



**UNIVERSIDAD  
MARCELINO CHAMPAGNAT**

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

## **PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA**

# **SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESCOLARES PÚBLICAS DE MOQUEGUA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR

PEDRO GREGORIO MAMANI RAMOS

TEOFILA FRANCISCA ROMERO MAMANI

MONICA VALDEZ ZELA RAQUEL

Para optar el Grado Académico de

**BACHILLER EN EDUCACIÓN**

*Lima – Perú*

2017

## **DEDICATORIA**

A mis hijos Jimmy y Violeta, a  
María Fernanda con mucho amor y  
Cariño les dedico todo mi esfuerzo  
Y trabajo puesto para la realización  
De esta tesis.

**Teófila Francisca Romero Mamani**

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a Dios por haberme permitido llegar asumir las responsabilidades que hoy tengo y haberme dado salud, ser el Manantial de mi vida y darme lo necesario para seguir adelante Día a día por lograr mis metas, además de su infinita bondad y amor.

A mi querida esposa por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser un esposo de bien, pero mas que nada, por su amor a mis queridos hijos, por ser la razón de mi existir sin ellos las fuerzas de levantarme cada día para ser mejor persona no sería una realidad, gracias Jassira y César por existir.

**PEDRO GREGORIO MAMANI RAMOS**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, Cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

***RAQUEL MONICA VALDEZ ZELA***

## RESUMEN

El Síndrome de Burnout, que significa agotarse, se caracteriza por un aumento del desgaste mental incluyendo falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y sobre todo el abandono de la persona, su deseo de no cambio de situación en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome suele darse en personas que tienen un trato continuo con otros sujetos, es por eso el motivo del presente trabajo de investigación titulado "El Síndrome de Burnout en los colaboradores de las instituciones educativas escolares", ya que el personal que trabaja en una institución educativa (docentes, administrativos y personal, que está relacionado específicamente con la enseñanza) está continuamente realizando trabajando y atendiendo a terceros.

## **ABSTRACT**

Burnout Syndrome, which means to run out, is characterized by an increase in mental mentality and a lack of absolute motivation for the tasks carried out, and especially the abandonment of the person, his desire for no change in the situation in the who suffer. This change of attitude, related to "bad manners" towards others with an unpleasant treatment, is one of the key characteristics to identify a case of Burnout.

This syndrome usually occurs in people who have continuous treatment with other subjects, which is why the present research work entitled "Burnout syndrome in students of school educational institutions," since staff working in an institution (teaching, administrative and personnel, which is specifically related to teaching) is continually carrying out work and attending to third parties.

## INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout es un mal muy común entre los profesionales especialmente los docentes. Determinadas variables del entorno, sobre todo en el ámbito institucional, pueden provocar un gran nivel de estrés en estos profesionales. Factores como la sobrecarga laboral, la presencia de ruidos son buenos ejemplos de ello. Es por eso el motivo de nuestro trabajo de investigación, cuya finalidad es dar a conocer a la comunidad la importancia del manejo de conceptos, terminologías y habilidades de identificación sobre el estrés laboral, y sus diferentes episodios; centrada en los ambientes escolares, en donde la incidencia de estrés es elevada, ya que el colaborador se ve expuesto a un conjunto de requerimientos, que le obligan a rozar habilidades y conocimientos que no se le ha proporcionado en su formación profesional.

Capítulo I, en donde se detalla los antecedentes, y el estado actual de las investigaciones sobre el estrés laboral y el síndrome de *Burnout*.

Capítulo II, se presenta el concepto de estrés laboral, el estrés laboral, definición y sintomatología, el estrés laboral en la escuela, y por último el síndrome de burnout. Al final las conclusiones.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	1
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
JUSTIFICACIÓN.....	9
OBJETIVO.....	9
CAPÍTULO I .....	10
ANTECEDENTES .....	10
1.1 Internacionales.....	10
1.2 Nacionales .....	13
CAPÍTULO II .....	16
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
CONCLUSIÓN .....	26
REFERENCIAS.....	27



## **JUSTIFICACIÓN.**

El estrés es la respuesta que nuestro cuerpo da ante situaciones que amenazan. Nuestra vida y nuestro entorno, está en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones. Además, según Lazarus y Folkman (1984) el estrés es definido como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada por la persona como algo que se grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal”

En el ejercicio docente convergen muchos factores dinámicos que repercuten en las condiciones de trabajo y una buena parte de ellos se refieren a demandas y situaciones de carácter complejo y novedoso pocas veces previstas en la formación magisterial básica. Como consecuencia, la práctica docente puede tener tantos elementos desagradables con los cuales lidiar, y que pueden resultar en experiencias laborales nocivas para la salud mental sobre todo (Zavala, 2008)

Es evidente las abundantes fuentes de estrés a las que son sometidos los docentes en sus labores diarias, no es de extrañar que, de acuerdo al estudio de Felicidad Laboral, realizado por la consultora Japiworks, y la Cámara Nacional de Comercio Chilena, en mayo del 2016, de los diez trabajos más estresantes en Chile, los profesores de colegio, ocupen el segundo lugar, alcanzando un puntaje de 5.4 de una máxima de 7, y superados únicamente por los conductores de vehículos y operadores de equipos pesados, que obtuvieron el mismo puntaje de 5.4. (Minuta, 2016)

En las investigaciones mencionadas anteriormente queda evidenciada la trascendencia de manejar adecuadamente los conceptos, terminologías, y teorías sobre estrés laboral, en el ámbito académico, particularmente en las instituciones educativas escolares.

## **OBJETIVO**

Hacer de conocimiento a la comunidad académica sobre conceptos, terminologías, consecuencias y manejo del estrés laboral en docentes.

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES

### 1.1 Internacionales

Acosta, Burguillos (2014), publican un trabajo titulado Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria: las estrategias de afrontamiento como factor de protección, Revista International Journal of Developmental and Educational Psychology, de la Asociación de Psicología Evolutiva de la Infancia Adolescencia, Mayores y Discapacidad, España; señala que: El objetivo del estudio ha sido examinar la existencia de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en una muestra de docentes de E. Primaria y Secundaria, y establecer relaciones con dos posibles “factores de protección”, las estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional. La muestra estaba formada por 92 docentes de Enseñanza Primaria y Secundaria procedentes de ocho Centros de Huelva. Se empleó un Cuestionario elaborado para la recogida de los datos personales y relativos a los centros docentes, la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario COPE. Las estrategias de afrontamiento adoptadas por los docentes no están siendo medidas útiles en cuanto a la mejora de estos problemas, por lo que no actuaría como factor de protección.

Concluyen que se puede deducir que las variables sociodemográficas no están influyendo en los problemas de Estrés y Burnout de la muestra de docentes. No se encuentra relación significativa entre el uso de las estrategias de afrontamiento y los niveles de Estrés Laboral, por lo que se puede confirmar que las estrategias de afrontamiento adoptadas por los docentes no están siendo medidas útiles en cuanto a la mejora de estos problemas. No existe una relación significativa entre el uso de las estrategias de afrontamiento y los niveles de los docentes en el Síndrome de Burnout. Las estrategias más usadas en esta muestra de profesores son: crecimiento personal, centrarse en las emociones y desahogarse y la reinterpretación positiva. Las menos utilizadas son: la negación, la religión y el consumo de alcohol y drogas. Los nueve casos con Burnout, aunque con medias un poco inferiores a la muestra, emplean las mismas estrategias citadas por orden de uso.

Por su parte Extremera, Rey y Pena (2010), en su contribución *La docencia perjudica seriamente la salud* Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. Publicada en el boletín de Psicología, de la Universidad de Valencia, España. Mencionan que su investigación tenía tres objetivos prioritarios. El primero de ellos estaba relacionado con el análisis de la prevalencia de los niveles de sintomatología asociada al estrés en una muestra de profesores de primaria y secundaria. El segundo consistía en conocer los síntomas más frecuentes informados por los docentes. En tercer lugar, analizamos las diferencias en sintomatología asociada al estrés docente en función del nivel de enseñanza del profesorado y el género. Con respecto al primero de los objetivos, los resultados del estudio corroboran que los profesionales docentes tienen niveles de sintomatología asociada al estrés medio-altos, por lo que se confirma que los docentes son trabajadores de alto riesgo no sólo para experimentar estrés crónico o burnout, tal como han demostrado otros estudios previos (Kokkinos, 2007; Moreno-Jiménez et al., 2005; Unda, Sandoval y Gil-Monte, 2008), sino también para padecer sintomatología y manifestaciones físicas, psicológicas y sociales concomitantes. No obstante, aunque los docentes de primaria parecen mostrar niveles algo más elevados en la puntuación total en sintomatología, no se hallaron diferencias estadísticamente significativas en función del nivel de enseñanza impartida. En cuanto al segundo objetivo relacionado con los problemas de salud más frecuentes asociados al estrés, los resultados ponen de manifiesto que los docentes informan con una frecuencia mayor problemas de tipo físico como dolores de espalda y cuello, los problemas de voz, los dolores de cabeza, los resfriados y gripes, pérdida o exceso de apetito y problemas de sueño; entre los de tipo psicológico, se señalan los síntomas tales como sensación de poco tiempo para uno mismo, un estado de apresuramiento continuo, sentimiento de cansancio mental, dificultades de memoria y concentración e irritabilidad fácil, siendo informados en menor frecuencia los síntomas sociales. Sólo se encontraron diferencias significativas en sintomatología en función del nivel de impartición en cuatro síntomas. En este sentido, los profesores de primaria mostraban mayor pérdida de apetito, dolores de cabeza y mayor cansancio físico mientras que los docentes de secundaria mostraban menos ganas de comunicarse socialmente que los de primaria. Estos datos irían en la línea con los hallazgos encontrados por FETE-UGT (2006) donde constatan que los profesores de primaria muestran mayores síntomas físicos mientras los de secundaria se asocian a mayores niveles de patologías mentales como burnout o depresión. En función del género, los datos han mostrado un perfil diferencial muy definido. Las

mujeres han informado mayores niveles de sintomatología física, social y psicológica, así como mayores indicadores en la puntuación global. Es decir, en líneas generales las mujeres no sólo informan mayores niveles de estrés percibido, sino que también experimentan más malestar sintomático que los hombres. Estos hallazgos son consistentes con la literatura sobre diferencias de género en burnout que informa mayores niveles entre las mujeres, especialmente en agotamiento emocional, lo cual conlleva toda una serie de sintomatología asociada (Golembiewski y Scicchitano, 1983; Maslach, 2003; Matud et al., 2002). Las posibles causas de esta tendencia a experimentar mayor sintomatología podrían ser explicadas desde diferentes propuestas teóricas. Algunos autores plantean la influencia de los diferentes procesos de socialización y su interacción con los perfiles profesionales y requisitos de las distintas ocupaciones (Gil-Monte y Peiró, 1997; Van Horn y Schaufeli, 1997). Otros autores consideran que la aparición de síntomas diferenciales como consecuencia del estrés puede ser debida, en parte, a las estrategias de afrontamiento utilizadas, dado que hombres y mujeres emplean recursos diferentes. Por lo general, los hombres utilizan estrategias centradas en la acción mientras las mujeres optan por emplear estrategias centradas en la emoción con sus efectos diferenciales sobre el estrés y su sintomatología (Ptacek, Smith y Dodge, 1994). Otros autores han encontrado que las mujeres, a pesar de que no difieren en el número de eventos estresantes diarios con respecto a los hombres, sí parecen diferir en el impacto que estos eventos tienen para ellas; por lo general suelen evaluarlos como más negativos y menos controlables que los hombres y estos eventos se asocian significativamente a mayores problemas de salud (Matud 2004). En cambio, otras autoras centran su atención en el doble rol ejercido por la mujer en el trabajo y en la casa generando problemas de conciliación familia-trabajo que agudizan la aparición de síntomas físicos, psicológicos y sociales (Maslach y Leiter, 1999; Neal y Hammer, 2007). Por último, analizamos los efectos interactivos del nivel de impartición y el género y encontramos una moderación significativa que nos proporciona el perfil con más alto riesgo de padecer sintomatología de tipo física. En concreto, los hallazgos nos muestran que las profesionales docentes de secundaria tienen una mayor probabilidad de padecer sintomatología de estrés asociada con enfermedades como dolores de cabeza y espalda, infecciones o resfriados, etc., que sus compañeros varones de secundaria o incluso que sus compañeras de primaria. En este sentido, estos dos factores de riesgo de estrés (nivel de impartición y género) parecen estar interactuando para explicar una salud física más

deteriorada en las docentes. Este estudio tiene importantes implicaciones para los futuros programas de manejo de estrés docente. Claramente nuestros resultados ponen de manifiesto que la enseñanza es una profesión de alto riesgo de estrés y burnout, y cuyas secuelas y manifestaciones sintomáticas están presentes tanto en primaria como en secundaria. Además, aunque esta investigación no se ha centrado en las causas de esta sintomatología, la prevalencia mayor en mujeres docentes con respecto a hombres y el efecto interactivo para explicar el malestar físico entre aquellas que imparten docencia en secundaria plantea la necesidad de implementar mayores programas de prevención del estrés ocupacional y sus síntomas prioritariamente en estos colectivos.

## **1.2 Nacionales**

En el ámbito nacional, Romero, Schmitt (2012) publican, “Estrés socio laboral y depresión en el personal docente del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero” en la Revista JANG, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, en ella menciona que el objetivo de su investigación fue encontrar la relación entre Estrés Socio Laboral y Depresión en el Personal Docente del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero del Distrito de Nuevo Chimbote. La muestra estuvo conformada por 80 docentes, siendo el diseño de investigación de tipo Descriptivo Correlacional utilizándose para ello el método estadístico de Pearson. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) de Fernández y Mielgo (1996) y el Inventario de Depresión de Beck (1996). Los resultados obtenidos arrojaron que no existe relación estadísticamente significativa entre el Estrés Socio laboral y la Depresión en el Personal Docente estudiado ( $p > 0.05$ ).

En el mismo orden de ideas, Núñez (2010) publica el informe de investigación titulado: “El síndrome del quemado por el trabajo (SQT) en el profesorado de educación básica en una zona andina del Perú”, apoyado por el Consorcio de Investigación Económica y Social; y la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. En ella, el autor presenta el siguiente resumen: El objetivo del estudio fue describir el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), factores asociados y consecuencias. El estudio fue descriptivo de corte transversal, con una muestra de 414 profesores de instituciones educativas públicas de primaria y secundaria del Callejón de Huaylas-Ancash-Perú. El instrumento incluyó el Maslach Burnout Inventory (MBI) para educadores y un cuestionario de factores. La selección de la muestra fue aleatoria. Resultados: 7% de profesores presentaron el síndrome de quemarse por el trabajo y 56% presentaron una o dos dimensiones “quemadas”. El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal están en grado medio. También se identificaron las

consecuencias organizacionales del síndrome y las variables sociolaborales y sociodemográficas de riesgo y protección para el profesorado.

Concluye que: La prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo es de 7% en el profesorado de primaria y secundaria de las instituciones educativas públicas del Callejón de Huaylas. Además, más de la mitad del profesorado presenta síntomas del síndrome de quemarse por el trabajo y sólo un tercio se encuentra libre de ellos.

El profesorado presenta un grado mediano de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; refiriendo generalmente sentirse agotado al final de la jornada, despreocuparse de lo que le pueda suceder al alumnado y no tratar los problemas emocionales con calma en su institución educativa.

Los factores sociodemográficos y sociolaborales significativos en el síndrome de quemarse por el trabajo del profesorado son:

Grado alto de agotamiento emocional:

- La institución educativa está ubicada en el distrito de Yungay.
- El profesorado trabaja con contrato de plazo corto.
- Son profesores con mayor número de años de antigüedad en la institución educativa actual.
- Se consideran muy poco capacitados durante su formación.
- Es profesor con mayor número de cursos.
- Profesorado con alumnado heterogéneo de aprendizaje.

Grado alto de despersonalización

- Es docente masculino.
- Profesorado con mayor antigüedad en la profesión y en la institución educativa actual.
- Profesor que no pensaba dedicarse a la docencia.
- Es profesor con mayor número de años de convivencia con la pareja.

Grado bajo de realización personal

- Los hijos no asisten a la misma institución educativa del profesor.
- Es profesor con menor remuneración económica que su pareja.
- Considera haber tenido muy poca capacitación durante su formación.

Las variables que confluyen para que el profesorado presente agotamiento emocional son: tener otro trabajo, percibir agotamiento emocional en sus compañeros y tener a su cargo un alto número de cursos.

Los factores que confluyen para que el profesorado presente despersonalización son: estar casado o conviviente, trabajar en una institución educativa ubicada en los distritos

de Recuay o Yungay. Mientras que las variables que confluyen para no presentar despersonalización son: residir en el mismo distrito donde está ubicada la institución educativa donde labora y tener la condición de nombrado en el sector educación.

Las variables que confluyen para que el profesorado presente baja realización personal son: no tener capacitación permanente, presentar baja satisfacción laboral y baja carga familiar; mientras que para tener alta realización personal es el trabajar en una institución educativa de la zona rural.

El profesorado con síndrome de quemarse por el trabajo presenta muy poca satisfacción laboral y está propenso a elegir otro trabajo.