

## **Realización Personal**

Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una



baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

La dimensión de Realización Personal en el trabajo fue renombrada: antes se la conocía como logro reducido o ineffectividad, sin embargo, se siguen conservando intactos la agrupación de síntomas de la dimensión. Igual que en las dos dimensiones anteriores, se le critica a los autores la falta de respaldo teórico que apoye el cambio de nombre, dado que no queda claro a que se refieren finalmente con el concepto (Shirom y Shmuel, 2002)

Según Moriana y Herruzo (2004), señalan que las consecuencias del síndrome de burnout en los docentes son las derivaciones en los aspectos personales de los docentes, el síndrome acentúa la imposibilidad para distanciarse del centro de labores, complicaciones para dormir, problemas corporales asociados a dolencias en diferentes partes del cuerpo, entre otras afecciones; También destacan el consumo de alcohol por los docentes. Por otra parte, confirman que el no estar satisfecho y la presión del trabajo tienen relación o están asociados a síntomas manifestados en actitudes depresivas, conductas ansiosas y sobre todo de tipo somático, depresivo, de ansiedad, nerviosismo y preocupación. Las consecuencias que a nivel psicológico afectan a los docentes son numerosas, tales como: nivel bajo de la autoestima, tendencia a la soledad, auto culpa, comportamientos negativos a uno mismo y los demás que le rodean, entre otros estados socioafectivos que repercuten en su desempeño laboral del docente.



La baja realización personal tiene que ver con sentimientos de estancamiento profesional que se asocian a una falta de desarrollo en el ámbito laboral y actitudes negativas hacia el trabajo del mismo modo en el trabajo se refiere a la tendencia de los profesionales a auto evaluarse negativamente, sintiéndose descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales, todo esto afecta su capacidad para llevar a cabo su trabajo y relacionarse con las personas que atienden.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Síndrome de Burnout:** Está relacionado al ámbito laboral es un cansancio tanto físico como mental, la cual conlleva al individuo a idear un juicio negativo sobre su persona y sobre su trabajo, ocasionando paulatinamente una pérdida de atención por las personas a las cuales atienden.

**Agotamiento emocional:** Es el síntoma central del burnout, por lo que comprende una profunda fatiga física, cognitiva y emocional que disminuye la capacidad de los sujetos para trabajar de manera productiva sintiéndose positivas con respecto a sus actividades laborales.

**Despersonalización:** Es una reacción negativa, insensible o excesivamente apática hacia diferentes aspectos en el ámbito laboral, la cual representa una erosión del compromiso por lo que suele desarrollarse en respuesta al agotamiento emocional.

**Realización Personal:** Es la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El CEBA Andrés Avelino Cáceres se encuentra ubicado en el distrito de El Agustino, departamento de Lima, esta institución pertenece a la UGEL 05, es una de las instituciones sólidas de esta comunidad, atiende tres niveles Inicial, Primaria y Secundaria, en la mañana y tarde; por la noche atiende a estudiantes de CEBA (Educación Básica Alternativa). Acogiendo un promedio de 3,500 alumnos en sus diferentes modalidades.

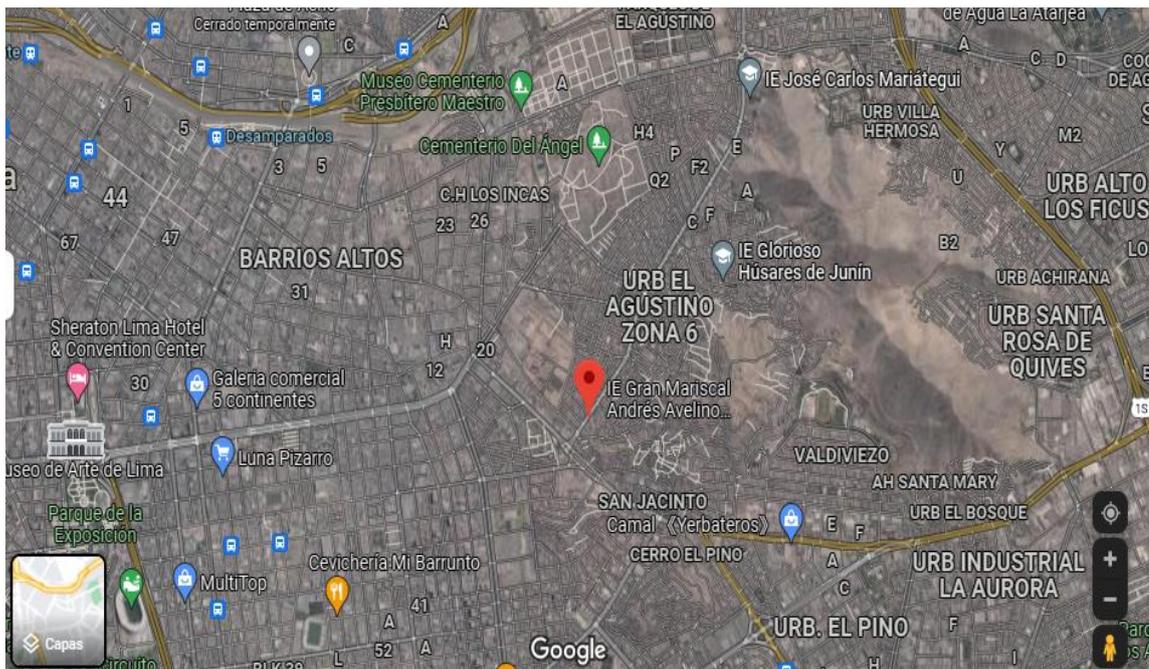


Figura 1. Ubicación del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito de El Agustino, Lima.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESUDIO

La investigación se realizó durante los meses de agosto y septiembre del 2021.



### **3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

La procedencia del material de estudio se realizó utilizando la recopilación de datos mediante las técnicas y los instrumentos que se detallan a continuación:

#### **3.3.1. Técnica**

Se aplicó una encuesta recurriendo a los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres de El Agustino.

#### **3.3.2. Instrumento**

Escala de Burnout de Maslach para Docentes.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) fue traducido al español por Gil Monte y Periró en 1997. Según Byrne, Richarsen y Martinussen y García, Herrero y León es el inventario más utilizado para medir la presencia de estrés laboral o síndrome de quemado en el trabajo (burnout) y continúa siendo probado en su estructura factorial por diversos autores (Como se citó en Maslach y Jackson, 2003).

Según Huacho (2020) el instrumento está conformado por 22 reactivos que se valoran con una escala Likert de 5 puntos, distribuidos en tres dimensiones que se denominan Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP). Estas dimensiones son el resultado de un proceso inductivo de un análisis factorial de los reactivos que componen el cuestionario. El tiempo de realización de la encuesta tiene un tiempo de 20 minutos. (ver anexo 2).

#### **3.1.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación según el propósito corresponde a la investigación básica y según la naturaleza del problema de investigación pertenece a una investigación de tipo diagnóstico (Charaja, 2014).

## Método de la investigación

Como método general de investigación utilizará el científico y métodos particulares el descriptivo y el estadístico.

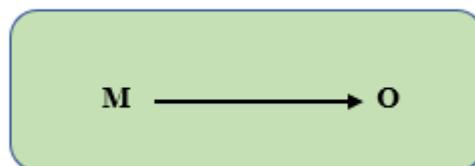
El método descriptivo se utiliza para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar los resultados de las observaciones. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación.

Las ventajas que tiene este estudio es que la metodología es fácil, de corto tiempo y económica.

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación, dicho manejo tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad.

### 3.1.4. Diseño de la investigación

Según Charaja (2004) el modelo del diseño de tipo diagnóstico es:



**Dónde:**

**M :** Muestra de estudio.

**O :** Observaciones o información recogida.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

#### Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), consideraron que una población de un estudio se define como el universo del estudio sobre el cual se pretende generalizar resultados. En su criterio se percibe que una población está conformada por características o estratos que permiten distinguir los sujetos unos de otros. (p.44).

#### Tabla 1.

*La población está conformada por 21 docentes de CEBA Andrés Avelino Cáceres.*

Condición laboral	Cantidad
Docentes nombrados	17
Docentes contratados	4
total	21

Fuente: Registro del personal docente CEBA Andrés Avelino Cáceres

Elaboración: Propia

#### Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra representa una parte representativa de la población.

En la investigación para que nuestra muestra sea más representativa se tomará a toda la población docente del CEBA Andrés Avelino Cáceres que son 21 docentes entre nombrados y contratados.

### 3.5. PROCESAMIENTO

Los datos recogidos se organizaron y se manejaron de la siguiente forma:

**Primero:** Se tabularon y se diseñaron las tablas de distribución porcentual.

**Segundo:** Se consideraron las tablas estadísticas correspondientes.

**Tercero:** Las tablas fueron analizadas, interpretadas y discutidas de acuerdo con los objetivos planteados y considerando los antecedentes.

### 3.6. VARIABLES

**Tabla 2.**

*Síndrome de burnout*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Síndrome de Burnout</b>	Agotamiento Emocional	Cansancio Fatiga Malestar Desgaste	1, 2, 3,4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Despersonalización	Distanciamiento afectivo Irritabilidad, motivación Frustración Indiferencia Sensación de culpabilidad	11, 12,13, 14	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Realización Personal	Bajo rendimiento laboral Baja autoestima	15, 16,17, 18, 19, 20,21, 22	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Para considerar el diagnóstico del síndrome de Burnout se da a través de la obtención de un nivel alto en las escalas de despersonalización y agotamiento emocional, y un nivel bajo en la escala de realización personal.

### 3.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para el análisis de datos se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial, a través de sus representaciones gráficas de tablas de doble entradas y simples, para la tabulación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 21.0.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

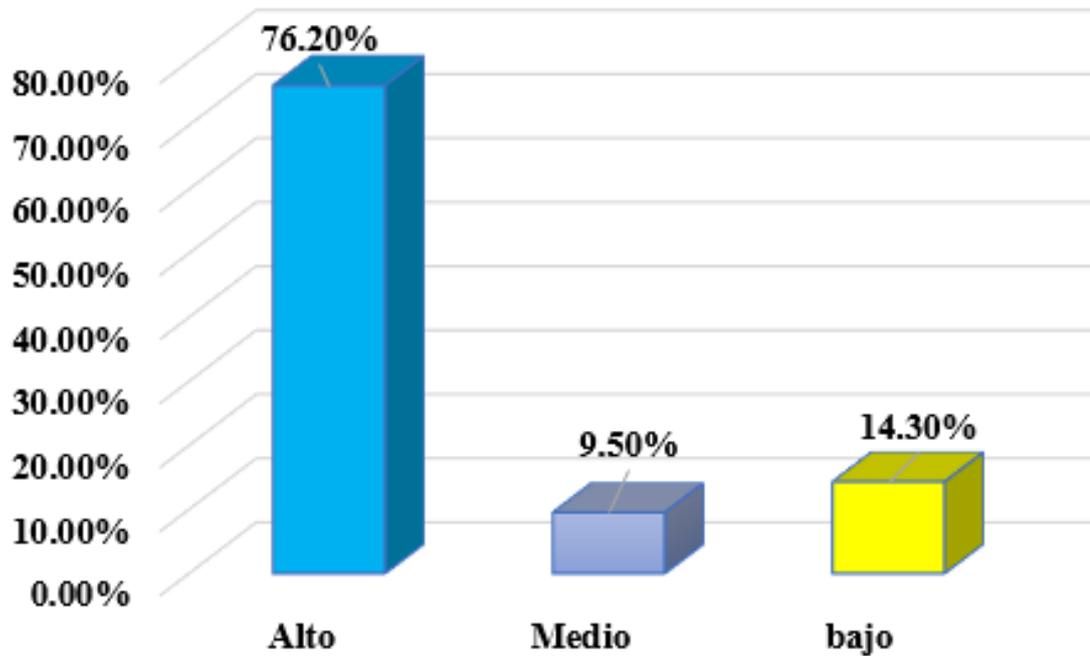
#### 4.1 RESULTADO

**Tabla 3**

*Nivel de agotamiento emocional en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Alto	16	76,2%	76,2%	76,2%
Medio	2	9,5%	9,5%	9,5%
bajo	3	14,3%	14,3%	14,3%
Total	21	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.



*Figura 2.* Nivel de agotamiento emocional.

## Interpretación

En la tabla 3 y la figura 2 se observa el nivel de agotamiento emocional que presentan los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima. Se obtuvo que 16 docentes que representa 76,2% de la muestra tienen un nivel alto de agotamiento emocional, 2 docentes que representa el 9,5% de la muestra tienen un nivel medio de agotamiento emocional, mientras que 3 docentes que representa el 14,3% de la muestra tienen un nivel bajo de agotamiento emocional.

Estos resultados demuestran que los docentes tienen un alto nivel en la escala de agotamiento emocional, lo cual indica que está presente el síndrome de burnout. Esto se evidencia en que tienen demasiadas tareas asignadas como la planificación de sesiones de aprendizaje, adecuación de sesiones, panificador semanal, retroalimentación a los estudiantes, revisión de evidencia, también a ello se suma las reuniones virtuales de la UGEL, acompañamiento pedagógico, monitoreos, reuniones colegiadas y cursos virtuales generando que el docente tenga una sobrecarga laboral y el agotamiento emocional.

### Tabla 4.

*Nivel de despersonalización en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Alto	19	90,5%	90,5%	90,5%
Medio	0	0%	0%	0%
bajo	2	9,5%	9,5%	9,5%
Total	21	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.

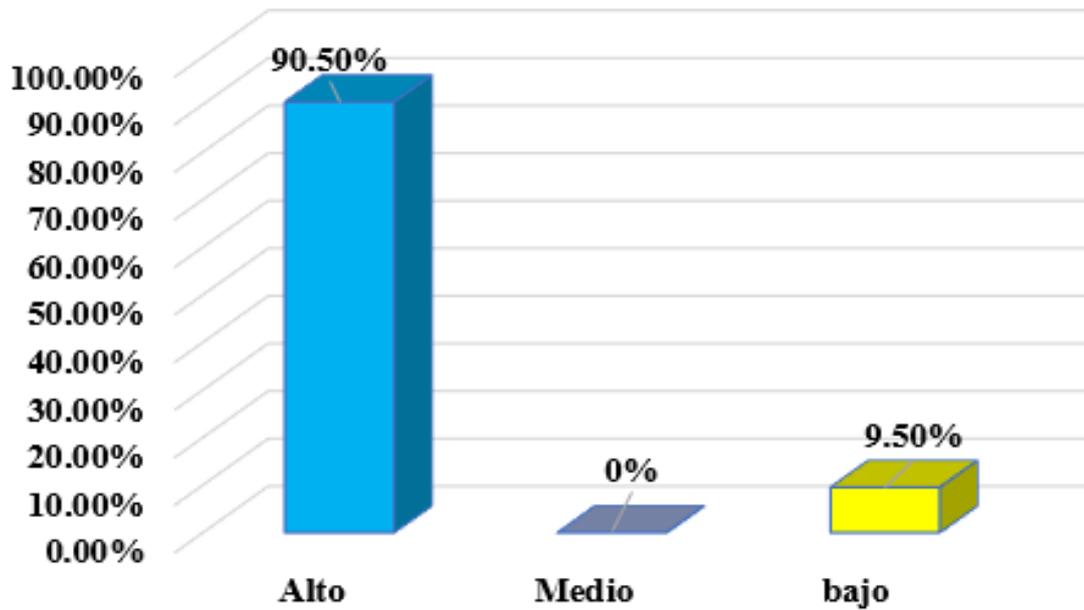


Figura 3. Nivel de despersonalización.

### Interpretación

En la tabla 4 y la figura 3 se observa el nivel de despersonalización que presentan los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima. Se obtuvo que 19 docentes que representa 90,5% de la muestra tienen un nivel alto de despersonalización, 2 docentes que representa el 9,5% de la muestra tienen un nivel bajo de despersonalización.

Estos resultados demuestran que los docentes tienen un alto nivel en la escala de despersonalización, lo cual indica que está presente el síndrome de burnout. Esto se evidencia que algunos docentes que no dominan las Tic reciban un mal trato de parte de padres de familia y estudiantes, esto genera que el docente por el contexto de las clases y reuniones virtuales evita tener un acercamiento con sus colegas y estudiantes esto trae como consecuencia la falta de empatía hacia las personas con las que día a día interactúa.

**Tabla 5.**

*Nivel de realización personal en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés*

*Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Alto	2	9,5%	9,5%	9,5%
Medio	3	14,3%	14,3%	14,3%
bajo	16	76,2%	76,2%	76,2%
Total	21	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.

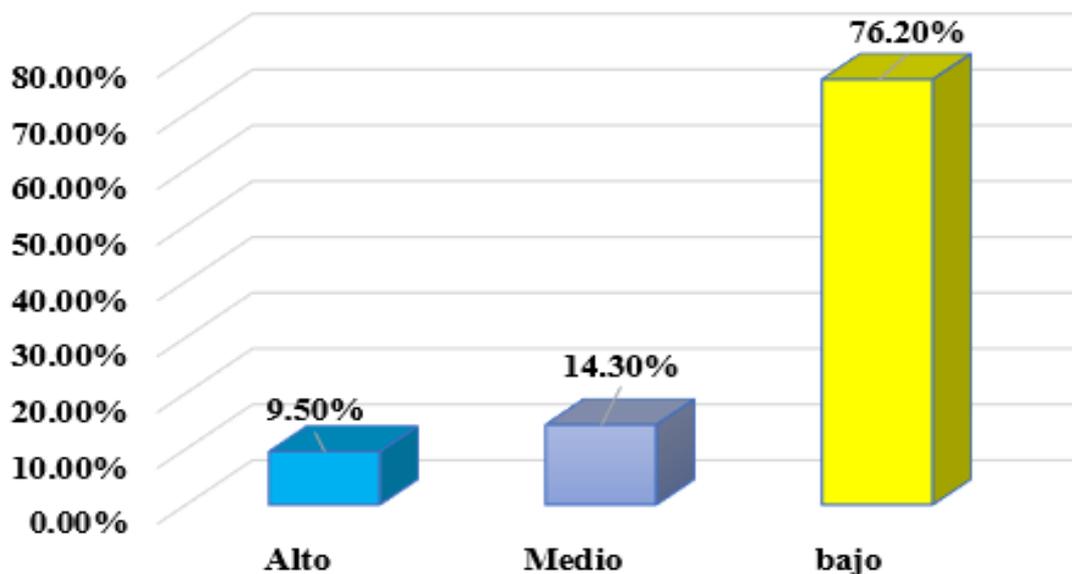


Figura 4. Resultado del Nivel de realización personal.

### Interpretación

En la tabla 5 y la figura 4 se observa el nivel de realización personal que presentan los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima. Se obtuvo que son 2 docentes que representa el 9,5% de la muestra tienen un nivel alto de realización personal, mientras que 3 docentes que representa el 14,3% de la muestra tienen un nivel medio y 16 docentes que representa el 76,2% de la muestra tienen un nivel bajo de realización personal.

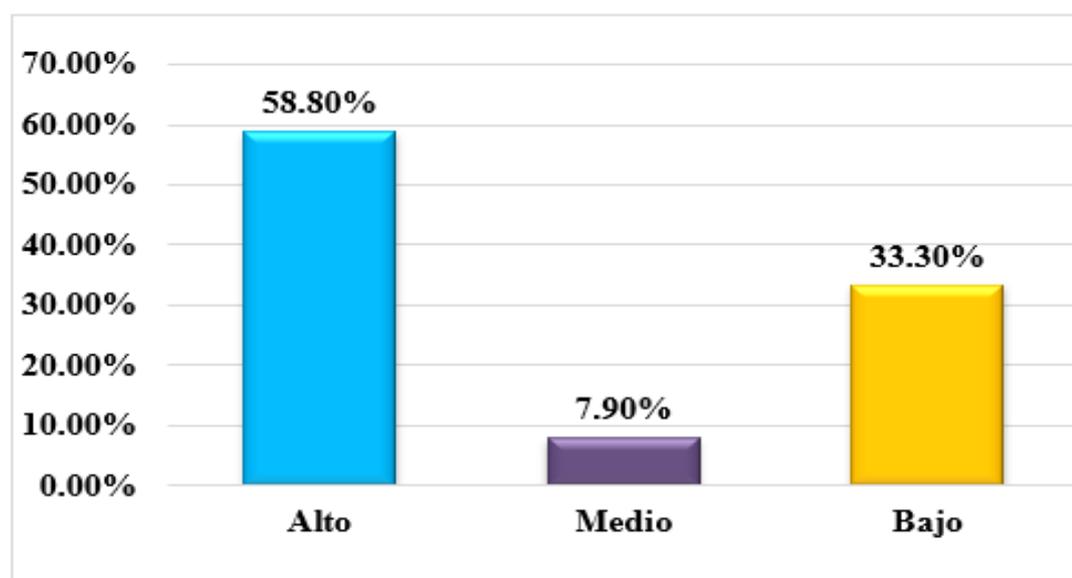
Estos resultados demuestran que los docentes tienen un bajo nivel en la escala de realización personal, lo cual indica que está presente el síndrome de burnout. Esto se evidencia en que muchas veces el docente no logra los objetivos o propósitos de la clase ya sea por falta de manejo de entornos virtuales o porque el estudiante no cuenta con internet o algún recurso para que Ingrese a la clase como celular, Tablet, computadora o laptop. También el docente no lograr sus metas personales por la sobrecarga de trabajo, lo que afecta el progreso laboral y del aprendizaje de los estudiantes, la productividad y eficacia en el desempeño docente.

**Tabla 6.**

*Nivel de síndrome de burnout en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Alto	12	58,8%	58,8%	58,8%
Medio	2	7,90%	7,90%	7,90%
bajo	7	33,3%	33,3%	33,3%
Total	21	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima.



*Figura 5. Resultado del Nivel de síndrome de Burnout*



## **Interpretación**

En la tabla 6 y figura 5 se refleja el resumen y respuesta al objetivo general de la presente investigación, es decir, considerando las escalas para diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout que presentan los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima. Se obtuvo que son 12 docentes que representa el 58,8% de la muestra tienen un nivel alto para síndrome de Burnout, 2 docentes que representa el 7,9% de la muestra tienen un nivel medio y finalmente 7 docentes que representa el 33,3% de la muestra tienen un nivel bajo para síndrome de Burnout.

Los resultados indican que los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima presentan el síndrome de Burnout, considerando de manera general que presentaron un nivel alto en las escalas de despersonalización y agotamiento emocional, y un nivel bajo en la escala de realización personal.

## **4.2. DISCUSIÓN**

El estrés docente es la respuesta fisiológica y psicológica ante las demandas externas (sociales) o las demandas internas (psicológicas) las mismas que son evaluadas como excesivas por el docente, superando su capacidad de respuesta, produciendo un desequilibrio psicofísico.

En las clases virtuales de EBA las exigencias de eficiencia, rendimiento y el buen desempeño docente obligan a los maestros a más grandes esfuerzos, todo ello puede desencadenar en estrés laboral con las consecuencias que implica este estado. En este sentido la presente investigación ha buscado determinar el nivel de síndrome de Burnout



en los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino en los tres indicadores, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Determinando por la investigación que los docentes presentan síndrome de Burnout ya que se obtuvo un nivel alto de 76,2% (16 docentes) en la dimensión agotamiento emocional, un nivel alto de 90,5 % (19 docentes) en la dimensión despersonalización y un nivel bajo de 76,2% (16 docentes) en la tercera dimensión realización personal. Según Gonzales (2006) en la Guía sobre el síndrome del quemado. Todas estas situaciones anteriores descritas se dan de manifiesto en la rutina actual de la labor docente, las políticas educativas de gobierno al sector educación no tiene una continuidad de estado, los constantes cambio de diseño curricular, las remuneraciones injustas y estar en contra del currículo nacional que obedece a un plan político económico utilitario internacional, las jornadas pedagógicas incrementadas al trabajo docente sin ser pagadas, los monitores constantes de supervisiones. Este es el escenario en que se desenvuelven los docentes en las clases virtuales. Estos resultados guardan relación con la investigación de García(2018) en su tesis “Estrés laboral y desempeño docente, Institución Educativa N°6151 “San Luis Gonzaga” San Juan de Miraflores” de una población de 90 profesores determinó que el estrés laboral según los docentes fue medio 73.3%, seguido de alto 22.2% y bajo 4.4%; con respecto al desempeño del docente fue medio 61.1%, seguido de bajo 24.4%, y bajo 14.4%; según dimensiones cansancio emocional fue medio 41%, despersonalización fue bajo 38%, realización personal fue regular 38%.

Estos resultados guardan consistencia con los resultados de la tesis de Gogo (2016) de una población de 134 docentes determinó que el 6,06% registran bajos niveles de estrés, 37.37% niveles moderados de estrés y 56.57% registró altos niveles de estrés.



Concluyendo que los niveles de estrés tienden a la baja productividad en el desempeño académico del docente.

Con respecto a la primera dimensión agotamiento emocional se determinó que el 76,2% (16 docentes) del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima se ubicaron en el nivel alto, por otro lado, el 9,5% (2 docentes) se ubicaron en el nivel medio y el 14,3% (3 docentes) se establecieron en el nivel bajo. Todo esto considerando los aspectos siguientes: agotamiento físico en el trabajo, agotamiento emocional, tensión, frustración, estrés, el cual conlleva al cansancio emocional.

Estos resultados guardan relación con la investigación de García(2018) en su investigación “Estrés laboral y desempeño docente, Institución Educativa N°6151 “San Luis Gonzaga” San Juan de Miraflores” de una población de 90 profesores determinó que el estrés laboral según los docentes fue medio 73.3%, seguido de alto 22.2% y bajo 4.4%; con respecto al desempeño del docente fue medio 61.1%, seguido de bajo 24.4%, y bajo 14.4%; según dimensiones cansancio emocional fue medio 41%, despersonalización fue bajo 38%, realización personal fue regular 38%.

Por otro lado, en la dimensión de despersonalización de los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima se demostró que el 90,5% (19 docente) se ubicó en el nivel alto, así mismo el 9,5% (2 docentes) se ubicaron en el nivel bajo, donde se establecen el trato a los estudiantes con indiferencia, comportamiento insensible con las demás personas, desinterés a sus estudiantes, entre otros aspectos que conllevan a la despersonalización.

Con respecto a la tercera dimensión realización personal, se encontró que un 76,2% (16 docentes) del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima presentan baja realización personal y un 14,3% (3 docentes) se ubican en un nivel medio



con tendencia a llegar a una baja realización personal y el 9,5% se ubican en un nivel alto de realización personal, habiendo sido evaluado en los siguientes aspectos: enfrentamiento de problemas, influencia positiva en los estudiantes, vitalidad, satisfacción laboral.

Por lo descrito podemos decir que la investigación tiene validez interna porque se pueden confiar en los resultados de la investigación y también validez externa porque se puede establecer generalizaciones sobre las variables que pueden ser observadas con parecido comportamiento en otras realidades y según su contexto como se muestran en otros antecedentes de esta investigación.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Considerando las escalas para diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout que presentan Los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, se determinó los niveles del síndrome de Burnout 12 docentes que representa el 58,8% de la muestra tienen un nivel alto para síndrome de Burnout, 2 docentes que representa el 7,9% de la muestra tienen un nivel medio y finalmente 7 docentes que representa el 33,3% de la muestra tienen un nivel bajo para síndrome de Burnout.

Lo resultados indican que los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima presentan el síndrome de Burnout, considerando de manera general que presentaron un nivel alto en las escalas de despersonalización y agotamiento emocional, y un nivel bajo en la escala de realización personal.

**SEGUNDA:** El Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional en los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, es de nivel alto en el 76,2% (16 docentes), por otro lado, el 9,5% (2 docentes) se ubicaron en el nivel medio y el 14,3% (3 docentes) se establecieron en el nivel bajo. Lo cual indica que en esta dimensión existe prevalencia en un nivel alto, poniendo en evidencia la presencia del síndrome de Burnout.

**TERCERO:** El Síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización en los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, es de nivel alto en el 90,5% (19 docente), por otro lado, el 9,5% (2 docentes) se ubicaron en el nivel bajo. Lo cual indica que en esta dimensión existe



prevalencia en un nivel alto, poniendo en evidencia la presencia del síndrome de Burnout.

**CUARTO:** El Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal en los docentes del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, es de nivel alto en el 9,5% (2 docentes), por otro lado, el 14,3% (3 docentes) se ubicaron en el nivel medio y el 76,2% (16 docentes) se establecieron en el nivel bajo. Lo cual indica que en esta dimensión existe prevalencia en un nivel bajo, poniendo en evidencia la presencia del síndrome de Burnout.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** El Ministerio de Educación debe capacitar a los docentes sobre el manejo de herramientas TIC, para mejorar el desempeño de los docentes en las clases virtuales y que el docente tenga un nivel bajo del Síndrome de Burnout.

**SEGUNDO:** Los directivos de las Instituciones Educativas deben realizar talleres para que ayuden a los docentes, a tomar conciencia de su estado emocional para reconocer en sí mismos si padecen o no del síndrome de Burnout y puedan tomar las medidas pertinentes y oportunas para el mejoramiento de su bienestar físico, psicológico y laboral durante las clases virtuales.

**TERCERO:** Los directivos de las Instituciones educativas en general, deben realizar programas y charlas preventivas y estar alertas en la salud integral de los docentes para prevenir del síndrome de Burnout que es un mal que está aquejando en la actualidad por el dictado de clases virtuales.

**CUARTO:** A la UGEL 05 contratar personal especializado para realizar charlas socioemocionales y para que evalúe permanentemente la salud emocional de su personal a fin de prevenir el síndrome de Burnout.

**QUINTO:** A los futuros investigadores del tema, se sugiere investigar los factores asociados a la alta incidencia del síndrome de burnout en los docentes de Educación Básica Alternativa.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, W. & Jiménez, N. (2013). *Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa*. Revista Educación. 22(42), pp. 53-76. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de burnout: Qué es y cómo superarlo...* Barcelona: Paidós.
- Bouverie, J., & Arlette, M. (2017). *Motivación laboral y síndrome de burnout en el personal de la escuela de Aviación Civil del Perú*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T., & Méndez, L. (2017). *Estrés laboral en Docentes, Administrativos y trabajadores Universitarios*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. Universidad Nacional Autónoma de México, 20(3), 145-174.
- Contreras, M., & Dextre, G. (2016). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Cuenca, R. & O'Hara, J. (2006). *El estrés en los maestros percepción y realidad: Estudio de casos en Lima Metropolitana*. En Carrillo, S. (Ed) Programa de Educación Básica de la Cooperación Alemana al Desarrollo. (pp. 5-57). Lima: Ministerio de Educación.
- Esplana, R., & Nuñez, E. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la institución educativa la victoria de Ayacucho Huancavelica*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional De Huancavelica.



- Farfán, M. E. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima).
- Llique, W. (2017). *Influencia del síndrome de BURNOUT en el desempeño docente en la escuela de medicina de una universidad privada de junio a octubre, 2016*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Maslach C., Jackson S. (1981). *MBI: Maslach burnout inventory*. Manual. Palo Alto; CA: University of California Consulting Psychologists Press.
- Maslach C., Jackson S. y Schwab R. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Manual. 2da, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California.
- Pokhrel A (2017). *Un estudio de estrés laboral entre maestros de secundaria de Sikkim*. Gangtok: Universidad Sikkim de la India.
- Ponce, C.; Bulnes, M.; Aliaga, J.; Atalaya, M. & Huertas, R. (2005). *El síndrome del Quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. 8(2), pp. 87-112. Recuperado de.  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050/3226>
- Ríos, C. (2016). *Prevalencia del síndrome de burnout en docentes de la institución educativa primaria y secundaria Tupac Amaru de Iquitos 2016*. (Tesis de postgrado). Universidad Científica del Perú. Recuperado de.  
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/308>



- Rodríguez, M. (2017). *Diferencia en la relación de la carga laboral y el síndrome de burnout, en el personal docente y administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión
- Shkëmbi F, Melonashi E, Fanaj N (2015). *El estrés laboral entre los profesores en Kosovo*. Tirana: Universidad Europea de Tirana.
- Taabu O, Simatwa E, Gogo J (2016). *Niveles de estrés en maestros de nivel secundaria y sus Implicación en los estudiantes desempeño académico en Kenia: un estudio de caso de Kakamega*. Maseno: Universidad de Maseno.
- Zavaleta H. (2018). *Estrés laboral en el desempeño docente de las Instituciones Educativas de la Red 8 del distrito de San Martín de Porres*. Lima: Universidad de Cesar Vallejo.



# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Síndrome de burnout en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según el agotamiento emocional en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Abelino Cáceres?</p> <p>¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según la despersonalización en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Abelino Cáceres?</p> <p>¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout según la realización emocional en los docentes durante las clases virtuales del CEBA Andrés Abelino Cáceres?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de síndrome de burnout en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de agotamiento emocional en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres.</p> <p>Identificar el nivel de despersonalización en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres</p> <p>Identificar el nivel de realización personal en los docentes durante clases virtuales del CEBA Andrés Avelino Cáceres.</p>	Síndrome de Burnout	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Diagnóstica</p> <p><b>Población</b> 21 docentes</p> <p><b>Muestra</b> No probabilístico a criterio porque se tomará a toda la población</p>



## ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO SÍNDROME DE BURNOUT

(Maslach y Jackson)

Adaptada por Luz Violeta Huacho Liñán Año - 2020

#### DATOS GENERALES:

EDAD: ..... SEXO: (F) (M) ESTADO CIVIL: .....

SITUACIÓN LABORAL: (NOMBRADO) (CONTRATADO)

TIEMPO DE SERVICIO: .....

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él, le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existe respuesta mejor o peor, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

A cada una de las fases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada de trabajo me siento cansado como para realizar otra actividad posterior.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme al otro día.					
4	Me cuesta trabajo concentrarme cuando realizo actividades con estudiantes.					
5	Me siento "quemado" (desgastado) por el trabajo.					
6	Me siento frustrado por mi trabajo.					
7	Siento que estoy haciendo un trabajo poco valorado.					
8	Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.					



9	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
10	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
11	Cuando los estudiantes no me respetan me siento impotente y los trato como si fueran objetos.					
12	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes.					
14	Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas					
15	Cuando tomo una decisión me importa lo que digan los demás					
16	Siento que puedo ejercer una profesión mejor remunerada.					
17	Me siento insatisfecho con mi carrera profesional docente porque demanda mucho tiempo extralaboral.					
18	Siento que el aporte a mi IE. Como profesional no está siendo valorada.					
19	Siento que el trabajo como docente resta tiempo a mis actividades familiares.					
20	Me siento inestable cuando pierdo el trabajo y me es difícil verlo como una oportunidad.					
21	Me siento impotente cuando estoy en mi IE. no me escuchan propuestas de cambio a pesar de que mi opinión está respaldada por mi formación académica.					
22	Me siento frustrado cuando invierto mucho tiempo y compromiso en la realización de la sesión de aprendizaje innovadora pero no logró las metas trazadas debido a las circunstancias no previstas.					