

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



**Estrategias de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout
en Docentes de Instituciones Educativas Secundarias del
departamento de Puno, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicóloga

Autor:

Esthefani Luzmila Calapuja Quispe

Aylín Shamy Choque Condori

Asesor:

Dra. Rosa María Alfaro Vásquez

Juliaca, noviembre de 2022

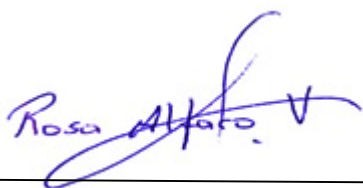
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Rosa Maria Alfaro Vásquez, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS DEL DEPARTAMENTO DE PUNO, 2021”** constituye la memoria que presentan las Bachilleres **Esthefani Luzmila Calapuja Quispe** y **Aylín Shamy Choque Condori**, tiene un índice de similitud de 13% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 18 días del mes de noviembre del año 2022.



Mg. Rosa Maria Alfaro Vásquez

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a 18 día(s) del mes de Noviembre del año 2022 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado Mg. Eddy Wildmar Aguiriz Anco Mg. Santos Armandina Farcegue Huancas y los demás miembros Mg. Ivette Viviana Ola Banda

y el(la) asesor(a) Dra. Rosa María Alfaro Vásquez con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada Estrategias de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en Docentes de Instituciones Educativas Secundarias del departamento de Puno-2021

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Aylin Shamy Choque Condori b) Esthefani Luzmila Calapuja Quispe conducente a la obtención del título profesional de Psicóloga (Nombre del Título Profesional) con mención en

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invito a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente

Candidato (a): Aylin Shamy Choque Condori



CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Esthefani Luzmila Calapuja Quispe


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior


Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.


 Presidente

 Asesor

 Candidato/a (a)


 Secretario

 Miembro

 Miembro

 Candidato/a (b)

Índice de contenido

Resumen.....	5
1. Introducción.....	7
1.1. Materiales y Métodos.....	10
1.2. Colaboradores.....	10
1.3. Instrumentos.....	10
1.4. Análisis de datos.....	11
1.5. Resultados y Discusión.....	11
1.6. Resultados sociodemográficos.....	11
1.7. Resultados descriptivos.....	12
1.8. Pruebas de normalidad.....	14
1.9. Contraste de la hipótesis general.....	14
1.10. Contraste de hipótesis específica.....	16
2. Discusión.....	17
3. Conclusión.....	20
4. Recomendación.....	20
5. Referencias.....	21
6. Anexos.....	23
<i>Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MIB)</i>	25
<i>Instrucciones</i>	25

Estrategias de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en docentes de Instituciones Educativas Secundarias del departamento de Puno, 2021

Esthefani Luzmila, Calapuja Quispe ^a, Aylín Shamy, Choque Condori^b. Rosa María, Alfaro Vásquez^c

^aEP. Psicología , Facultad de ciencias de la salud, Universidad Peruana Unión

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y dimensiones de síndrome de burnout en docentes de Instituciones Educativas Secundarias del departamento de Puno. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de delineación no práctico, alcance correlacional, de corte transversal. Con toma de muestras. no probabilista sino por conveniencia, por ello el muestreo estuvo conformado por 80 docentes cuyas edades oscilan entre las edades de 21 - 74 años, de los cuales 61.3%, varones y 38.8% mujeres. Se obtuvo como resultado, una similitud entre las estrategias de afrontamiento al estrés y dimensiones del síndrome de burnout en docentes de las instituciones educativas secundarias de Puno, 2021, asimismo determinar las diferencias entre varones y mujeres, demostrándose que son las mujeres quienes más utilizan dichas estrategias; búsqueda de apoyo social (M=13.13; Ds.= 4.8; p<0.05), y religión (M=11.87; Ds.= 4.4; p<0.05); es decir, mientras el sujeto se enfoque más en la religión para mitigar el problema estresante, mayor será el síndrome de burnout; por tanto, no se identifica diferencias estadísticamente significativas en las demás variables de estudio, lo que hace presumir que tanto varones y mujeres están expuestos a similares niveles de estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, excepto las estrategias de búsqueda de apoyo social y religión los cuales son usadas con mayor frecuencia por mujeres.

Palabras clave: *Afrontamiento al estrés, síndrome de Burnout, docentes, dimensiones.*

Summary

The objective of this research was to determine the relationship between stress coping strategies and dimensions of burnout syndrome in teachers of Secondary Educational Institutions in the department of Puno. The research approach is quantitative, non-practical delineation, correlational scope, cross-sectional. With sampling. not probabilistic but for convenience, for this reason the sampling consisted of 80 teachers whose ages ranged from 21 to 74 years, of which 61.3% were male and 38.8% female. As a result, a similarity was obtained between the coping strategies for stress and dimensions of the burnout syndrome in teachers of the secondary educational institutions of Puno, 2021, as well as determining the differences between men and women, demonstrating that it is women who use these the most. strategies; search for social support ($M=13.13$; $Ds.= 4.8$; $p<0.05$), and religion ($M=11.87$; $Ds.= 4.4$; $p<0.05$); that is, the more the subject focuses on religion to mitigate the stressful problem, the greater the burnout syndrome will be; therefore, no statistically significant differences were identified in the other study variables, which suggests that both men and women are exposed to similar levels of coping strategies for stress and burnout syndrome, except for social support search strategies. and religion which are used more frequently by women.

Keywords: *Coping with stress, Burnout syndrome, teachers, dimensions*

1. Introducción

Ahora en estos últimos tiempos, el síndrome de Burnout llegó a formar como una parte destructiva para el desarrollo del ser vivo en el entorno laboral, es considerado como el principal factor del desaliento en el trabajo del profesional. Entre las diferentes carreras que se laboran, la labor del docente es primordial porque sostienen diferentes problemas los cuales puede desencadenar dificultades psicológicas, como el síndrome de Burnout relacionada con factores externos e internos que producen dicho padecimiento, Sanchez (2013). Lodolo D. Oria (2009), refieren que los docentes son más aptos a desarrollar diversos síndromes entre ellos el burnout, por que desarrollan relaciones interpersonales demandantes, presentan sobre carga laboral, atienden los reclamos de padres de familia y alumnos ocasionando niveles altos de estrés.

Según, Bruce Mcewen (2000) cuando un individuo no tiene un adecuado manejo del estrés va tener dificultades para relacionarse con su entorno social, laboral y familiar. por lo tanto, es inevitable utilizar estrategias de afrontamiento las cuales permitirán manejar diversos problemas. (Fernández, 2009).

Telenchana (2020), menciona en relación al uso de estrategias de afrontamiento, la que se utiliza con mayor frecuencia es focalización de la solución de problemas con el 45.16% y la estrategia de religión con 22.58%; Respecto a la dimensión de síndrome de burnout el que se presenta con mayor frecuencia es cansancio emocional 35.48%. Huancani (2019), concluye que el 67.06% presenta alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización y bajo nivel de realización personal.

Además, la OMS (2019), refiere que este trastorno está relacionado con un dilema inconcreto sobre las dificultades relacionadas tanto interna y externa de una persona, ahora en la actualidad se encontró una situación del síndrome del trabajador quemado. A partir de lo ya mencionado, las dimensiones del síndrome de Burnout figuran en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), reconocido como un problema asociado al empleador y al desempleado. Según expertos, este cambio permitirá hacer más visible este trastorno y facilitará las investigaciones que se realicen más adelante.

Las causas del estrés son el exceso, como la escasez de trabajo, dentro y fuera del lugar; inclusive algunos con horarios estrictos e inflexibles con el trabajador, existencia de relaciones tóxicas en el trabajo, asimismo por sostén del linaje permitiendo que existe la mala comunicación. Así mismo, afecta en el factor de la economía. Por ello el trastorno psicológico laboral, afecta al individuo provocando enfermedades relacionados con el estrés como: la cardiopatía, aumento en la tensión arterial, trastornos digestivos, dolor

de cabeza y trastorno músculo esquelético, incremento de la angustia e irritabilidad, dificultad para tomar decisiones, depresión, insomnio, cansancio e intranquilidad.

Además, Ospina-Stepanian (2016), explica que, la principal causa de estrés en una persona es cuando existe una acumulación de diversas situaciones que permanecen en latencia y sin manifestación evidente. El estudio permitirá adquirir un mayor conocimiento con respecto al afrontamiento del estrés, así se tendría mayores recursos para hacer frente al desgaste y agotamiento laboral. El propósito de esta investigación es estimar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y las dimensiones del síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas secundarias de Puno, 2021. Fabara y Paramo (2017), refieren una prevalencia del 51,7% de síndrome de burnout en los docentes; por lo que se concluye alta prevalencia de burnout en docentes y el inadecuado uso de estrategias para afrontar el estrés.

Según Guzmán (2022) el hecho de que el ser humano lleve un sentido reflexivo de situaciones estresantes, lo cual podría generar que el docente cree las mejores condiciones con respecto a su desenvolvimiento laboral y de calidad en su enseñanza. Por lo que, a partir de los resultados se sugiere brindar estrategias para afrontar el estrés y así mantener un adecuado control de emociones entre docentes, de esa manera lograr un mejor rendimiento académico en los estudiantes, ya que estos mismos podrían copiar, moldear actitudes, estados de ánimo y conductas por parte de sus docentes. Lo que refiere Frydenberg, (1997) es que la confrontación. es el esfuerzo cognitivo conductual que cambia al sujeto, para que pueda manejar los problemas internos y externos que son valorados como recursos del agotamiento personal.

Sánchez (2013) señala que el síndrome de Burnout es la fase avanzada del estrés laboral y la realidad del trabajo diario, de esta manera el individuo produce desinterés, insatisfacción laboral y tensión para interactuar con las personas de su entorno; por otra parte, el Burnout está asociado a sentimientos de fracaso y desvalorización. Asimismo, (Caycho, Ventura, Barboza, & Jara, 2017) menciona que el Burnout da una respuesta al estrés laboral crónico; cuando los individuos realizan un inadecuado empleo de las estrategias de afrontamiento, experiencias internas donde existe fusión de sentimientos y actitudes, para dar origen a experiencias negativas, además implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias perjudiciales para la persona, así como para la institución donde labora.

El síndrome de Burnout es aquel agotamiento emocional, como la despersonalización y la baja realización personal en el centro de trabajo, Maslach & Jackson (1981).

- Agotamiento emocional: Se refiere a las sensaciones de sobre esfuerzo emocional, que se manifiesta por la pérdida continua de desgaste físico, y de energía. Las personas se sienten cansados debido al contacto diario con el trabajo.
- Despersonalización: Proceso acumulación de sentimientos y formas negativas, se preocupa y piensa que el trabajo le está volviendo insensible con las personas, no le importa lo que les ocurra a las personas que se relacionan en el trabajo.
- Realización personal: es más conocida como autoconocimiento de sí mismo, la persona no llega a auto realizarse adecuadamente, tiene un concepto negativo así mismo, con respecto en el trabajo la persona evita las relaciones intrapersonales e interpersonales, presenta bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión, siente un fracaso personal al trabajo como falta de competencia y esfuerzo.

Fabara y Paramo (2017) refieren un nivel de 51,7% de síndrome de burnout en los docentes; por lo que se concluye alta prevalencia de burnout en docentes y el inadecuado uso de estrategias para afrontar el estrés. Estos resultados coinciden con lo reportado por Cabanach (2013) observándose que las mujeres utilizan afrontamiento emocional entendido como el apoyo emocional a otras personas, expresando un afecto positivo, expresando los valores, creencias, en donde las mujeres perciben ser apreciadas, valoradas y estimadas. Incluyendo sus relaciones familiares, amigos y compañeros de trabajo; y el apoyo social demuestra un apoyo en lo emocional, la fortaleza cerebral es el que juegan un papel muy importante de la seguridad.

El valor metodológico de la investigación se presentará con los datos reales obtenidos de las variables en cuestión, el aporte social del estudio resalta la importancia de que los docentes manejan estrategias de afrontamiento para no alterar su salud mental y una vez logrado los objetivos propuestos servirán de antecedente para las futuras investigaciones tanto nacionales como internacionales. Asimismo, es necesario precisar que los instrumentos fueron validados y se verificó la confiabilidad de ambos instrumentos, a su vez aplicados, el cuestionario de afrontamiento al estrés CAE y el inventario de burnout de Maslach MBI. dentro de un contexto de pandemia.

Esta investigación se propuso como objetivo general, estimar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y dimensiones del síndrome de burnout, asimismo el objetivo específico es determinar las diferencias entre las estrategias de afrontamiento al estrés y dimensiones de síndrome de burnout entre

varones y mujeres. Además, los resultados permitirán que se realicen talleres dirigidos a los docentes a nivel laboral, social y personal para que se pongan en práctica y utilicen las estrategias de afrontamiento al estrés los cuales beneficiarán a todos los integrantes de la comunidad educativa.

1.1. Materiales y Métodos

La investigación es de orientación cuantitativo, de delineación no práctico, porque no hubo falsificación de variables, de corte transversal, por los datos que fueron tomados en un solo momento. Además, es de alcance correlacional y comparativo, ya que se buscará determinar si existe la relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de Burnout, así como determinar si poseen un comportamiento diferenciado entre varones y mujeres, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

1.2. Colaboradores

La muestra fue de tipo de delineación no práctico, estuvo conformado por 80 maestros que pertenecían a instituciones educativas privadas y estatales del departamento de puno (varones y mujeres), cuyas edades fueron de 20 y 60 años. Se conto con la accesibilidad para evaluar el 100% de la población contando la aceptación y permiso de los docentes.

1.3. Instrumentos

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) es diseñado por los españoles Bonifacio Sandín y Paloma Chorot en 1994. Los cuales fueron adaptados en el Perú por Montoya pacheco y Rómulo Alexander en Huari_Lima 2020. Para realizar la respuesta a cada reactivo se presenta como alternativa una escala de tipo Likert que va desde la puntuación mínima que es 0 a la máxima que es 4; donde 0 es igual a nunca, 1 es igual a pocas veces, 2 es igual a veces, 3 es igual a frecuentemente. Esta escala consta de 42 ítems y siete estilos básicos de afrontamiento, los cuales son: 1) focalizada en la solución de problema, 2) auto focalización, 3) reevaluacion positiva, 4) expresión emocional abierta, 5) evitación, 6) búsqueda de apoyo social, 7) religión Asimismo, cuenta con un coeficiente de fiabilidad las evidencias de confiabilidad se determinaron a través del alfa de Cronbach fueron entre $0.405 > 0.875$ ($p=0,001$) así mismo la eficacia fue analizada a través de criterio de jurados (0.80 y 1).

En el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) es adaptados por (Fernández, 2002) en Lima Metropolitana, esta herramienta fue articulada para docentes de primaria y secundaria, de centros educativos estatales y privados. muestrea de 22 preguntas que

están compartidos en 3 dimensiones que son (1) cansancio emocional, el cual consta de 9 preguntas, (2) la despersonalización está formada por 5 preguntas, (3) la realización personal se compone de 8 preguntas. Para demostrar la evidencia de validez se utilizó el constructo a través del análisis factorial, de las cuales se tienen tres dimensiones los cuales son (1) cansancio emocional, (2) despersonalización, (3) realización personal y usaron una muestra de 462 maestros. la investigación del área de AE. D. y RP. del Inventario de Maslach, todas las preguntas alcanzan similitudes de preguntas corregidas mayores a 0,27. En el cual la investigación estudiada por el coeficiente alfa de Cronbach remontó a 0,78, lo que nos lleva a concluir que las preguntas que permiten obtener puntajes confiables.

1.4. Análisis de datos

La investigación fue realizada a través de la herramienta de SPSS versión 22, después presentara los estudios descriptivos y tablas con frecuencia, asimismo el análisis estadístico para la prueba de normalidad; una vez determinada la distribución de datos, se procederá a elegir estadísticos de prueba de hipótesis, usando la fórmula paramétrica t de student; para correlacionar las variables de estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout a maestros que pertenecen a instituciones educativas privadas y estatales del departamento de puno.

1.5. Resultados y Discusión

Los resultados estadísticos se presentan en dos niveles, el descriptivo e inferencial. Todos los resultados tienen el propósito de responder a los objetivos planteados en la presente investigación.

1.6. Resultados sociodemográficos

La tabla 1 expresa en porcentajes y frecuencias las características sociodemográficas presentadas por la población de estudio la cual asciende a 80 sujetos. Respecto al género, hay 49 personas de género masculino y 31 de género femenino, esto representa al 61.3% que son varones y 38.8% mujeres. En cuanto al tipo de institución educativa, el 83.8%, equivalente a 67 sujetos, provienen de una institución estatal o pública, y el 16.3%, equivalentes a 13 personas, provienen de una institución particular. Respecto a la edad de los participantes, se identifica los 21 y 74 años como rangos mínimos y superiores identificados; el 20% posee edades entre los 21 y 30 años, el 35% edades entre los 31 a 40 años; 21.25%, posee edades entre 41 a 50 años y 23% indica ser mayor a los 51 años de edad.

Tabla 1*Análisis porcentual sociodemográfico de la población de estudio*

Categoría		F	%
Género	Masculino	49	61.3
	Femenino	31	38.8
Tipo de institución	Pública	67	83.8
	Privada	13	16.3
Edad	21 a 30	16	20
	31 a 40	28	35
	41 a 50	17	21.25
	51 a más	19	23.75

1.7. Resultados descriptivos

La tabla 2 posiciona a los docentes en 3 puntos de corte (Alto, Medio y Bajo) según cada estrategia de afrontamiento al estrés. Se observa que, de los 80 sujetos evaluados, solo 3 o 3.8% de ellos, muestran un nivel alto en la frecuencia del uso de esta estrategia; 67 sujetos, o el 83.8%, indican un nivel medio; y 10 sujetos, o el 12.5%, tiene una frecuencia de su uso en un nivel bajo. Respecto a la estrategia expresión emocional abierta, se halla a 27 sujetos, o el 33.8%, que alcanzan un nivel alto en cuanto a su uso frecuente; 47 sujetos, o el 58.8% poseen un nivel medio; y 6 sujetos, o el 7.5%, indican un nivel bajo. En cuanto a la estrategia religiosa frente al estrés, se identifica a 59 sujetos (73.8%) que indican un alto uso de esta estrategia, lográndose posicionar como la estrategia que mas sujetos con un nivel alto tiene; solo 18 sujetos (22.5%) indican un nivel moderado en el uso de esta estrategia; y solo 3 sujetos tienen bajos niveles de su uso frente al estrés. En cuanto a la estrategia focalizada en el problema, es identifica que solo 9 sujetos (11.3%) logran usar esta estrategia en un nivel alto; 63 sujetos (78.8%) indican un nivel moderado; y solo 8 personas (10%) tiene un uso bajo. Respecto a la estrategia evitativa del problema, 28 sujetos (35%) tienen un uso alto, 49 personas (61.3%) un nivel medio y solo 3 personas (3.8%) muestran un nivel bajo. En cuanto a la estrategia con auto-focalización negativa, 48 personas (60%) mantienen un uso frecuente o alto; 27 sujetos (33.8%) un nivel moderado y solo 5 sujetos (6.3%) un nivel bajo. Y finalmente, la reevaluación positiva, tiene a 12 sujetos (15%) con un nivel muy frecuente o alto, en el uso de esta estrategia; 56 personas (70%) tienen un uso

moderado y solo 12 personas (15%) usan esta estrategia de manera ocasional o poco frecuente.

Tabla 2

Análisis descriptivo respecto al uso de estrategias de descarte al estrés.

	Alto		Medio		Bajo	
	F	%	F	%	f	%
Búsqueda de apoyo social	3	3.8	67	83.8	10	12.5
Expresión emocional abierta	27	33.8	47	58.8	6	7.5
Religión	59	73.8	18	22.5	3	3.8
Focalización en el problema	9	11.3	63	78.8	8	10
Evitación	28	35	49	61.3	3	3.8
Auto-focalización negativa	48	60	27	33.8	5	6.3
Reevaluación positiva	12	15	56	70	12	15

La tabla 3 explica el análisis descriptivo respecto al nivel de síndrome de Burnout experimentado por docentes evaluados, y se identifica que, dentro de la dimensión cansancio emocional, existen 9 personas (11.3%) con un nivel alto, 38 personas (47.5%) con un nivel medio y 33 personas (41.3%) con un nivel bajo. Por otro lado, se identifica que 5 personas (6.3%) poseen un alto nivel de despersonalización, 37 (46.3%) tienen una manifestación moderada y 38 personas (47.5%) muestran un nivel bajo. Respecto a la realización personal solo 8 de ellos (10%) expresan sentirse realizados, 35 personas (43.8%) indican una realización personal moderada y 37 sujetos (46.3%) no sienten crecimiento o realización personal debido al estrés que experimental.

Tabla 3

Análisis descriptivo respecto al nivel experimentado de síndrome de Burnout

	Alto		Medio		Bajo	
	F	%	F	%	f	%
Cansancio emocional	9	11.3	38	47.5	33	41.3
Despersonalización	5	6.3	37	46.3	38	47.5
Realización personal	8	10	35	43.8	37	46.3

1.8. Pruebas de normalidad

La tabla 4 evidencia el análisis de normalidad de las variables que posteriormente serán correlacionadas. Se hizo uso de la fórmula Kolmogorov-Smirnov para variables con más de 50 casos o personas encuestadas. Se identifica que, las variables y/o estrategias como, focalizado en el problema, expresión emocional abierta, búsqueda de apoyo social, religión; así como la dimensión del síndrome de Burnout cansancio emocional y realización personal poseen una repartición normal debido a un nivel de sentido mayor al 0,05 ($p > 0,05$). Por otro lado, las estrategias de enfrentamiento como auto focalización negación, de valorización positiva, y prevención, y la dimensión despersonalización son variables que ostentan una distribución no normal. Estas pruebas sugieren que, el mejor estadístico de correlación es Rho de Spearman para variables de distribución no normal.

Tabla 4

Prueba de bondad de ajuste por Kolmogorov Smirnov

	KolmogorovSmirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Focalizado en el problema	,087	80	0.200*
Auto-focalización negativa	,119	80	0.007
Reevaluación positiva	,129	80	0.002
Expresión emocional abierta	,089	80	0.176
Evitación	,114	80	0.012
Búsqueda de apoyo social	,083	80	0.200*
Religión	,096	80	0.066
Cansancio emocional	0.066	80	0.200
Despersonalización	0.103	80	0.035
Realización personal	0.067	80	0.200

1.9. Contraste de la hipótesis general

La tabla 5 es una evidencia del procesamiento estadístico correlacional que implica a las estrategias de afrontamiento y dimensiones de síndrome de burnout. Se demuestra que la estrategia focalizada en la solución del problema se relaciona solo con la dimensión realización personal ($Rho=0.491$; $p=0.000$) lo que significa que las personas que usan esta estrategia con mayor frecuencia se perciben así mismas como

más realizadas. En cuanto a la estrategia de afrontamiento denominada auto-focalización negativa, ésta muestra una relación positiva y significativa con los componentes cansancio emocional ($Rho=0.587$; $p=0.000$) y despersonalización ($Rho=0.589$; $p=0.000$) lo que permite inferir que el cansancio emocional y la despersonalización son características de personas que usan con mayor frecuencia una auto-focalización negativa como estrategia más frecuente. La reevaluación positiva se relaciona indirectamente con despersonalización ($Rho=-0.355$; $p=0.001$) y a su vez muestra una relación positiva con realización personal, esto indica que las personas que experimentan más despersonalización y menos realización personal son aquellas que se caracterizan por el uso frecuente y moderado de la reevaluación positiva. La estrategia expresión emocional abierta guarda relación con todos los componentes como, por ejemplo, cansancio emocional ($Rho=0.602$; $p=0.000$) despersonalización ($Rho=0.387$; $p=0.000$) y una relación indirecta con realización personal ($Rho=-0.325$; $p=0.003$); de la misma manera, evitación muestra una relación con las tres dimensiones siendo que el uso medianamente frecuente de esta estrategia se relaciona con altos niveles de cansancio emocional, más despersonalización y más realización personal. La estrategia búsqueda de apoyo social, se relaciona positivamente con cansancio emocional y despersonalización, es decir cuanto más frecuente sea el uso de esta estrategia, más cansancio y despersonalización habrá en el sujeto; y finalmente, la estrategia religión indica poseer relación positiva con cansancio emocional ($Rho=0.319$; $p=0.004$) y despersonalización ($Rho=0.340$; $p=0.002$), lo que puede interpretarse que el uso frecuente de esta estrategia se relaciona con un mayor cansancio emocional y una mayor despersonalización.

Tabla 5

Índices de correlación por Rho de Spearman a partir de la muestra total.

	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Rho	P	Rho	P	Rho	P
Focalizado en la solución del problema	-0.109	0.338	-0.214	0.057	0.491	0.000
Auto focalización negativa	0.587	0.000	0.589	0.000	-0.120	0.288
Reevaluación positiva	-0.197	0.080	-0.355	0.001	0.554	0.000
Expresión emocional abierta	0.602	0.000	0.387	0.000	-0.325	0.003
Evitación	0.258	0.021	0.240	0.032	0.292	0.009
Búsqueda de apoyo social	0.325	0.003	0.331	0.003	0.091	0.422
Religión	0.319	0.004	0.340	0.002	0.159	0.158

1.10. Contraste de hipótesis específica

La tabla 6 demuestra resultados de un análisis comparativo de las estrategias de afrontamiento y dimensiones de burnout entre varones y mujeres; y a diferencia del anterior proceso, aquí se pretende demostrar no la relación, sino por el contrario comportamiento diferenciado de las variables. Se realizaron comparaciones usando la fórmula paramétrica t de student y encontramos que la búsqueda de apoyo experimentada en varones y mujeres son diferentes estadísticamente ($p < 0.05$), siendo que son las mujeres quienes usan más esta estrategia ($M=13.13$; $Ds.= 4.8$) que los varones ($M=10.90$; $Ds.= 4.3$); igualmente la estrategia religión que muestra un comportamiento significativamente diferenciado ($p < 0.05$) siendo las mujeres quienes usan mayormente esta estrategia ($M=11.87$; $Ds.= 4.4$) frente a los varones ($M=9.47$; $Ds.= 4.8$); por tanto, no se identifica diferencias estadísticamente significativas en las demás variables de estudio, lo que hace presumir que tanto varones y mujeres están expuestos a similares niveles de síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento al estrés, excepto las estrategias de búsqueda de apoyo social y religión los cuales son usadas con mayor frecuencia por mujeres.

Tabla 6

Índices de comparación de medias para estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout, masculino n=49; femenino n=31.

Variable	Sexo	Media	Desviación estándar	SW	p- value (T)	
Estrategias de afrontamiento al estrés.	Focalizado en el problema	Varones	13.51	4.682	.359	.811
		Mujeres	13.74	3.276	.516	
	Auto focalización negativa	Varones	9.76	3.860	.448	.872
		Mujeres	9.90	4.198	.332	
	Reevaluación positiva	Varones	13.49	4.316	.274	.628
		Mujeres	13.94	3.415	.193	
	Expresión emocional abierta	Varones	8.49	4.238	.046	.352
		Mujeres	9.39	4.063	.855	
	Evitación	Varones	11.55	4.345	.413	.329
		Mujeres	12.52	4.178	.033	
	Búsqueda de apoyo social	Varones	10.90	4.365	.644	.036*
		Mujeres	13.13	4.822	.989	
	Religión	Varones	9.47	4.801	.531	.028*
		Mujeres	11.87	4.440	.006	
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Varones	20.59	11.175	.199	.122
		Mujeres	24.35	9.308	.917	
	Despersonalización	Varones	10.78	7.177	.070	.598
		Mujeres	11.65	7.149	.053	
	Realización personal	Varones	29.43	10.524	.063	.628
		Mujeres	30.45	8.205	.619	

Nota. (*) Los valores P-value son significativos al 95% de confianza

2. Discusión

A continuación, se analizaron los resultados utilizados las hipótesis planteadas en este estudio como hipótesis generales existe relaciones estadísticamente significativas entre las estrategias de enfrentamiento al estrés y dimensiones del síndrome de burnout, en maestros que pertenecen a instituciones educativas privadas y estatales del departamento de Puno.

Las estrategias de manejo del estrés pueden no solo reducir el impacto de los factores estresantes a agotamiento, sino que también influir en la optimización de las perceptual de las demandas ambientales percibidas como opresivas (Sepúlveda, Romero y Jaramillo, 2012).

El agotamiento se ha estudiado desde muchos ángulos diferentes y en muchas profesiones diferentes esto complica la identificación, tratamiento y correlación del síndrome con diversas variables. La investigación a menudo vincula variables como la edad, las horas de trabajo y los horarios, las organizaciones y cómo los empleados enfrentan el síndrome. Esto se debe a que estas variables suelen exacerbar el burnout (Muñoz & Piernagorda, 2011).

En relación al estudio general se observa que la estrategia focalización es la solución del problema se relaciona solo con la dimensión realización personal ($Rho=.49$; $p=0.000$). Esto sugiere que quienes utilizan estas estrategias dirigidas a la solución de problemas y al enfrentamiento de la realidad son quienes intentan comprender a los demás, muestran menos estrés y tienen mejor salud física y mental (Doménech, 2005).

En cuanto a la estrategia auto-focalización negativa, se muestra una relación positiva y significativa con los componentes cansancio emocional ($Rho=.587$; $p<0.01$) y despersonalización ($Rho=.589$; $p<0.01$) lo que nos refiere Sandín y Chorot (2003) es que, esta estrategia se caracteriza por una incapacidad para resolver el problema (sentimientos de impotencia), el individuo está tan convencido de los aspectos negativos que no necesita hacer nada porque de todos modos algo saldrá mal, se retrae y se pone a prueba. En su propia responsabilidad para resolver el problema.

Además, encontramos que la estrategia de reevaluación positiva se relaciona indirectamente con despersonalización ($Rho=.355$; $p<0.01$) y a su vez muestra una relación positiva con realización personal, esto indica que las personas que experimentan más despersonalización y menos realización personal. Muñoz, Piernagorda y Diana (2011) señalan que percibir los posibles aspectos positivos que han causado una realidad estresante puede reducir la despersonalización y acentuar la satisfacción personal, ya que esta estrategia proporciona paz, seguridad y confianza en que surgirán dificultades. influencia positiva.

Respecto a la estrategia expresión emocional abierta guarda relación con todos los componentes como, por ejemplo, cansancio emocional ($Rho=.602$; $p<0.01$) despersonalización ($Rho=.387$; $p<0.01$) y una relación indirecta con realización personal ($Rho=-.325$), Colorado & Cabrera (2006) indican que las emociones negativas se manifiestan principalmente en largas jornadas laborales, comportamiento agresivo de los estudiantes y conflicto entre docentes, padres e instrucción escolar; dependiendo de la gravedad de estos factores, puede conducir al agotamiento emocional y la despersonalización de los docentes.

La estrategia de evitación muestra una relación con las tres dimensiones siendo que el uso medianamente frecuente de esta estrategia se relaciona con altos niveles de cansancio emocional, más despersonalización y más realización personal. Sánchez (2013) concluyó que el agotamiento emocional es una manifestación de un síndrome primario caracterizado por sentimientos de cansancio, agotamiento y agotamiento, y se mantiene y exagera por conductas de evitación. Sandín y Chorot (2002), señalan que las estrategias de prevención se caracterizan por el uso de métodos alternativos para liberar la ansiedad acumulada con el objetivo de evitar sentimientos negativos e ignorar situaciones problemáticas. Además, al elegir el afrontamiento evitativo, los maestros pueden encontrar oportunidades para evitar pensar en los problemas. Esto puede conducir al agotamiento emocional y físico. También pueden sentir que ciertos eventos y situaciones afectan su satisfacción personal y laboral; también lo es su desempeño y los tipos de relaciones que establece con quienes lo rodean (Gómez, et.al, 2.009).

La estrategia búsqueda de apoyo social, se relaciona positivamente con cansancio emocional y despersonalización, es decir cuanto más frecuente sea el uso de esta estrategia, más cansancio y despersonalización habrá en el sujeto, Heaney e Israel, (2008) encontraron que el apoyo social es un calmante clave para el estrés. y agotamiento emocional Una de las defensas más importantes contra los síntomas complicados y la despersonalización. Cuando los docentes reciben un nivel de apoyo satisfactorio, cuentan con recursos que pueden actuar como una función protectora o preventiva, evitando que presenten una mayor respuesta de estrés ante la realidad de sus tareas laborales. Fernández (2009) describe todas estas estrategias como esfuerzos para buscar ayuda, guía y consejo de otros en situaciones estresantes.

Finalmente, la estrategia religión indica poseer relación positiva con cansancio emocional ($Rho=.319$; $p<0.01$) y despersonalización ($Rho=.340$; $p<0.01$), explicado por el hecho de que el uso frecuente de la estrategia se asoció con mayor agotamiento emocional y mayor Gran despersonalización.

Según Sandín y Chorot (2002) explican que esta estrategia se refiere a la oración, la súplica y el contar con la ayuda espiritual de un líder o Dios como medio para solucionar las dificultades; sin embargo, no existe otra investigación o soporte teórico que explique esta relación. encontró resultados similares porque las estrategias de afrontamiento religiosas son un fenómeno multidimensional diseñado para ayudar a las personas a encontrar varias verdades importantes durante tiempos difíciles significado, importancia y propósito, consuelo emocional, control personal, intimidad con los demás, salud física o espiritualidad.

Se debe destacar que al no presentar correlación entre todas las estrategias de afrontamiento con las dimensiones del síndrome de burnout según refiere Carver, (1989) que va a depender principalmente por las características propias del individuo y su situación estresante, por lo que se comprende que todos los seres humanos son seres únicos y como tal experimentan o perciben de forma diferente la situación estresante ante el burnout; donde se ha producido como respuesta a los estresores que se presentan en su ámbito laboral (Maslach, Schaufeli, Leiter y Job, 2001).

Considerando la hipótesis específicas, se observan diferencias significativas entre varones y mujeres en la estrategia búsqueda de apoyo social ($M=13.13$; $Ds.= 4.8$; $p<0.05$), y religión ($M=11.87$; $Ds.= 4.4$; $p<0.05$); Rosales (2013) demostrándose que las mujeres al tener mayor facilidad de relacionarse con su entorno, dan solución con mayor facilidad a los problemas que se presentan. Estos resultados coinciden con lo reportado por Cabanach, Fariña, Freire, González y Ferrada (2013) las mujeres utilizan afrontamiento emocional y apoyo social inmediato a otras personas, locución de afecto positivo, el apoyo a los valores, creencias y el abastecimiento de ayuda emocional y espiritual.

En cuanto a la estrategia, religión ($M=11.87$; $Ds.= 4.4$; $p<0.05$); demostrándose que son las docentes mujeres las que más utilizan dichas estrategias, las docentes mujeres, recurren a buscar apoyo emocional en su religión como medio para expresar sus emociones y adaptarse a las condiciones de estrés, generando una visión positiva de las situaciones, disminuyendo la tensión causada por los eventos estresores, mientras que los hombres utilizan estrategias enfocadas en el problema, tomando acciones directas, haciéndole frente a la situación. Salgado (2014) reportó que las mujeres hacen uso de su religión como recurso ante situaciones adversas a las que se enfrentan, ya que en ella encuentran apoyo y fortaleza. Estos resultados coinciden con lo reportado por Barraza (2019), quien encontró que las mujeres usan con mayor frecuencia la religión como estrategia de afrontamiento, leyendo la biblia, encomendando sus

situaciones en las manos de Dios, expresándole sus sentimientos, con el fin de encontrar apoyo y calma con uno mismo.

3. Conclusión

En relación al objetivo general se concluye que existe relación entre estrategias de Afrontamiento al Estrés y las dimensiones del Síndrome de Burnout en Docentes de Instituciones Educativas Secundarias del Departamento de Puno. Las estrategias de afrontamiento al estrés y sus dimensiones Solución de problema, Auto focalización negativa, Reevaluación positiva, Expresión emocional abierta, Evitación, Búsqueda de apoyo social, Religión con las dimensiones del síndrome de burnout.

Considerando el objetivo específico se observan diferencias significativas entre varones y mujeres en la estrategia búsqueda de apoyo social y religión los cuales son usadas con mayor frecuencia por mujeres. por tanto, no se identifica diferencias estadísticamente significativas en las demás variables de estudio, lo que hace presumir que tanto varones y mujeres están expuestos a similares niveles estrategias de afrontamiento al estrés y dimensiones del síndrome de burnout en maestros que pertenecen a instituciones educativas privadas y estatales del departamento de Puno.

4. Recomendación

- Realizar otras investigaciones sobre las estrategias de afrontamiento al estrés y dimensiones del síndrome de burnout en otras poblaciones, ya que no se encontró investigaciones similares.
- Realizar talleres de autoestima, auto-aceptación, auto-realización, desarrollo personal y proyecto de vida.
- Se recomienda a la asociación de directivos de las instituciones a realizar capacitaciones sobre manejo de estrés desde el modelo cognitivo conductual, para lograr fortalecer sus estrategias de trabajo.

5. Referencias

- Barraza, A. (2019). Estrategias del afrontamiento religioso, estrés y sexo, en docentes de educación PRIMARIA. *Análisis de su relación. Alternativas en psicología*, .
- Buceta, B. M. (2001). Intervención psicológica y salud : control del estrés y conductas de riesgo.
- Cabanach, R. V. (2013). Escala de afrontamiento del estrés académico (A-CEA). *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*,.
- Caycho, T., Ventura, J., Barboza, M., & Jara, S. &. (2017). La investigación psicooncológica en el Perú: un estudio bibliométrico de artículos publicados . *científicas peruanas* .
- Guzmán, p. j. (2022). *Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout e docentes de institución educativa de chorrillos*. lima: salud y gestión de la salud.
- Lodolo D. Oria, V. B. (2009). Are teachers at risk for psychiatric disorders? Stereotypes, physiology and perspectives of a job prevalently done by women. *Medicine Lavours*.
- MBI, M. (1981). cuestionario 2: MBI. *CUESTIONARIO-BURNOUT-INTERACTIVO*, 2.
- OMS. (2019). Organización Mundial de la Salud .
- Oramas, A. (2013). Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes Cubanos de enseñanza primaria.
- Ospina-Stepanian, A. (2016). Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo.
- Pillaca, J. (2020). Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid 19. <https://orcid.org/0000-0002-8622-9919>
- .Sanchez, D. (2013). Estrategias de afrontamiento del Burnout en centros de secundaria (Vol. 24). Universidad de las Illes Balears: Educación y cultura.
- Sardon Ari, Z. Y. (2021). El Síndrome De Burnout En Estudiantes De La Unidad De Posgrado De La Universidad Nacional Del Altiplano Puno, Por Covid 19 - 2021. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano, Facultad De Ciencias De La Educación.
- Sardon, Z. (2021). El síndrome de burnout en estudiantes de la unidad de posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano, por covid 19 - 2021. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Telenchana, M. L. (2020). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en bomberos. Guaranda.

6. Anexos

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

Nombre: Edad:Sexo:

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele afrontar descritas no son buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud., la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud., piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problema más estresantes vividos recientemente (aproximadamente durante el pasado año).

0 = Nunca 1 = Pocas veces 2 = A veces 3= Frecuentemente 4 = Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

		0	1	2	3	4
1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del tema					
4	Descargue mi mal humor con los demás					
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
7	Asistí a la iglesia					
8	Traté de solucionar el problema pensando pasos bien pensados					
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
10	Intenté sacar algo positivo del problema					
11	Insulté a ciertas personas					
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18	Me comporté de forma hostil con los demás					

19	Salí al cine, a cenar, a “dar una vuelta”, etc., para olvidarme del problema						
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema						
21	Acudí a la iglesia para rogar que se solucionara el problema						
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema						
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación						
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes						
25	Agredí a algunas personas						
26	Procuré no pensar en el problema						
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal						
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación						
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas						
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema						
31	Experimenté personalmente eso de que “no hay mal que por bien no venga”						
32	Me irrité con alguna gente						
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema						
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir						
35	Recé						
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema						
37	Me resigné a aceptar las cosas como eran						
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor						
39	Luché y me desahugué expresando mis sentimientos						
40	Intenté olvidarme de todo						
41	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos						
42	Acudí a la iglesia para poner velas o rezar						

Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MIB)

Instrucciones

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo con la siguiente escala:

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez a mes o menos	Unas pocas veces a mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo” Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

1.	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0 1 2 3 4 5 6
2.	Al final de la jornada me siento cansado.	0 1 2 3 4 5 6
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
4.	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
5.	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	0 1 2 3 4 5 6
6.	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
7.	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
8.	Me siento agotado por el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
9.	Siento que, mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.	0 1 2 3 4 5 6
10.	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6

12.	Me encuentro con mucha vitalidad.	0 1 2 3 4 5 6
13.	Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14.	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0 1 2 3 4 5 6
15.	Realmente no me importa lo que le ocurrirá a alguno de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.	0 1 2 3 4 5 6
16.	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.	0 1 2 3 4 5 6
17.	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
18.	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.	0 1 2 3 4 5 6
19.	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
20.	En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
21.	Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
22.	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6