

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**EL SÍNDROME DE BURN-OUT EN DIRECTORAS DE  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL INICIAL DE LOS  
DISTRITOS DE SURCO Y CHORRILLOS - 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

#### **AUTORES(AS):**

Bch. GLADYS, BOULANGER PACHERRES  
Bch. LAURA , HIDALGO CRUZ DE DIAZ

#### **ASESORA:**

Mg. DANIELA MEDINA CORONADO

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser la fuerza que siempre nos ayuda, a nuestras familias, por ser un constante apoyo moral.

## **AGRADECIMIENTO**

A los Docentes de la Universidad “César Vallejo” por su asesoramiento acertado y apoyo permanente, para el desarrollo de la presente Investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado: Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la Tesis de Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, presentamos el trabajo de investigación denominado: **El Síndrome de Burn-out en las Directoras de Instituciones Educativas del Nivel Inicial de los Distritos de Surco y Chorrillos – 2014.**

En el presente trabajo de investigación destacamos la frecuencia con que se presentan los indicadores del síndrome de Burn-out, en sus dimensiones: agotamiento emocional, sentimientos de despersonalización y sentimientos falta de realización personal, en la población evaluada; en la perspectiva de sugerir formas de abordaje y afrontamiento para superar esta problemática.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación elaborada temática y metodológicamente con las exigencias del postgrado de la UCV, cumpla con los requisitos necesarios para su aprobación.

Atentamente

Las autoras

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene por objetivo determinar la frecuencia con que se presenta el síndrome de Burn-out en Directoras del Nivel Inicial de las Instituciones Educativas de los Distritos de Surco y Chorrillos – 2014. Es de tipo básico, se desarrolló con un diseño no experimental y descriptivo. La investigación se realiza con el Método Científico como método general, para elaborar un conocimiento sobre la presentación del Síndrome de Burnt-out en el personal docente en referencia; utilizando además los métodos deductivo y analítico, para profundizar los conocimientos. Para la recolección de datos se aplicó el Cuestionario de Maslach a la totalidad de personal docente que desempeña cargo de Directoras en el Nivel Inicial, en los distritos de Surco y Chorrillos; que sumaron 43 directoras de las instituciones educativas indicadas.

Se demostró que ciertos indicadores del Síndrome de Maslach se presentan en la población evaluada, que corresponde a las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y falta de sentimiento de realización personal.

**Palabras clave:** Síndrome de Burn-out.

## ABSTRACT

This investigation have an objective to determinate the frecuency of Burn-out in children level teachers in different district like Surco and Chorrillos in 2014. This basic tipe, developed a no experimental and describe disign. This investigation was made with a Cientific Method like general method to elaborated an idea in teachers with the presentation of Bun-out syndrome, this syíndrome need a deductive and analitic method, to reforcemend the mind. To recolect some information, we aplicated a Maslach Quiz to the children teacher in Surco and Chorrillos teachers, they are 43 teachers in different schools. This investigation demostrated some points of Maslach syndrome in some people, that corresponding to the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and lack of sense of personal fulfillment.

**Keywords:** Burn-out Syndrome, personal management skills, managers of educational institutions.

## INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>13</b>
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo general	28
1.6.2. Objetivos específicos	28
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>29</b>
2.1. La necesidad de estudiar el fenómeno del burnout	30
2.2. Origen del término “burnout”	32
2.3. Cambios socio-económicos relacionados con la epidemiología del síndrome de quemarse por el trabajo.	35
2.4. Delimitación conceptual del síndrome de quemarse por el trabajo	44
2.5. Definición: del concepto al constructo	45
2.6. Los síntomas del síndrome	49
2.7. El síndrome de quemarse por el trabajo: ¿estado o proceso?	53
2.7.1. Perspectiva clínica	54

2.7.2. Perspectiva psicosocial	56
2.8. El síndrome de burnout en la escuela	58
2.9. Síntomas del síndrome de burnout en docentes	63
2.10. La evaluación del burn-out	68
2.11. Atención del burn-out en la empresa	71
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>74</b>
3.1. Variables	75
3.1.1. Definición conceptual	75
3.1.2. Definición operacional	76
3.2. Metodología	76
3.2.1. Tipo de estudio	77
3.2.2. Diseño de investigación	77
3.3. Población y muestra	78
3.4. Método de investigación	78
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
3.6. Método de análisis de datos	83
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>84</b>
4.1 Descripción de los resultados	85
4.2 Discusión	91
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>96</b>
Conclusiones	96
Sugerencias	97
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>104</b>
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	105
Anexo N° 2: Instrumento	106
Anexo N° 4: Base de datos	108



## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla Nº 1.	Definición Operacional de la Variable Síndrome de Burnout	76
Tabla Nº 2	Validez de Contenido del Inventario Burnout de Maslach	81
Tabla Nº 3	Confiabilidad de los instrumentos	82
Tabla Nº 4.	Síndrome de Burn-out en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	85
Tabla Nº 5.	Agotamiento emocional en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	87
Tabla Nº 6.	Sentimiento de despersonalización en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	88
Tabla Nº 7.	Sentimiento de falta de realización personal en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	90

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura N° 1. Síndrome de Burn-out en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	86
Figura N° 2. Agotamiento emocional en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	87
Figura N° 3. Sentimiento de despersonalización en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	89
Figura N° 4. Sentimiento de falta de realización personal en Directoras del Nivel Inicial de los distritos de Surco y Chorrillos.	90