



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



**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNA-  
PUNO, 2022.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**NELYS YESICA MAMANI PAYE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA.**

**ESPECIALIDAD EN LENGUA, LITERATURA,**

**PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNAPUNO, 2022**

AUTOR

**NELYS YESICA MAMANI PAYE**

RECuento DE PALABRAS

**13746 Words**

RECuento DE CARACTERES

**78923 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**72 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 27, 2024 4:55 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 27, 2024 4:57 PM GMT-5**

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Dra. Ingrid Gómez Arce  
DOCENTE  
UNA - PUNO



M. Sc. Yvonne Arce  
ESP. LENGUA, LINGÜÍSTICA  
PSICOLOGÍA Y FILOLOGÍA  
DOCENTE - FCEDOC  
UNA



## DEDICATORIA

*Dedico esta investigación a mi familia, en especial para mi hijo Joao Khaled, a mis padres, hermanas y demás familiares por su apoyo moral.*

*Nelys Yesica Mamani Paye.*



## AGRADECIMIENTO

*Agradecer a nuestro creador por la vida y salud, a los docentes a quienes contribuyeron en mi formación académica y en mi investigación, a mi asesora Dra. Indira Iracema Gómez Arteta por su comprensión y sus consejos; y a mi madre por su esfuerzo y apoyo constante.*

*También agradezco a mi jurado evaluador, cuyas indicaciones y críticas constructivas han sido fundamentales para enriquecer mi trabajo de investigación.*

***Nelys Yesica Mamani Paye.***



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	18
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
<b>2.1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>21</b>
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	21



2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	23
2.1.3.	Antecedentes locales .....	25
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>26</b>
2.2.1.	Síndrome de Burnout .....	26
2.2.2.	Origen del síndrome de Burnout .....	27
2.2.3.	Principales modelos teóricos del síndrome de burnout.....	29
2.2.4.	Sintomatología interna y externa .....	32
2.2.5.	Fases o periodos del síndrome de burnout .....	32
2.2.6.	Factores que influyen en el síndrome de burnout .....	33
2.2.7.	Evolución de los cuadros psicósomáticos del síndrome de burnout .....	37
2.2.8.	Psicopatología del síndrome de burnout .....	38
2.2.9.	Fisiopatología del síndrome de burnout .....	39
2.2.10.	Prevención y tratamiento del síndrome de burnout.....	39
2.2.11.	El síndrome de Burnout en docentes del nivel secundaria.....	41
2.2.12.	Dimensiones del síndrome de burnout .....	42
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>44</b>

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>46</b>
<b>3.2.</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>46</b>
<b>3.3.</b>	<b>PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....</b>	<b>47</b>
3.3.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.3.2.	Tipo y diseño de investigación.....	48
3.3.3.	Prueba de confiabilidad o fiabilidad .....	48
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>49</b>



3.4.1. Población.....	49
3.4.2. Muestra.....	49
<b>3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>50</b>
<b>3.6. PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>50</b>
<b>3.7. VARIABLES .....</b>	<b>50</b>
<b>3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>

**ÁREA:** Interdisciplinaridad en la dinámica educativa: Lengua, Literatura, Psicología y  
Filosofía

**TEMA:** Síndrome de Burnout

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:**04 de setiembre del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Población de docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2022.....	49
<b>Tabla 2</b> Matriz de operacionalización de variables.....	51
<b>Tabla 3</b> Resultados del nivel de síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO,2022. ....	52
<b>Tabla 4</b> Resultados del estado de agotamiento emocional en los docentes de Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO,2022. ....	53
<b>Tabla 5</b> Resultados de la despersonalización en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO,2022. ....	54
<b>Tabla 6</b> Resultados de la realización personal en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO,2022. ....	55



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Ubicación del campus universitario.....	46
<b>Figura 2</b> Nivel de Síndrome de Burnout .....	52



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1.</b> Matriz de consistencia.....	67
<b>ANEXO 2.</b> Instrumento de investigación .....	68
<b>ANEXO 3.</b> Solicitud para la aplicación del instrumento .....	70
<b>ANEXO 4.</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis .....	71
<b>ANEXO 5.</b> Autorización para el depósito de tesis al Repositorio Institucional .....	72



## ACRÓNIMOS

UNA:	Universidad Nacional de Altiplano
SB:	Síndrome de Burnout
MBI:	Inventario de Burnout de Maslach
OMS:	Organización Mundial de la Salud
PTSD:	Trastorno de estrés post traumático
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences



## RESUMEN

El objetivo general del estudio fue identificar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, en el año 2022. Los sujetos de estudio fueron 70 docentes de la mencionada Escuela Profesional y la muestra fue de tipo censal. La metodología que se utilizó corresponde al tipo de investigación básica, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. El instrumento que se aplicó es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cual evaluó el nivel de agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y el síndrome de Burnout, en general. Para el procesamiento de datos se utilizó el SPSS. Los resultados mostraron que el 91.4% de los docentes presentan un nivel medio de Burnout y el 8.6% un nivel alto del síndrome, evidenciando un desgaste significativo en el personal docente del personal docente. En conclusión, los datos muestran la necesidad de implementar programas de apoyo psicológico, fortalecer las relaciones interpersonales y promover el desarrollo profesional para mejorar el bienestar y la efectividad profesional de los docentes en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

**Palabras claves:** Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal, Salud mental, Síndrome de Burnout.



## ABSTRACT

The general objective of the study was to identify the level of Burnout Syndrome presented by teachers at the Professional School of Secondary Education of the Faculty of Educational Sciences of the National University of the Altiplano in the city of Puno, in the year 2022. Subjects of the study were 70 teachers from the aforementioned Professional School and the sample was census type. The methodology used corresponds to the type of basic research, descriptive level and non-experimental design. The instrument that was applied is the Maslach Burnout Inventory questionnaire, which evaluated the level of emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment and Burnout syndrome, in general. SPSS was used for data processing. The results showed that 91.4% of teachers present a medium level of Burnout and 8.6% a high level of the syndrome, evidencing significant wear and tear in the teaching staff. In conclusion, the data show the need to implement psychological support programs, strengthen interpersonal relationships and promote professional development to improve the well-being and professional effectiveness of teachers at the National University of the Altiplano of Puno.

**Keywords:** Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal achievement, Mental health, Burnout syndrome.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “El síndrome de burnout en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la UNA – Puno, 2022” se realizó para determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los docentes.

El síndrome de Burnout, a veces referido como "Burnout ocupacional", se ha convertido en un problema serio y prevalente entre los educadores de escuelas secundarias. En 2022, los efectos de esta condición en la salud mental y física de los docentes de la mencionada Escuela Profesional fueron particularmente graves. El síndrome de Burnout se caracteriza por síntomas como agotamiento emocional, despersonalización hacia los estudiantes y una disminución de la autorrealización en el trabajo. Esta enfermedad afecta significativamente el bienestar emocional y físico de los maestros, así como su capacidad para instruir a los estudiantes de manera eficiente (Iglesias & Domínguez, 2021).

Para abordar este problema, la Escuela Profesional de Educación Secundaria de Universidad Nacional del Altiplano de Puno debe prestar atención completa e indivisible a sus docentes. La finalidad de la presente investigación fue indagar la medida en que la Facultad se vio afectada por el síndrome de Burnout en 2022. Como parte de los esfuerzos por cultivar un lugar de trabajo saludable y sostenible, se realizaron investigaciones sobre los factores que contribuyen a estos problemas y se estudiaron posibles soluciones tanto para la gestión como para la prevención del burnout. Cuidar a los educadores es esencial para garantizar un sistema educativo que funcione sin problemas y para apoyar el desarrollo integral de los estudiantes.



Con el fin de combatir el síndrome de Burnout entre los educadores de dicha universidad, el objetivo primordial de este estudio fue crear conciencia sobre la importancia de la salud mental de los profesores e identificar los remedios aplicables en el aula. La adopción de una estrategia amplia y colaborativa es necesaria para asegurar el bienestar tanto de los instructores como de los estudiantes, y promover la calidad de la educación en la institución. De acuerdo con el perfil establecido por la Coordinación de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Educación, la investigación consta de cuatro capítulos:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema de investigación junto con la formulación de objetivo general y específicos del estudio, asimismo, la hipótesis general y específico de la investigación.

En el capítulo II, se detalla la revisión de literatura sobre las investigaciones del síndrome de Burnout y sobre las teorías con referencia al ámbito temático de la investigación.

En el capítulo III, se detallan los materiales y métodos, que contiene el tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, variables y diseño estadístico.

En el capítulo IV, se considera los resultados y discusión, el mismo que contempla los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento del cuestionario de Maslach Inventory del Síndrome de Burnout. Finalmente, se detalla las conclusiones, recomendaciones y anexos de la investigación.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años en Latinoamérica, el síndrome de Burnout se convirtió en un problema generalizado que afecta a empleados en diversos sectores a nivel mundial. Según estudios recientes realizados por la OTI (2023), el 43% de los empleados de más de 100 países experimentaron Burnout en el lugar de trabajo en 2020, cifra que aumentó al 52% en 2023. Los profesionales de la salud, trabajadores sociales y empleados en los sectores de tecnología y educación son los más afectados, con tasas de Burnout tan altas como el 75% en el trabajo social, el 55% de los docentes y el 44% entre los médicos.

En Perú, se observan tendencias similares, un estudio realizado por el Colegio de Psicólogos del Perú encontró que el 45% de los profesionales del sector salud experimentan altos niveles de burnout. El sector educativo también está significativamente afectado, con muchos docentes reportando altos niveles de estrés y agotamiento debido a largas jornadas laborales, falta de apoyo adecuado y condiciones de trabajo desafiantes. Estos hallazgos están en línea con estudios globales que indican que el estrés y el apoyo organizacional insuficiente son los principales contribuyentes al burnout (Workforce, 2023). A escala nacional, también se han llevado a cabo estudios y debates sobre el síndrome del Burnout entre los individuos. Cuando se trata de la clase, los educadores peruanos de todos los niveles se enfrentan a desafíos difíciles, como la excesiva cantidad de trabajo estudiantil, la falta de financiación y las condiciones de trabajo que son desagradables. Estos factores que contribuyen al síndrome del "Burnout" tienen un efecto no sólo en la salud de los educadores, sino también en la calidad de las lecciones que enseñan (Fernández & Vásquez, 2022).

En la región Puno, el síndrome del Burnout, es un problema significativo en el ámbito de la educación, puede afectar no sólo a los profesores de todos los niveles, sino



también a los que trabajan en una amplia variedad de contextos. Numerosas investigaciones han revelado que la incidencia de este trastorno entre los profesionales de la educación a escala mundial está aumentando, y estos estudios han puesto de manifiesto el impacto negativo que esta condición tiene tanto en la salud mental de los profesores como en su rendimiento en el aula (Manzano, 2020). En el año 2022, el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano se enfrentó a una variedad de desafíos y retos, los cuales incluyeron la adaptación a nuevos enfoques pedagógicos, con nuevos recursos y uso de TIC. Según Alvarado et al. (2023), cuando estos factores inciden en las condiciones de trabajo excesivamente, se acumulan hasta una cantidad significativa de estrés y agotamiento emocional, lo cual puede tener un impacto negativo no sólo en la salud de los instructores, sino también en la calidad de las lecciones que enseñan.

Por lo tanto, es necesario adoptar un enfoque amplio y multidimensional. Para mejorar la salud física y mental de los educadores, se necesita tener una comprensión más profunda de los factores que contribuyen a este problema a escala global, nacional y local, así como explorar posibles soluciones al problema. La única forma de garantizar que los educadores tengan un lugar de trabajo seguro y duradero donde puedan desempeñar efectivamente sus responsabilidades esenciales es hacerlo de esta manera, (Alvarado et al., 2023).

En término general, debido al hecho de que esta es la situación, la universidad necesita tomar medidas inmediatas para aliviar el síndrome del "Burnout" que sienten sus profesores. Es vital proporcionar a los educadores un entorno de trabajo saludable que apoye su bienestar y aumente la satisfacción laboral. Además, es esencial establecer programas que ayuden a los educadores a mantener su salud emocional y psicológica. Para garantizar que los niños que asistan a la escuela reciban una educación excelente y tengan un futuro próspero, este es el único método en el que se puede confiar.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación UNA-Puno en el año 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el estado de agotamiento emocional que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Nacional del Altiplano-Puno?

¿En qué situación de despersonalización se encuentran los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Nacional del Altiplano-Puno?

¿Cuál es el grado de realización personal que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Nacional del Altiplano -Puno?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Esta investigación es significativa porque contribuye con la información del estado mental y emocional de los docentes, siendo un tema ignorado pero un problema latente en las instituciones educativas del país. Se trata del cansancio profesional que experimentan los docentes del nivel superior, tal como sucede en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad nacional del Altiplano de Puno. En la presente investigación se



considera el cansancio profesional como factor que condiciona el desempeño laboral de los docentes, incluyendo una disminución de la productividad y una mala calidad de vida porque hay docentes que al cabo de las dos horas pedagógicas de trabajo muestran irritabilidad, agotamiento físico e inclinación a la evasión sistemática de las siguientes horas de trabajo.

Los resultados de esta investigación servirán para incrementar los conocimientos existentes en el área de desempeño laboral de los docentes de la Escuela Profesional, asimismo, servirán para que las autoridades de dicha escuela tomen decisiones y apliquen alternativas de solución o generen estrategias preventivas de gestión y apoyo para los docentes que tengan tendencia a padecer dicho síndrome (reuniones, proyectos, etc.), y así poder recuperar el reconocimiento de la labor docente.

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad Ciencias de la Educación de la UNA- Puno en el año 2022.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Identificar el estado de agotamiento emocional en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad Ciencias de la Educación UNA-Puno.

Distinguir la situación de despersonalización en los docentes del de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad Ciencias de la Educación UNA-Puno.



Constar el grado de realización personal en los docentes del de la  
Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad Ciencias de la  
Educación UNA-Puno.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Tabares et al. (2020) realizaron una revisión sistemática para analizar la producción bibliográfica sobre el burnout en educadores latinoamericanos entre los años 2008 y 2018; cuyo resultado condujo a la selección de 53 artículos, predominando estudios cuantitativos que analizaron las características relacionadas con el síndrome de burnout; de ese modo, evidenciaron los escasos estudios existentes, desde un punto de vista paradigmático y metodológico; concluyendo en la necesidad de ampliar investigaciones sobre el tema en el ámbito latinoamericano.

Manzano (2020), en un estudio descriptivo realizado en una Unidad educativa en Ecuador, identificó que el 25% de los educadores reportaron sentirse emocionalmente agotados, el 17% se sintieron despersonalizados, y el 85% manifestaron tener un alto nivel de éxito en sus clases. En general, aunque la condición no es prevalente entre todos los educadores, existe un pequeño subconjunto que podría estar en mayor riesgo, mientras que la mayoría se encuentra en un punto intermedio en el espectro del burnout.

Iglesias & Domínguez (2021), realizaron un estudio a profesores de educación secundaria en Ecuador, buscaron analizar la influencia de las relaciones interpersonales y los factores que contribuyen al síndrome de burnout en estos docentes. Utilizaron recursos como motores de búsqueda académicos, bases de



datos científicas y repositorios digitales. El proceso de evaluación de los artículos constó de dos etapas: durante la primera fase, se organizaron los artículos de acuerdo con criterios de inclusión y exclusión; en la segunda fase, se seleccionaron los artículos basados en características cruciales identificadas previamente, tales como la falta de eficacia profesional, mala remuneración, discreción limitada de habilidades, carga de trabajo pesada, agotamiento emocional, exceso de compromiso y supervisión inadecuada; concluyendo que estos factores se reconocieron como contribuyentes significativos al desarrollo del síndrome de burnout en los profesores de educación secundaria.

Cosmen (2023), realizó un estudio bibliográfico a 475 docentes de tecnología del nivel secundaria en España, para investigar los efectos del burnout en la profesión docente y sus posibles ramificaciones entre los años 2018 a 2023; Además, utilizó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemado en Profesores (CESQT-PE); concluyendo que los docentes se encuentran en un nivel medio y bajo. Sin embargo, se observaron patrones diversos cuando se compararon los datos de otros niveles educativos, como secundaria, bachillerato y formación profesional, revelando variaciones en los niveles de agotamiento según el contexto educativo.

Herrera et al. (2023), ejecutaron un estudio cualitativo a 14 docentes de ciencias en las provincias de Heredia y Alajuela de Costa Rica, identificaron los factores ocupacionales que ponen a los profesores de ciencias en mayor riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout y proponer posibles soluciones a este problema. Utilizaron entrevistas; concluyendo que las principales causas del síndrome de burnout en el contexto laboral de los profesores de ciencias incluyen factores socioculturales del entorno escolar y circunstancias de alta presión



laboral. Entre los factores socioculturales encontraron la presencia de situaciones violentas, el bajo valor social de la profesión docente y la falta de apoyo por parte de padres y tutores hacia los maestros.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Lazo (2021) en una investigación descriptivo comparativo realizado a 144 educadores de una Institución Educativa Pública de Lima Metropolitana para investigar cómo varían los niveles de burnout experimentados por los maestros de secundaria según el grupo de edad, género y área temática; utilizó el cuestionario de Burnout Inventory Maslach; concluyendo que no hubo diferencias estadísticamente significativas basadas en el género. Sin embargo, al comparar los grupos de edad, se encontró que el grupo más joven mostraba mayores grados de despersonalización y logro personal, aunque estas diferencias no fueron estadísticamente significativas. En cuanto al agotamiento emocional, se detectó una diferencia estadísticamente significativa en el ámbito del currículo de literatura y ciencias sociales, siendo esta la única área con diferencias relevantes.

Fernández & Vásquez (2022) realizaron un estudio descriptivo a 136 profesores de una universidad particular de Piura en el año 2020 para determinar si existen variaciones de género en la gravedad del Síndrome de Burnout entre los miembros de la facultad; utilizaron el instrumento "Maslach Burnout Inventory" (MBI-ES). Los resultados del estudio mostraron que no hubo diferencias significativas de género en cuanto a los niveles de burnout entre los profesores. Sin embargo, se encontró una diferencia estadísticamente significativa en la dimensión de realización personal ( $p = 0,029$ ).



Carranza (2022) en un estudio descriptivo realizado a 35 educadores de la Institución Educativa No. 171-10 de San Juan de Lurigancho para evaluar los niveles totales de burnout experimentados por los educadores de esta institución. Administraron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados del estudio revelaron que el 51% de los participantes presentaban un nivel moderado de síndrome de burnout, el 69% reportaron niveles altos y moderados de cansancio emocional, 43% indicaron un grado moderado. En cuanto a la despersonalización, el 66% tenía un nivel modesto, mientras que el 54% presentaba un nivel medio de realización personal. Se concluyó que los educadores de la institución están experimentando niveles moderados de burnout.

Cepedes & Solis (2023), ejecutaron un estudio descriptivo a 250 maestros del nivel secundario de instituciones educativas del distrito de Ancón en el año 2021 para demostrar que los maestros de las escuelas secundarias no están exentos de sufrir el síndrome de burnout. Utilizaron el cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach (MBI); concluyendo que el 73,2% de los maestros reportaron estar extremadamente quemados, el 16,4% indicaron un nivel moderado, y el 10,4% se encontraban en un nivel intermedio.

Ortiz (2023), en un estudio descriptivo realizada a 61 educadores de los Centros de Educación Básica Especial de la ciudad del Cusco para determinar los grados de síndrome de burnout que los instructores experimentaron durante su trabajo en los CEBE de la ciudad del Cusco en el año 2022; para ello, utilizó el método de encuesta. Los datos revelaron que el 88,52% de los maestros encuestados están afectados por un síndrome de burnout moderado, mientras que el 11,48% padece formas graves de la enfermedad.



### 2.1.3. Antecedentes locales

Serruto & Vargas (2021), realizaron un estudio correlacional a 40 docentes de educación secundaria Agroindustrial Crucero - Puno en el año 2019, para determinar la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico en los docentes de esta institución, para lo cual utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff; concluyendo que el síndrome de burnout está asociado y tiene un impacto moderadamente desfavorable y estadísticamente significativo en la salud mental de los maestros ( $Rho = -0,392, p = 0,012$ ). Esto valida la hipótesis de que la salud mental de los instructores de secundaria agroindustrial de Crucero se deteriora a medida que aumenta la prevalencia del síndrome de burnout.

Calapuje & Choque (2022) realizaron un estudio correlacional realizada a 80 docentes de las Instituciones Educativas Secundarias del departamento de Puno en el año 2021, para investigar la relación entre las técnicas de gestión del estrés y los síntomas del síndrome de burnout; concluyendo que existía una correlación significativa entre las estrategias de gestión del estrés y los parámetros del síndrome de burnout en los maestros de Puno. En términos de diferencias de género, se descubrió que las mujeres son más propensas a emplear técnicas de alivio del estrés, como buscar apoyo social ( $M=13.13; Ds=4.8; p<0.05$ ) y la religión ( $M=11.87; DS=4.4; p<0.05$ ). No se encontraron diferencias significativas en otras variables del estudio, sugiriendo que ambos sexos experimentan niveles comparables de gestión del estrés y síndrome de burnout.

Alvarado et al. (2023), en un estudio descriptivo realizada a 55 instructores de la Institución de Educación Secundaria Industrial 32 de Puno, para determinar



si existe una conexión entre el entorno organizacional de la escuela y la prevalencia del síndrome de burnout entre el personal docente; concluyendo que existe una correlación del 30% entre el entorno organizacional y el síndrome de burnout, con un 27.7% de la correlación siendo moderada. No obstante, no se encontró una relación significativa entre el componente de incentivos y la condición de burnout que experimentan los maestros. En conclusión, se determinó que, si bien hay una correlación moderada entre el síndrome de burnout y la dimensión de la identidad, las relaciones interpersonales juegan un papel crucial. La mejora en la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno organizacional podría ser clave para reducir la prevalencia del burnout entre los docentes.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

Herrera et al. (2023) describen al Síndrome del Burnout como cansancio emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, puede tener una serie de repercusiones en la salud física, la salud mental, la vida social y la vida profesional de una persona.

Desde el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) ha reconocido el síndrome del burnout (SB) como un factor de riesgo potencial para las enfermedades relacionadas con el trabajo. El SB tiene el potencial de tener un impacto devastador en la salud física y mental de una persona, y en las circunstancias más extremas, puede incluso poner su vida en peligro directo.

Por otro lado, Calapuje & Choque (2022) afirman que el individuo con síndrome de burnout genera un desempeño inconsistente de las tareas, un servicio



a los clientes deficiente y ausencias superiores a la media del trabajo. Estos comportamientos pueden resultar en pérdidas financieras para la empresa y dificultar la fijación de objetivos.

Además, Serruto & Vargas (2021) señalan que el síndrome de burnout es el resultado de un trauma narcisista que conduce a una disminución de la autoestima; desde una perspectiva psicosocial, argumentan que, si hay factores en el contexto laboral que obstaculizan su tarea y no le permiten sus objetivos, esto afecta a su esperanza de lograrlos y con el tiempo se genera el síndrome de Burnout, que en sí mismo alimenta negativamente su motivación para ayudar.

Finalmente, una reacción prolongada al estrés continuo o estrés interpersonal en el lugar de trabajo se denomina agotamiento laboral. Esta frase se utiliza para caracterizar una respuesta prolongada al estrés. Los tres componentes básicos de esta reacción son la fatiga, el cinismo y la separación del trabajo. Los efectos de estos tres componentes son altos niveles de infelicidad laboral, frustración personal y actitudes hacia el trabajo. Cuando existe un conflicto, ese conflicto tiene un impacto negativo significativo en las personas, las empresas y las comunidades (Alvarado et al., 2023).

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

Se ha verificado, que a pesar de que el síndrome ha ganado popularidad recientemente, sus raíces pueden remontarse a la naturaleza cambiante del empleo a principios del siglo XX. Todas las esferas de la vida y todo tipo de trabajos están experimentando las consecuencias de este fenómeno, que va más allá del cansancio ordinario o el estrés en el trabajo. La gente está sintiendo los efectos de este fenómeno (Manzano, 2020).



Sin duda, fue en la década de 1970 cuando Herbert Freudenberger, un psiquiatra, fue la primera persona en usar el término "burnout" para caracterizar una enfermedad clínica. Freudenberger inventó el término "burnout" en 1974 para describir el fenómeno que observó en una clínica de drogas en Nueva York, donde el personal estaba constantemente emocionalmente y físicamente agotado. La hipótesis que apoya el síndrome del burnout, por otro lado, se remonta a un período de tiempo mucho anterior (Manzano, 2020).

Asimismo, existe una clara correlación entre el aumento de la prevalencia del síndrome del burnout y el cambio de la naturaleza del trabajo, así como la creciente complejidad de la vida moderna. Los trabajadores se vieron rápidamente sumergidos en lugares de trabajo más estresantes y competitivos que nunca antes como resultado de la expansión de la industria y las ciudades, que tenían una correlación directa con el crecimiento de la fuerza de trabajo. La persistente expectativa de niveles cada vez mayores de rendimiento fue uno de los factores que contribuyeron al desarrollo del trastorno (Tabares et al., 2020).

Además, el trabajo de Christina Maslach y Susan E. Jackson en el mundo académico a finales de la década de 1970 proporcionó un impulso considerable al estudio que se estaba haciendo sobre el síndrome del burnout. Fue el que desarrolló el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que se considera el estándar de oro para evaluar el síndrome de burnout en esta época. El "burnout" se caracteriza por tres síntomas principales, según sus hallazgos: agotamiento emocional, despersonalización y falta de auto realización (Iglesias & Domínguez, 2021).



Por lo demás, un factor importante que desempeña un papel en el desarrollo del síndrome de burnout es el lugar de trabajo. Las personas son más propensas a experimentar burnout si se enfrentan a una serie de problemas, como una cantidad irracional de trabajo, un apoyo social insuficiente, una falta de apreciación, y una ausencia de control sobre su entorno de trabajo. El gran peso emocional y la constante interacción con el sufrimiento humano que viene con el trabajo en sectores como la atención de la salud, la enseñanza y los servicios sociales es otra razón que hace que algunas vocaciones sean más propensas al síndrome. Algunas ocupaciones incluyen atención médica, enseñanza y servicios sociales (Iglesias & Domínguez, 2021).

En síntesis, es importante señalar que el síndrome del "burnout" no es un producto de los tiempos modernos; más bien, es el resultado de un cambio a largo plazo en la naturaleza del trabajo y de las presiones cada vez mayores que están presentes en el mercado laboral. Con la ampliación de una comprensión del síndrome, es de suma importancia abordar las causas subyacentes de la enfermedad y elaborar estrategias eficaces para prevenir y gestionar el agotamiento en el lugar de trabajo.

### **2.2.3. Principales modelos teóricos del síndrome de burnout**

#### **2.2.3.1. Modelo de Jackson y Maslach**

Desde un punto de vista psicológico, los investigadores Maslach y Jackson han identificado tres elementos del Síndrome de Burnout, que son los siguientes, según el autor (Tabares et al., 2020):

En primer lugar, hay fatiga emocional, que se puede manifestar en una variedad de maneras (física, mental, o una combinación de los dos) y



se caracteriza por sentimientos de agotamiento, soledad, fatiga física y mental, e irritación. Es la sensación de que no eres capaz de dar a otras personas más de quién eres a nivel personal. En lugar de ser un estado de bienestar, una situación de total descontento es el resultado de una reducción y agotamiento de los recursos emocionales. Esto se experimenta como una sensación de cansancio emocional y agotamiento, así como una falta de recursos psicológicos para contribuir a otras personas (Tabares et al., 2020).

El segundo componente, conocido como despersonalización, se define por una falta de empatía y compasión para con los que están a su alrededor, especialmente aquellos que son directamente perjudicados por las acciones que toman. La irritabilidad, la insensibilidad, la apatía, la culpa y la falta de impulso para hacer las cosas son todos indicadores de trastorno de gestión de la ira (Tabares et al., 2020).

Otro factor es la falta de logro o cumplimiento profesional, que es la tercera dimensión. Como resultado, esto resulta en una imagen negativa de sí mismo, un mal desempeño en el trabajo, malas conexiones en el lugar de trabajo y en el mundo profesional, una incapacidad para hacer frente al estrés y una baja autoestima. Duele cuando no hacemos nada en el trabajo, y no sabemos cómo mejorarlo en este momento. Además, tenemos la impresión de que no estamos haciendo lo que se supone que estamos haciendo, que no se ajusta a nuestros estándares, y generalmente estamos insatisfechos (Tabares et al., 2020).



En resumen, los síntomas comunes y convencionales de esta enfermedad ocupacional, que se denomina Síndrome del Burnout, incluyen un personal que está insatisfecho con su trabajo, sentimientos de culpa y negatividad, y un deseo de abandonar la industria.

Según Maslach y Jackson, para minimizar los síntomas del síndrome de burnout por dimensiones, se recomienda aumentar el nivel de realización personal, mientras que los niveles de agotamiento emocional y despersonalización deben disminuir.

#### **2.2.3.2. Modelo de la influencia de Harrison en la competencia social**

Según el modelo presentado aquí, el componente más importante que tiene un efecto sobre el Síndrome de Burnout es la competencia percibida. Según, Manzano (2020) a pesar del hecho de que el personal de los servicios de apoyo es generalmente desinteresado y tiene un fuerte deseo de ayudar a los demás, es posible que se enfrente a retos que dificultan el desempeño efectivo de su profesión. Según esta noción, el resultado de la tarea de un trabajador es exactamente proporcional a la cantidad de impulso intrínseco que posee.

En ausencia de una gestión adecuada, la percepción de la competencia social de un trabajador aumentará como resultado de los elementos de apoyo, pero su sentido de eficacia disminuirá como consecuencia de los factores de barrera. Ambas razones pueden contribuir a que el trabajador experimente el síndrome de agotamiento.



#### 2.2.4. Sintomatología interna y externa

La clínica del síndrome se da dependiendo de las características de cada individuo, de la institución y su organización, se detallan a continuación, según (Cepesdes & Solís, 2023):

**Psiquiátricos**, una progresividad en la ansiedad y depresión, trastornos crónicos del carácter, relaciones disfuncionales dentro de lo familiar, violencia, adicciones.

**Somáticos**, se evidencian respuestas del sistema nerviosos, muscular, circulatorio, endocrino, etc. Pérdida del compromiso emocional, donde el individuo no mantiene tratos cercanos, realiza un manejo inadecuado de la información y se desinteresa por las emociones de las personas de su entorno.

**Disociación**, relacionado al desarrollo de conductas rígidas y automatizadas, como falla en la comunicación (unidireccional), uso de terminología tecnicista, discursos estereotipados.

**Embotamiento**, en el cual el individuo no se reconoce agotado ni que presenta episodios de agotamiento, además, evidencian conductas inadecuadas (descalificativas, hipercríticas, etc.)

#### 2.2.5. Fases o periodos del síndrome de burnout

Según, Carranza (2022) el Síndrome De Burnout puede dividirse en hasta tres periodos, que se detallan a continuación:

**Fase de alarma:** Durante la fase inicial, que se denomina la fase de alarma, el hipotálamo hace que las glándulas adrenales secreten adrenalina en



respuesta a una circunstancia estresante. Es necesario que el cuerpo responda rápidamente aumentando su frecuencia cardíaca, los niveles de atención y la vasoconstricción para asegurar que los órganos más vitales reciban los nutrientes que necesitan (Carranza, 2022).

**Fase de resistencia:** Sólo en el caso de que la fase que vino antes de ella haya estado presente durante una cantidad considerable de tiempo, la fase de resistencia se activará. Las glándulas suprarrenales de los individuos son responsables de la producción de su propia hormona, el cortisol. El mantenimiento de niveles estables de glucosa en la sangre es la responsabilidad de este órgano, que es responsable de asegurar que los órganos importantes como el corazón, el cerebro y los músculos no experimentan hambre. La hormona cortisol evita que las reservas se agoten, mientras que la adrenalina proporciona la energía adicional que se necesita inmediatamente (Carranza, 2022).

**Fase de agotamiento:** es decir, en el caso de que las dos primeras etapas no desaparezcan, comenzará la fase de fatiga. Se caracteriza por que el cuerpo pierde el control de su reproducción y las hormonas que se secretan son menos eficaces, lo que resulta en la acumulación de esas hormonas en el torrente sanguíneo. Además, se caracteriza por alteraciones hormonales persistentes que se manifiestan como síntomas mentales y físicos (Carranza, 2022).

#### 2.2.6. Factores que influyen en el síndrome de burnout

Ortiz (2023) ha determinado que los siguientes factores son responsables de la manifestación del síndrome de burnout:

- No ser capaz de reconocer sus propias capacidades en términos de desempeñar sus propios deberes laborales.



- La existencia de desigualdad o injusticia dentro de la organización.
- Hay una serie de factores que contribuyen a una incapacidad para satisfacer las necesidades laborales, incluyendo la falta de energía, los recursos personales y el trabajo excesivo.
- Varios aspectos de la posición, como la evaluación, las funciones, los objetivos u objetivos, los procedimientos y la falta de claridad sobre el papel, contribuyen a la presencia de la ambigüedad.
- Tanto las obligaciones como los actos que se esperan de las personas que se encuentran en la misma posición no están alineados entre sí, y los roles mismos están en conflicto entre sí.
- Puede haber un alto nivel de tensión y tensión en las interacciones con los usuarios y clientes de la organización.
- Los obstáculos que han sido erigidos por la alta dirección o superiores les están impidiendo avanzar en su tarea.

Lazo (2021) destaca una serie de otros factores esenciales del síndrome del burnout, incluyendo los desencadenantes y protectores, que son los siguientes:

#### **2.2.6.1. Factores desencadenantes**

Cuando se trata de tomar una decisión, hay un total de cuarenta elementos diferentes que pueden clasificarse como los factores que actúan como un catalizador o lo precipitan. Cuando un individuo siente que se enfrenta a un estrés crónico a largo plazo, que resulta en fatiga emocional



en lugar de agotamiento físico, se dice que sufre de este síndrome, según (Lazo, 2021):

Entre las cuestiones organizativas se incluyen cosas como la rigidez de las jerarquías dentro de la organización, la falta de apoyo desde dentro, la fricción que existe entre los empleados y los servicios, la ausencia de vías claras para el progreso y el trato desigual de los miembros del equipo.

La estructura del lugar de trabajo puede verse afectada por una serie de factores, incluyendo una distribución desigual de la autoridad y la responsabilidad, una cantidad excesiva de tareas, la cercanía con el usuario, el tiempo insuficiente para centrarse en las actividades individuales, las persecuciones sin sentido, la insatisfacción y las preocupaciones sobre las finanzas.

Una de las características de las conexiones interpersonales es la presencia de individuos que están involucrados con usuarios que se consideran problemáticos o argumentativos. Otras características incluyen la ausencia de apoyo de compañeros de trabajo u otros individuos en el entorno que han desarrollado el síndrome.

Las cualidades personales como ser extremadamente sensible y emocionalmente dependiente de los demás para obtener apoyo, tener una tendencia a idealizar las circunstancias de su vida, sufrir de baja autoestima, estar demasiado comprometido con su carrera, y carecer en el desarrollo de habilidades sociales son ejemplos de comportamientos que están asociados con los trastornos de ansiedad.



### 2.2.6.2. Factores protectores

El inicio del burnout se puede atribuir a una variedad de variables diferentes, algunas de las cuales son las siguientes, según (Lazo, 2021):

La edad del trabajador y el número de años que ha trabajado (experiencia), lo que indica que los nuevos empleados mostrarán menos indicadores de cansancio en comparación con los que tienen más experiencia, y que los profesionales experimentados podrán demostrar un mayor grado de control y seguridad en su trabajo.

En un sentido general, la capacidad de afrontar y triunfar sobre circunstancias difíciles puede ser de ayuda a un individuo en no experimentar el agotamiento. Esto se debe al hecho de que enseña a los niños cómo hacer frente a una amplia gama de obstáculos, incluso aquellos que no están en su favor.

Es necesario darse cuenta de que hay problemas en el mundo para avanzar en la búsqueda de soluciones a esos problemas. Si continúa negando la existencia de desafíos, no podrá identificarlos, lo que conducirá a sentimientos de ansiedad y le dará la impresión de que está llevando una cantidad excesiva de peso.

La capacidad de ser paciente ante el fracaso requiere que el individuo comprenda que no importa cuánto se esfuerce, siempre habrá problemas que no son capaces de abordar o cosas que quieren. Aquí es donde entra en juego el idealismo laboral; además, la creencia de que poseen todo el poder en el mundo les hace más propensos a agotarse.



### 2.2.7. Evolución de los cuadros psicosomáticos del síndrome de burnout

Según, Cosmen (2023) las siguientes áreas se verán afectadas en caso de que un empleado experimente un agotamiento:

- Cuando se trata del cuerpo humano, hay numerosas maneras en que los sistemas responsables de las funciones musculoesqueléticas, inmunológicas, cardiovasculares, digestivas, respiratorias, hormonales y sexuales pueden verse dañados.
- Cuando se trata de sentimientos, las personas pueden experimentar sensaciones como estar vacías, intolerantes, indefensas, preocupadas, olvidadas, propensas a episodios depresivos y despersonalizadas. También pueden tener la impresión de que han fracasado.
- Los signos de enfermedad mental incluyen estados de ánimo erráticos, incapacidad para tomar decisiones sólidas, bajos niveles de productividad en el trabajo y hábitos que se clasifican como adictivos. Un signo adicional es el consumo de sustancias nocivas en cantidades excesivas.
- El hecho de que el cónyuge y el resto de la familia se están alejando el uno del otro en términos de contactos sociales y familiares es una indicación de que hay problemas en el seno de toda la familia, incluida la esposa.
- Será más difícil para el individuo prestar atención a los usuarios, habrá un aumento en el número de accidentes que ocurren en el lugar de trabajo, habrá un aumento del número de solicitudes de rotación, y los empleados tomarán ausencias innecesarias del trabajo.



### 2.2.8. Psicopatología del síndrome de burnout

Para los autores, Herrera et al. (2023) plantean:

**Psicosomáticos:** Algias (dolor precordial, pinchazos en el pecho, dolores musculares en la espalda y cuello, dolores de estómago y dolores de cabeza), neurovegetativos (taquicardias, palpitaciones, dificultades respiratorias, hipertensión, temblor de manos), fenómenos psicosomáticos tipificados (crisis asmáticas, algias, úlceras o desórdenes gastrointestinales, diarrea) (Herrera et al., 2023).

**Conductuales:** Ausentismo laboral, deshumanización, menor rendimiento laboral, aumento de la conducta violenta, aumento en las relaciones conflictivas con los compañeros, demoras al llegar, aumento en el consumo de café, comida, cigarrillos, alcohol (Herrera et al., 2023).

**Emocionales:** Disforia, distanciamiento afectivo, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo, irritabilidad, dificultad para concentrarse, déficit de la memoria, aumento de la susceptibilidad, sentimientos de soledad, ansiedad, sentimientos impotencia, dudas (Herrera et al., 2023).

**Defensivos:** Negación de emociones, ironía, atención selectiva y desplazamiento de sentimientos (Herrera et al., 2023).

En síntesis, este conjunto de síntomas puede aparecer de forma progresiva, gran parte de las causas provienen del funcionamiento organizacional y del entorno asistencial, favoreciendo la aparición de dicho síndrome en el personal de enfermería.



### **2.2.9. Fisiopatología del síndrome de burnout**

El concepto de estrés es crucial para comprender la fisiopatología del Burnout. El término siempre se asocia con un efecto negativo, incluso cuando esto no siempre es cierto. Como tal, el estrés es una respuesta adaptativa que prepara al individuo para una respuesta de lucha o huida, protegiendo y favoreciendo la supervivencia de la especie. Cuando un individuo se expone a una situación de sobredemanda y logra adaptarse, se le conoce como eutrés; y estas respuestas eficientes y controladas en el individuo son requeridas para su adaptación al medio, cuyas demandas son variadas (Herrera et al., 2023).

Asimismo, el tálamo recopila la información sobre el factor estresante, luego de lo cual se activa la corteza prefrontal (capacidad de toma de decisiones, memoria a corto plazo y atención) y el sistema límbico (que realiza comparaciones entre la nueva situación y las experiencias previas del individuo). Finalmente, se activa la respuesta general del organismo, activando la amígdala y el hipocampo, seguida de la activación del complejo hipotálamo-hipófisis, que desencadena la respuesta hormonal ante la situación de estrés (Herrera et al., 2023).

### **2.2.10. Prevención y tratamiento del síndrome de burnout**

Como afirma, Carranza (2022) las siguientes son algunas de las estrategias que se basan en tácticas que permiten modificar actitudes y pensamientos vinculados con los tres componentes del Síndrome de Burnout. Estas estrategias se utilizan para los objetivos de rehabilitación y prevención:

- El proceso de ajustar las expectativas a la realidad de la vida diaria tiene lugar a nivel personal.



- Es esencial encontrar un equilibrio entre el trabajo, la familia, los amigos, los intereses y el descanso para lograr resultados óptimos.
- La provisión de espacios compartidos y objetivos compartidos a fin de cultivar un ambiente cómodo para el trabajo en equipo.
- La educación continua en el lugar de trabajo y la reducción de las semanas de trabajo son importantes.

Además, es imperativo que cualquier intervención encaminada a reducir la prevalencia del síndrome del burnout priorice la mejora de la salud física y mental de las personas como su objetivo primordial. Para que las personas puedan desempeñar sus funciones de manera eficaz, las condiciones de trabajo tendrán que ser ideales. Todo ello incluye el establecimiento de un ambiente de trabajo agradable, procedimientos equitativos de promoción y una remuneración económica que cubra plenamente las necesidades básicas (Carranza, 2022).

Para erradicar o reducir drásticamente la prevalencia del síndrome de burnout, las políticas de la empresa deben ser evaluadas y modificadas. Es importante que los trabajadores reciban capacitación que les permita identificar cuando sus compañeros tienen síntomas, brindarles apoyo social y dirigirlos a la atención médica o psiquiátrica adecuada.

La gestión y prevención del desempleo deben seguir siendo una prioridad primordial en la salud ocupacional porque, como es evidente, los trabajadores sanos son más productivos que sus homólogos enfermos. Esto indica que la gestión y la prevención del desempleo deben seguir siendo las principales prioridades (Carranza, 2022).



### **2.2.11. El síndrome de Burnout en docentes del nivel secundaria**

Se trata, que no es raro que las personas en una variedad de profesiones experimenten el síndrome del burnout, que es una condición que se produce por la exposición prolongada a las condiciones de trabajo estresantes. Los maestros no son inmunes a esta enfermedad. Es posible que los educadores desarrollen esta enfermedad como resultado de las numerosas cepas que encuentran en el exigente entorno educativo; tiene un efecto perjudicial no sólo en su salud, sino también en su capacidad de instruir adecuadamente a sus estudiantes (Alvarado et al., 2023).

De hecho, uno de los numerosos signos del síndrome del burnout es el agotamiento emocional, que es especialmente prevalente entre los que trabajan en el campo de la educación. Debido a la exigente naturaleza de la profesión, que incluye el manejo de las diversas necesidades y personalidades de los alumnos en el aula, así como las responsabilidades administrativas y la exigencia de mantener altos estándares académicos, el burnout de los maestros es una ocurrencia típica. Es posible que algunos educadores experimenten agotamiento emocional, lo que hará que sea difícil para ellos plantear la emoción y la vitalidad que se requiere para llevar a cabo sus responsabilidades como educadores (Alvarado et al., 2023).

Por consiguiente, el sentimiento de despersonalización es común entre los educadores que están experimentando el "Burnout". Algunos educadores pueden alejarse emocionalmente de sus estudiantes y compañeros de trabajo en un esfuerzo por gestionar mejor el estrés y la tensión que experimentan en su empleo. Es posible que adopten una actitud fría y cínica hacia la enseñanza, en lugar de considerar a los estudiantes como individuos únicos que tienen verdaderas necesidades y sentimientos. Cuando las personas se sienten aisladas unas de otras,



puede tener un impacto negativo en las conexiones de clase y el espíritu escolar (Iglesias & Domínguez, 2021).

Como último punto de discusión, el impacto que tiene el síndrome del burnout en el éxito individual es uno de los componentes más significativos de esta condición entre los educadores. Debido a las presiones y expectativas persistentes a las que se encuentran sometidos, los maestros pueden experimentar una disminución de su sentido de logro y un descenso en su nivel de satisfacción laboral. Pueden ser infelices y sin motivación porque creen que no están avanzando hacia sus objetivos de carrera o porque no creen en que su trabajo tiene algún valor real para sus vidas (Iglesias & Domínguez, 2021).

En pocas palabras, es posible que los estudiantes y el sistema educativo en su conjunto sufran como consecuencia del síndrome del burnout del profesorado, que tiene efectos no sólo en la salud y el bienestar de los maestros, sino también en el rendimiento académico de sus alumnos. Cuando los maestros están excesivamente agotados y carecen de inspiración para cultivar un ambiente feliz en el aula, puede tener un efecto perjudicial en el bienestar mental y emocional de sus alumnos. Por lo tanto, es de suma importancia velar por que los educadores reciban un apoyo adecuado y tengan acceso a los recursos que necesitan para prevenir el estancamiento y garantizar que puedan seguir enseñando y proporcionar a sus hijos una educación de calidad.

#### **2.2.12. Dimensiones del síndrome de burnout**

El síndrome del burnout es una condición complicada que puede afectar a las personas que trabajan en una amplia variedad de áreas de empleo. El agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal son las



tres dimensiones que componen su construcción. Cuando se toman en conjunto, estas dimensiones dan luz sobre los efectos del desempleo al representar muchos aspectos diferentes de la experiencia de un individuo desde su lugar de empleo.

#### **2.2.12.1. Agotamiento emocional**

El agotamiento emocional es la manifestación más evidente y física del trastorno de estrés post traumático (PTSD). Uno de los síntomas es una amplia sensación de cansancio mental y físico, que se produce por el estrés que uno tiene con respecto a su profesión. Es posible que las personas que están emocionalmente cansadas no tengan la resistencia para participar en actividades que solían disfrutar o para dar a sus tareas cotidianas la atención que merecen. El cansancio emocional que es tan severo que es incapacitante puede tener un efecto tanto en la vida personal como en la profesional (Manzano, 2020).

#### **2.2.12.2. Despersonalización**

Un cambio en la forma en que un individuo percibe su carrera y las personas con las que interactúan es una de las manifestaciones de la despersonalización, que ocurre cuando un individuo pasa por el proceso de despersonalización. Uno de los posibles resultados de la despersonalización es el desarrollo del cinismo, así como la distancia de uno mismo de los asociados, clientes o pacientes. Es posible que las personas empiecen a parecer menos personas que tienen sentimientos y deseos y más cosas que necesitan ser confrontadas o resueltas. Es posible que este aislamiento emocional produzca una disminución de la calidad de



las relaciones interpersonales, así como un aumento de los sentimientos de alienación en el trabajo (Manzano, 2020).

### **2.2.12.3. Realización personal**

Por último, pero no menos importante, cuando hablamos de realización personal, nos referimos a la propia sensación de éxito y competencia del individuo en el trabajo que está realizando. Existe la posibilidad de que las personas que reportan niveles bajos de logro personal puedan preocuparse de que su trabajo no tiene sentido, que no están cumpliendo con sus objetivos de carrera, o que no estén aprovechando al máximo sus habilidades. Cuando un individuo no cree que está haciendo una diferencia en el mundo, puede tener un impacto negativo en su motivación y autoestima, lo que en última instancia puede conducir al estancamiento (Manzano, 2020).

En síntesis, cuando se considera como un todo, estos tres componentes del síndrome del burnout demuestran que esta condición y los efectos que tiene en la vida laboral y personal de las personas son difíciles. La identificación y el manejo de estos elementos es absolutamente necesario para prevenir y gestionar con éxito el incendio. Todos los trabajadores se beneficiarán de ello, ya que creará condiciones de trabajo más saludables y más sostenibles.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Síndrome de burnout:** El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés crónico en el lugar de trabajo. Se



caracteriza por sentimientos de agotamiento, despersonalización y una disminución en el sentido de logro personal.

**Agotamiento emocional:** Estado de fatiga extrema y desgaste emocional que resulta del estrés prolongado, especialmente en entornos laborales exigentes.

**Despersonalización:** Actitud de distanciamiento y cinismo hacia el trabajo y las personas con quienes se interactúa, a menudo manifestándose como una desconexión emocional.

**Realización personal:** Sensación de satisfacción y éxito que una persona obtiene de su trabajo, reflejando un sentido de competencia y logro profesional.

**Resiliencia:** Capacidad de una persona para adaptarse y recuperarse rápidamente de situaciones adversas o estresantes.

**Apoyo institucional:** Conjunto de recursos y políticas proporcionadas por una organización para ayudar a sus empleados a manejar el estrés y mantener su bienestar.

**Cansancio emocional:** Sensación de estar emocionalmente agotado y drenado, frecuentemente como resultado de la acumulación de estrés y responsabilidades.

## CAPÍTULO III

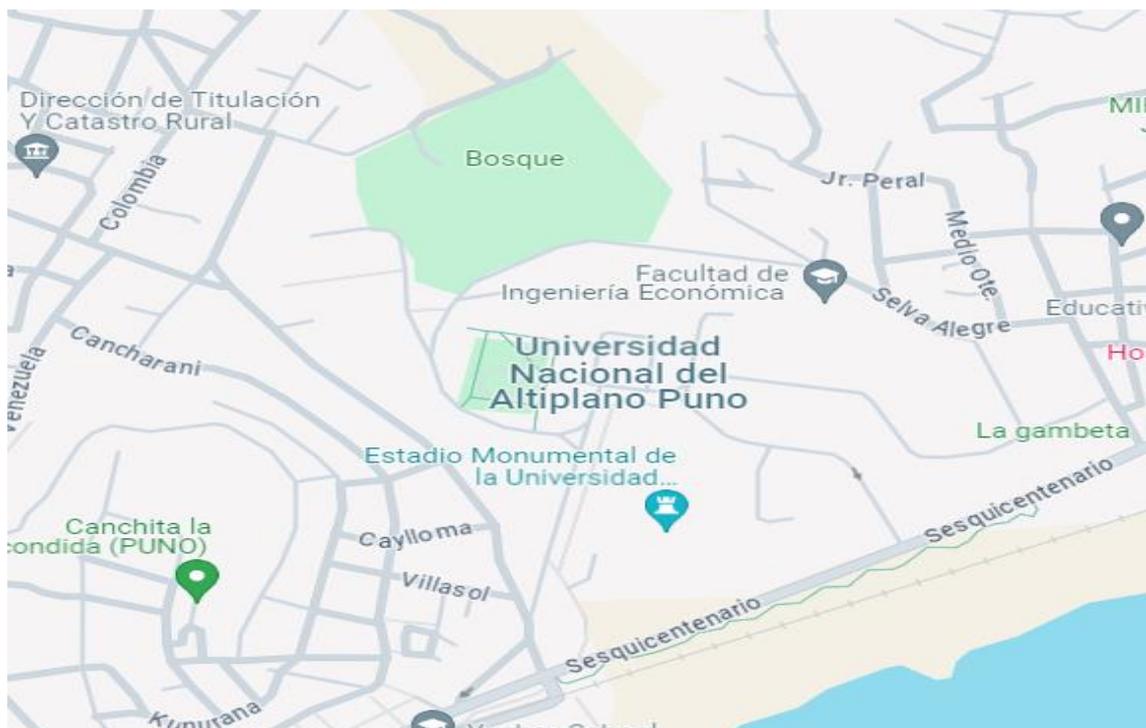
### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en la Facultad de Ciencias de la Educación en la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano, el cual está ubicada en la Av. Sesquicentenario N ° 1150 de la ciudad de Puno en Perú.

#### Figura 1

*Ubicación del campus universitario*



Nota: (Google Maps,2023)

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo durante el año académico 2022 y 2024-I. Durante ese tiempo, se dispuso un contacto con los directivos y docentes de la Escuela Profesional



de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno, sin afectar sus horas académicas. Para lo cual, la aplicación del instrumento se realizó 4 días, ya que, la Escuela Profesional tiene cuatro programas o especialidades. Asimismo, no se contó con la predisposición de la totalidad de docentes.

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

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

La técnica de recolección de datos para la ejecución de este trabajo de investigación fue una encuesta de tipo de evaluación psicológica, por tanto, “es aquella disciplina de la psicología que se enfoca en el estudio del comportamiento humano, siendo su medio de interacción el ambiente físico y social, para explicar su comportamiento” (Arias y Covinos, 2021).

Para la investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, con una escala de Likert, que está constituido por 22 ítems. La escala está conformada por 9 ítems de Agotamiento Emocional, 5 ítems de Despersonalización y 8 ítems de Realización Personal. se consideran que las puntuaciones del Maslach son altas (67-99), medio (34-66) y baja (1-33).

Interpretación del cuestionario utilizado: Agotamiento emocional tiene una puntuación máxima de 54, alto (mayor de 27), medio (19-26) y bajo (menor de 19); Despersonalización tiene una puntuación máxima de 30, alto (mayor de 10), medio (6-9) y bajo (menor de 6) y Realización Personal tiene una puntuación máxima de 48, alto (40 a más), medio (31-39) y bajo (menor de 30). Asimismo, está dividido por 5 opciones: Nunca (1), Algunas veces del año (2), Algunas veces del mes (3), Algunas veces de la semana. (4), Todos los días (5).



### 3.3.2. Tipo y diseño de investigación

La investigación se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa, que implica la aplicación de herramientas estadísticas desde un punto de vista coherente y es de tipo básico. De acuerdo con Hernández et al. (2014), las investigaciones básicas buscan conocer la realidad describiendo, explicando y prediciendo.

La investigación tiene un diseño no experimental. Según Charaja (2011), las investigaciones no experimentales se caracterizan por el recojo de datos sin la manipulación de las variables ni la preparación de las condiciones de estudio.

El diseño de investigación que asume la presente investigación es descriptivo, y el esquema es el siguiente:



Donde:

P: Población de estudio

O: Observaciones.

### 3.3.3. Prueba de confiabilidad o fiabilidad

El instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI), fue validado por el estudio de Cubas (2018), mediante el juicio de expertos, en el que tres jueces expertos validaron el documento mediante criterio propio, quienes determinaron que es aplicable el instrumento. Además, la confiabilidad del instrumento fue realizada mediante la prueba de coeficiente alfa de Cronbach, donde se obtuvo una puntuación de 0.82, por lo que resulta que el instrumento es altamente confiable.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

Tal como la plantea, Arias & Covinos (2021) Según su concepción, es una colección infinita o limitada de sujetos que tienen características comunes entre sí. 70 educadores de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano, que se encuentran en la ciudad de Puno en Av. Sesquicentenario No. 1150, constituyen la población de la organización.

#### Tabla 1

*Población de docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2022.*

<b>Categoría</b>	<b>Número de Docentes</b>
Personal Directivo	3
Personal Jerárquico	8
Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía	22
Ciencias Sociales	20
Ciencia, Tecnología y Ambiente	18
Matemática, Física, Computación e Informática	15
<b>Total</b>	<b>86</b>

Nota: Coordinación académica de la Facultad de Ciencias de la Educación.

#### 3.4.2. Muestra

Charaja (2011), menciona que en una muestra probabilística, el investigador selecciona la muestra, es decir, se trabajó con el total de la población docente de la citada Institución, los 70 docentes. En vista de que la población es de tamaño reducido no se trabajó con ninguna muestra.



### **3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO**

Se utilizó las medidas de tendencia central, como la media, la mediana, el porcentaje, como las frecuencias y el rango, se presentaron en este análisis. Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras)

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

Se elaboró un plan de trabajo, el cual fue aprobado por la institución educativa. Además, una vez obtenidas las autorizaciones necesarias, la muestra se sometió a la aplicación del instrumento y se explicó detalladamente el propósito de la investigación.

Ahora bien, la variable fue evaluada con la ayuda del instrumento después de que los profesores que habían mostrado su interés habían recibido la oportunidad de participar en el estudio.

Utilizamos el cuestionario para recopilar información sobre la variable conocida como "síndrome de Burnout" en este caso particular.

A la muestra seleccionada se le dio el cuestionario, que consistía en preguntas cerradas con opciones de respuesta predeterminadas. Se proporcionó el cuestionario a la muestra. Después de algún tiempo, los datos recopilados se evaluarán e interpretarán.

En el siguiente paso, los datos se recopilarán y estructurarán para prepararse para el proceso de análisis estadístico apropiado.

### **3.7. VARIABLES**

Variable única: Síndrome de Burnout

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Agotamiento	1,2,3,	Nivel alto 81 – 110	
		Nervios			
		Frustración	4,5,6,		
				7,8,9	Nivel medio
		Impersonalización	10,11,		52 – 80
		Despersonalización	Dureza emocional		Nivel bajo
				12,13,14	22 – 51
	Realización Personal	Entendimiento	15,16,17,		
		Positivismo	18,19,20,		
		Autoestima	21,22		

Nota: análisis de la revisión de la literatura capítulo II.

### **3.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Se realizó un análisis estadístico descriptivo para evaluar las tendencias de la variable y dimensiones clave utilizadas para describir la situación al interpretar los resultados de la investigación. Para lograr esto, se empleó el programa estadístico SPSS versión 25.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

Se presentan los resultados de acuerdo con los objetivos de investigación, utilizando tablas y figuras. Luego, se presenta la interpretación de los datos y posteriormente la discusión de los resultados, por medio del análisis comparativo con otros estudios a nivel internacional, nacional y local.

**Tabla 3**

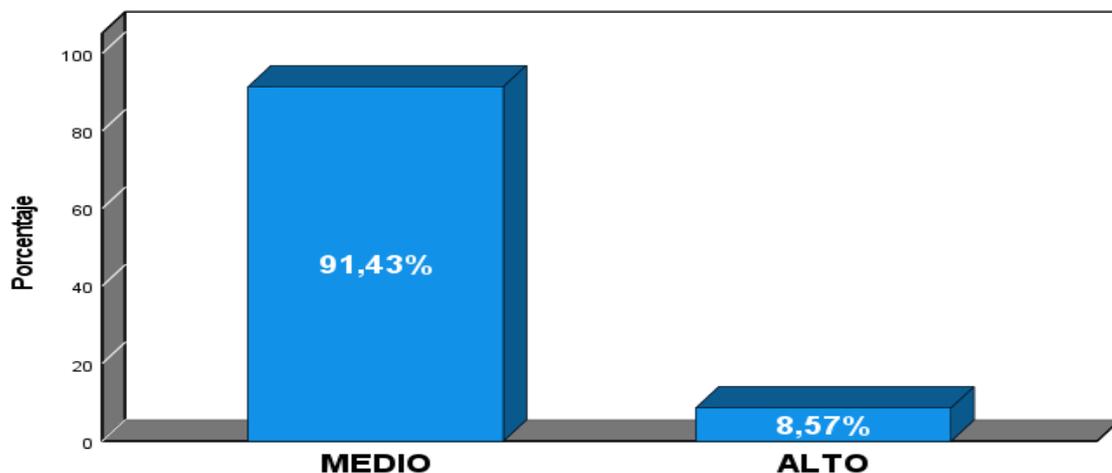
*Resultados del nivel de síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Medio	64	91,4	91,4
	Alto	6	8,6	8,6
	Total	70	100,0	100,0

Nota: la tabla muestra los resultados del síndrome de Burnout de Maslach.

**Figura 2**

*Nivel de Síndrome de Burnout*



Nota: la figura representa el nivel de síndrome de Burnout de los docentes.



Respondiendo al objetivo general de la investigación, la Tabla 3 presenta el nivel de Síndrome de Burnout entre los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) de Puno en el año 2022. De los 70 docentes encuestados, el 91.4% reporta un nivel medio de Burnout, mientras que el 8.6% presenta un nivel alto de este síndrome. Estos resultados indican que una gran mayoría de los docentes se encuentra en un estado intermedio de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, características del Burnout. Aunque la proporción de docentes con un alto nivel de Burnout es menor, su existencia es preocupante debido a los efectos negativos significativos que puede tener en su bienestar y desempeño profesional. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar programas de apoyo y estrategias de intervención dirigidas a reducir los niveles de Burnout, mejorando así la salud mental y la satisfacción laboral de los docentes, y contribuyendo a un ambiente educativo más saludable y productivo.

A continuación, se presentan los resultados acerca del nivel de agotamiento emocional en los docentes:

#### **Tabla 4**

*Resultados del estado de agotamiento emocional en los docentes de Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO,2022.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Bajo	25	35,7	35,7
	Medio	38	54,3	54,3
	Alto	7	10,0	10,0
	Total	70	100,0	100,0

Nota: la tabla muestra los resultados del estado de agotamiento emocional de los docentes.



En la Tabla 4, se muestra el estado de agotamiento emocional en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. De un total de 70 docentes encuestados, el 35.7% presenta un nivel bajo de agotamiento emocional, el 54.3% muestra un nivel medio y el 10.0% experimenta un alto nivel de agotamiento emocional. Estos datos indican que la mayoría de los docentes, más de la mitad, se encuentran en un estado intermedio de agotamiento emocional, mientras que una proporción significativa, aunque menor, experimenta niveles altos de agotamiento, lo cual podría impactar negativamente en su desempeño y bienestar laboral. Este análisis sugiere la necesidad de implementar medidas de apoyo y estrategias de intervención para reducir el agotamiento emocional, especialmente entre aquellos con niveles altos.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al nivel de despersonalización de los docentes:

**Tabla 5**

*Resultados de la despersonalización en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO, 2022.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Bajo	36	51,4	51,4
	Medio	31	44,3	44,3
	Alto	3	4,3	4,3
	Total	70	100,0	100,0

Nota: la tabla muestra los resultados del estado de despersonalización de los docentes.

En la tabla 5, presenta el nivel de despersonalización entre los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. De los 70 docentes evaluados, el 51.4% muestra un nivel bajo de despersonalización, el 44.3% se encuentra en un nivel medio y



solo el 4.3% presenta un alto nivel de despersonalización. Estos resultados indican que más de la mitad de los docentes experimentan bajos niveles de despersonalización, lo cual es positivo para el clima laboral y la interacción con los estudiantes. Sin embargo, un número considerable de docentes se encuentra en un nivel medio, lo que sugiere cierta tendencia hacia la despersonalización.

En seguida, se muestran los resultados correspondientes al nivel de realización personal de los docentes:

### Tabla 6

*Resultados de la realización personal en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria UNA-PUNO, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	16	22,9	22,9
	Medio	41	58,6	58,6
	Alto	13	18,6	18,6
	Total	70	100,0	100,0

Nota: la tabla muestra los resultados del estado de realización personal de los docentes.

En relación con el objetivo específico 3, la Tabla 6 examina el grado de realización personal entre los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. De los 70 docentes evaluados, el 22.9% reporta un bajo grado de realización personal, lo que indica una notable insatisfacción y una sensación de bajo logro personal en su trabajo. El 58.6% de los docentes se encuentra en un nivel medio de realización personal, sugiriendo que más de la mitad de los docentes tienen una percepción moderada de éxito y satisfacción en sus roles profesionales. Por último, el 18.6% de los docentes alcanza un alto nivel de realización personal, lo que refleja un sólido sentido de logro y satisfacción en su trabajo. Estos datos son cruciales para comprender el bienestar profesional y



personal de los docentes, y subrayan la necesidad de estrategias que potencien la realización personal en el entorno laboral educativo, con el fin de mejorar tanto la satisfacción individual como el rendimiento institucional.

## 4.2. DISCUSIÓN

Tras el análisis de los datos, se pudo obtener como resultado que los docentes se encuentran en un nivel medio de Burnout, y una cantidad menor padecen un nivel alto.

Estos resultados son congruentes con investigaciones previas que han demostrado que el Burnout es una condición común en el ámbito educativo. Por ejemplo, el estudio de Manzano (2020) sobre el Burnout en profesiones de ayuda, incluyendo la docencia, encontró que un alto porcentaje de educadores experimenta niveles moderados a altos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, las tres dimensiones principales del síndrome de Burnout. Además, una investigación realizada por Tabares et al. (2020) en docentes de Latinoamérica reportó niveles similares de Burnout, destacando la prevalencia del nivel medio como el más común.

Asimismo, el alto porcentaje de docentes en un nivel medio de Burnout es preocupante, ya que, aunque no se encuentran en el extremo más severo, aún sufren de un significativo desgaste emocional y profesional que puede afectar su desempeño y bienestar a largo plazo. El 8.6% de docentes en un nivel alto de Burnout es una señal de alarma que requiere atención inmediata. Este grupo está en riesgo de sufrir consecuencias graves para su salud mental y física, lo cual puede impactar negativamente en la calidad de la educación que imparten, que va en contraste con el estudio de Iglesias & Domínguez (2021), en el cual manifiestan que el desgaste emocional afecta en el desempeño laboral de un docente y es de suma importancia la influencia de las relaciones interpersonales.



Comparando estos resultados con estudios internacionales, se observa una tendencia similar. El estudio de Cosmen (2023) en España encontró que un considerable número de docentes experimenta niveles preocupantes de Burnout, afectando su motivación y compromiso profesional. Asimismo, la investigación de Herrera et al. (2023) en Costa Rica resaltó que el Burnout no solo impacta en la salud de los docentes sino también en su efectividad en el aula, repercutiendo en los resultados educativos de los estudiantes.

En relación al estado de agotamiento emocional en los docentes, se identificó que la mayoría se encuentran en un nivel medio, mientras que un porcentaje mínimo se encuentra en un alto nivel. Estos resultados son consistentes con los de Lazo (2021) quien encontró que el agotamiento emocional es una de las dimensiones más prevalentes del síndrome de Burnout en docentes. Asimismo, un estudio de Fernández & Vásquez (2022) sobre el estrés laboral en docentes universitarios reportó que más del 50% de los participantes experimentaban niveles moderados a altos de agotamiento emocional, lo que sugiere que este fenómeno es común en el ámbito educativo. Las cifras indican la necesidad de implementar programas de apoyo psicológico y de manejo del estrés para los docentes, con el objetivo de reducir el agotamiento emocional y mejorar su bienestar laboral.

En relación a la situación de despersonalización, el mayor porcentaje de los docentes tienen un nivel bajo, y un porcentaje mínimo presenta un nivel alto. Estos hallazgos coinciden con investigaciones como la de Carranza (2022) quien señala que la despersonalización suele ser menos frecuente pero igualmente dañina cuando se manifiesta en niveles altos. Un estudio realizado por Cepedes & Solis (2023) sobre la salud mental de los docentes destacó que aquellos con niveles elevados de despersonalización tendrían a mostrar una menor calidad en la interacción con los



estudiantes y un mayor desapego emocional. La baja proporción de docentes con altos niveles de despersonalización en nuestra muestra es alentadora, aunque no debe subestimarse la importancia de intervenir para reducir los niveles medios y prevenir la progresión a niveles altos.

En relación al grado de realización personal, el mayor porcentaje de los docentes se encuentran en un nivel medio, y un porcentaje mínimo presenta un nivel bajo. Comparando estos resultados con el estudio de Ortiz (2023) se observa que la realización personal es un factor crucial para el bienestar laboral y la prevención del Burnout. Investigaciones como la de Serruto & Vargas (2021) han mostrado que los docentes con altos niveles de realización personal tienen una mayor motivación intrínseca y una mejor calidad de vida laboral. Los datos sugieren la necesidad de estrategias que fomenten el desarrollo profesional continuo y el reconocimiento del logro para mejorar los niveles de realización personal entre los docentes, contribuyendo así a un ambiente educativo más positivo y productivo.

En conjunto, los resultados proporcionan una visión integral del estado emocional y profesional de los docentes de la Escuela Profesional. La prevalencia de niveles medios de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal subraya la importancia de intervenciones institucionales que aborden estas dimensiones del Burnout. Comparando con estudios previos, se confirma la necesidad de estrategias de apoyo y desarrollo profesional que mejoren el bienestar y la satisfacción laboral de los docentes, lo que en última instancia beneficiará tanto a los educadores como a los estudiantes, que va en contraste con lo planteado por (Calapuje & Choque (2022).

En conclusión, los datos obtenidos subrayan la urgencia de desarrollar e implementar programas de intervención y apoyo para los docentes en la Universidad



Nacional del Altiplano - Puno. Estos programas deben centrarse en la reducción del agotamiento emocional, la prevención de la despersonalización y el fomento de la realización personal. Intervenciones tales como talleres de manejo del estrés, programas de desarrollo profesional continuo y mecanismos de reconocimiento y apoyo pueden ser efectivas para mitigar los niveles de Burnout. La comparación con otras investigaciones confirma que el Burnout es un problema global en el ámbito educativo, y abordar este síndrome es crucial para mejorar tanto la salud de los docentes como la calidad de la educación que ofrecen.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El estudio revela que el 91.4% de los docentes se encuentra en un nivel medio de Burnout y un 8.6% en un nivel alto. Estos resultados son alarmantes y reflejan la prevalencia del Síndrome de Burnout en el ámbito educativo, similar a lo observado en investigaciones internacionales. El alto porcentaje de docentes en niveles medios sugiere un desgaste significativo que, aunque no es extremo, puede deteriorarse si no se aborda adecuadamente.

**SEGUNDA:** La mayoría de los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano -Puno presentan un nivel medio de agotamiento emocional (54.3%), mientras que un 10.0% se encuentra en un nivel alto. Este hallazgo es consistente con estudios previos que indican que el agotamiento emocional es una dimensión prevalente del síndrome de Burnout en el ámbito educativo.

**TERCERA:** La mayoría de los docentes reportan niveles bajos (51.4%) o medios (44.3%) de despersonalización, con solo un 4.3% en niveles altos. Estos resultados reflejan una tendencia hacia una interacción y apego emocional adecuados con los estudiantes, aunque una proporción significativa se encuentra en riesgo de desarrollar una actitud más desapegada. Comparado con otros estudios, esta distribución es favorable, pero aún requiere atención para prevenir el aumento de la despersonalización.

**CUARTA:** Un 58.6% de los docentes experimenta un grado medio de realización personal, mientras que un 22.9% reporta un bajo nivel y un 18.6% un alto



nivel de realización personal. Esto indica que una mayoría de los docentes tiene una percepción moderada de logro y satisfacción en su trabajo, con una necesidad significativa de mejorar estos niveles para fomentar un sentido de logro más robusto.



## VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Es necesario implementar en docentes de la escuela profesional de educación secundaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, programas de apoyo psicológico y manejo del estrés específicamente diseñados para los sujetos de investigación, que incluyan talleres, asesoramiento y recursos para mejorar el bienestar emocional.
- SEGUNDA:** Es importante fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y empático, mediante actividades de integración y programas de desarrollo de habilidades interpersonales, para reducir la despersonalización.
- TERCERA:** Es necesario, crear e implementar programas de desarrollo profesional continuo y mecanismos de reconocimiento para los logros de los docentes, con el objetivo de mejorar su realización personal y motivación.
- CUARTA:** Es recomendable establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo del bienestar de los docentes, permitiendo identificar y abordar de manera proactiva los signos de Burnout.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, N., Beltran, B., & Cáceres, K. (2023). *Síndrome de Burnout y clima organizacional de la Institución Educativa secundaria Industrial 32 Puno 2022*.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Calapuje, E., & Choque, A. (2022). *Estrategias de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en Docentes de Instituciones Educativas Secundarias del departamento de Puno, 2021*.
- Cantoral, C., & Medina, J. (2020). *Resiliencia y tipo de familia en adolescentes de Lima y Huanta*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIF\\_ffef5c011681db224e5f7acc532c3480/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIF_ffef5c011681db224e5f7acc532c3480/Details)
- Carranza, J. (2022). *Síndrome de burnout en docentes de la Institución Educativa N° 171-10, San Juan de Lurigancho*.
- Cepesdes, C., & Solis, Y. (2023). *Síndrome de Burnout en docentes de nivel secundario de instituciones educativas del distrito de Ancón, 2021*.
- Charaja, F. (2011). *EL MAPIC en la metodología de la investigación* (Segunda ed.). Puno, Perú: Sagitario impresiones.
- Cosmen, G. (2023). *Síndrome de burnout en docentes: revisión bibliográfica sistemática y estudio de prevalencia en el subgrupo de profesorado de Tecnología en Secundaria, Bachillerato y FP*.
- Cubas, R. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la Victoria sector II-Chiclayo, 2028*. tesis licenciado, Universidad Señor de Sipán, Perú, Pimentel. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>



- Fernández, K., & Vásquez, A. (2022). *Síndrome de Burnout en docentes de una universidad particular de Piura según género - 2020.*
- Gilla, M. A., Belén Giménez, S., Moran, V. E., & Olaz, F. O. (2019). *Artículos de investigación, Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. vol.25 no.2.* [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272019000200004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272019000200004)
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. En *México. Mc Graw Hill* (6ta ed.). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández Sampieri, Fernandez Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. En *libro. McGraw-Hill Interamericana.* <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Collado, C., F., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación: Vol. Vol. 6ta E (/ Interame).* McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación - las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (Primera edición). Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, K., Jiménez, K., & Méndez, V. (2023). *Desencadenantes del contexto laboral que tienen mayor probabilidad de generar el Síndrome de Burnout en docentes de ciencias en secundaria de cinco instituciones educativas de las provincias de Heredia y Alajuela.*
- Iglesias, J., & Dominguez, E. (2021). *Síndrome de Burnout en profesores de educación secundaria, Ecuador.*



- Lazo, M. (2021). *Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria de una Institución Educativa Pública de Lima Metropolitana, según grupos diferenciados*.
- Manzano, V. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Scielo*, 4(16).
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, California, EEUU: Consulting Psychologist Press, Inc. .  
<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=757447>
- OMS. (2022). *Organización Mundial de la Salud*.  
<https://www.paho.org/es/temas/violencia-juvenil>
- Ortiz, J. (2023). *Síndrome de burnout en docentes de los Centros de Educación Básica Especial de la ciudad del Cusco - 2022*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-231.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Quispe, B. (2021). *Resiliencia en una muestra de estudiantes adolescentes vulnerables del nivel secundario de un colegio nacional mixto del distrito del Callao 2019*. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma de Ica].  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2856508>
- Serruto, T., & Vargas, K. (2021). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en docentes del nivel de Educación Secundaria Agro Industrial Crucero - PUNO 2019*.
- Tabares, Y., Martínez, V., & Matabanchoy, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Scielo*, 22(3).



## ANEXOS

**ANEXO 1. Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación UNA-Puno en el año 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el estado de agotamiento emocional que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Nacional del Altiplano-Puno?</p> <p>¿En qué situación de despersonalización se encuentran los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Nacional del Altiplano-Puno?</p> <p>¿Cuál es el grado de realización personal que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Nacional del Altiplano -Puno?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNA- Puno en el año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el estado de agotamiento emocional en los docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación UNA-Puno.  Distinguir la situación de despersonalización en los docentes del de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación UNA-Puno.  Constatar el grado de realización personal en los docentes del de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación UNA-Puno.</p>	Síndrome de Burnout	<p>Agotamiento Emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización Personal</p>	<p>Agotamiento Nervios</p> <p>Frustración</p> <p>Impersonalización</p> <p>Dureza emocional</p> <p>Entendimiento</p> <p>Positivismo</p> <p>Autoestima</p>	<p>Nivel alto 81-110</p> <p>Nivel medio 52-80</p> <p>Nivel bajo 22-51</p>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población:</b> 70 docentes</p>



## ANEXO 2. Instrumento de investigación

### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach

#### I. PARTE INFORMATIVA

- 1.1 Institución donde trabaja: .....
- 1.2 Cargo que desempeña: .....
- 1.3 Años o meses de trabajo en la institución: .....
- 1.4 Edad: ..... Género: Masculino ( ) Femenino ( )

#### II. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente actualmente. No existen respuestas correctas o incorrectas, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia actualmente. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas.

A cada uno de los enunciados debe calificar según la frecuencia que tiene ese sentimiento, marcando con una (X) el puntaje coherente, según la siguiente escala:

- Nunca (1)  
 Algunas veces del año (2)  
 Algunas veces del mes (3)  
 Algunas veces de la semana (4)  
 Todos los días (5)

#### III. DIMENSIONES E INDICADORES DEL INVENTARIO

N°	Dimensiones e indicadores	1	2	3	4	5
		<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>				
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Soy un manojo de nervios al final del día.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado en mi trabajo.					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					



8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me está desgastando.					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
	<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>					
10	Siento que trato a algunos de mis interlocutores como si fuesen objetos impersonales.					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
12	Me preocupa que este trabajo me endurezca emocionalmente.					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
14	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					
	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>					
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
18	Me siento lleno de energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
20	Me siento estimado cuando he trabajado cercanamente a mis colegas y clientes.					
21	Siento que hago muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

Fuente: (Maslach & Jackson, 1986)



### ANEXO 3. Solicitud para la aplicación del instrumento

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN SECRETARÍA FCEDEC		
17 JUL 2024		
REGISTRO	HORA	FIRMA

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA PARA LAS CUATRO ESPECIALIDADES.

#### SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNA PUNO

Yo, NELYS YESICA MAMANI PAYE, Identificado con DNI N° 73712254 persona natural de Sandia con domicilio actual en la Ciudad de Puno, Jr Las Malvinas 422, egresado del programa de estudio Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía de la Facultad de Ciencias de la Educación UNA Puno con correo electrónico [yesicamamanipaye@gmail.com](mailto:yesicamamanipaye@gmail.com).

Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo elaborado el proyecto de tesis "EL SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNA – PUNO,2022" con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Educación.

Solicito a su digna autoridad la AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION EN LOS DOCENTES DE EDUCACION SECUNDARIA DE LAS CUATRO ESPECIALIDADES (Lengua , Literatura, psicología y Filosofía, Ciencias Sociales, Ciencia, Tecnología y Ambiente y Matemática, Física),mencionando que los instrumentos fueron validados por expertos ,con los resultados obtenidos se demostrara la hipótesis del proyecto de investigación científica todo ese proceso de recojo de información estará bajo la supervisión de la Dra. Indira Iracema Gómez Arteta ,Docente del programa Lengua, , Literatura, psicología y Filosofía, de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad Ciencias de la Educación ,UNA Puno.

POR LO EXPUESTO: Recorro encarecidamente a su buena voluntad de usted. Señor decano de la Facultad Ciencias de la Educación, acceder a mi solicitud por ser justo y legal.

Puno, 17 de Julio del 2024.

Adjunto:

- ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS con Código: 2022- 584.

  
MAMANI PAYE, Nelys Yesica  
DNI:73712254

  
M.Sc. Veri Pacheco Pomá  
ESPECIALIDAD EN LENGUA, LITERATURA  
PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA  
DOCENTE - FCEDEC  
UNA  
Autorizado  
Dr. I. Gómez Arteta



## ANEXO 4. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Nelys Yesica Mamani Paye,  
identificado con DNI 78912257 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Escuela Profesional de Educación Secundaria, programa L.L.P y F,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" El síndrome de Burnout en docentes de la Escuela Profesional  
de Educación Secundaria de la UNA - Puno, 2022 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 20 de agosto del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 5. Autorización para el depósito de tesis al Repositorio Institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Nelys Yesica Hamoni Payc,  
identificado con DNI 73712254 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Escuela Profesional de Educación Secundaria, programa L.I.P.F.  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"El síndrome de Burnout en docentes de la Escuela Profesional  
de Educación Secundaria de la UNAP - Puno, 2022"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 20 de agosto del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella