



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Síndrome de burnout en docentes de una institución  
educativa privada de Surco durante el confinamiento social  
por la COVID-19 - 2020**

Tesis para optar el Grado de  
Magíster en Educación con mención en Teorías y Gestión Educativa

**María José Cámere Reyes**

Asesor(es):  
Mgtr. César Augusto Azcárate Calle

Lima, mayo de 2023

## PAPER NAME

**Síndrome de burnout en docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento**

## AUTHOR

**María José Camere**

## WORD COUNT

**19606 Words**

## CHARACTER COUNT

**108740 Characters**

## PAGE COUNT

**78 Pages**

## FILE SIZE

**689.5KB**

## SUBMISSION DATE

**Sep 10, 2021 8:47 PM GMT-5**

## REPORT DATE

**Sep 10, 2021 8:57 PM GMT-5**

### ● 13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 20 words)
- Manually excluded text blocks

## Resumen

El presente trabajo es una investigación de tipo trasversal sobre el síndrome de burnout en docentes de una institución educativa privada para mujeres en Lima-Perú. Su objetivo fue describir el nivel de burnout y sus dimensiones en las docentes de dicha institución durante el confinamiento social por la COVID-19. Se utilizó un paradigma positivista y un diseño cuantitativo a través de la técnica de la encuesta, utilizando el *Maslach Burnout Inventory* para recoger la información. La muestra estuvo conformada por 30 docentes, de las cuales 13 eran tutoras. Los resultados demuestran que las docentes de dicha institución no presentan síndrome de burnout; sin embargo, se analizó el burnout por dimensiones y se encontró que la mayoría de la muestra presenta niveles moderados en la dimensión cansancio emocional.





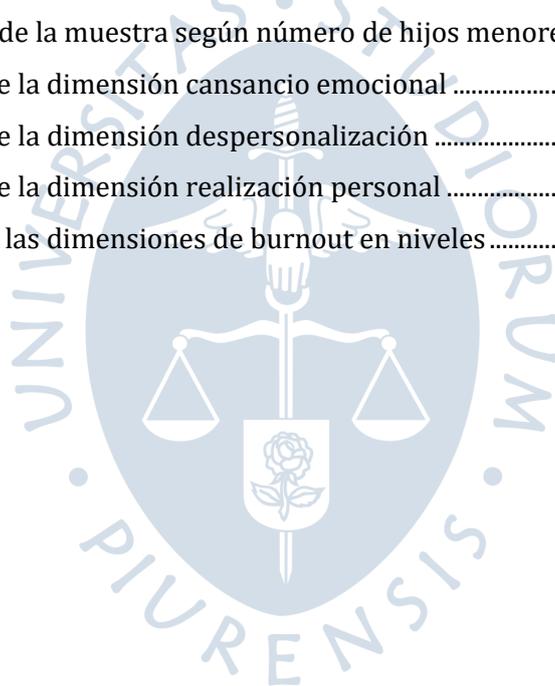
## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo 1 Planteamiento de la investigación .....</b>	<b>13</b>
1.1 Caracterización del problema .....	13
1.2 Formulación del problema .....	14
1.3 Justificación de la investigación.....	14
1.4 Objetivos de la investigación .....	15
1.4.1 <i>Objetivo general</i> .....	15
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	15
1.5 Hipótesis.....	15
1.6 Antecedentes de estudio.....	15
1.6.1 <i>Antecedentes internacionales</i> .....	15
1.6.2 <i>Antecedentes nacionales</i> .....	17
<b>Capítulo 2 Marco teórico .....</b>	<b>21</b>
2.1 Bases teóricas sobre el síndrome de burnout .....	21
2.1.1 <i>Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter</i> .....	21
2.1.2 <i>Modelo de Cox, Kuk y Leiter</i> .....	21
2.1.3 <i>Modelo de Winnubst</i> .....	22
2.2 Bases conceptuales sobre el estrés laboral.....	22
2.2.1 <i>Definición de estrés</i> .....	22
2.2.2 <i>Definición de estrés laboral</i> .....	24
2.2.3 <i>Síndrome de burnout</i> .....	30
<b>Capítulo 3 Metodología de la investigación.....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipo de investigación .....	39
3.2 Población y muestra.....	39
3.3 Diseño de la investigación.....	40
3.4 Variables y dimensiones de la investigación.....	42
3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de la información .....	42
3.6 Procedimiento para el procesamiento y análisis de los resultados.....	45
<b>Capítulo 4 Presentación e interpretación de resultados.....</b>	<b>47</b>
4.1 Descripción del contexto .....	47
4.1.1 <i>Descripción de sujetos de estudio</i> .....	47

4.2	Presentación e interpretación de los resultados.....	48
4.2.1	<i>Resultados de la percepción docente respecto a la dimensión 1: cansancio emocional.....</i>	<i>49</i>
4.2.2	<i>Resultados de la percepción docente respecto a la dimensión 2: despersonalización.....</i>	<i>50</i>
4.2.3	<i>Resultados de la percepción docente respecto a la dimensión 3: realización personal.....</i>	<i>51</i>
4.2.4	<i>Resultados de las dimensiones del Burnout.....</i>	<i>52</i>
4.3	Discusión de resultados.....	53
	<b>Conclusiones.....</b>	<b>57</b>
	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>59</b>
	<b>Lista de referencias.....</b>	<b>61</b>
	<b>Apéndices.....</b>	<b>65</b>
	Apéndice A. Matriz de consistencia de la investigación.....	67
	Apéndice B. Matriz de la variable de investigación.....	68
	<b>Anexos.....</b>	<b>69</b>
	Anexo A. Instrumento de recojo de información utilizando Maslach Burnout Inventory.....	71
	Anexo B. Matrices de validación de expertos.....	72

## Lista de tablas

Tabla 1	Instrumentos para la medición general y específica del burnout.....	31
Tabla 2	Perfiles de respuestas del MBI según el nivel en que se presentan las dimensiones .....	35
Tabla 3	Distribución de la muestra de docentes según el rol que desempeña .....	40
Tabla 4	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del MBI.....	41
Tabla 5	Variable burnout y sus dimensiones.....	42
Tabla 6	Códigos otorgados a la escala Likert.....	43
Tabla 7	Dimensiones de la variable e ítems que las evalúan.....	44
Tabla 8	Distribución de la muestra según rango de edad.....	45
Tabla 9	Distribución de la muestra según rango de edad.....	48
Tabla 10	Distribución de la muestra según rol que desempeña.....	48
Tabla 11	Distribución de la muestra según número de hijos menores de edad .....	48
Tabla 12	Resultados de la dimensión cansancio emocional .....	49
Tabla 13	Resultados de la dimensión despersonalización .....	50
Tabla 14	Resultados de la dimensión realización personal .....	51
Tabla 15	Resultado de las dimensiones de burnout en niveles.....	52





### Lista de figuras

Figura 1	Distribución de docentes según rol que desempeña.....	45
Figura 2	Resultados de la dimensión cansancio emocional .....	49
Figura 3	Resultados de la dimensión despersonalización .....	50
Figura 4	Resultados de la dimensión realización personal .....	52





## Introducción

La docencia ha evolucionado mucho a lo largo de los años, sin embargo, lo que se mantiene constante es que, por definición, consiste en una relación interpersonal donde se da un servicio de parte del docente al estudiante. El cuidado y protección de esta interacción depende tanto de los agentes recién mencionados como de la institución educativa, que brinda a su plana docente y administrativa los recursos que necesitan para cumplir con su función.

El presente trabajo de investigación se da en el contexto de la pandemia de la COVID-19, y se titula “Síndrome de burnout en docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social por la COVID-19 - 2020”. Pretende describir el nivel de síndrome de burnout en docentes que migraron forzosamente a la metodología virtual debido a la coyuntura.

Para cumplir su objetivo el trabajo se ha organizado en capítulos. En el primer capítulo, se presenta el planteamiento de la investigación. Para ello se identifica y describe el problema desde sus diversas aristas; a continuación, se justifica la relevancia de la investigación y se presentan los objetivos e hipótesis planteadas. Finalmente, se exponen los antecedentes del estudio.

En el segundo capítulo, el marco teórico, se muestra de manera sistematizada la información científica sobre el estrés, el estrés laboral y el burnout que dan sustento a la investigación. Luego se relacionan estos conceptos con la actividad docente en todos los posibles niveles y escenarios.

El tercer capítulo está destinado a la presentación de la metodología de investigación utilizada, que en este caso es cuantitativa y de tipo trasversal y descriptiva. Asimismo, se presentan detalles de la muestra y del instrumento de recojo de información; así como las variables de estudio y sus dimensiones.

Finalmente, en el cuarto capítulo se presentan los resultados y la interpretación de los mismos, utilizando como referencia la información teórica recogida en el marco teórico. Estos resultados muestran con certeza la ausencia del síndrome de burnout en los docentes encuestados.

La relevancia de esta investigación radica en la importancia del bienestar docente para que las escuelas puedan cumplir sus objetivos pedagógicos y formativos. En un estado de emergencia y crisis sanitaria, y en medio un confinamiento social obligatorio, la salud mental de los docentes puede verse afectada, dificultando así el cumplimiento de sus laborales hacia sus estudiantes, y como soporte emocional de las familias que tienen a su cargo.



## Capítulo 1. Planteamiento de la investigación

El estrés laboral es un aspecto de la salud mental al que se le ha dado más importancia desde las últimas décadas, siendo objeto de estudio de diversas disciplinas científicas como la biología, medicina, psicología, neuropsicología, entre otras. Este fenómeno es analizado desde diversos ámbitos profesionales, y es en el contexto educativo donde cobra especial relevancia por ser la docencia una profesión con un alto compromiso humano y social.

Ante el contexto de confinamiento social por la pandemia de la COVID-19 que enfrentamos actualmente, surge la necesidad de analizar las demandas educativas desde la perspectiva del profesor para estudiar, mejorar y promover metodologías que cumplan su objetivo formativo sin perjudicar la salud mental de los involucrados.

En el presente capítulo, se expone la problemática actual del estrés laboral en docentes en el marco de un confinamiento social por una pandemia.

### 1.1 Caracterización del problema

La actividad docente tiene múltiples aristas a tener en cuenta, que van más allá de la simple instrucción de una materia de estudio. El docente, en su actividad regular, debe atender situaciones diversas como la disciplina del aula, la motivación del alumno, la evaluación de resultados, los padres de familia, dificultades de aprendizaje, conflictos personales entre alumnos o colegas, y de más (Zorrilla, 2017). Esta interacción profesional puede ser, en algunos casos, fuente de preocupación o frustración, lo que podría desencadenar en estrés (Seisdedos, 1997). La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) afirma que este aparece cuando un profesional no se siente capaz de atender las demandas laborales que le corresponden, sea por falta de conocimiento o capacidades.

La exposición constante a un estrés crónico puede devenir en lo que se conoce como el síndrome de “burnout” traducido como síndrome de quemarse por el trabajo, difundido por la psicóloga Cristina Maslach en la década de 1970. Su prevalencia ha sido estudiada tanto en población docente como en otras profesiones, y desde el 2019 está descrito en la 11ª Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11, 2019) como el Síndrome de desgaste ocupacional.

Los cambios sociales, tecnológicos y económicos del mercado laboral han contribuido al aumento significativo de la prevalencia en el síndrome de burnout, diversos estudios muestran un ritmo creciente en casi todos los países (Patlán, 2019). Asimismo, tienen un impacto importante en la actividad del docente y su bienestar. Uno de los grandes cambios mundiales surgió a finales del año 2019: la COVID-19, enfermedad infecciosa causada por el coronavirus descubierto más recientemente y declarada como pandemia en marzo de 2020 por la OMS. Ante el rápido e inesperado aumento de casos y víctimas, el gobierno peruano decretó un confinamiento social, que incluyó la adaptación inmediata de las clases escolares presenciales a una modalidad virtual.

En el Perú hay cerca de 570 mil docentes, de los cuales el 68% se desenvuelven en la gestión pública y el 32% en la privada Ministerio de Educación, (MINEDU, 2020). En el marco de un estado de emergencia nacional, tanto las instituciones educativas públicas como privadas se organizaron para brindar el mejor servicio a distancia a sus usuarios bajo las políticas viceministeriales del MINEDU. Entre las instituciones privadas, se encuentra, en el distrito de Surco, un colegio de educación diferenciada para mujeres que alberga más de 600 alumnas y 70 docentes. Se caracteriza por ofrecer una educación personalizada a sus alumnas, siendo las tutoras un apoyo socio-emocional para las familias a través de reuniones bimestrales.

## **1.2 Formulación del problema**

En relación con la caracterización de la realidad del estrés laboral y la actividad docente en el marco de una pandemia, se guía el presente estudio con la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de burnout que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social por la COVID-19 - 2020?

## **1.3 Justificación de la investigación**

La relación entre el docente y el alumno se desenvuelve en dos dimensiones: la didáctica y la personal. La primera refiere a la estructura del aprendizaje, comprendida en la educación formal como tal; la segunda implica la relación afectiva entre ambos agentes, manifestada en la motivación, el reconocimiento del logro, la cordialidad y la consideración (Hargreaves, citado en Vélez, (2006)). Sin embargo, un profesional bajo estrés “puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo” (OMS, 2004, p.8).

En medio de un confinamiento social por la pandemia de la COVID-19, las exigencias hacia el rol docente aumentan. Nos encontramos frente a profesores que han de cumplir con todos sus deberes laborales a través de una nueva metodología, y hacen frente a las necesidades de la propia familia y el hogar. A raíz de ello, se vuelve ineludible analizar el nivel de estrés que manifiestan las docentes de una institución educativa privada de Surco para tomar medidas inmediatas en favor de la satisfacción y el bienestar laboral.

La presente investigación es conveniente y relevante para la institución porque el estrés laboral es una problemática existente en todas las organizaciones y que es considerado como una de las principales causas de enfermedades durante el trabajo y el ausentismo. (Méndez, 2004). Además, le permitirá indagar sobre el bienestar de su plana docente y conocer las causas de su posible malestar para tomar medidas organizacionales que protejan la salud mental de sus empleados. Finalmente, es un estudio viable ya que se cuenta con el apoyo de la Directora General, quien mostró interés desde el momento en que se le planteó el proyecto.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Describir el nivel de burnout que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social por la COVID-19 – 2020

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Describir el nivel de burnout en la dimensión de cansancio emocional que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social por la COVID-19 – 2020.
- Describir el nivel de burnout en la dimensión de despersonalización que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social por la COVID-19 – 2020.
- Describir el nivel de burnout en la dimensión de realización personal que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social por la COVID-19 -2020.

## **1.5 Hipótesis**

La presente investigación se dirige entorno a la siguiente hipótesis: el nivel de burnout que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco es alto durante el confinamiento social

## **1.6 Antecedentes de estudio**

### **1.6.1 Antecedentes internacionales**

**Antecedente 1.** Arís (2012), realizó la investigación titulada “La variable género en la medida del estrés y el burnout en los docentes de educación infantil y primaria”. Este estudio se realizó en la Universidad Internacional de Cataluña, España. El objetivo planteado fue “Evaluar el modelo de medida del síndrome de Burnout mediante el instrumento de medición ‘Maslach Burnout Inventory’ (MBI)” (Arís, 2012, p. 1). El trabajo recogió información sobre las tres dimensiones del burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Se asumió el paradigma positivista en el enfoque de la metodología cuantitativa, con un diseño transversal ya que busca describir la variable burnout en una población determinada. La recogida de información se materializó a través del MBI, una encuesta tipo Likert y la muestra estuvo constituida por 89 sujetos (75 mujeres y 14 varones).

La autora concluyó que se aprecian diferencias significativas en la manifestación de burnout según el género. Las mujeres manifestaron un alto nivel de cansancio emocional, mientras los hombres manifestaron un alto nivel de despersonalización. Finalmente, en la dimensión realización personal no se encontraron diferencias significativas entre los géneros.

La relación entre este antecedente y la presente investigación es de tipo teórico porque comparten el mismo campo de estudio: el estrés laboral en docentes. Comparten también la

misma metodología positivista en tanto que utilizan el mismo instrumento para recolección de datos con el MBI.

**Antecedente 2.** Gabari y Vicente de la Vera (2019) llevaron a cabo un estudio titulado “Niveles de burnout en docentes de secundaria: un estudio descriptivo-analítico” en la Universidad Pública de Navarra, España. Tuvo por objetivo “Medir la autovaloración de burnout en la muestra de docentes de Educación Secundaria de la provincia de Huesca (España) en relación con variables sociodemográficas y laborales que pueden actuar como factor protector” (Gabari y Vicente de la Vera, 2019, p. 457).

Se planteó el estudio desde el paradigma positivista y metodología cuantitativa de diseño transversal, porque se describe y analiza los niveles de burnout en relación a variables sociales, demográficas y laborales. Para llevarlo a cabo, se les aplicó el MBI – General Survey, con respuesta de tipo Likert, y una ficha sociodemográfica y sociolaboral. La muestra invitada fue constituida por 167 docentes del nivel secundario.

A modo de conclusión, se encontró diversidad ante el síndrome de burnout. Las mujeres presentaron mayor puntuación en la dimensión cansancio emocional y menor puntuación en la dimensión realización personal que los varones. El síndrome de burnout tuvo mayor prevalencia en el grupo de docentes de estado civil casados, de 46 a 55 años de edad.

La relevancia de este antecedente es que comparte el mismo objeto de estudio con la presente investigación, ya que ambos estudian el burnout en docentes. Asimismo, coinciden en la metodología cuantitativa-descriptiva utilizando el MBI para la recolección de datos.

**Antecedente 3.** Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera y Martínez (2014) realizaron una investigación titulada “Estrés y Burnout en docentes de educación media superior” en la Universidad Autónoma del Estado de México. El objetivo de este antecedente fue “Explicar las características del Burnout docente en el trabajo de Educación Media Superior, con la finalidad de interpretar el comportamiento de los profesores” (Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera y Martínez, 2014, p. 124). Para ello se recogió información sobre las tres dimensiones del Burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y los factores del estrés docentes (ansiedad, depresión, presiones laborales, creencias, desmotivación y mal afrontamiento).

Para lograr los objetivos, se asumió un paradigma positivista y una metodología descriptiva de diseño transversal, ya que analizan los factores y manifestaciones de estrés que manifiestan los docentes. En su desarrollo se aplicaron el MBI y la Escala de Estrés Docente a una muestra que estuvo constituida por 63 sujetos de siete instituciones diferentes.

Los autores en su investigación encontraron un nivel alto de la dimensión cansancio emocional y despersonalización y un nivel bajo en realización personal. Sobre los factores del

estrés docente, los mayores porcentajes se encontraron en los siguientes factores: estrés, ansiedad, creencias, presiones laborales y mal afrontamiento.

Este antecedente es relevante para la investigación porque estudia el burnout en docentes, y se utiliza la misma metodología descriptiva contando con el MBI como instrumento de recolección de datos.

### **1.6.2 Antecedentes nacionales**

**Antecedente 1.** Celio (2021) realizó un estudio titulado “Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid-19”, en Arequipa, Perú. La investigación tuvo por objetivo general “Encontrar una relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción con la vida” (Celio, 2021, p. 201).

Se optó un paradigma positivista y una metodología descriptiva y correlacional ya que pretendió describir y relacionar las variables estudiadas. Para ello se utilizó el MBI-ED y la escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) a una muestra conformada mediante muestreo probabilístico intencional por 56 profesores.

Los autores encontraron niveles altos en 50% de la muestra de la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout; en 78,6%, niveles bajos de despersonalización y niveles altos de realización personal. Respecto a la satisfacción de la vida, más del 75% de la muestra se sentían satisfechos. Finalmente, una relación significativa baja y positiva entre las dimensiones realización personal y satisfacción con la vida.

Este antecedente y la presente investigación coinciden en metodología y objeto de estudio, ya que en ambos casos se pretende describir el síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento social por la COVID-19.

**Antecedente 2.** Calderón de la Cruz, Fernández, Juárez y Merino (2020) llevaron a cabo un estudio titulado “Efectos sociodemográficos multivariados sobre la experiencia del burnout en docentes de colegios peruanos” en Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue analizar “Los efectos de las variables sociodemográficas sexo, nivel de enseñanza y tipo de gestión educativa en la experiencia del burnout” (Calderón de la Cruz, Fernández, Juárez y Merino, 2020, p. 42).

El presente estudio se realizó bajo un paradigma positivista de diseño transversal, ya que examina los efectos predictivos del burnout según sexo, nivel educativo y tipo de gestión educativa. Para ello se aplicó una ficha sociodemográfica elaborada por los autores y el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) que fueron analizados con el programa SPSS 22. La muestra estuvo conformada por 717 docentes escolares de catorce instituciones de gestión privada y pública.

Los autores concluyen que el sexo influye en la manifestación de la dimensión cansancio Emocional. Asimismo, se encontró que los docentes que trabajan en gestión educativa pública

presentan niveles más altos de burnout en las tres dimensiones. Finalmente, los docentes de enseñanza del nivel secundario puntuaron más alto en la dimensión despersonalización.

La relación entre este antecedente y la presente investigación es de tipo teórica, porque ambos estudian la variable burnout en la población docente, y metodológica porque se asume un diseño cuantitativo y descriptivo utilizando el MBI como instrumento de recolección de datos.

**Antecedentes 3.** Romero (2019) en su trabajo titulado “Empatía y síndrome de desgaste profesional (Burnout) en docentes de educación básica regular de Lima Metropolitana”, en Perú, propuso como objetivo: “Determinar la relación entre empatía y síndrome de desgaste profesional” (Romero, 2019, p. 237).

Se optó por un paradigma positivista, con un diseño cuantitativo de alcance correlacional, ya que busca describir la relación entre ambas variables en determinada población. En cuanto a los instrumentos, se aplicó una ficha de datos profesionales y sociodemográficos, el Índice de Reactividad Interpersonal de Mark H. Davis, y el MBI-ES. La muestra fue obtenida de manera intencional por conveniencia, y estuvo conformada por 249 docentes de niveles primario y secundario.

Los resultados mostraron correlaciones no lineales significativas, mayores a .65, entre las dimensiones de las variables burnout y empatía. La correlación más fuerte se encontró entre las dimensiones despersonalización y toma de perspectiva de las variables burnout y empatía, respectivamente.

Este antecedente es relevante para la presente investigación ya que comparten el mismo campo teórico al estudiar el burnout en docentes y se enmarcan bajo el mismo paradigma de investigación positivista, utilizando el MBI como instrumento para recolectar los datos.

**Antecedente 4.** Arias, Ceballos y Huamani (2019) realizaron una investigación con el título “Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa”, en la Universidad Católica de San Pablo, Arequipa, Perú. Su objetivo fue “Comparar las manifestaciones del síndrome de burnout entre profesores de educación básica regular y profesores universitarios” (Arias, Ceballos y Huamani, 2019, p. 79).

La investigación se enmarca en un paradigma positivista con diseño cuantitativo en tanto busca describir la realidad del síndrome del burnout en una población determinada. La recolección de datos se materializó a través del MBI, una encuesta de tipo Likert y la muestra estuvo conformada por 433 profesores seleccionados de manera intencional.

Los autores concluyeron que existen diferencias significativas en la manifestación de burnout en función al sexo, estado civil y nivel de enseñanza en los profesores. Específicamente, los profesores de nivel escolar manifestaron mayor cansancio emocional, mientras que, los profesores universitarios manifestaron niveles moderados de despersonalización y correlaciones negativas con el número de hijos.

Este antecedente se relaciona con la presente investigación porque posee el mismo objeto de estudio, el burnout en docentes, y utiliza una metodología cuantitativa, contando con el MBI como el instrumento para la recolección de datos.





## Capítulo 2. Marco teórico

### 2.1 Bases teóricas sobre el síndrome de burnout

Toda materia puede ser estudiada desde diversos modelos explicativos que, lejos de contradecirse entre sí, brindan al lector mayor información para entender una realidad que le es ajena. El estudio de síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, puede ser abordado desde tres perspectivas teóricas de carácter psicosocial, según Gil-Monte y Peiró (1999): las teorías sociocognitivas del yo, las teorías del intercambio social y las teorías organizacionales. Las teorías sociocognitivas del yo explican cómo la cognición influye en la percepción y generan una conducta; que a su vez resuenan en reacciones emocionales, como depresión o estrés. Las teorías del intercambio social están relacionadas a la equidad en las relaciones personales, por lo que el estrés aparecerá cuando el individuo perciba que aporta más de lo que recibe a cambio. Las teorías organizacionales, comprenden modelos que enfatizan la importancia del contexto organizacional como posibles fuentes de estresores. Para aclarar, un estresor es todo estímulo que, luego de su percepción y evaluación, genera una respuesta negativa en el sujeto, tanto fisiológicos como psicológicos (GIL-Monte, 2003).

La presente investigación se enmarca en los modelos de la teoría organizacional porque se pretende analizar la variable síndrome de burnout, como consecuencia de un estrés laboral crónico, en una institución educativa. Entre los modelos más destacados se encuentran el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter; el modelo de Cox, Kuk y Leiter; y el modelo de Winnubst.

#### 2.1.1 *Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter*

Enfatiza que el origen del estrés laboral proviene de diversas variables organizacionales, siendo la principal una pobre definición del puesto de trabajo. Esto implicaría una sensación de pérdida de control y autonomía, que conlleva a un aumento de irritabilidad y fatiga. Este proceso se evidenciaría en un distanciamiento emocional hacia los sujetos con que se trabaja, luego en una disminución de la percepción de autoeficacia y finalmente en agotamiento emocional (Ojeda, 2016). Este modelo se refleja claramente en un profesor, por ejemplo, cuya institución no tiene un sistema objetivo de evaluación de conducta que le permita mantener la disciplina en el aula. Sus funciones no se encuentran definidas y, además, no posee las herramientas para cumplir sus objetivos, por lo que dicho profesor se encuentra en un callejón sin salida al intentar regular la conducta de sus estudiantes de la manera que mejor pueda. Agotado de hacer frente a las demandas de sus estudiantes, empieza a ignorarlas y eventualmente, reduce su nivel de exigencia, ya que se encuentra con poco control de la situación, distanciado emocionalmente de sus alumnos, y pensando que no es un buen profesor.

#### 2.1.2 *Modelo de Cox, Kuk y Leiter*

Este modelo propone que el estrés laboral es el resultado de la interacción entre las creencias y motivaciones de un individuo con un ambiente que suponen una amenaza constante

(Ojeda, 2016). La intensidad de la respuesta del estrés y la duración de la misma dependerá de las vivencias, emociones y capacidades de cada individuo cuando enfrenta un ambiente que lo desafía. A las características de este ambiente, los autores denominaron salud organizacional, e incluye las estructuras, política, procedimientos y cultura de la empresa. A continuación, se propone un ejemplo bajo este modelo. Un docente de temperamento nervioso que se encuentra en una institución con procesos desordenados y que no cumple los plazos establecidos tendrá muchos episodios de tensión. Si la situación no mejora, la exposición al desorden constante podría llevarlo a acumular estrés; caso contrario, un profesor con temperamento más estable podrá afrontar los estresores de manera más adaptativa.

### **2.1.3 Modelo de Winnubst**

El modelo de Winnubst recalca la importancia de la cultura, clima y estructura de la empresa. El síndrome de burnout se produce por la interrelación del estrés percibido y el apoyo social de la estructura y clima organizacional. En otras palabras, los problemas relacionados a la estructura, cultura y clima organizacional serían factores antecedentes del síndrome de burnout. Tanto el clima como la cultura se derivan de los valores que se promuevan en la empresa, por lo que estos valores podrían predecir el nivel de tensión que la organización podría inducir a sus trabajadores (Ojeda, 2016).

A manera de ejemplo, en una estructura organizacional mecánica y estandarizada, con escaso apoyo social, el estrés podría ser causado por las expectativas de perfeccionismo, que es acompañado por un alto nivel de competitividad entre colegas; una competitividad que divide y que obliga a estar a la defensiva y ofensiva, para defenderse y atacar. Los valores que subyacen la cultura no conducen al bienestar laboral, ni facilitan las relaciones interpersonales para formar una red de apoyo hacia el crecimiento mutuo. Como resultado, los trabajadores perciben este ambiente como amenazante, lo que puede desembocar en estrés y, a largo plazo, en el síndrome de burnout.

## **2.2 Bases conceptuales sobre el estrés laboral**

### **2.2.1 Definición de estrés**

El término estrés proviene del griego *stringere*, que significa provocar tensión (Agudelo, Martínez y Vallejo, 2013), por lo que ha sido utilizado en la física para denominar la fatiga de un material que ha cedido ante la presión de otro. Quien introdujo y popularizó el concepto en el área médica fue el médico austrohúngaro Hans Selye, considerado el pionero en el estudio del estrés. A principios de la década de 1930, siendo un estudiante de segundo año de medicina inició un experimento con ratas que recibían extracto de ovarios de ganado, con el objetivo de descubrir una nueva hormona sexual. Ante este agente nocivo, encontró en las ratas patrones de respuesta que incluían: la hipertrofia del córtex de la glándula suprarrenal; atrofia de timo, bazo y ganglios linfáticos; y hemorragias y úlceras en el estómago y parte superior del intestino. No pasó mucho

tiempo antes de que encontrara ese mismo patrón se repetía cuando las ratas eran expuestas a diversos agentes nocivos, no solo ante el ovario de ganado; de modo que, sin darse cuenta, había iniciado el camino para las investigaciones del estrés, que en su momento lo definió como “la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores” (Pérez-Martínez, 2017, p.19).

Años más tarde, iniciaría sus investigaciones en humanos, encontrando un patrón de respuestas no específicas ante cualquier demanda que fuera exigida al sujeto, tanto externas como psicológicas. Lo denominó síndrome general de adaptación (SGA), conformado por tres fases o etapas:

- Fase de alarma: como su nombre lo indica, el cuerpo detecta una fuente de estrés y manda la señal al resto del cuerpo para preparar al cuerpo para hacer frente a una tarea que ha sido codificada como difícil o amenazante.
- Fase de adaptación: las señales son enviadas al resto del cuerpo y este intenta adaptarse a la nueva fuente de estrés con los recursos disponibles en ese momento.
- Fase de agotamiento: las defensas del cuerpo empiezan a agotarse sea por la duración o intensidad del estresor, y no es capaz de resistir sin generar daños. No se consigue el nivel de adaptación esperado.

La propuesta teórica de Seyle enfatiza que determinados factores internos y externos al sujeto pueden agotar su capacidad de adaptación. Coinciden con esta visión Karam, Parra, Urrego y Castillo (2019), quienes afirman que, en el intento del individuo a adaptarse a presiones endógenas y exógenas, se da una respuesta fisiológica, psicológica y conductual, que podría alterar su funcionalidad en la vida cotidiana. Es decir, la estimulación percibida genera una actividad en el organismo antes de ser capaz de generar una respuesta adaptativa, alterando su funcionamiento (Agudelo, Martínez y Vallejo, 2013).

La constante necesidad de adaptarse, es decir, la presencia crónica del estrés, presenta un abanico de síntomas, tanto físicos como psicológicos. Dentro de los síntomas físicos se encuentran: cefalea, gastritis, disfunciones cardíacas, aumento de peso, temblor corporal, aumento de presión arterial, sudoración excesiva, pérdida de cabello y aparición de caspa, menstruación irregular, bruxismo, insomnio, alteraciones en la piel, fatiga, tartamudeo, sequedad de boca, diarrea o estreñimiento. Dentro de los síntomas psicológicos se encuentran: dificultad para respirar y concentrarse, dificultad para tomar decisiones, aumento de errores, preocupación excesiva, pensamiento catastrófico y lento, inquietud, miedo, irritabilidad, reducción del deseo sexual, autopercepción negativa, labilidad emocional y depresión (García-Morán y Gil-Lacruz, 2016). En resumen, se pone en riesgo la salud del individuo, y su bienestar queda en tela de juicio.

**2.2.1.1 Bases neurobiológicas del estrés.** En el proceso de aparición del estrés, existen cambios hormonales que permiten al individuo responder a la situación de manera óptima. Se activan respuestas tanto conductuales como neuronales, metabólicas y neuroendocrinas que

preparan al cuerpo a hacer frente a la situación. Es posible explicar lo que sucede a nivel fisiológico a partir de las fases del SGA propuesto por Seyle: fase de alarma, fase de adaptación y fase de adaptación agotamiento.

En la fase de alarma, el hipotálamo estimula la segregación de adrenalina para suministrar energía para emergencias, por tanto, el organismo presenta un aumento en frecuencia cardíaca, vasodilatación, aumento de vigilancia, entre otros. En la fase de adaptación, se segrega cortisol con la finalidad de nutrir los músculos, el cerebro y el corazón, manteniendo constante el nivel de glucosa en la sangre. Mientras que en la fase de alarma se ofrece energía, en la fase de adaptación se ofrece resistencia. Finalmente, en la fase de agotamiento, si la situación persiste, puede aparecer una alteración hormonal crónica, hasta llegar al agotamiento. Las hormonas se vuelven menos eficaces y se acumulan en la sangre, lo cual tiene impacto negativo sobre la salud del individuo (Duval, González y Rabia, 2010).

En relación al sistema nervioso, frente a una amenaza se activa el sistema nervioso simpático provocando los siguientes efectos en los órganos del cuerpo: se dilata la pupila, se inhibe la salivación, se relajan los bronquios, aumenta la frecuencia cardíaca, se estimula la producción de glucosa por el hígado, se segrega adrenalina y norepinefrina en el riñón, se relaja la vejiga, se contrae el recto (Daneri, 2012). En otras palabras, el cuerpo se prepara para la batalla utilizando los recursos que posee a su favor, maximizando el funcionamiento del organismo. Tal preparación se revierte con la activación del sistema nervioso parasimpático, donde el cuerpo regresa a su estado original una vez que se perciba que está fuera de peligro. Es de esperarse que este despliegue biológico perfectamente sincronizado no es sostenible en el tiempo, no hay cuerpo que resista el arreglo y desarreglo hormonal permanente.

### **2.2.2 Definición de estrés laboral**

La dinámica entre un individuo y su ambiente está en constante cambio, ambos constituyen una relación bidireccional donde cada una de las partes influye sobre la otra (Lazarus y Folkman, en Karam et al., 2019). En el ambiente laboral en concreto pueden existir factores que ponen en riesgo la salud y el rendimiento del empleado. Estos han sido denominados factores psicosociales, definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984)) como toda “interacción entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, así como a las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo” (1984, p. 8).

García-Morán y Gil-Lacruz (2016) profundizan al respecto afirmando que cuando se da una descompensación entre lo que demanda el ambiente y los recursos que posee el trabajador aparece el estrés laboral, ya que a pesar del esfuerzo invertido por parte del empleado se recibe una pobre recompensa. Explican que el esfuerzo puede responder a demandas extrínsecas como lo son las obligaciones laborales, y a demandas intrínsecas como el perfeccionismo o el sobre

compromiso. Respecto a las recompensas pueden tratarse de dinero, estima y estatus. En resumen, no hay balance entre el esfuerzo y la recompensa.

Se han llevado a cabo numerosas investigaciones respecto al estrés laboral, cada una ha aportado su perspectiva para la definición del estrés laboral; sin embargo, todas coinciden en la relación entre las demandas del ambiente y los recursos que posee el individuo para enfrentarlas. La OMS (2004) refiere que el estrés laboral surge como respuesta cuando las presiones y demandas del trabajo superan los conocimientos y capacidades de una persona; en otras palabras, el individuo ya no es capaz de resistir. Por su parte, la OIT (2016) agrega que el estrés aumenta cuando las necesidades, el conocimiento o habilidades de un trabajador no alcanzan para cumplir con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa.

Cabe aclarar que el estrés surge como un mecanismo para proteger al organismo, que pone todos los medios para responder de manera correcta a una situación que desafía sus capacidades. Así lo indica Pérez-Martínez (2017), y además concluye que es una “reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda” (p.19), por tanto, la aparición del estrés depende de factores externos como internos del individuo según el significado que se le haya otorgado a dicho factor. Esto explica que, ante el mismo estímulo, dos personas reaccionen de diferente manera; por ejemplo, cuando dos docentes trabajan en la misma institución con desorden administrativo, pero solo a uno de ellos le genera estrés.

**2.2.2.1 Factores que influyen en el estrés laboral.** Cada persona es única e irrepetible, por tanto, la manera en la que experimenta y enfrenta situaciones estresantes también lo es. En el intento de comprender el estrés, la tendencia de los modelos explicativos muestra consenso en la influencia de estresores, tanto internos como externos, que son valorados negativamente por el individuo. Sin embargo, existe escasa información que permita comprender por qué el mismo estímulo puede ser valorado como estresante para una persona y como neutro para otra que también ha sido expuesta al mismo. Ramírez (2018) considera que la interpretación depende de recursos personales, sean económicos, culturales o ideológicos, que hayan sido adoptados previamente. El autor, haciendo referencia a Perlin (2010) y a Perlin y Mackean (1996), advierte que además de los estresores, los recursos de afrontamiento y apoyo social toman especial relevancia en el fenómeno del estrés. Por un lado, los recursos de afrontamiento pueden moderar el estrés por los esfuerzos a nivel cognoscitivo y conductual que se activan para hacer frente al estrés. Por otro lado, el apoyo social actúa como un sistema de ayuda para superar la situación estresante.

Con respecto al estrés laboral, Bravo y colaboradores (citados en García-Morán y Gil-Lacruz, 2016) opinan que los factores que influyen están relacionados con el rol laboral. Consideran que puede existir un conflicto de rol por la disonancia de principios éticos con las

prácticas diarias; ambigüedad de rol por la inexactitud sobre las exigencias, métodos y expectativas del puesto de trabajo; y sobrecarga de rol, que supone incapacidad de cumplir con los deberes por falta de tiempo.

Es posible clasificar los estresores en categorías, que permitan la comprensión de la causa del estrés laboral. Se muestra a continuación la lista de factores propuesta por la OMS (2004):

- a. Factores estresantes relacionados a características del trabajo:
  - Características del puesto
    - Tareas monótonas, aburridas, triviales
    - Falta de variedad
    - Tareas desagradables
    - Tareas que producen aversión
  - Volumen y ritmo de trabajo
    - Exceso o escasez de trabajo
    - Trabajos con plazos muy estrictos
  - Horario de trabajo
    - Horario de trabajo estricto e inflexible
    - Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
    - Horarios de trabajo imprevisibles
    - Sistemas de turnos mal concebidos
  - Participación y control
    - Falta de participación en la toma de decisiones
    - Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)
- b. Factores estresantes relacionados al contexto laboral:
  - Perspectivas profesionales, estatus y salario
    - Inseguridad laboral
    - Falta de perspectivas de promoción profesional
    - Promoción excesiva o insuficiente
    - Actividad poco valorada socialmente
    - Remuneración por trabajo o destajo
    - Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros
    - Exceso o carencia de capacidades para el puesto
  - Papel de la identidad
    - Papel indefinido
    - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto

- Tener a cargo otras personas
- Atender constantemente a otras y ocuparse de sus problemas
- Relaciones interpersonales
  - Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
  - Malas relaciones con los compañeros
  - Intimidación, acoso y violencia
  - Trabajo aislado o en solitario
  - Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas
- Cultura institucional
  - Mala comunicación
  - Liderazgo inadecuado
  - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral
  - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
  - Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
  - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Como ha quedado demostrado, los factores que detonan el estrés laboral son muy variados, ya que toda situación puede ser codificada como amenaza para un individuo según sus emociones, vivencias, capacidades y expectativas. Asimismo, la aparición del estrés dependerá también de la capacidad de afrontamiento y apoyo social con que cuenta esa persona, tanto a nivel laboral como familiar, el cual podrá aumentar en velocidad e intensidad la respuesta del estrés o, en el mejor de los casos, colaborar a que el individuo sea capaz de gestionar los propios recursos para hacer frente a los estresores.

**2.2.2.2 Consecuencias del estrés laboral.** Las consecuencias del estrés laboral se manifiestan de distinta forma y niveles en las personas. En primera instancia, el estrés en cualquier circunstancia bloquea el funcionamiento de la zona cerebral cuya función es la resolución de problemas, y lleva a la pérdida del optimismo y la incapacidad de ser empático (Rojas-Estapé, 2016). A menudo, una persona estresada se bloquea, su atención está focalizada únicamente hacia lo que le genera estrés, no es capaz de mirar con esperanza hacia el futuro y le es especialmente difícil estar pendiente de las necesidades de otros.

El estrés laboral crónico trasciende el ambiente de trabajo y empieza a afectarse la vida personal del individuo, incluidas la salud y las relaciones interpersonales. Según Escobar (citado en Karam et al, 2019), cuando se pasa del estado de estrés a estado de estar estresado, ya no se poseen capacidades para autorregularse, lo cual es un problema serio para la salud y genera a su vez más estrés, formándose un círculo vicioso. También existen consecuencias conocidas a nivel

organizacional como las altas tasas de ausentismo y rotación laboral, disminución en productividad y accidentes en el trabajo (Patlán, 2019).

A continuación, se muestran los posibles efectos del estrés laboral definidos por la OMS (OMS, 2010):

- a. Efectos en el individuo
  - Angustia e irritabilidad
  - Incapacidad de relajarse y concentrarse
  - Dificultades para pensar lógicamente y tomar decisiones
  - Menor capacidad de disfrutar el trabajo
  - Disminución del compromiso con el trabajo
  - Cansancio, depresión e intranquilidad
  - Dificultades para dormir
  - Problemas físicos graves como cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de tensión arterial y dolor de cabeza, y trastornos músculo-esqueléticos
- b. Efectos del estrés laboral en la entidad:
  - Aumento del absentismo
  - Menor dedicación al trabajo
  - Aumento de rotación del personal
  - Deterioro del rendimiento y la productividad
  - Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
  - Aumento de las quejas de usuarios y clientes
  - Efectos negativos en el reclutamiento de personal
  - Aumento de los problemas legales ante demandas presentadas por trabajadores que sufren estrés
  - Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior, lo que disminuye su competitividad. (pp156-184)

Comúnmente, los roces interpersonales, las respuestas frías y ásperas e incluso las discusiones tienen un mayor trasfondo, una razón o causa más allá de la aparente. Una respuesta desproporcionada de un gerente a su secretaria, del dueño de un restaurante a un proveedor, de un colega a otro, que se justifica como “la gota que derramó el vaso”, tiene su explicación en el padecimiento del estrés o tensión. El estresado busca huir de las fuentes que le ocasionan estrés, sean personas, situaciones o deberes. A modo de conclusión, en una organización el estrés dificulta las relaciones interpersonales, aumenta la desorganización laboral y en algunos individuos se desarrolla el denominado síndrome de burnout.

**2.2.2.3 Estrés laboral y variable sexo.** Existen diferencias en la manera en que hombre y mujeres perciben, manejan y manifiestan el estrés, así como en la prevalencia del mismo. Según Pablo Muñoz (s.f.), director del centro Nascia para combatir el estrés, cuatro de cada diez mujeres manifiestan sentirse estresadas frente a dos de cada diez hombres. Afirma que la mujer en los últimos años ha tenido una mayor carga de responsabilidades simultáneas, es decir, la vida profesional, la vida familiar y el hogar. Añade que posee mayor predisposición cerebral y hormonal para producir cuadros de estrés y depresión.

Con la ayuda de imágenes de resonancia magnética, se ha descubierto que, frente a un estresor o amenaza, se activan distintas áreas del cerebro en hombres que en mujeres. En los hombres se activa con mayor predominancia el córtex prefrontal, relacionado a la toma de decisiones y resolución de problemas; mientras que en las mujeres se activa en mayor medida el sistema límbico, área ligada a las emociones (Duval, González y Rabia, 2010).

Rojas-Estapé (2016) afirma con evidencias que el cerebro de la mujer tiene más sensibilidad al estrés ya que hay una estimulación más intensa de sus neuronas cuando se envía la señal de alarma o peligro. Esta postura coincide con Duval y colaboradores (2010), quienes encontraron que la reacción hipotalámica del hombre es más importante que la de la mujer, lo que lleva a enfrentar mejor los altos niveles de cortisol, dejando a los hombres en ventaja frente a las mujeres cuando se trata de herramientas para manejar el estrés.

**2.2.2.4 Estrés laboral y actividad docente.** Según Esteve (1993), profesor español que se dedicó a la investigación de la actividad docente, la educación es un trabajo ambivalente, ya que a algunos puede aburrir la monotonía del día a día mientras que otros disfrutan apasionadamente la interacción con sus alumnos. “La expresión de malestar docente es intencionalmente ambigua... se refiere a una incomodidad... sabemos que algo no anda bien pero no somos capaces de definir qué es lo que no marcha y por qué” (Esteve, 1993, citado en Zavala, 2008, p.73). El estrés resulta de una lectura negativa a las situaciones que uno enfrenta, y, por tanto, puede tratarse de un malestar subjetivo. Sin embargo, hay que detenerse a escuchar a los profesores para poder identificar aspectos o situaciones en su labor que objetivamente generan el malestar. Se reportan dolencias tanto físicas como psicológicas, y no se puede ignorar la posibilidad de que existan dolencias psicosomáticas. El estrés forma parte de los padecimientos psicológicos y requiere mayor consideración ya que tienen repercusión negativa tanto en su labor como a nivel personal y familiar. Zavala (2008) se cuestiona si las dolencias físicas son o no manifestaciones psicosomáticas por el estrés y que, si fuera el caso, habría que darle mayor atención a la labor docente a nivel de salud pública.

Poco reconocimiento económico, escaso control para resolver situaciones conflictivas y bajo estatus profesional son unos de los ejemplos que nombra Ander-Egg (en Bustamante, 2017) como malestares que manifiestan los docentes. En un estudio realizado en San Luis de Potosí –

México por el profesor Manuel Bustamante en (2017) se buscó recolectar data sobre aquellas situaciones que afectan negativamente a los docentes y algunos de los resultados se enlistan a continuación: políticas y reformas educativas que perjudican la labor, rigurosas evaluaciones a las que son sometidos, distancia geográfica con el centro laboral, excesiva carga administrativa, manejo de grupos de alumnos heterogéneos y numerosos, padres de familia que brindan poco apoyo emocional y que critican su trabajo, y una imagen negativa del maestro en los medios de comunicación acompañado de la desvalorización social de la profesión.

En concordancia con lo expuesto, Esteve (s.f.) resume tres situaciones que pueden convertirse en fuente de tensión para todo profesor. Primero, considera que en la docencia siempre se puede hacer más y se puede hacer mejor, ya que no hay un estándar materializado del resultado porque se trata con personas y no con productos, como en una fábrica. Segundo, el profesor puede quedarse atrapado en la rutina monótona reforzada por una desilusión constante de los estudiantes. Tercero y último, el docente no puede estar desconectado del mundo real, ya que es él el intermediario entre sus alumnos y la vida que los espera una vez graduados.

En relación a las investigaciones de carácter correlativo sobre el estrés laboral docente y otras variables, Bermejo y Prieto (2005) en un estudio realizado en Madrid encontraron relación significativas y negativas entre la autoeficacia y algunas dimensiones del burnout, concluyendo que los docentes con mayor creencia de autoeficacia manifiestan mayor entusiasmo, compromiso, innovación y dedicación que los demás. Con respecto a la variable desempeño docente, Cárdenas, González y Méndez (2014) no encontraron en su investigación correlaciones fuertes con las dimensiones del burnout. Finalmente, Zavala (2008), no encontró evidencia suficiente para concluir que la edad es un factor predeterminante para el padecimiento del burnout, pero afirma que diversas investigaciones coinciden que la zona o brecha de edad con mayor prevalencia es alrededor de los 40 años.

En el contexto de un confinamiento social, los docentes se encuentran en sus casas realizando sus actividades de manera virtual. León Trahtemberg (2020) hace hincapié en recordar que muchos de los docentes que se encuentran en teletrabajo son también padres de familia con hijos a los que atender y servir. Sin duda, en este caso, es muy difícil separar carga familiar de la carga profesional, convirtiéndose ambas en una fuente de estrés si no se gestionan de manera correcta.

### **2.2.3 Síndrome de burnout**

**2.2.3.1 Historia en el estudio del burnout.** El uso del término burnout empezó a usarse con regularidad en Estados Unidos en la década de 1970, su estudio se realizó con poca evidencia científica y con el objetivo de describir el fenómeno para colocarle un nombre y mostrar que no era una respuesta tan poco común. El primer artículo fue escrito por Freudemberger, psiquiatra, en 1975 y consistió en señalar cómo él y sus colegas manifestaban agotamiento emocional, y falta

de compromiso; además, le puso un nombre que se usaba coloquialmente para explicar los efectos crónicos del uso de drogas: burnout.

Un año después, Maslach publicó en 1976 un artículo luego de haber realizado entrevistas y observaciones y de analizar casos a personas cuyo trabajo era de tipo asistencial o de cuidado. Como resultado, concluyó que había cierta semejanza en la manifestación del fenómeno burnout. En primer lugar, se evidenció que el servicio asistencial era muy demandante y, por tanto, era muy común la respuesta del agotamiento emocional. Asimismo, los entrevistados manifestaban que para hacer frente a este cansancio se genera un distanciamiento emocional, poco compasivo, de los sujetos con quienes trabajaban y de esta manera no se perdía efectividad en el trabajo. Durante sus observaciones pudo correlacionar estas situaciones con ciertas características del trabajo que eran difíciles como un alto número de clientes y escasez de recursos.

Aquellos dos estudios abrieron el camino a otros investigadores interesados en el burnout, aunque en algunos casos se refieren a él con otra nomenclatura como síndrome de desgaste profesional, síndrome de estrés laboral asistencial o síndrome del quemado, según la traducción realizada. En las siguientes décadas, aparecieron diversos instrumentos para medir el burnout de manera general y específica según la profesión. Estas se muestran en la Tabla 1.

El más difundido fue el Maslach Burnout Inventory (MBI-HS) creado por Maslach y Jackson en 1981 y se utiliza hasta el día de hoy para evaluar el burnout en distintos tipos de profesiones, con gran aceptación internacional. De hecho, la estructuración y conceptualización del burnout como se le conoce hoy no fue posible hasta que se construyó dicho instrumento, según Gilla, Giménez, Moran y Oláz (2019), quienes afirman citando a Schaufeli (2003) que el MBI se emplea en más 90% de la investigación sobre el burnout.

**Tabla 1**

*Instrumentos para la medición general y específica del burnout*

<b>Generales</b>	<b>Autores</b>
Cuestionario Breve de Burnout (CBB)	Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles (1997)
Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)	Autor adaptación al español: Gil-Monte (2002) Autor original: Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)
El Burnout Measure (BM)	Pines y Aronson (1988)
<b>Específicos</b>	<b>Autores</b>
Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT)	Gil-Monte (2005)
Inventario de burnout de psicólogos (IBP)	Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2002)
Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería (CDPE)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000)

Cuestionario de Burnout del profesorado revisado (CBP-R)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000)
Cuestionario de Burnout del profesorado (CBP)	Moreno-Jiménez, Oliver y Aragoneses (1993)
Holland Burnout Assesmente Survey	Holland y Michael (1993)
Teacher Burnout Questionnaire	Hock (1988)
MBI-Educator Survey (MBI-ES)	Maslach, Jackson y Shwab (1986)
MBI o MBI-Human Services Survey (MBI-HS)	Maslach y Jackson (1981, 1986)
Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)	Jones (1980)

Nota: Quiceno, J., y Vinaccia, S. (2004)

Con la evidencia de los estudios en burnout y el aumento en la prevalencia del mismo, la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS incluyó en su 11° revisión (CIE-11, 2019), el síndrome de burnout bajo el nombre de Síndrome de Desgaste Ocupacional, definido como:

Es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) eficacia profesional reducida. El síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida” (CIE-11, 2019, s/p).

**2.2.3.2 Definición.** En palabras de Gil-Monte, quien se dedicó a la adaptación al español de MBI, “el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) se ha conceptualizado como un proceso que ocurre entre los profesionales que trabajan hacia personas, o cuyo objeto de trabajo son personas” (2003, p.34). Este mismo autor define el síndrome de burnout como una respuesta a la exposición constante al estrés laboral que se caracteriza principalmente por una sensación de agotamiento emocional que lleva a desarrollar sentimientos, actitudes y comportamientos de cinismo hacia las personas con quienes se trabaja; a consecuencia de ello, hay una tendencia a evaluar negativamente las propias capacidades para realizar el trabajo exitosamente.

Los primeros estudios se realizaron en el personal sanitario, profesionales receptores de confianza de sus pacientes y que suelen estar expuestos al factor sorpresa y la muerte; evidentemente, en este contexto la toma de decisiones es un proceso complejo (Méndez, 2004). También se desarrolla con facilidad en otras profesiones que implican contacto humano constante como el área de educación o la hostelería (Seisdedos, 1997). En todas las profesiones, el síndrome se manifiesta de la misma manera, a través de un agotamiento emocional intenso, que lleva a una distancia emocional hacia las personas con que trabaja y finalmente, lleva a una autopercepción negativa en el desempeño laboral.

Definitivamente, desarrollar el síndrome de burnout es una de las consecuencias más graves por lidiar con situaciones estresantes, y como consecuencia de un desgaste en el profesional. Seisdedos (1997), afirma que aparece cuando la situación ha sobrepasado las capacidades del sujeto y ha perdido su capacidad de adaptación. Dicho de otro modo, indica que se da una acumulación de estrés crónico que agota emocionalmente hasta el punto de llegar a estar *quemado*. Es considerado un síndrome porque se trata de un conjunto de síntomas que se manifiestan juntos y se vinculan a un cuadro clínico estudiado previamente; además, no tiene una causa biológica conocida. A diferencia de una enfermedad, que es causada por un virus o una bacteria, el síndrome de burnout tiene sus raíces en factores socioemocionales dentro de un contexto laboral.

Se explica más como un proceso que como una enfermedad. Maslach, la psicóloga autora del MBI y dedicada hasta la fecha a la investigación del dicho síndrome, habla de una cuestión de salud pública y no de salud individual. En su artículo titulado "Burnout" (2007), menciona que si en un trabajo hay personas agotadas o *quemadas* es porque hay factores o condiciones en ese ambiente laboral que están enfermando; por tanto, la prevención y tratamiento del burnout va más allá de enfocarse en el individuo que presenta los síntomas. Ahí radica la importancia de estudiar y analizar los factores que están estresando a sus trabajadores para colaborar con las organizaciones a generar y promover bienestar, aunque afirma Méndez (2004) que no podemos dejar de lado los problemas personales que contribuyen en gran medida como factores desencadenadores.

En una entrevista que le hicieron a Maslach en el MD Anderson Cancer Center de la Universidad de Texas (2018), le preguntan cómo las personas experimentan el burnout y comenta que inicia con un agotamiento por exceso de trabajo y luego cómo empieza a quitar la pasión o alegría del trabajo, por tanto, se pierde el sentido y motivación; finalmente, el profesional empieza a hacer lo mínimo indispensable para mantener el puesto en vez de lo mejor. Afirma que es ahí cuando se convierte en una pérdida tanto a nivel individual como organizacional, ya que ninguna de las partes logra sus máximas capacidades.

**2.2.3.3 Dimensiones del burnout.** El síndrome de burnout como se conoce fue estudiado y difundido por la psicóloga Cristina Maslach. Sus primeras investigaciones respecto a este fenómeno le permitieron descubrir que se trataba de un concepto multidimensional y no unitario.

La primera dimensión es el cansancio emocional, la más representativa del síndrome ya que es la que las personas utilizan en primera instancia para describir sus síntomas. Aparece cuando se consume el capital emocional del sujeto, y, por tanto, no es capaz de entregarse a los demás (Seisdedos, 1997). Se experimenta un agotamiento emocional y físico en respuesta de la sobrecarga laboral, y aparece especialmente cuando la naturaleza del trabajo es de interacción

con otras personas, como, por ejemplo, la docencia. Uno ya no es capaz, emocionalmente, de hacer frente a las tareas que le son impuestas. La fuerte identificación de esta dimensión con el síndrome de burnout no significa que sea suficiente para confirmar la presencia del burnout y que las otras dos sean innecesarias. La reducción del síndrome a esta dimensión no abarca el aspecto interpersonal, que es tan importante para explicarlo y entenderlo. García-Morán y Gil-Lacruz (2016) añaden dentro de los síntomas en esa dimensión la apatía y la desesperanza.

La segunda dimensión es la despersonalización, que explica cómo el agotamiento emocional del individuo genera sentimientos y/o actitudes negativas hacia las personas con quienes trabaja, es decir, un distanciamiento entre uno mismo y los demás. Esto sucede como estrategia de afrontamiento a la sobrecarga laboral y el consecuente agotamiento emocional que se experimenta (Choy, 2017), ya que la demanda es más manejable si se intenta despersonalizar los objetos y sujetos del trabajo. El estudio del burnout en diversas profesiones y organizaciones es consistente en que la despersonalización viene como respuesta, o solución, inmediata al agotamiento emocional.

La tercera y última dimensión es la realización personal, que refiere a la percepción de eficacia que cada uno posee en su trabajo. En una persona con síndrome de burnout se presenta una disminución en esta autopercepción debido al agotamiento emocional y al esfuerzo por distanciarse de los demás. Aparece una sensación de ser ineficiente y la tendencia a evaluar negativamente el propio rendimiento; en resumen, se siente infeliz consigo y su trabajo (Seisdedos, 1997), lo que se potencia por la falta de recursos y redes de apoyo. Además, según García-Morán y Gil-Lacruz (2016) se puede llegar a perder también el sentimiento de gratificación.

Respecto a la puntuación de las dimensiones del MBI, la presencia del síndrome de burnout se evidencia en una puntuación alta en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización unida a una puntuación baja en realización personal. Esto se debe a que esta tercera dimensión está relacionada a una disminución en la percepción que se tiene sobre las propias capacidades debido al agotamiento emocional excesivo, por lo tanto, una pobre percepción refleja presencia de burnout.

En sus últimas investigaciones, Cristina Maslach (2016) ha logrado clasificar las puntuaciones de las dimensiones en cinco perfiles que van desde el negativo perfil del burnout al positivo perfil del comprometido. Esta área sigue en proceso de estudio, pero se ha descubierto que permite una atención diferenciada a las necesidades de los trabajadores. Los perfiles son: Burnout; *Disengaged*, entendido como poco comprometido; *Overextended*, entendido como agotamiento persistente; *Ineffective*, entendido como poco efectivo; y *Engagement*, entendido como comprometido. En la Tabla 2 de elaboración propia en la que se muestra los cinco perfiles

junto con los niveles que presentan de cada una de las dimensiones, basada en los estudios de la autora mencionada.

Como se puede observar, el perfil de *Engaged* presenta bajo nivel de cansancio emocional y de despersonalización y alto nivel de realización personal. Este es el perfil deseado en todos los trabajadores, ya que ofrecen buen servicio a sus clientes, pueden manejar su carga laboral y se sienten bien con su trabajo y sus capacidades para cumplirlo.

**Tabla 2**

*Perfiles de respuestas del MBI según el nivel en que se presentan las dimensiones*

Perfil	Nivel de las dimensiones		
	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Engaged	Bajo	Bajo	Alto
Ineffective	Moderado/Alto	Moderado/Alto	Bajo
Overextended	Alto	Moderado/Bajo	Moderado/Bajo
Disengaged	Moderado/Bajo	Alto	Moderado/Bajo
Burnout	Alto	Alto	Moderado/Bajo

Nota: Elaboración propia

El perfil *Ineffective* presenta un nivel alto o moderado en cansancio emocional y despersonalización y un bajo nivel de realización personal. Representa a un trabajador poco efectivo porque se encuentra cansado y se distancia a las personas con quienes trabaja; como resultado no se percibe como buen trabajador. Tiene semejanza con el perfil Burnout, sin embargo, los niveles en las dimensiones se presentan con menor intensidad.

En cuanto al perfil *Overextended*, presenta un alto nivel de cansancio emocional y un moderado o bajo nivel de despersonalización y realización personal. Los trabajadores que encajan en este perfil, se comprometen con sus clientes, pero manifiestan un agotamiento crónico, lo cual lleva a una pobre percepción de su trabajo. Este grupo de trabajadores requieren atención ya que el cuerpo no podrá aguantar tal agotamiento por mucho tiempo sin perjudicar la salud.

El perfil *Disengaged* presenta moderado o bajo nivel de cansancio emocional y realización personal y un alto nivel de despersonalización. Maslach le da especial atención a este grupo de empleados ya que pueden ser aquellos que hacen lo mínimo indispensable para cumplir con el trabajo y recibir la recompensa monetaria: distanciamiento hacia sus clientes, no muestra signos de cansancio; y presenta una pobre percepción de su trabajo.

Finalmente, el perfil de *Burnout*, se evidencia con un alto o moderado nivel de cansancio emocional y de despersonalización y un bajo nivel de realización personal.

**2.2.3.4 Burnout y ambiente laboral.** En algunos ambientes laborales hay ciertas condiciones o reglas del puesto de trabajo que pueden generar tensión emocional y/o física en los empleados (Méndez, 2004). El síndrome de burnout, afirma Gil-Monte (2003) debe identificarse como una respuesta a la exposición crónica de los estresores y no como estrés psicológico; que

tiene como contexto de origen la relación con el cliente y con la organización. Es por ello, señala el autor, que es de vital importancia estudiar los procesos de estrés laboral para analizar la calidad de vida laboral o bienestar laboral que ofrecen a sus trabajadores.

Bajo la misma propuesta, Maslach (en Medical Research Library, 2018) indica que uno de los problemas del burnout es enfocarse solamente en el individuo que lo posee, cuestionarse qué problema tiene y cómo solucionarlo; en vez de poner atención en el ambiente laboral que ocasiona el estrés. Por ello, el burnout se relaciona con los estresores del ambiente, cómo los enfrenta el empleado y cómo pueden manejarlo para que no les afecte de manera negativa. La psicóloga propone no tratar el burnout como un resultado de salud biológica sino como un cambio en el bienestar y funcionamiento de las personas y cómo se relacionan. Se ha de poner atención tanto en el individuo como en el ambiente.

Durante sus años de investigación, Maslach y Leiter (2007) ha logrado catalogar seis áreas o situaciones que actúan como fuentes de estrés en el ambiente laboral si no se manejan positivamente. A continuación, se describen en el orden en que se manifiestan:

- a. La carga laboral: es importante buscar el balance para que sea posible que los empleados cumplan su trabajo, se sientan bien al respecto y luego se puedan ir a su casa a satisfacer otras necesidades personales. La carga laboral está directamente relacionada con la dimensión del agotamiento del burnout.
- b. Relación control-autonomía: situaciones donde hay poca autonomía para tomar decisiones y poco control para manejar los recursos aumentan el estrés. Debe haber confianza de parte de los directivos para dejar actuar libremente en un marco de límites y posibilidades.
- c. Retroalimentación: dar y recibir reconocimiento cuando se ha hecho un buen trabajo. Es necesario recibir retroalimentación positiva tanto de parte de colegas como de los superiores.
- d. Comunidad laboral: refiere a las relaciones entre los trabajadores. En una comunidad laboral saludable debería haber apoyo mutuo, confianza, sana competencia, etc.
- e. Justicia en el trabajo: todos los trabajadores tienen las mismas posibilidades de crecer según las políticas de la organización, no hay discriminación y se reconoce al que hizo bien su trabajo sin robar el crédito a los demás.
- f. Valores: el trabajo no transgrede los valores personales ni se obliga a hacer tareas que vayan en contra de la moral. (pp. 358-362).

¿Cómo crear un ambiente laboral menos tóxico y que brinde mayor bienestar a los individuos? En una conferencia que dirigió en Nevada, Estados Unidos, Maslach (en, IT Revolution, 2018) afirma que estos posibles estresores han de ser modificados de manera que no generen impacto negativo; y, por tanto, el trabajo satisfaga las necesidades psicológicas del trabajador.

Sin duda, para prevenir el estrés es importante diseñar el lugar de trabajo y sus procesos según cada puesto de trabajo y teniendo en cuenta las consecuencias físicas, emocionales y sociales. García-Morán y Gil-Lacruz (2016), luego de una revisión bibliográfica, reunieron una serie de características que participan a favor del bienestar laboral, entre ellas: trabajo en equipo, posibilidad de desarrollar al máximo las propias competencias, verdadera colaboración multidisciplinaria, un ambiente agradable, trabajo en equipo y participación en la toma de decisiones.

**2.2.3.5 Consecuencias del síndrome de burnout.** Existen consecuencias negativas del síndrome de burnout tanto para el sujeto de trabajo como para la institución para la que se trabaja. Seisdedos (1997) indica que en primera instancia se deteriora la calidad del servicio que se brinda, y luego aumenta el absentismo, la poca moral en el trabajo y finalmente la baja o despido. A nivel personal, aparece el agotamiento físico, insomnio, abuso de alcohol o drogas y en consecuencia de ello, problemas personales y familiares. Por otro lado, Maslach (2018) señala agotamiento, privación de sueño, disrupción de vida personal, baja percepción de autovalía, depresión, ansiedad y suicidio.

Gilla et al (2019) resume de otras investigaciones que el síndrome de burnout puede traer como consecuencias alteraciones físicas, psicológicas y conductuales que tienen impacto en el entorno laboral también, como, por ejemplo: dificultad para mantener la atención, hostilidad, conflicto entre colegas, retraso y ausentismo. Afirman que, definitivamente, estas complicaciones disminuyen la efectividad y calidad del servicio brindado.

Dentro de las medidas de tratamiento, se han propuesto algunas individuales y otras que también observan el ambiente laboral; sin embargo, se considera de vital importancia tomar medidas preventivas (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)). Brindar herramientas al individuo o retirarlo del trabajo, parece ser la solución más rápida y accesible que definitivamente atenuará sus síntomas, pero transformar el ambiente llevará a cambios más grandes y, sobre todo, evitará que otros los padezcan también.



## **Capítulo 3. Metodología de la investigación**

### **3.1 Tipo de investigación**

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista, ya que pretende describir, analizar y explicar la realidad con objetividad. En este sentido, para Cuenya y Ruetti (2010) el positivista o empírico analítico entiende que la realidad es objetiva y verificable, y se encuentra fuera del sujeto investigador. Por tanto, esta investigación se realizó tomando como base los fundamentos epistemológicos de este modelo de investigación, pues se proyectó conocer objetivamente el nivel de estrés que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco en un contexto de confinamiento social.

El enfoque asumido es el cuantitativo, puesto que se aplicó una encuesta para recoger los datos que fueron analizados con la ayuda del software SPSS; luego, se interpretaron y se convirtieron en la información literal a través de interpretación de los datos obtenidos en las tablas y los gráficos estadísticos. El resultado de este proceso permitió dar respuesta a las cuestiones que dieron inicio a este estudio. Respecto a la metodología cuantitativa Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que esta metodología utiliza la recolección y el análisis de datos de manera numérica para dar respuesta a las interrogantes que dan origen a una investigación

La línea de investigación en la que se realiza este trabajo es la de Gestión Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Piura en el campo Clima Institucional ya que se quiere conocer el nivel de estrés que manifiestan los docentes al realizar sus labores cotidianas.

Por último, se puede afirmar que esta investigación es de tipo transversal y descriptiva, porque se recolectaron los datos en una sola medición, con el propósito de describir la variable Estrés Laboral y sus respectivas dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

### **3.2 Población y muestra**

La población la conforman 79 docentes de una institución educativa privada de Surco. Al tratarse de un colegio de educación diferenciada, el cien por ciento de la muestra es de sexo femenino. Es de tipo intencional porque el objetivo de la investigación fue conocer el nivel de burnout en dicha institución para brindar información eficiente que le permita a la misma proponer herramientas de mejora hacia sus docentes en un contexto de confinamiento social por pandemia.

La muestra estuvo conformada por 30 docentes que voluntaria y anónimamente participaron de la investigación, cuya distribución se muestra a continuación en la Tabla 3:

**Tabla 3***Distribución de la muestra de docentes según el rol que desempeña*

Docente tutora	Docente	Total
13	17	30

Nota: Elaboración propia

**3.3 Diseño de la investigación**

El diseño utilizado en esta investigación es el de tipo encuesta. La encuesta, más que una técnica de recopilación de información es una estrategia muy utilizada para recoger opiniones, creencias o concepciones de una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La encuesta permitirá conocer el nivel de estrés que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco en el marco de un confinamiento social obligatorio.

La calidad de una investigación depende de la validez que esta tenga. McMillan y Shcumacher (2005) indican que un diseño cuantitativo de investigación se debe observar dos tipos de validez: interna y externa.

En esta investigación, la validez interna estuvo asegurada en primer lugar, porque el instrumento fue diseñado previamente y validado en una investigación realizada por Nuria Arís (2012); luego, se ha realizado una adecuación y se ha sometido a un juicio de expertos para verificar la consistencia interna entre las variables y dimensiones y así aplicarlo al contexto de esta investigación.

La validez externa se ha cuidado al momento de describir a los sujetos de la investigación a partir de las variables sociodemográficas como edad, sexo y cargo laboral. Sin embargo, es conveniente advertir que, aunque esta fue una investigación de tipo cuantitativa y, dentro de este tipo se busca la generalización de resultados, esto no fue un objeto del presente estudio porque lo que buscó fue conocer la realidad de la institución educativa donde se desarrolló el trabajo.

A continuación, se detallan las fases del diseño que se siguieron en la presente investigación:

1. Definición de los objetivos: de acuerdo a la problemática encontrada en esta investigación, se formuló la pregunta investigable, se determinaron el objetivo general y los específicos, y se planteó la hipótesis de la investigación; estos elementos se encuentran en la matriz de la investigación en el Apéndice 1 y Apéndice 2.
2. Revisión bibliográfica: se procedió a la revisión bibliográfica en busca de los antecedentes a nivel internacional y nacional que permitieron orientar el trabajo. Además, la lectura de la bibliografía permitió diseñar y redactar el marco teórico en el que se fundamenta esta investigación.

3. Definición de la población: La población estuvo conformada por 79 profesores que trabajan en una institución educativa privada para mujeres de Surco. A todas ellas se les envió un correo electrónico animándolas a participar en la investigación.
4. Disposición de recursos: Este proceso fue totalmente viable por las siguientes cuestiones fundamentales. En primer lugar, porque la Directora General autorizó que la investigación se realice en su escuela pues entiende las investigaciones como instrumento de mejora para la institución y para el investigador. En segundo lugar, se contaron con los recursos tecnológicos necesarios como el programa SPSS para el tratamiento estadístico y Google Drive para la aplicación del cuestionario, vía Internet.
5. Elección del instrumento: La encuesta aplicada se extrajo del trabajo de investigación titulado “La variable género en la medida del estrés y el burnout en los docentes de educación infantil y primaria”, realizado en España, por Nuria Arís Redo. Este documento se encuentra en Anexo N°1.
6. Selección del método de análisis de datos: para lograr los objetivos de la investigación ha sido necesario hacer un tratamiento estadístico descriptivo. Este trabajo se realizó con el programa SPSS y se obtuvieron frecuencias, porcentajes con sus respectivas medias y desviaciones típicas; estos resultados fueron el producto de la información obtenida por la encuesta. Los resultados se presentaron mediante tablas y gráficos. Se ha probado la fiabilidad de medida del instrumento completo y de cada una de sus dimensiones mediante el coeficiente de consistencia interna de Cronbach, que ha resultado en 0,851, que se describe como una validez buena. En la tabla 4 se muestran los datos obtenidos en el análisis:

**Tabla 4**

*Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del MBI*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	22

Nota: Elaboración propia

7. Revisión del instrumento: La encuesta fue revisada y aprobada por tres expertos. El primero de ellos fue un docente de una universidad privada; la segunda, una coordinadora de primer nivel de una institución educativa privada; y la tercera, un docente de una universidad privada.
8. Aplicación del instrumento: El cuestionario fue autoadministrado. Los encuestados accedieron a él a través de una dirección electrónica que se les envió en un correo electrónico. El proceso de aplicación se realizó durante el mes de diciembre de 2020.

9. Selección de la muestra: Este proceso se inició con una etapa de sensibilización de la población objeto enviando un correo electrónico enumerando razones por las que era importante su participación libre y voluntaria. Llegada la fecha límite de cierre, se retiró el cuestionario y se obtuvieron 30 respuestas válidas y completas del instrumento elegido.
10. Codificación de los datos: Se creó un archivo en Excel con las respuestas conseguidas. Luego, a cada respuesta de la escala de Likert se le asignó un valor numérico. De la misma forma, se codificaron los datos correspondientes a las variables sociodemográficas. Hecho esto, se creó una base de datos con el programa SPSS, y se procedió al análisis de resultados.
11. Análisis de los resultados: primero se interpretó la información de las tablas y los gráficos estadísticos, obteniendo los resultados de la tesis; luego, se analizó la información haciendo una discusión de los resultados comparándolos con las teorías registradas en el Marco Teórico, que ha permitido obtener las conclusiones de la tesis de maestría.
12. Elaboración del informe: Una vez obtenidos los resultados se procedió a la elaboración del informe presentado de manera ordenada para presentar el aporte de la investigación a la comunidad científica.

### 3.4 Variables y dimensiones de la investigación

La variable a investigar es el síndrome de burnout y sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, presentadas en la tabla 5. Además, la matriz de la variable se encuentra adjunta en el Apéndice 2.

**Tabla 5**

*Variable burnout y sus dimensiones*

Variable	Dimensiones
Burnout	Cansancio emocional
	Despersonalización
	Realización personal

Nota: Elaboración propia

### 3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de la información

La técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta, a través del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por Cristina Maslach con el objetivo de conocer el nivel de burnout que manifiestan profesionales que se dedican al cuidado y/o atención de personas. Fue validado mediante la técnica de Juicio de expertos, que consiste en solicitar a una serie de expertos en el campo de estudio que emitan un juicio respecto a un instrumento o material de enseñanza (Cabero y Llorente, 2013).

Este instrumento usado para recoger datos constó de dos partes. La primera estuvo destinada a recoger los datos sociodemográficos y laborales de los sujetos como edad, nivel

educativo en que trabaja, cargo y número de hijos menores de edad. La segunda parte del cuestionario estuvo diseñada como una escala de Likert y constó de 22 preguntas referidas a las 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. En esta parte, los encuestados debían responder su grado de conformidad a los ítems planteados mediante una escala de cinco opciones: nunca, a veces, regularmente, casi siempre y siempre. Estas fueron codificadas a través de números, para facilitar su procesamiento en la base de datos diseñada con el paquete estadístico SPSS. En la tabla 6 se puede apreciar los códigos otorgados a cada calificación.

**Tabla 6**

*Códigos otorgados a la escala Likert*

<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
0	1	2	3	4

Nota: Elaboración propia

Antes de aplicar este instrumento, se realizó un análisis semántico del cuestionario. Una vez contextualizado, se aplicó la técnica de juicio de expertos para verificar la validez del mismo, para ello se consultó con tres expertos. Los tres obtuvieron un coeficiente de validez de 1 obteniendo el rango de validez lo cual comprueba que el instrumento estaba bien diseñado, a pesar de algunas observaciones de gramática que fueron corregidas. Estas se adjuntan en el Anexo N°2.

Para conocer la confiabilidad del instrumento se estimó el parámetro de los valores de alfa de Cronbach que se obtuvieron iguales o superiores al ,800 en todos los ítems del cuestionario, por lo se pudo considerar que los ítems planteados son aceptables para medir cada una de las dimensiones del MBI de la Institución Educativa privada en cuestión. Cabe mencionar que la validez interna se considera aceptable desde el ,700.

Para administrar la encuesta se utilizó el Google Drive, que es un servicio de almacenamiento de archivos. Este otorgó una dirección o link que se envió a los sujetos de esta investigación para que contestaran el cuestionario. Las docentes pudieron la completaron en un periodo de tiempo limitado: las primeras semanas de diciembre. Pasada esa fecha, el cuestionario fue retirado y se inició el trabajo de codificación. En la tabla 7 se presentan las dimensiones con los ítems que evalúan cada una de ellas.

**Tabla 7***Dimensiones de la variable e ítems que las evalúan*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Cansancio emocional	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo
	Me siento cansada al final de la jornada de trabajo
	Me siento fatigada cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo
	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo
	Me siento quemada por mi trabajo
	Me siento frustrada por mi trabajo
	Creo que estoy trabajando demasiado
	Trabajar directamente con personas me produce estrés
Despersonalización	Me siento acabada
	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos personales
	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio
Realización personal	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas
	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas
	Trato muy eficazmente los problemas de las personas
	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás
	Me siento muy activa
	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio
	Me siento estimulada después de trabajar en contacto con personas
	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

Nota: Elaboración propia

Es importante mencionar que las dimensiones cansancio emocional y despersonalización están correlacionadas positivamente con la presencia del síndrome de burnout; mientras que, la dimensión realización personal, presenta una correlación negativa con dicho síndrome. En otras palabras, un individuo con síndrome de burnout presenta altos puntajes en cansancio emocional y despersonalización y bajo puntaje en realización personal. Esto se debe a que una de las expresiones del burnout es la autovaloración negativa del trabajo y las propias capacidades, evaluadas en la tercera dimensión.

### 3.6 Procedimiento para el procesamiento y análisis de los resultados

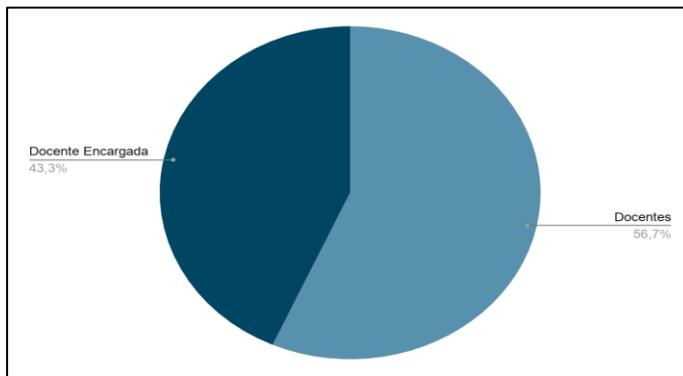
Los datos obtenidos en el cuestionario Google Drive, se trasladaron a una hoja de cálculo de Microsoft Excel; luego, se procesó la información con ayuda del SPSS a partir de una codificación de los mismos. Mediante el tratamiento estadístico, fundamentalmente descriptivo, se elaboraron las tablas de frecuencia y los gráficos de barras y circulares.

Con ayuda de los recursos tecnológicos arriba mencionados, se obtuvo lo siguiente:

- a. Gráficos estadísticos: Estas representaciones visuales sirvieron para presentar información cuantitativa -como, por ejemplo, los datos contenidos en tablas de frecuencia- y nominal – como las variables sociodemográficas-. Estos gráficos fueron una poderosa herramienta para la interpretación y el análisis de los datos. A continuación, se presentan un ejemplo de lo afirmado:

**Figura 1**

*Distribución de docentes según rol que desempeña*



Nota: Elaboración propia

- b. Cuadros estadísticos: Este recurso permitió presentar la información resumida y organizada por filas y columnas, con la finalidad de facilitar la visualización de los datos obtenidos. Un ejemplo de esto es la tabla que sigue:

**Tabla 8**

*Distribución de la muestra según rango de edad*

	Frecuencia	Porcentaje
Edad 20-35	8	26,7
Edad 36-50	10	33,3
Edad mayor a 51	12	40
Total	30	100

Nota: Elaboración propia



## **Capítulo 4. Presentación e interpretación de resultados**

### **4.1 Descripción del contexto**

La misión que se plantea una institución educativa escenario es la colaboración con los padres de familia en la educación integral de sus hijas a través de la formación académica y bajo la doctrina de fe cristiana y moral católica. Mientras que su visión es ser reconocidos como uno de los mejores colegios de mujeres que aplica exitosamente la educación personalizada; además, desea que las ex alumnas reconozcan la formación escolar recibida como un pilar fundamental de su crecimiento personal y profesional. En cuanto a los valores en los que se fundamenta, está el respeto a la dignidad de las personas, el protagonismo de los padres, la aspiración a la obra bien hecha, el espíritu de servicio, la educación en libertad y la unidad de coherencia de vida.

Resalta en la institución la importancia que se le otorga a la orientación personal y al trato personalizado. Esto se realiza a través de la preceptoría, que son entrevistas frecuentes entre la preceptora y la alumna de los asuntos que convengan para fortalecer el desarrollo de la alumna. De la misma manera, se tienen al menos cuatro entrevistas anuales con sus padres para trabajar en conjunto las metas propuestas. Cabe explicar el rol de la Profesora Encargada de Clase (PEC), quien es la tutora del aula, encargada de aproximadamente 30 alumnas durante todo el año escolar, además de las materias que dicta. Uno de sus roles principales es el apoyo que brinda a sus alumnas y sus familias a través de al menos dos entrevistas con los padres de familia al año. Las profesoras del colegio en cuestión, sean PEC y/o preceptoras están en constante contacto con las alumnas que les han sido encomendadas y sus familias.

Otro pilar fundamental de dicha institución educativa es la formación constante al personal docente y administrativo. Respecto a la formación profesional, se les brinda facilidades para asistir a diversos tipos de capacitaciones y coaching individual; en cuanto a la formación espiritual, se les ofrece a lo largo del año escolar retiros espirituales mensuales, un curso de retiro anual, asistencia espiritual de parte de un sacerdote, entre otros.

Durante el confinamiento social por la COVID-19 durante el año 2020, todo el personal de la institución educativa se adaptó al sistema virtual con el fin de cumplir el compromiso con las familias. En medio de la incertidumbre y el temor que trajo consigo la noticia de la pandemia y la transformación digital de la enseñanza, las profesoras deben seguir siendo apoyo para las familias, además de asumir las demandas del propio hogar durante el teletrabajo.

#### **4.1.1 Descripción de sujetos de estudio**

En cuanto a los sujetos de investigación, fueron 30 docentes mujeres quienes conformaron la muestra del estudio. Estuvo representada en un 26,7% por docentes entre los 20 y 35 años de edad, en un 33,3% por docentes entre los 36 y 50 de edad, y en un 40% por docentes mayores a 51 años. Los datos se muestran en la tabla 9:

**Tabla 9***Distribución de la muestra según rango de edad*

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje
Edad 20-35	8	26,7
Edad 36-50	10	33,3
Edad mayor a 51	12	40
Total	30	100

Nota: Elaboración propia

Otro dato de la muestra es respecto al rol que desempeña el docente en el centro educativo. El 43% de los encuestados son tutoras y el 56,7% restante no lo son. Los datos se muestran en la tabla 10:

**Tabla 10***Distribución de la muestra según rol que desempeña*

Rol	Frecuencia	Porcentaje
Docente y tutora	13	43,3
Docente	17	56,7
Total	30	100

Nota: Elaboración propia

Finalmente, la muestra se divide en docentes con hijos y docentes sin hijos que sean menores de edad y requieren más atención. Se muestran los datos en la tabla 11 a continuación:

**Tabla 11***Distribución de la muestra según número de hijos menores de edad*

	Frecuencia	Porcentaje
Sin hijos	18	60
Con hijos	12	40

Nota: Elaboración propia

#### 4.2 Presentación e interpretación de los resultados

En el presente apartado, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de Maslach Burnout Inventory (MBI) a 30 docentes de una institución educativa privada para mujeres ubicado en Surco - Lima, con el objetivo de analizar el nivel de burnout que presentaron durante el desarrollo de su trabajo en medio de un confinamiento social por la COVID-19. Se presentan a continuación las tablas y gráficos que reflejan la información obtenida de la variable burnout y sus dimensiones.

#### 4.2.1 Resultados de la percepción docente respecto a la dimensión 1: cansancio emocional

Esta dimensión refleja un agotamiento emocional como consecuencia de la sobrecarga laboral y la interacción con las personas con quienes se trabaja. Es el primer síntoma que se manifiesta ante la presencia del síndrome de burnout en una persona. En la tabla 12 y la figura 2 se presentan los resultados que se han obtenido de esta dimensión:

**Tabla 12**

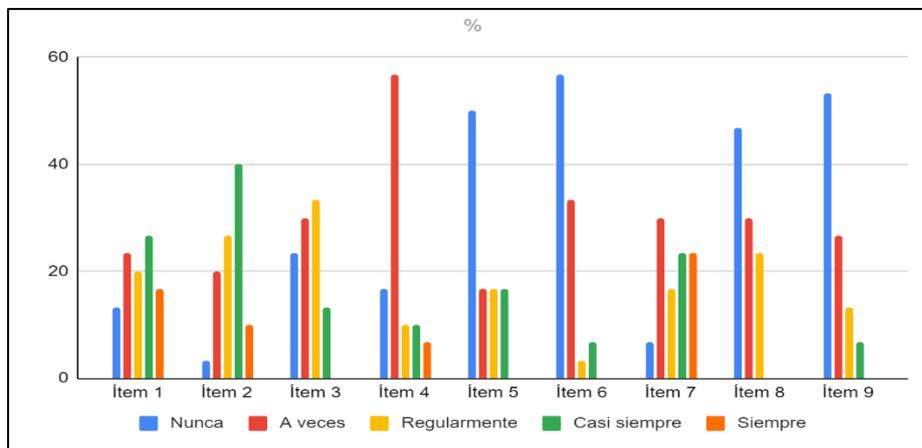
*Resultados de la dimensión cansancio emocional*

Ítems	Nunca %	A veces %	Regularmente %	Casi siempre %	Siempre %
1. Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	13,33	23,33	20	26,67	16,67
2. Me siento cansada al final de la jornada de trabajo	3,33	20	26,67	40	10
3. Me siento fatigada cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	23,33	30	33,33	13,33	0
4. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	16,67	56,67	10	10	6,67
5. Me siento quemada por mi trabajo	50	16,67	16,67	16,67	0
6. Me siento frustrada por mi trabajo	56,67	33,33	3,33	6,67	0
7. Creo que estoy trabajando demasiado	6,67	30	16,67	23,33	23,33
8. Trabajar directamente con personas me produce estrés	46,67	30	23,33	0	0
9. Me siento acabada	53,33	26,67	13,33	6,67	0

Nota: Elaboración propia

**Figura 2**

*Resultados de la dimensión cansancio emocional*



Nota: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 12 y la figura 2, un 50 % de la muestra expresa sentirse cansada al final de la jornada laboral; así como un 46,66% manifiesta creer que está trabajando demasiado. Finalmente, destaca un 43,34% que se siente emocionalmente agotada por su trabajo.

#### 4.2.2 Resultados de la percepción docente respecto a la dimensión 2: despersonalización

La segunda dimensión, despersonalización, hace referencia al distanciamiento emocional que se practica con las personas a quienes se da servicio para poder sobrellevar el cansancio emocional que se experimenta. Tiene un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido, ya que actúa en desmedro de la relación con el cliente. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 13 y en la figura 3:

**Tabla 13**

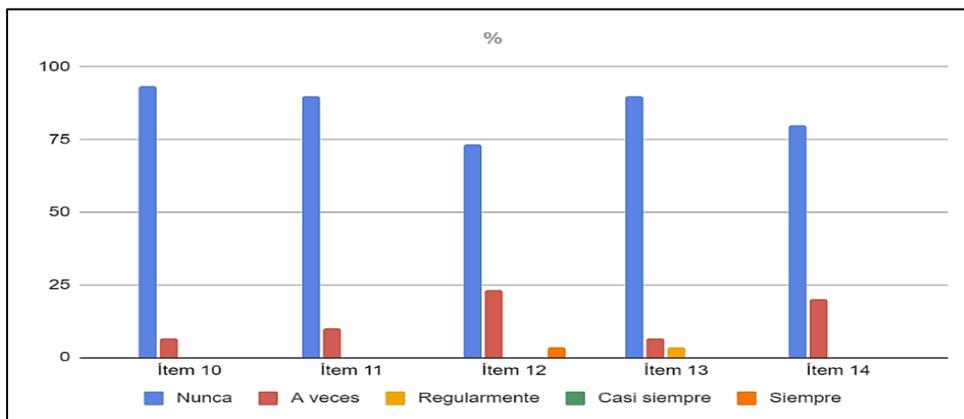
*Resultados de la dimensión despersonalización*

Ítems	Nunca %	A veces %	Regularmente %	Casi siempre %	Siempre %
1. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos personales	93,33	6,67	0	0	0
2. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	90	10	0	0	0
3. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	73,33	23,33	0	0	3,33
4. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	90	6,67	3,33	0	0
5. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	80	20	0	0	0

Nota: Elaboración propia

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión despersonalización*



Nota: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 13 y la figura 3, las respuestas son consistentes: ninguna de las docentes encuestadas considera que tratan a las personas como si fueran objetos, ni que se ha vuelto insensible desde que ejerce la docencia. Tampoco ninguna cree que las personas le culpan por los problemas que tienen y, más bien, sí les preocupa realmente lo que les ocurre a aquellos para quienes trabajan. Tan solo al 3% de la muestra le preocupa el hecho de que la docencia lo esté endureciendo emocionalmente.

#### **4.2.3 Resultados de la percepción docente respecto a la dimensión 3: realización personal**

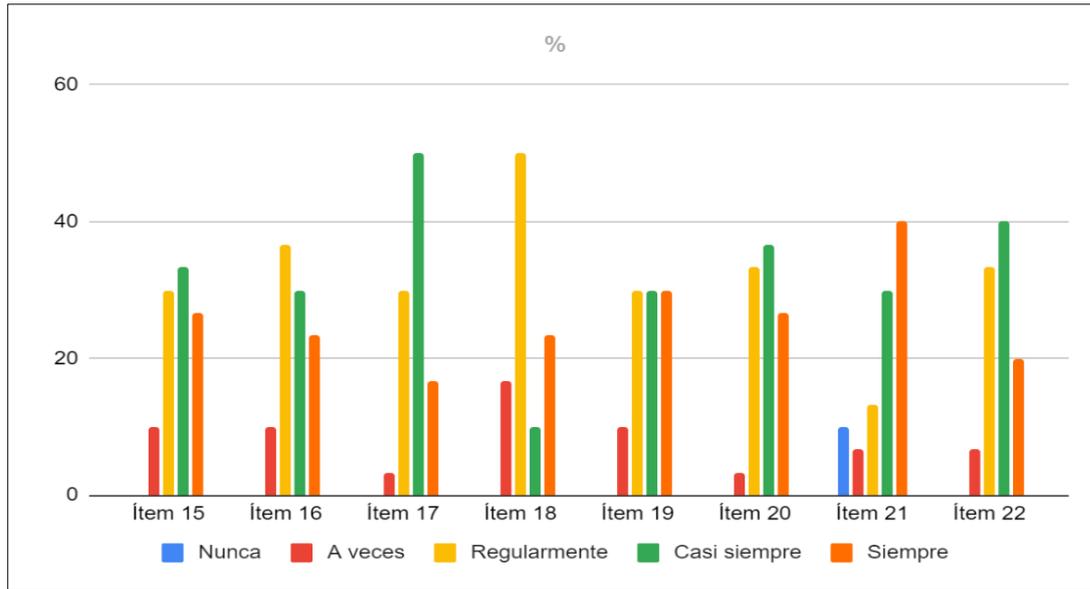
Esta dimensión refleja la autopercepción que el individuo posee de sus capacidades y de su trabajo. La presencia del síndrome de burnout implicaría una pobre autoevaluación en el ámbito laboral, como consecuencia, disminuye la sensación de bienestar. Esto se refleja en el MBI con respuestas en la escala Likert de “Nunca” o “A veces”. Los resultados obtenidos se muestran a continuación en la tabla 14 y en la figura 4:

**Tabla 14**

*Resultados de la dimensión realización personal*

Ítems	Nunca %	A veces %	Regularmente %	Casi siempre %	Siempre %
1. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	0	10	30	33,33	26,67
2. Trato muy eficazmente los problemas de las personas	0	10	36,67	30	23,33
3. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	0	3,33	30	50	16,67
4. Me siento activa	0	16,67	50	10	23,33
5. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio	0	10	30	30	30
6. Me siento estimulada después de trabajar en contacto con personas	0	3,33	33,33	36,67	26,67
7. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	10	6,67	13,33	30	40
8. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	0	6,67	33,33	40	20

Nota: Elaboración propia

**Figura 4***Resultados de la dimensión realización personal*

Nota: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 14 y la figura 4, las respuestas oscilan en su mayoría en “Casi siempre” y “Siempre”. Destacan entre ellas un 70% de la muestra que expresa haber conseguido muchas cosas útiles en su profesión, y un 66,67% que cree estar influyendo positivamente en la vida de los demás. Asimismo, un 63,34% se siente estimulada después de trabajar en contacto con personas, un 60% que indica que en su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma y otro 60% que afirma fácilmente poder crear una atmósfera relajada con las personas a las que da servicio. Finalmente, un 53,33% afirma tratar muy eficazmente los problemas de las personas.

#### 4.2.4 Resultados de las dimensiones del Burnout

A continuación, se presentan en la tabla 15 los resultados de las dimensiones de burnout dividido en tres niveles: bajo, moderado y alto.

**Tabla 15***Resultado de las dimensiones de burnout en niveles*

	Bajo %	Moderado %	Alto %
Cansancio emocional	33,33%	66,67%	0,00%
Despersonalización	96,67%	3,33%	0,00%
Realización personal	0,00%	53,33%	46,67%

Nota: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 15, respecto a la dimensión cansancio emocional, un 33,33% la presenta en un nivel bajo y un 66,67% en un nivel moderado. Sobre la dimensión despersonalización, el 96,7% de la muestra presenta un nivel bajo y un 3,33% en nivel moderado.

Finalmente, la dimensión realización personal es presentada por el 53,33% en un nivel moderado y un 46,67% en un nivel alto.

#### **4.3 Discusión de resultados**

La presente investigación tuvo por objetivo principal describir los niveles de burnout en los docentes de una institución educativa de Surco de educación privada y diferenciada para mujeres durante el confinamiento social por la COVID-19 en el año 2020. Maslach y Leiter (2007), explican el síndrome de burnout como la respuesta a la exposición prolongada a un estrés crónico en el trabajo, que inicia con un agotamiento emocional como respuesta al estrés; continúa con un cambio negativo sobre cómo se siente uno en el trabajo y hacia las personas a quienes se atiende; y finalmente, aparecen las emociones e ideas negativas hacia las propias capacidades. La literatura demuestra que las mujeres tienen mayor predisposición a estresarse (Muñoz, s/f; Duval et al., 2010; Rojas-Estapé, 2016), por lo que los resultados que se esperaban de la presente investigación eran niveles altos en la dimensión cansancio emocional y despersonalización y niveles bajos en la dimensión realización personal, lo cual refleja la presencia del síndrome de burnout y está descrito en la hipótesis de investigación.

Luego de recoger la información de la muestra obtenida (N=30) e interpretar los datos, se procedió a analizar los resultados en relación a los antecedentes seleccionados previamente sobre el objeto de estudio.

Los resultados obtenidos no confirman la hipótesis planteada, ya que los datos muestran que las docentes de la institución educativa en cuestión no presentan síndrome de burnout pues obtuvieron niveles bajos y moderados de cansancio emocional; bajos en despersonalización; y altos y moderados en realización personal. Estos niveles coinciden con los encontrados por Celio (2021) en su estudio por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y son completamente opuestos a los obtenidos por Amador et al. (2014) en una investigación en México donde encontró altos niveles en cansancio emocional y despersonalización y bajos niveles en realización personal.

A pesar de no cumplir con la hipótesis, es posible y necesario analizar cada una de las dimensiones para brindar mayores especificaciones que puedan ser de utilidad, tal como está planteado en los objetivos específicos de la investigación.

En la primera dimensión del síndrome de burnout, cansancio emocional, se encontró que la mayoría de las docentes (66,67%) manifiesta estar cansada en un nivel moderado. Esto coincide con los resultados obtenidos por Celio (2021) donde expresó que más de 60% de docentes de su muestra manifestó cansancio emocional moderado y alto. Por otro lado, Gabari y Vicente de la Vera (2019) hallaron en una investigación de la Universidad Pública de Navarra, que las mujeres presentaron mayor puntuación en esta dimensión en comparación con los hombres, resultados que fueron corroborados por Calderón de la Cruz et al. (2020) y Arias et al. (2019) en investigaciones realizadas en Lima y Arequipa respectivamente. Si bien en la presente

investigación no se compara el síndrome de burnout en función al sexo, estos antecedentes brindan apoyo literario para entender estos resultados en la primera dimensión.

El cansancio emocional sin duda se ve reforzado por lo propio que ha traído consigo la pandemia, el confinamiento social basado en el teletrabajo y en un marco de temor al contagio e incertidumbre hacia el futuro. Cabe recordar lo que afirmó León Trahtemberg (2020): muchos de los docentes en teletrabajo son también padres de familia con hijos que realizan educación a distancia.

Respecto a la dimensión despersonalización, que refiere a un distanciamiento afectivo de las personas a quienes se les brinda servicio, los resultados son alentadores: el 96,67% presentaron un nivel bajo, lo que refleja compromiso con los sujetos de trabajo, en este caso, los alumnos y sus familias. En dicha institución educativa, se trabaja la educación personalizada, que se refleja, entre otras cosas, en un trato familiar entre los docentes, sus alumnas y sus familias. A pesar de la distancia y el cansancio manifestado, las docentes mantienen el compromiso de ser apoyo para las familias que les fueron confiadas durante el año escolar con preocupación genuina.

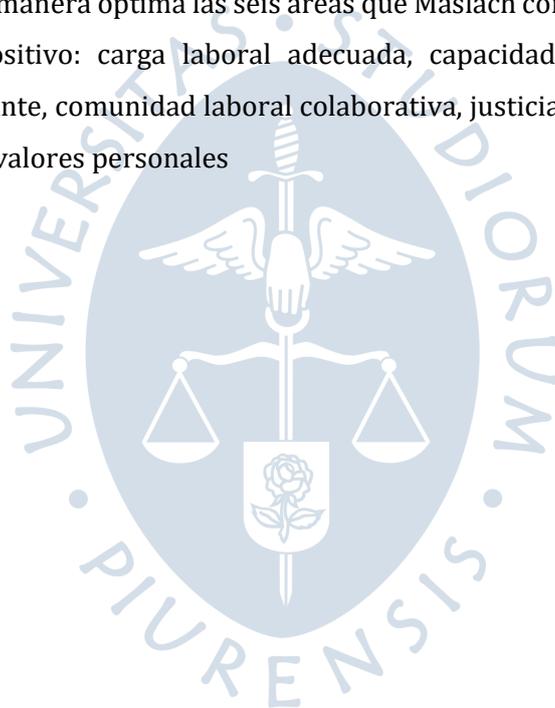
La tercera y última dimensión, es la realización personal, que puede resumirse en la autovaloración de las propias capacidades personales y laborales. Está negativamente relacionado con el síndrome de burnout, es decir, un alto nivel de realización personal se relaciona con la ausencia de burnout; un bajo nivel, con la presencia del dicho síndrome. Los resultados encontrados fueron que un 53,33% de la muestra califica para un nivel moderado de realización personal, y un 46,67% para un nivel alto. Si se toman estos datos, y se unen a los datos de la baja despersonalización, es posible deducir el compromiso de las docentes de la institución educativa con su trabajo y la trascendencia del mismo. Esto coincide con los resultados de Bermejo y Prieto (2005), quienes encontraron a través de una investigación en Madrid que los docentes con una autopercepción positiva presentan mayor entusiasmo, compromiso y dedicación a los demás.

Con respecto a los perfiles del MBI propuestos por Maslach, los resultados no encajan perfectamente en ninguno de los patrones, aunque se asemejan bastante al perfil *Engaged*, comprometido, pero con mayores niveles en cansancio emocional. Este resultado demanda atención por parte de la institución educativa, ya que al aumentarse el cansancio y al mantenerse en niveles bajos la despersonalización, las docentes podrían llegar a sobre exigir sus capacidades para continuar tratando a sus alumnas con la dedicación de siempre. De ser así, la presión podría perjudicar la salud de la docente o empezar a distanciarse afectivamente de los demás y hacer lo mínimo indispensable para cumplir con sus obligaciones.

Desde otra perspectiva, se puede analizar por qué es que hay niveles moderados de cansancio emocional. La fuente de estrés puede deberse, como sugiere García-Morán y Gil-Lacruz (2016) a ambigüedades o inexactitudes sobre las exigencias y los métodos de la nueva modalidad virtual, ya que en el contexto del confinamiento el cambio metodológico fue repentino y requirió

adaptación inmediata de ambas partes. Asimismo, el cansancio puede ser propio del confinamiento y las demandas del hogar y la familia que trae consigo.

Finalmente, en el marco de las teorías organizacionales, el modelo de Winnubst propone que el burnout resulta de la interacción entre el estrés percibido y el apoyo de la estructura y el clima de la empresa. La ausencia de burnout en las docentes de la institución educativa en cuestión puede deberse al apoyo constante de la misma hacia su plana docente, ya que les ofrece medios de formación y crecimiento espiritual, como el coaching y retiros espirituales mensuales. Como afirma la OIT (2016) y García-Morán y Gil-Lacruz (2016), el estrés laboral aparece cuando las demandas superan los recursos; sin embargo, respecto a dicha institución, puede concluirse que sus docentes poseen los recursos de trabajo y personales necesarios para hacer frente a las constantes y nuevas demandas de su profesión. Por parte de la organización, esto se debe al esfuerzo en gestionar de manera óptima las seis áreas que Maslach considera determinantes para un ambiente laboral positivo: carga laboral adecuada, capacidad de control y autonomía, retroalimentación constante, comunidad laboral colaborativa, justicia en la toma de decisiones y promoción y cuidado de valores personales





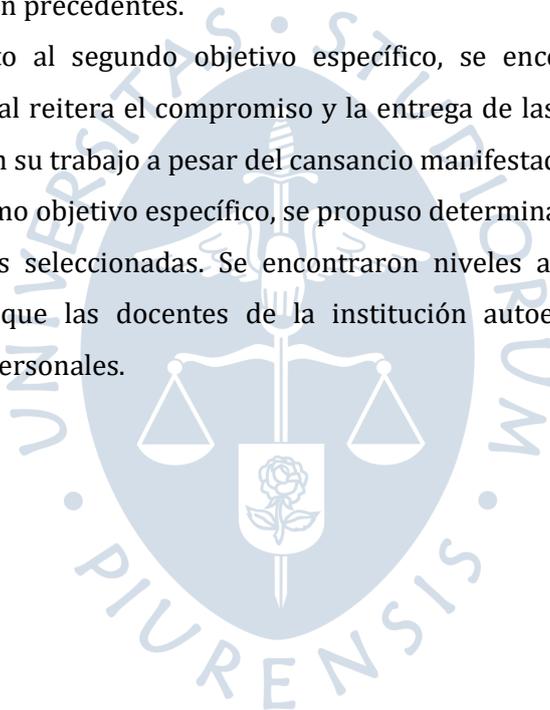
## Conclusiones

**Primera.** De acuerdo al objetivo planteado, la investigación permitió describir el nivel de burnout que presentan las docentes de la institución educativa escenario durante un confinamiento social por pandemia de la COVID-19. La hipótesis planteada no fue corroborada ya que según los niveles presentados en las tres dimensiones del burnout ninguna de las docentes padece de dicho síndrome. En otras palabras, las demandas no logran sobrepasar los recursos personales, y se cuenta con el apoyo de parte de la organización, acorde con la teoría de Winnubst.

**Segunda.** Como primer objetivo específico, se propuso describir el nivel de cansancio emocional en la muestra de docentes, el cual se encontró dentro de rangos moderados en su mayoría. Estos resultados coinciden con otros estudios en los que se evidencian niveles altos de cansancio emocional en docentes que tuvieron que trasladarse inmediatamente de una modalidad presencial a una virtual sin precedentes.

**Tercera.** Respecto al segundo objetivo específico, se encontraron niveles bajos de despersonalización, lo cual reitera el compromiso y la entrega de las docentes de la institución educativa por cumplir con su trabajo a pesar del cansancio manifestado.

**Cuarta.** En el último objetivo específico, se propuso determinar los niveles de realización personal de las docentes seleccionadas. Se encontraron niveles altos y moderados en esta dimensión que implica que las docentes de la institución autoevalúan positivamente sus capacidades laborales y personales.





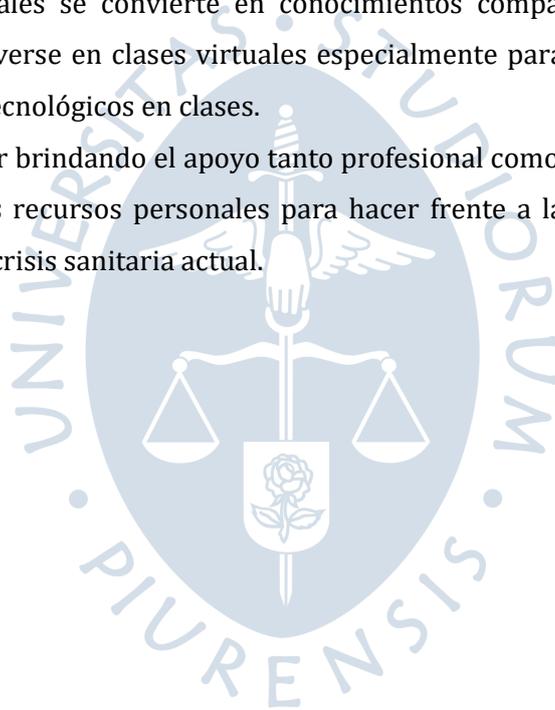
## Recomendaciones

**Primera.** Realizar esta investigación con toda la población de la institución educativa para obtener datos certeros de cómo se siente toda la plana docente respecto al estrés y poder tomar acciones respecto a ello. Los resultados de esta investigación no pueden generalizarse debido al tamaño reducido de la muestra.

**Segunda.** Recoger información de las docentes respecto a la convivencia y gestión familiar durante el confinamiento para conocer si las fuentes de estrés son temas que atañen también a la organización; de ser el caso, estas respuestas relacionadas al ambiente y carga laboral deberán ser evaluadas con especial atención.

**Tercera.** Generar espacios en que las docentes pueden compartir experiencia de la metodología virtual que hayan sido de éxito. De esta manera, el conocimiento generado a través de las vivencias personales se convierte en conocimientos compartidos. Esto aumentará la confianza para desenvolverse en clases virtuales especialmente para aquellas docentes que no solían utilizar recursos tecnológicos en clases.

**Cuarta.** Continuar brindando el apoyo tanto profesional como espiritual a las profesoras, ya que esto fortalece los recursos personales para hacer frente a las demandas propias de la docencia en medio de la crisis sanitaria actual.





## Lista de referencias

- Agudelo, C., Martínez, L., & Vallejo, E. (2013). Estrés: determinante genérico del desempeño académico. *Revista de Educación y Desarrollo*, 26(3), 89-93. Obtenido de [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/26/026\\_Vallejo.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/26/026_Vallejo.pdf)
- Amador, R.; Rodríguez, C.; Serrano, J.; Olvera, J.; Martínez, S.; (2014). Estrés y burnout en docentes de educación media superior. *Medicina, Salud y Sociedad*, 4(2), 119-141. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/32405>
- Arias, W., Ceballos, K., & Huamaní, J. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-110. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Arís, N. (2012). La variable género en la medida del estrés y el burnout en los docentes de educación infantil y primaria. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 119, 1-13. Obtenido de <https://doi.org/10.15178/va.2012.119.1-13>
- Bermejo, L., & Prieto, M. (2005). Malestar docente y creencias de autoeficacia del profesor. *Revista española de pedagogía*, 63(32), 495-510. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1373232>
- Bustamante, M. (2017). Malestar docente y su impacto emocional en profesores de educación primaria. *Congreso Nacional de Investigación Educativa*. San Luis de Potosí, México. Obtenido de <http://comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2398.pdf>
- Cabero, J., & Llorente, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista de Tecnologías de Información y Comunicación en Educación*, 7(2), 11-22. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/260750592\\_La\\_aplicacion\\_del\\_juicio\\_de\\_experto\\_como\\_tecnica\\_de\\_evaluacion\\_de\\_las\\_tecnologias\\_de\\_la\\_informacion\\_y\\_comunicacion\\_TIC](https://www.researchgate.net/publication/260750592_La_aplicacion_del_juicio_de_experto_como_tecnica_de_evaluacion_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_TIC)
- Calderón de la Cruz, G., Fernández, M., Juárez, A., & Merino, C. (2020). Efectos multivariados sobre la experiencia del burnout en docentes de colegios peruanos. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 12(1), 40-49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7410636>
- Cárdenas, M., González, M., & Méndez, L. (2014). Evaluación del desempeño docentes, estrés y burnout en profesores universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 1-22. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v14n1/a05v14n1.pdf>
- Celio, J. (2021). *Burnout y Satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid-19*. Obtenido de *Puriq*, 3(1), 185-212: <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/142/240>

- Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana*. Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Repositorio UPCH, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1011>
- CIE-11. (2019). *Clasificación Internacional de Enfermedades. 11a revisión*. Obtenido de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es>
- Cuenya, L., & Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 192(2), 271-277. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/804/80415435009.pdf>
- Daneri, F. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Universidad de Buenos Aires. Obtenido de [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista Chilena de Neuropsiquiatría*, 48(4), 307-318. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3315/331527722006>
- Esteve, J. (1993). La aventura de ser maestro. *Cuadernos de Pedagogía*(266), 46-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=36351>
- Esteve, J. (s.f.). La docencia: competencias, valores y emociones. *Organización de Estados Iberoamericanos*, 1-24. Obtenido de <http://didac.unizar.es/jlbernal/enlaces/pdf/61.compemoc.pdf>
- Gabari, M., & Vicente de la Vera, M. (2019). *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 455-464. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3498/349860126042/index.html>
- García-Morán, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*(19), 11-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>
- Gilla, M., Gimenez S.B., Moran, V., & Olaz, F. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit*, 25(2), 179-193. doi:<https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>
- GIL-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (5.a ed.). McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://institutoprofesionalmr.org>

- IT Revolution. (24 de octubre de 2018). Understanding Job Burnout - Dr. Christina Maslach [video]. Youtube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=gRPBkCW0R5E>
- Karam Roza, J., Parra, C., Urrego, G., & Castillo, C. (2019). *Estrés en el colegio. Dos variables para reflexionar*. Tesis Psicológica 14(1). Obtenido de <https://doi.org/10.37511/tesis.v14n1a2>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2007). Burnout. *Encyclopedia of Stress*, 358-362. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303791742\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/303791742_Burnout)
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Latent burnout profiles: a new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89-100. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-442. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- McMillan, J., & Shcumacher, S. (2005). *Investigación educativa: una introducción conceptual*. Pearson.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout. *Acta Pediátrica de México*, 25(5), 299-302. Obtenido de <http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- MINEDU. (2020). *ESCALE*. Obtenido de <http://escale.minedu.gob.pe/magnitudes>
- Muñoz, P. (s.f.). *Estrés en la mujer: síntomas, causas y datos*. Obtenido de Nascia: <https://www.nascia.com/estres-mujer/>
- OIT, O. I. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- OIT, O. I. (2016). *Estrés en el trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Ojeda, G. (2016). *Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana*. Tesis de doctorado no publicada, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323344113.pdf>
- OMS, O. M. (2010). *La organización en el trabajo y el estrés*. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012055522019000100156&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012055522019000100156&script=sci_abstract&tlng=es)
- Pérez Martínez, J. (2017). *Tratar el estrés con PNL*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

- Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2004). Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Ramírez, J. (2018). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. *Revista colombiana de antropología*, 55(2), 117-147. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v55n2/0486-6525-rcan-55-02-117.pdf>
- Research Medical Library. (9 de enero de 2018). Christina Maslach, PhD, discusses "Burnout: An Overview". *Youtube*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=QwymzwhpXWI>
- Rojas-Estape, M. (2016). *Las cinco cosas que más estresan al hombre de nuestro tiempo*. Obtenido de Marian Rojas-Estapé, psiquiatra: <https://marianrojas.com/2016/04/27/las-5-cosas-que-mas-estresan-al-hombre-de-nuestro-tiempo/>
- Romero, K. (2019). Empatía y síndrome de desgaste profesional (Burnout) en docentes de educación básica regular de Lima Metropolitana. *Avances en Psicología*, 72(2), 237-254. doi:<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2019.v27n2.1801>
- Seisdedos, N. (1997). *Manual de Inventario Burnout de Maslach: síndrome del quemado por estrés laboral asistencial* (TEA Ediciones ed.). Obtenido de [https://www.scribd.com/document/401906977/ MBI-Burnout-Manual-Original-TEA-Ediciones-MBI-Burnout-Manual-Original-TEAD-Ediciones](https://www.scribd.com/document/401906977/MBI-Burnout-Manual-Original-TEA-Ediciones-MBI-Burnout-Manual-Original-TEAD-Ediciones)
- Trahtemberg, L. (2020). *Los maestros también con papás y mamás confinados en su hogar*. Obtenido de León Trahtemberg: <https://www.trahtemberg.com/articulos/3559-los-maestros-tambien-son-papas-y-mamas-confinados-en-su-hogar-.html>
- Vélez, O. (2006). La relación profesor-alumno en el aula como espacio de formación ética en la universidad. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 2(1), 1-21. Obtenido de [http://beta.upc.edu.pe/calidadeducativa/ridu/2006/ridu2\\_10V.pdf](http://beta.upc.edu.pe/calidadeducativa/ridu/2006/ridu2_10V.pdf)
- Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17(32), 67-86. Obtenido de 17(32), <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1802/1743>
- Zorrilla, M. (2017). *Estrés en la profesión docente: estudio de su relación con posibles variables laborales y de contexto*. Tesis de doctorado, Universidad de Sevilla, Repositorio US. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11441/65269>

## Apéndices





## Apéndice A. Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es el nivel de burnout que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social 2020?	Describir el nivel de burnout que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el nivel de burnout en la dimensión de cansancio emocional que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social 2020.</li> <li>• Describir el nivel de burnout en la dimensión de despersonalización que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social 2020.</li> <li>• Describir el nivel de burnout en la dimensión de realización personal que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco durante el confinamiento social 2020.</li> </ul>	Burnout <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio Emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización Personal</li> </ul>	El nivel de burnout que manifiestan los docentes de una institución educativa privada de Surco es alto durante el confinamiento social.	<b>Paradigma:</b> Positivista  <b>Metodología:</b> Cuantitativa  <b>Técnica de recolección de datos:</b> Inventario de Burnout de Maslach (IBM)

**Apéndice B. Matriz de la variable de investigación**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout es el resultado del estrés laboral crónico mal gestionado. Se caracteriza por sensación de agotamiento emocional, distanciamiento emocional hacia las personas a quienes se da servicio y una percepción de eficacia profesional y personal reducida.	El síndrome de burnout, aplicado a la educación, es el resultado de la exposición constante de docentes al estrés laboral, manifestada en la presencia de un cansancio emocional, un distanciamiento emocional hacia las alumnas sus familias y una percepción negativa de las propias capacidades personales y laborales.	Cansancio Emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
			Despersonalización	10, 11, 12, 13, 14
			Realización Personal	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22

**Anexos**





## Anexo A. Instrumento de recojo de información utilizando Maslach Burnout Inventory

Completa el cuestionario marcando con una X la respuesta que más te identifique en cada enunciado:

N: Nunca      AV: A veces      R: Regularmente      CS: Casi Siempre      S: Siempre

N°	Ítems	N	AV	R	CS	S
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo					
2	Me siento cansada al final de la jornada de trabajo					
3	Me siento fatigada cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					
4	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo					
5	Me siento quemada por mi trabajo					
6	Me siento frustrada por mi trabajo					
7	Creo que estoy trabajando demasiado					
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés					
9	Me siento acabada					
10	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos personales					
11	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio					
14	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas					
15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas					
16	Trato muy eficazmente los problemas de las personas					
17	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás					
18	Me siento muy activa					
19	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio					
20	Me siento estimulada después de trabajar en contacto con personas					
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión					
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma					

Nota: Adaptación de Maslach Burnout Inventory, Arís, N. (2012)

## Anexo B. Matrices de validación de expertos



**UNIVERSIDAD DE PIURA**  
Facultad de Ciencias  
de la Educación

**FICHA DE VALIDACIÓN  
DEL INSTRUMENTO**

### I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: Mariajosé Segovia Medina
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad San Ignacio de Loyola
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Maslach Burnout Inventory
- 1.4 Autor del instrumento: Cristina Maslach

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>

Coefficiente de validez :

$$\frac{A + B + C}{30} = 30/30$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	• Validez nula
0,50 - 0,59	• Validez muy baja
0,60 - 0,69	• Validez baja
0,70 - 0,79	• Validez aceptable
0,80 - 0,89	• Validez buena
0,90 - 1,00	• Validez muy buena

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

**1,00: validez muy buena**

*J. Lequeria*

Lima, febrero 2021

Nota: Universidad de Piura





**I. INFORMACIÓN GENERAL**

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: Gabriela Piccone Camere  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Subdirección de Primaria – Colegio Santa Margarita  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Maslach Burnout Inventory  
 1.4 Autor del instrumento: Cristina Maslach

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).  
 2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).  
 3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	Pienso que al iniciar los ítems 7,10,14 y 17 con la palabra "creo" hace que pierda objetividad.
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	Sin embargo, los ítems se podrían intercalar, pues del 1 al 14 es hacia lo negativo y del 15 al 22 hacia lo optimista.
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	En el ítem 5 no queda clara la expresión "quemada" en nuestro contexto. Además, el significado queda muy similar al ítem 6. Por otro lado, en el ítem 13 se puede añadir la palabra "les" ...lo que les ocurre a algunas... para dar mayor claridad.
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>					<b>30</b>
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>

Coefficiente  
de validez :

$$\frac{A + B + C}{30} = 1$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	• Validez nula
0,50 - 0,59	• Validez muy baja
0,60 - 0,69	• Validez baja
0,70 - 0,79	• Validez aceptable
0,80 - 0,89	• Validez buena
0,90 - 1,00	• Validez muy buena

### III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

**Validez muy buena**

Gabriela Piccone Camere  
DNI: 40280834

Lima, marzo 2021.

Nota: Universidad de Piura





### I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: David Reyes Zamora
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Director de Semana Económica
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Maslach Burnout Inventory
- 1.4 Autor del instrumento: Cristina Maslach

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>				<b>30</b>	<b>30</b>
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A + B + C}{30} = 1$$

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

### III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

**VALIDEZ MUY BUENA**

Lima, febrero 2021.

Nota: Universidad de Piura