

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

E. P. Psicología



*Una Institución Adventista*

TESIS

Asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Autores:

Sarita Inés Chipana Flores  
Abel Jerónimo Quispe Arenas

Asesora:

Dra. Damaris Susana Quinteros Zúñiga

Lima, febrero 2018

## Como citar:

Estilo APA:

Chipana S, y Quispe, A. (2017). *Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas religiosas de Lima Metropolitana, 2016*. (Tesis para licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima.

Estilo Vancouver:

1. Chipana S. y Quispe, A. Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas religiosas de Lima Metropolitana, 2016. [Tesis para licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2017.

Estilo Turabian:

Chipana, Sarita. y Quispe, Abel. “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas religiosas de Lima Metropolitana, 2016”. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Unión, 2017.

Ficha catalográfica:

Chipana Flores, Sarita Ines y Quispe Arenas, Abel Jerónimo  
Asociación entre estrategias de afrontamiento al estrés y Síndrome de *Burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este/ Autores: Sarita Ines Chipana Flores y Abel Jerónimo Quispe Arenas; Asesora: Dra. Dámaris Quinteros - Lima, 2018.  
101 páginas: anexos, tablas.  
  
Tesis (Licenciatura) -- Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias de la Salud. EP. Psicología, 2018.  
Incluye referencias y resumen.  
Campo del conocimiento: psicología.  
  
1. Estrategia. 2. Afrontamiento. 3. Estrés. 4. *Burnout*.

**ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**


*Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga*, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la escuela profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Asociación entre estrategias de afrontamiento al estrés y Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este”*** constituye la memoria que presentan los **Bachilleres, Sarita Ines Chipana Flores y Abel Jerónimo Quispe Arenas** para aspirar al título Profesional de Licenciados en Psicología ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima*, al primer día de marzo del año 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga

“Asociación entre estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este”

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

## JURADO CALIFICADOR



Mg. Katty Esther Puente Guédez  
Presidenta



Mg. Ruth Evelyn Quiroz Soto  
Secretaria



Psic. Rocio Evelin Herrera Blancas  
Vocal



Dra. Damaris Susana Quinteros Zúñiga  
Asesora

Ñaña, 13 de febrero de 2018

## Dedicatoria

*Esta elaboración es dedicada a todas las personas que me acompañaron en mi formación profesional, a mis padres que fueron una gran fuente de motivación para culminar mis estudios universitarios; pero sobre todo a Dios quien fue providencia en todo cuanto necesite para cumplir esta meta.*

*Sarita*

*La presente tesis es dedicada a mi Dios, por sus grandes bendiciones y por haberme ayudado a culminar este proyecto. A mis padres, Antero y María por brindarme su confianza, y su apoyo incondicional en los momentos más difíciles, y por ser mi soporte constante durante este proceso formativo. También es dedicado a Sarita, por haber formado parte de esta investigación, dándome ánimos en cada momento y por alegrarme con sus ocurrencias cada vez que sentía cansancio.*

*Gracias por tanto, los amo.*

*Abel*

## **Agradecimientos**

En primer lugar agradecemos a Dios nuestro creador y sustentador por ser el dador de todo cuanto se necesitó para poder empezar y terminar esta tesis, por permitirnos conocer personas que estuvieron dispuestas a ayudarnos en la presente investigación, por los recursos brindados, por renovar nuestra fe día a día.

A nuestros padres y hermanos quienes son nuestra mayor motivación y alegría de vida.

A nuestra asesora Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga por la confianza, apoyo constante y por habernos brindado sus capacidades, conocimientos científicos y por su paciencia durante el desarrollo de la tesis.

A los docentes de distintas instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este, por su disposición y tiempo.

Finalmente, a nuestros docentes de nuestra alma máter, la Universidad Peruana Unión, lugar donde obtuvimos los conocimientos necesarios para servir a Dios y al prójimo.

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Capítulo I: El problema.....	14
1. Planteamiento del problema.....	14
2. Formulación del problema .....	16
2.1 Problema general.....	16
2.2 Problemas específicos .....	16
3. Justificación.....	17
4. Objetivos de la investigación .....	17
4.1 Objetivo general .....	17
4.2 Objetivos específicos .....	18
Capítulo II: Marco teórico .....	19
1. Presuposición Filosófica .....	19
2. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1 Antecedentes internacionales.....	20
2.2. Antecedentes nacionales .....	24
3. Marco conceptual.....	26
3.1 Estrés.....	26
3.2 Definiciones .....	31
3.3 Síndrome de <i>Burnout</i> .....	42
3.4 Estrés en docentes.....	52
3.5 <i>Burnout</i> en docentes.....	53
3.6 Hipótesis de investigación.....	55
Capítulo III: Materiales y métodos .....	56
1. Método de la investigación .....	56
2. Variables de la investigación .....	56

2.1	Estilos de afrontamiento al estrés .....	56
2.2	Síndrome de <i>burnout</i> .....	56
2.3	Matriz de operacionalización de las variables .....	57
3.	Delimitación geográfica y temporal .....	58
4.	Participantes .....	59
5.	Criterios de inclusión y exclusión.....	60
5.1	Criterios de inclusión .....	60
5.2	Criterios de exclusión .....	60
6.	Instrumentos .....	60
6.1	Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE) .....	60
6.2	Perfil de Cuestionario de <i>Burnout</i> de Maslach para docente (MBI-Ed).....	61
7.	Proceso de recolección de los datos .....	63
8.	Procesamiento y análisis de los datos .....	63
	Capítulo IV: Resultados y discusión.....	64
1.	Resultados .....	64
1.1	Análisis descriptivos .....	64
2.	Discusión.....	70
3.	Conclusiones .....	75
4.	Recomendaciones.....	78
	Referencia .....	79
	Anexos .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de estrategias de afrontamiento al estrés y sus dimensiones</i> .....	58
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalización Síndrome de Burnout y sus dimensiones</i> .....	59
Tabla 3 <i>Datos sociodemográfico de la población</i> .....	60
Tabla 4 <i>Niveles de afrontamiento al estrés</i> .....	65
Tabla 5 <i>Estrategias de afrontamiento al estrés según el género</i> .....	66
Tabla 6 <i>Estrategia de afrontamiento al estrés según edad</i> .....	67
Tabla 7 <i>Distribución de estrategias de afrontamiento al estrés según estado civil</i> .....	68
Tabla 8 <i>Análisis estadístico sobre la prevalencia del síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este</i> .....	69
Tabla 9 <i>Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout</i> .....	69
Tabla 10 <i>Datos sociodemográficos del burnout en docentes de instituciones educativas estatales según sexo, estado civil, edad y grado de instrucción</i> .....	70
Tabla 11 <i>Asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este</i> .....	71

## **Anexos**

Anexo 1 Análisis de fiabilidad del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (CAE) .....	91
Anexo 2 Validación de constructo del Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (MBI-ED) .....	92
Anexo 3 Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (CAE) .....	93
Anexo 4 Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (MBI-ED) .....	95
Anexo 5 Matriz de consistencia.....	96
Anexo 6 Validación de constructo del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE).....	99
Anexo 7 Validación de constructo del Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (MBI-ED).....	100

## Nomenclatura o símbolos usados

$\chi^2$  : Chi cuadrada

rho : Spearman

r : Pearson

p : Significancia

et al : y otros autores

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este. El tipo de estudio fue cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal. Para ello se aplicó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) de Sandín y Chorot y el Inventario de Síndrome de *Burnout* (MBI) elaborado por Maslach y Jackson, adaptado en Lima por Fernández. Los participantes fueron 204 docentes de 7 instituciones educativas estatales de Ñaña. Tras el análisis se encontró que existe asociación significativa, entre la estrategia de afrontamiento Reevaluación positiva, y el síndrome de *Burnout*, ( $\chi^2 = 9.291$ ;  $gl = 2$ ,  $p = .05$ ). No obstante, no se halló asociación significativa entre la demás estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout*.

**Palabras clave:** Estrategias, Afrontamiento, Estrés, *Burnout*.

## Abstract

The objective of this research was to analyze the association between stress coping strategies and burnout syndrome in teachers of state educational institutions in Ñaña, Lima East. The type of study was quantitative, of descriptive-correlational and cross-sectional scope. To this end, the Sandin and Chorot Stress Coping Questionnaire (CAE) and the Burnout Syndrome Inventory (MBI) prepared by Maslach and Jackson, adapted in Lima by Fernández, were applied. The participants were 204 teachers from 7 state educational institutions of Ñaña. After the analysis, it was found that there is a significant association between the coping strategy Positive reevaluation and the Burnout Syndrome ( $\chi^2= 9.291$ ;  $gl = 2$ ,  $p = .05$ ). However, there is no significant association between the other coping strategies for stress and Burnout Síndrome.

Keywords: Coping, Strategies, Stress, *burnout*.

## Capítulo I

### El problema

#### 1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el síndrome de *burnout* constituye un enemigo potencial para el ser humano en el ámbito laboral, se le considera como el principal factor para la desmotivación en el trabajo del profesional. Existen diversas profesiones propensas al *burnout*, sin embargo, uno de los más proclives es el trabajo docente, por ser una profesión influenciada por factores externos e internos que originan dicho padecimiento (Sánchez, 2012).

Además, la actividad que realiza el docente parece tener un componente relacionado a potencializar el estrés, induciéndoles con mayor facilidad al síndrome de *burnout* (Rodrigues, Rodríguez, Rivero, Rodríguez y Pinzón, 2011). Así confirman las estadísticas; de acuerdo a un estudio realizado por el grupo de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico de la Universidad de Murcia (Ponce, 2013), explica que, a nivel mundial, en el ámbito educativo de enseñanza primaria, secundaria y bachillerato, el 65% de los docentes padecen *burnout*.

A nivel nacional Fernández (2008), encontró que, de 920 docentes de educación primaria y secundaria, el 79.6% eran víctimas de un nivel alto de este síndrome. Así mismo en Lima Metropolitana, Delgado (2003) mencionó que el 32.7% de docentes de primaria presentaban niveles altos de *burnout*.

El síndrome de *burnout*, ha sido explicado como un proceso que se inicia con una carga emocional acompañada de un conjunto de signos y síntomas, cuya singularidad se basa en el agotamiento emocional del sujeto, generándole dudas sobre su capacidad y su desempeño

profesional. Afectando de esta forma a la institución, al usuario y sobre todo a la salud mental del que lo padece (Quimper, 2015).

Escuderos, Ávila y Hernando (2016), reafirman que el *burnout* aparece como una respuesta al estrés laboral crónico, como consecuencia del empleo inadecuado de las estrategias de afrontamiento. A ello añade Oramas (2013) cuando el profesional docente está expuesto al estrés y sus recursos personales para confrontarlo no son eficaces, es decir fallan sus estrategias de afrontamiento, empiezan a desarrollar fácilmente diferentes síndromes o desgastes emocionales, siendo el más común el *burnout*.

Fernández (2009) declara que las estrategias de afrontamiento son predisposiciones personales que ayudan a adaptar y proteger al individuo de las consecuencias del estrés, además están relacionadas con un procesamiento cognitivo de interacción social que guía el modo en que el sujeto intenta resistir y superar las demandas excesivas para poder ajustarse a una nueva situación, restablecer el equilibrio y evitar el síndrome de *burnout*, pero si no son utilizadas adecuadamente los agobia y a menudo los agota.

Asimismo, Muñoz y Correa (2012) confirman las definiciones anteriores, al encontrar relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout*, en una investigación que llevaron a cabo en Colombia, en la que utilizaron una muestra de 120 docentes que laboraban en diversas instituciones educativas de carácter privado y público en los niveles de primaria y secundaria.

En el Perú se realizaron investigaciones para medir los niveles y la prevalencia de *burnout*, también determinaron la correlación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de educación inicial y primaria. Pero no se analizó la relación de estas variables en docentes de educación secundaria; ya que, educadores de diferentes colegios de la

zona de Ñaña, Lima Este, reportaron signos del síndrome de *burnout*, así lo señaló el coordinador de bienestar estudiantil de una de las instituciones de esta localidad, Carlos Espinoza Zambrano (2017) al referir que tres de sus homólogos que laboran en distintas instituciones advirtieron que algunos docentes, empezaron a manifestar disminución en sus actividades, pérdida del entusiasmo, apatía hacia sus alumnos y colegas y ausentismo a sus centros de labor.

## **2. Formulación del problema**

### **2.1 Problema general**

¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

### **2.2 Problemas específicos**

¿Existe asociación entre la estrategia de afrontamiento centrada en la solución del problema y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

¿Existe asociación entre la estrategia de afrontamiento auto focalización negativa y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

¿Existe asociación entre la estrategia de afrontamiento reevaluación positiva y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

¿Existe asociación entre la estrategia de afrontamiento expresión emocional abierta y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

¿Existe asociación entre la estrategia de afrontamiento evitación y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

¿Existe asociación entre la estrategia de afrontamiento búsqueda de apoyo social y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

¿Existe asociación entre la estrategia la estrategia religión y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?

### **3. Justificación**

El presente trabajo de investigación permitirá conocer si existe asociación significativa entre estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña de Lima Este. Ningún autor parece poner en duda que el estrés es un fenómeno complejo y multidimensional que depende de numerosas variables externas e internas y que además tiene una incidencia determinante en la salud psicosomática y profesional (Suárez y Soto 2013).

Por lo que resulta importante determinar si en realidad el inadecuado uso de estrategias de afrontamiento al estrés, son el principal determinante del surgimiento del síndrome de *burnout*, en docentes que laboran en el nivel secundario de colegios estatales de Ñaña, Lima Este. De confirmarse esta presunción con los resultados, permitirá a los docentes identificar sus propias estrategias de afrontamiento ejercido y las consecuencias que estas tienen sobre su bienestar.

Asimismo, en las instituciones educativas, el aporte servirá para mediar en la población e implementar programas de intervención, detectar casos, a manera de prevención.

Por otro lado, permitirá profundizar los conocimientos teóricos sobre estas variables además dará lugar a nuevas hipótesis e investigaciones de diferentes alcances, para futuros trabajos de investigación.

### **4. Objetivos de la investigación**

#### **4.1 Objetivo general**

Determinar si existe asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

## 4.2 Objetivos específicos

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento centrado en la solución del problema y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento auto focalización negativa y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento reevaluación positiva y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento expresión emocional abierta y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento evitación y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento búsqueda de apoyo social y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento religión y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 1. Presuposición Filosófica

White (2009) argumenta, las personas que se esfuerzan por realizar gran cantidad de trabajo en un tiempo limitado y continúan trabajando cuando su criterio les indica que deben descansar, disipan irresponsablemente energía y fuerzas vitales que necesitarán en el futuro, estas acciones los conducirá al fracaso, porque no hallarán reposo.

Aunque la escritora no usa el término “estrés crónico”, indica que, cargar adicionalmente al organismo genera más pérdida que ganancia, ya que, se agotan las energías y los nervios se sobreexcita, de este modo, generan en el ser humano un desequilibrio, que para ser reestablecido, el individuo necesita utilizar estrategias que le ayuden a afrontar la sobrecarga, de no ser así, empezaran las dificultades a nivel personal, familiar, laboral y social.

Asimismo la Biblia ilustra la historia de Moisés, un personaje que soportó la sobrecarga de sus labores, trabajó incesantemente, lidió durante más de cuarenta años con una población inmensa supliendo sus necesidades físicas, emocionales y espirituales. Una escena que suscita, se encuentra en el libro de Éxodo 17:2 “Así que altercaron con Moisés. Danos agua para beber le exigieron ¿Por qué pelean conmigo? se defendió Moisés ¿Por qué provocan al Señor?”. Aquí se ve, como la demanda del pueblo de Israel era demasiado sobre el profeta, casi siempre estaban demostrando su descontento y eran muy exigentes. El pueblo tenía sed, estaban por el desierto, ellos exigían una necesidad básica, pero hacían el pedido como si Moisés podía solucionarlo por sí mismo. Si un psicólogo le hubiera evaluado, quizá presentaría *burnout*, pero se sabe que Moisés era un hombre

muy paciente, que controlaba sus emociones; por lo que resultaría una aportación valiosa el entender, que estrategia de afrontamiento utilizaba. La historia continúa y dice que, al verle su suegro, tan ocupado con el pueblo le aconsejó que dejara de cargar con demasiada responsabilidad y desligue su trabajo, en personas capaces de realizar esas tareas, argumentando: “Desfallecerás del todo, tú, y también este pueblo que está contigo; porque el trabajo es demasiado pesado para ti; no podrás hacerlo tú solo. Ellos juzgarán al pueblo en todo tiempo; y todo asunto grave lo traerán a ti, y ellos juzgarán todo asunto pequeño. Así aliviarás la carga de sobre ti, y la llevarán ellos contigo (Exodo 18: 18-22).

Wade (2006), explica que en la actualidad muchas personas viven frustradas y abrumadas por sus responsabilidades y problemas, corren, se afanan, pero el tiempo nunca les alcanza. Delante de ellos siempre está él “debemos ganarnos la vida, mantener el hogar, atender las relaciones y los compromisos, educar a los hijos, cuidar la salud, hacer compras, pagar las cuentas y realizar miles de tareas más”. El problema es que el ser humano es finito y la vida siempre, siempre exige más.

## **2. Antecedentes de la investigación**

### **2.1 Antecedentes internacionales**

En Ecuador Salazar y Páramo (2017) efectuaron una investigación de asociación entre Síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento al estrés en una población de 116 docentes de educación básica. Utilizaron el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-ED) y el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE). Encontraron una prevalencia del 51,7% de Síndrome de *Burnout* en los docentes de educación básica. Las Estrategias de Afrontamiento más utilizadas fueron: focalizado en la solución del problema, reevaluación positiva y evitación. En cuanto al Síndrome de *Burnout*, se relacionó negativamente y de forma moderada con la estrategia

focalizada en la solución del problema y de forma leve con la estrategia búsqueda de apoyo social, positivamente y de manera leve con las estrategias autofocalización negativa y evitación.

En España González, Souto, Rodríguez, Fernández, y González (2016) realizaron una investigación entre *burnout* en función a niveles de autoestima en 487 personas entre hombres y mujeres estudiantes de fisioterapia de diferentes universidades Españolas. Emplearon la Escala de Autoestima de Rosenberg e Inventario de Burnout de Maslach. En los resultados, encontraron que los estudiantes con baja autoestima eran más propensos a padecer del síndrome. En cambio, cuando poseían una adecuada valoración de sí mismos, se minimizaban los síntomas de agotamiento y despersonalización y se incrementaban los niveles de realización personal. Dado el rol preventivo de la autoestima sobre el *burnout*, incidieron en la eficacia de fortalecer la autoestima de los estudiantes como estrategia para prevenir la aparición del síndrome.

También en España Martínez (2015) realizó un estudio para conocer la forma en que el profesorado de secundaria se protege del estrés, considerando la relación existente entre el síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento en una muestra de 221 docentes de I.E públicas y privadas en el municipio de Murcia. Utilizaron un cuestionario sociodemográfico ad hoc, el Maslach *Burnout* (MBI) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). Los resultados derivados del análisis descriptivo e inferencial mostraron que las estrategias de autofocalización negativa y de expresión emocional abierta eran utilizadas en mayor medida cuando el profesorado presentaba indicadores del síndrome. Por otro lado, las estrategias de focalización en la solución del problema y la reevaluación positiva se relacionaron con una mayor realización personal en el trabajo y por tanto menores niveles de estrés. Concluyeron que el conocimiento de las estrategias más eficaces para combatir el *burnout* permitirá diseñar programas de prevención más ajustados a la realidad educativa.

En México Velázquez, Rodríguez, Serrano, Olvera y Martínez (2014), realizaron una investigación con el objetivo de describir la presencia de *burnout* en docentes de educación secundaria. La población de estudio fue conformada por 63 docentes a los cuales se aplicó el Inventario de *Burnout* de Maslach (Maslach y Jackson, 1979) y la Escala de Estrés para Docentes ED6 (Gutiérrez, Morán y Sanz, 2005) que investiga las creencias que generan la aparición del síndrome. En los resultados se hallaron un alto porcentaje de *burnout*, los docentes que tenían más hijos y años de servicio o antigüedad laboral, fueron los que evidenciaron mayor despersonalización.

En Ecuador Vilaret (2013), efectuó una investigación para determinar la presencia de carga mental y su relación con los signos y síntomas del síndrome de *burnout* en 134 docentes que laboraban a tiempo completo de una universidad privada de Quito. Aplicaron el Cuestionario de *Burnout* de Maslach para Docentes (MBI-Ed) y la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) y el inventario de sintomatología de estrés (ISE). Encontraron que la carga mental que poseen los docentes es media alta. Así mismo el 26.06% de los docentes presentó agotamiento emocional; el 4.59% despersonalización y un 39.5% sintieron una buena realización personal. También el 23.8% de los participantes evidenciaban niveles preocupantes de *burnout* que van entre los niveles de “extremo y bastante”. Los problemas de salud más frecuentes asociados al síndrome de *burnout* en los docentes fueron: dolores de espalda, cuello y cabeza; sentimiento de cansancio mental, dificultades con el sueño, pérdida o exceso de apetito y estado de apresuramiento continuo.

También en Ecuador Sánchez (2013), llevó a cabo una investigación, con la finalidad de identificar la presencia del síndrome de *burnout* y su relación con los factores de salud, personalidad, apoyo social y estilos de afrontamiento. Para ello se bastaron de 100 profesionales de la salud y utilizaron el Inventario de *Burnout* de Maslach, *General Health Questionary* de

Goldberg (1978), Cuestionario de Personalidad de Eysenck (2001) y Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (COPE). Encontraron que el 20% de la muestra evaluada presenta un nivel alto y moderado del síndrome de *burnout*, en cuanto a la salud de los encuestados aquellos que presentan el síndrome muestran síntomas somáticos y de ansiedad. Así mismo encontraron una leve relación con la personalidad tipo A en un 6% y los estilos de afrontamiento relacionados positivamente fueron búsqueda de apoyo social, auto focalización negativa y evitación; mientras que está relacionado negativamente con el estilo de expresión emocional abierta.

Asimismo en Colombia Muñoz y Correa (2012), realizaron una investigación para identificar la prevalencia del síndrome de *burnout* y su probable relación con las denominadas estrategias de afrontamiento. Para tal propósito acudieron a una muestra de 120 docentes que trabajaban en los niveles de primaria y secundaria en diferentes instituciones educativas de carácter privado y público. Utilizaron un diseño descriptivo correlacional no experimental de tipo transversal. Usaron el Inventario de *Burnout* de Maslach y la Escala de Estrategias de afrontamiento modificada. Los resultados obtenidos fueron una prevalencia de *burnout*, alta en el 16%, media en el 43% y baja en el 41% de la población. Obtuvieron una relación positiva del síndrome con las estrategias de búsqueda de apoyo social y búsqueda de apoyo profesional. Y relaciones negativas con las estrategias de búsqueda de alternativa, evitación comportamental, conformismo, expresión emocional abierta y búsqueda de apoyo social.

En el mismo país de Colombia Muñoz, Piernagorda y Diana (2011), llevaron a cabo una investigación, con el objetivo de identificar la prevalencia del síndrome de *burnout* y su posible relación con las estrategias de afrontamiento. Para ello obtuvieron una muestra de 120 docentes, el 65% de la población estaba conformado por mujeres y el 35% por varones, con edades que oscilaban entre 23 y 56 años. Utilizaron el Inventario de *Burnout* de Maslach y Jackson (1979) y

la Escala de Estrategias de Afrontamiento modificada (Londoño, et. al, 2006). Los resultados indicaron que las estrategias de afrontamiento están relacionadas positivamente con el síndrome de *burnout*. La presencia del síndrome, con una prevalencia alta en el 12% de la población; media, en el 70% y baja, en el 18%. Las estrategias de afrontamiento relacionadas positivamente con el síndrome fueron: conformismo, evitación emocional, espera, búsqueda de alternativa y búsqueda de apoyo social. Las que estuvieron relacionadas negativamente fueron búsqueda de apoyo profesional, búsqueda de alternativa, búsqueda de apoyo social y expresión emocional abierta.

## **2.2. Antecedentes nacionales**

Así también, Sabogal, Herrera y Farfán (2015), ejecutaron un estudio para determinar la relación entre estilos de vida y el síndrome de burnout. La población fue conformada por 70 trabajadores de ambos sexos. Se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Perfil de Estilo de Vida. Las deducciones mostraron que no existe relación significativa entre estilo de vida y síndrome de burnout. En relación al agotamiento emocional se encontró que no existe relación significativa con el estilo de vida, de igual manera con la dimensión despersonalización no se halló relación significativa. Finalmente, se encontró relación significativa entre estilo de vida y la dimensión realización personal.

De igual manera, Quiros (2013), realizaron una investigación para determinar los niveles de *burnout* y las estrategias de afrontamiento al estrés, en una población de 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas de un aeropuerto, cuyas edades fluctuaban entre 26 y 59 años. Los instrumentos utilizados fueron la Prueba de *Burnout* de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Estimación de Afrontamiento (COPE). Los resultados arrojaron que el 35% de la muestra había desarrollado el síndrome de *burnout*, y que los grupos de tendencia y de riesgo a padecerlo representaban el 25% y el 26% respectivamente. Por otro lado, encontraron que el estilo centrado en el problema

correlacionó de manera positiva con la realización personal, la estrategia de evitación se relacionó con las tres dimensiones del síndrome; asimismo la realización personal era la dimensión que más asociaciones presentaban.

Arias, Justo, y Muñoz (2014), efectuaron una investigación en la Universidad Católica de Santa María de Arequipa para determinar la relación existente entre síndrome de *burnout* y afrontamiento al estrés. La muestra estuvo conformada por 110 psicólogos cuyas edades oscilaban entre 24 a 75 años. A los cuales se aplicó el Inventario de *Burnout* de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de Estrés. En los resultados se hallaron que el 17.27% de la población evaluada presenta altos niveles de *Burnout*. Además la despersonalización se relacionó con los estilos pasivos y evitativos, mientras que la baja realización personal se relacionó positivamente con el estilo pasivo. La baja realización personal se relacionó negativamente con el agotamiento y la despersonalización, y el síndrome de *burnout* se relacionó con el estilo de afrontamiento evitativo.

En Arequipa, Arias y Jiménez (2013) realizaron otro estudio con la finalidad de describir los niveles del síndrome de *burnout* en docentes de educación regular. La muestra fue conformada por 233 profesores que laboran en instituciones educativas públicas y religiosas; de los cuales 127 fueron varones y 106 fueron mujeres, con un rango de edad que oscilaron entre 20 a 65 años. Se aplicó el Inventario de *burnout* de Maslach para profesores. Se halló que el 93.7% de los profesores tiene un nivel moderado de *Burnout*, el 6.3% tienen un nivel severo. Los varones quienes obtuvieron elevadas puntuaciones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Por otro lado se halló relación significativa entre el tipo de gestión educativa y la despersonalización y la baja realización personal. Concluyeron que los varones se ven

ligeramente más afectados por el síndrome en un nivel moderado, recalcaron que estas diferencias no son tan significativas ya que en su estudio las mujeres presentan un nivel más severo de estrés.

### **3. Marco conceptual**

#### **3.1 Estrés**

##### **3.1.1 Definiciones del estrés**

El término estrés deriva de la palabra inglesa *stress*, cuyo significado es tensionar, presionar, coaccionar (Montejo, 2014).

Fernández (2002), explica que el estrés es un tema de gran importancia tanto en el estudio profesional como en la vida cotidiana, ya que afecta al hombre en los diferentes ámbitos psicosociales que se desenvuelve, por lo que ha recibido diferentes definiciones, sin embargo, es entendido como un estado producido por una serie de demandas que amenazan la tranquilidad o bienestar del individuo.

Buzzetti (2005) indica que el estrés es la sensación de desequilibrio que el individuo experimenta ante la falta de adaptación a una situación nueva e inesperada, dentro de ellas se encuentran todas aquellas impresiones que el sujeto va experimentando en el proceso de acomodación para lograr la tranquilidad que la nueva situación alteró.

Por su parte Cano (2011), define al estrés, como el proceso adaptativo que genera una respuesta rápida a la demanda, con la sobre activación a nivel cognitivo, fisiológico y conductual, que al ser prolongados pueden provocar emociones negativas y malestares psicológicos. A esta definición Baldeón (2012), añade que el estrés es el transcurso que abarca la interacción del estímulo estresor y la respuesta emitida. Esta respuesta implica los procesos intermedios biológicos (factores hereditarios en general) y psicológicos (personalidad, estrategias de afrontamiento, apoyo social).

Según Consuegra (2010), el estrés es una reacción fisiológica y psicológica del organismo a las demandas del medio. También lo define como el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Considera que una persona está en una situación de estrés o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer y depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él. La respuesta de estrés consiste en un importante aumento de la activación.

Por lo expuesto anteriormente, se puede comprender que el estrés es una experiencia de cambio constante, es considerado como un desequilibrio a la zona de confort, donde el individuo se ve exigido a emitir una respuesta inmediata para volver a su estabilidad. Esta experiencia puede ser percibida como grata o intolerable, ello dependerá del significado que la persona le otorgue al estímulo.

### ***3.1.2 Síntomas del estrés***

Zavala (2008) refiere que el estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. A continuación, se describirán los más comunes:

- Síntomas a nivel emocional: se manifiesta a través de depresión, ansiedad, irritabilidad, miedo o temor, nerviosismo, inseguridad, inatención y bajo estado anímico.
- Síntomas a nivel físico: generalmente se presenta a través de manos frías o sudorosas, hiperventilación, dolor de cabeza, fatiga, mareos, náuseas, temblores, taquicardia, tensión muscular, insomnio, indigestión, boca seca, sarpullidos, disfunción sexual, diarrea, estreñimiento entre otros.
- Síntomas a nivel conductual: se expresa a través de risa nerviosa, reacciones impulsivas, trato brusco a las personas, incremento de consumo de drogas, aumento o disminución del

apetito, llanto, tartamudez u otras dificultades del habla, entre otros.

- Síntomas a nivel cognitivo: se revela mediante la excesiva autocrítica, inatención, dificultad en la toma de decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamiento repetitivo, excesivo temor al fracaso.

Melgosa (1995), apoya la afirmación del autor anterior, al describir que los síntomas que el estrés genera en el individuo afectan a nivel integral, los cuales pueden ser:

- Síntomas cognitivos del estrés: problemas de memoria, incapacidad para concentrarse, juicio pobre, pensamiento negativo, pensamiento ansioso y preocupación constante.
- síntomas emocionales: mal humor, irritabilidad, agitación, incapacidad para relajarse, sentirse abrumado, sentido de la soledad, aislamiento, depresión o infelicidad general.
- Síntomas físicos: diarrea o estreñimiento, náuseas, mareos, dolor en el pecho, palpitaciones, pérdida del deseo sexual, resfriados frecuentes.
- Síntomas conductuales: disminución o aumento en la ingesta de alimentos, disminución o aumento en las horas de sueño, aislarse de los demás, dilación o descuidar las responsabilidades, el uso de alcohol, tabaco o drogas para relajarse y hábitos nerviosos como morderse las uñas, tics corporales entre otros.

### ***3.1.3 Fases del estrés***

Generalmente, el estrés no sobreviene de manera repentina. El organismo posee la capacidad para detectar las señales de un evento o agente estresor. Este es percibido desde que inicia su aparición hasta que alcance su máximo afecto, pasando así por un proceso de tres etapas, según Espinosa, Et., al, (2009).

### *3.1.3.1 Fase de alarma.*

Llamada también fase de aviso, aquí el organismo se percata de la presencia de los agentes estresantes, a los que no está acostumbrado. Empieza una reacción de llamada general para activar todas las fuerzas defensivas. Esta etapa tiene dos sub etapas denominadas choque y contra choque. En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que debe ponerse en guardia; aquí se presentan diversos síntomas como pérdida del tono muscular, disminución de la temperatura, descarga de adrenalina, entre otras. Estas reacciones al hacerse más intensas reciben el nombre de contra choque, en ellas puede haber síntomas como hipertensión, hiperglucemia, diuresis, etc. Muchas enfermedades agudas del estrés corresponden a esta fase de alarma. Por ello cuando esta fase es detectada debe ser resuelta, por ser adaptativa a corto plazo. Aunque actualmente hay casos donde no siempre esta fase va acompañada de reacciones físicas.

A ello añade Montejo (2014), cuando el organismo se enfrenta a un agente estresor, reacciona automáticamente preparándose para la acción y el sistema nervioso se pone en marcha dando lugar a una serie de acciones. A su vez se genera una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal. Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse, es una fase de corta duración.

### *3.1.3.2 Fase de resistencia.*

Esta fase se da cuando el individuo continúa expuesto a la situaciones estresantes, lo cual es frecuente en la vida laboral, al continuar con los esfuerzos de enfrentar el estímulo estresor hace empleo de las energías provenientes de las diferentes reacciones metabólicas. Pero si el organismo

no es capaz de adaptarse y resistir la situación, empieza a manifestar alteraciones cada vez más graves.

#### *3.1.3.3 Fase de agotamiento.*

Es la fase terminal del estrés, esta se caracteriza por la fatiga, ansiedad y depresión, las cuales pueden aparecer por separado o paralelamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañado de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira. Además la ansiedad que experimentan las personas bajo el agente estresor, los traspasan a diversidad de situaciones que normalmente no producirían estas sensaciones. En cuanto a la depresión, la persona carece de motivación para encontrar satisfacción en sus actividades, sufre de insomnio, pensamientos pésimos y sentimientos negativos hacia sí mismos.

Montejo (2014), añade, si el individuo continúa a una exposición larga de las situaciones estresantes, la energía de adaptación se agota, el organismo no es capaz de mantener un equilibrio para resistir la situación, el individuo entra en un estado que puede desembocar en alteraciones graves. En estos casos, se entra en la fase de agotamiento que conlleva a una alteración tisular y patologías llamadas psicosomáticas.

#### *3.1.4 Causas del estrés*

Las causas por las que una persona puede desarrollar estrés son diversas. Sin duda el factor más habitual es la presión en el ámbito laboral. Esta situación generalmente está provocada por condiciones de trabajo y formas de organización que responden más a procesos tecnológicos y criterios productivos que a las capacidades, necesidades y expectativas del individuo. Aun así, es bastante habitual que un mismo entorno laboral genera distintas respuestas en los individuos. Esto indica claramente que los factores externos son tan sólo un elemento (en ocasiones determinante, en otras secundario) en el desarrollo del estrés en una persona. Más bien, su desarrollo está

condicionado por la capacidad de cada uno, en las que tienen especial importancia sus características particulares, como la personalidad, las estrategias que adopta y el apoyo social con el que cuenta. En general, existen dos grandes fuentes, primero son los agentes estresantes que provienen de circunstancias externas como el ambiente, la familia, el trabajo, el estudio, entre otros. Seguidamente, se encuentra el estrés producido por la persona, es decir, por sus propias características de personalidad y su forma particular de enfrentar y solucionar problemas (Vilaret, 2013).

Moreno et. al (2005) añade que, aunque las causas del estrés va a depender de la interpretación que el sujeto le da a las situaciones estresantes, por lo general la etiología más común según las investigaciones realizadas son acontecimientos externos de naturaleza física como las catástrofes naturales; otros de origen social como las guerras, atentados terroristas, el ser víctima de *mobbing*; otros de origen personal como perder un familiar cercano, enfermedades crónicas, conflictos familiares o ruinas económicas, entre otras, sobre todo de origen laboral.

## **3.2 Definiciones**

### **3.2.1 *Definiciones de afrontamiento***

Existen diversas definiciones para conceptualizar el afrontamiento, de manera general este término describe a la sucesión de pensamientos y acciones que permiten manejar situaciones difíciles, por lo tanto, estos esfuerzos están encaminados a manejar del mejor modo posible las demandas internas y ambientales (Rodríguez, Pastor, y López, 1993).

Sepúlveda, Romero y Jaramillo (2012), determinan al afrontamiento como una disminución o supresión del estado del estrés, distinguiendo un afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y evitación al afrontamiento. El primero referido a la solución del problema, es decir, realizar algo para cambiar el curso de la situación estresante, el

segundo consiste en reducir o manejar el estrés emocional causado por la situación; y finalmente la evitación que consiste en las conductas evasivas frente a la situación del afrontamiento. A partir de esta distinción, se generan tres tipos generales de estrategias.

Lazarus y Folkman (citado por Tello, 2010), explica que la definición de Lazarus y Folkman, ha sido por muchos años la más aceptada en el campo de la investigación; ambos autores han mencionado que el afrontamiento, es todo aquel esfuerzo cognitivo y conductual, que realiza el individuo para controlar las demandas internas o externas, estas son distinguidas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de la persona. Estos autores plantean dos tipos de afrontamiento al estrés; el primero centrado en el problema, caracterizado por acciones dirigidas a cambiar o alterar la situación que está causando malestar. El segundo centrado en la emoción, caracterizado por aquellas cogniciones que regulan la emoción causada por el factor estresante.

En esta investigación nos basaremos en la definición de Sandín y Chorot (2002) quienes conceptualizan al afrontamiento como aquellos procesos concretos de tipo cognitivo o conductual que se ponen en marcha dependiendo de la demanda de la situación. Indican que el modo en que enfrentan el estrés puede actuar como un importante mediador entre la salud y la enfermedad. Así mismo estos autores, clasifican a las estrategias en una taxonomía de siete factores a través del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés, siendo la Focalizada en la solución del problema, Expresión emocional abierta, la Religión, Búsqueda de apoyo social, Evitación, Autofocalización negativa y Reevaluación positiva. Cabe resaltar que ambos autores parten de la concepción del afrontamiento de Lazarus y Folkman (Sandín y Chorot, 2003).

### ***3.2.2 Enfoques del afrontamiento***

### *3.2.2.1 Estrategias de afrontamiento enfocados al problema.*

Según, Lazarus y Folkman (citados por Martínez, Piqueras, Candido e Inglés, 2004), explican que son las acciones directas, con conductas reales que realiza el individuo con la intención de cambiar su ambiente, resolver, modificar o alterar el problema. Para lograr ello primero se especifica cual es el inconveniente, se define y comprende, seguidamente se busca las soluciones posibles, analizando los pro y los contras y se ejecuta las respuestas más acertadas.

A ello añaden Espinosa, Contreras y Esguera (2009), que este tipo de afronte es una competencia del sujeto para enmendar las variables que están influyendo en su problemática. Para encontrar la solución esperada, se debe pensar de manera racional, utilizar las capacidades y habilidades, orientarlas y guiarlas a un nuevo resultado.

Por su parte Piemontesi y Heredia (2009), infieren que esta estrategia se centra en aliviar los estímulos ambientales que causan estrés. A la vez estos autores hacen una acotación dando a entender que esta estrategia es también conocida con el nombre de “afrontamiento centrada en la tarea” o “afrontamiento centrado en la acción”.

### *3.2.2.2 Estrategias de afrontamiento al estrés enfocado en la emoción.*

Esta estrategia explica que el individuo al no poder cambiar la situación que le genera tensión o por no creer en su propia capacidad para solucionarlo, se centra en sus propios sentimientos, en sus pensamientos y conductas, cohibiendo dichas emociones o replanteándolas de manera ilusoria e irreal (Quirós, 2013).

Además, Lazarus y Folkman (citados por Barraza y Gracia, 2015) arguyen, que la estrategia de afrontamiento centrada en la emoción, son acciones paliativas, donde el individuo intenta disminuir la angustia y los efectos psicológicos. Este afrontamiento tiene como objetivo regular la respuesta emocional que el estímulo estresor ha generado. Por lo tanto, las estrategias enfocadas a

las emociones tratan de cambiar la relación de la persona con la situación; se trata de manipular o alterar la interpretación de lo que está aconteciendo, para modificar la respuesta emocional al estrés y así cambiar el significado de lo que está ocurriendo.

Por su parte Poma (2015) explica que esta estrategia tiene como objetivo controlar las emociones que son activadas por el estímulo percibido como amenaza, esto se logra a partir de evaluaciones cognitivas que permiten revalorizar la conminación, para modificar así las emociones, las cuales son:

- Estrategia búsqueda de soporte emocional: esto se da cuando el individuo busca disminuir o suavizar las emociones desagradables del estrés, para ello busca comprensión de los demás, apoyo moral y empatía con el objetivo de mitigar la reacción emocional negativa.
- Estrategia reinterpretación positiva: significa que la persona reconstruye una situación que le está causando estrés a términos más positivos. Esta técnica es considerada como un tipo de afrontamiento emocional donde la persona le atribuye una vinculación positiva a la experiencia en sí misma.
- Estrategia de aceptación: básicamente aquí la persona acepta la realidad de la situación estresante, es como si estaría interesado en sobrellevarla. Todo ello comprende dos aspectos durante el proceso de afrontamiento, primero realiza la fase de evaluación primaria, donde la persona admite la existencia del factor estresante, luego pasa a la fase de evaluación secundaria, al no poder modificar al agente estresor, acepta convivir con él.
- Estrategia acudir a la religión: se refiere a la actividad pasiva, como rezar o centrarse en la religión, las cuales permiten al sujeto aceptar el acontecimiento estresante. La religión puede servir como una fuente de apoyo emocional, porque genera en el individuo tranquilidad y confianza que la situación evaluada como problema tendrá una solución.

Estrategia análisis de las emociones: consiste en centrarse en las consecuencias emocionales desagradables experimentadas, expresándolas abiertamente.

### ***3.2.3 Tipos de estrategias de afrontamiento***

Fernández (2009) afirma la importancia de considerar 12 tipos de estrategias de afrontamiento al estrés, considera que las más utilizadas frente a las diversas situaciones cotidianas son:

- Estrategia de solución de problemas: implica una flexibilidad cognitiva para buscar soluciones orientadas a la resolución del problema.
- • Estrategia de apoyo social: es el soporte social percibido; se tiene la convicción de que las personas pueden llegar a ser un sostén posibilitador en la disminución de las secuelas negativas del problema.
- Estrategia de espera: implica no afrontar, ni actuar ante el evento estresante, contemplando la posibilidad de que este se solucione sin hacer ningún esfuerzo.
- • Estrategia de religión: la persona se vale de la oración y de sus creencias religiosas para solucionar el problema.
- Estrategia de evitación emocional: es la capacidad de controlar y bloquear las emociones negativas que surgen como consecuencia de la situación estresante.
- Estrategia de apoyo profesional: es la búsqueda de otras fuentes de información, incluyendo profesionales que brinden asesoría y posibiliten pensar en el problema de forma integral, envolviendo todas las posibles alternativas de solución.
- Estrategia de reacción agresiva: es la expresión impulsiva de emociones negativas hacia los otros y hacia sí mismo.
- Estrategia de evitación cognitiva: es el bloqueo de pensamientos negativos, que se logra a través de la implementación de actividades distractoras, imposibilitando la rumiación, para

evitar pensar en el problema.

- Estrategia de reevaluación positiva: consiste en resignificar el problema, enfatizar sólo los aspectos positivos, contrarrestar lo negativos y afrontarlo con optimismo.
- Estrategia de expresión de la dificultad de afrontamiento: es similar al apoyo emocional, pero a diferencia de éste, le permite a la persona desahogar en otros sus dificultades, sin lograr un afrontamiento eficaz.
- Estrategia de negación: es la tendencia a suprimir la situación problemática, como una manera de evitar los efectos negativos consecuentes de la misma.
- Estrategia de autonomía: es el afrontamiento y solución del conflicto por parte de la persona, sin recurrir a otros para enfrentarlo.

Según Lazarus y Folkman, (citado por Ferran, et al., 2015) diferenciaron ocho estrategias de afrontamiento al estrés; a continuación describiremos cada una de ellas, las dos primeras más centradas en la solución del problema, las cinco siguientes centradas en la regulación emocional y la última focalizada en ambas áreas.

- Confrontación: hace referencia a los intentos para solucionar directamente las circunstancias, mediante acciones agresivas o arriesgadas.
- Planificación: indica pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.
- • Distanciamiento: intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que le afecte a uno.
- Autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.
- Aceptación de responsabilidad: reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema.
- Escape o evitación: empleo de un pensamiento irreal improductivo o de estrategia como

comer, beber, usar drogas, tomar medicamentos, entre otros.

- Reevaluación positiva: percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.
- Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.

Sandin y Chorot (2002), también diferenciaron siete estrategias de afrontamiento al estrés, teniendo como referencia a Lazarus y Folkman, el objetivo fue elaborar un Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (CAE), para una población no clínica, a continuación detallaremos cada estrategia:

- • Búsqueda de apoyo social: se describe como los esfuerzos por buscar ayuda, orientaciones y consejos de otras personas ante situaciones estresantes. La creación de un buen clima social en el trabajo mejora el rendimiento y la seguridad, siendo esencial en este aspecto el apoyo social.
- • Expresión emocional abierta: hace referencia a la utilización de actos hostiles tales como irritarse, agredir a alguien, descargar el mal humor, luchar, desahogarse emocionalmente, etc. Por tanto, se trata de una estrategia usada para expresar emociones de forma abierta, precisamente para neutralizarlas o aliviar tensiones.
- • Religión: es utilizada por el profesorado que recurre al campo espiritual para afrontar las situaciones estresantes. Estas respuestas incluyen ir a la iglesia, solicitar ayuda de carácter religioso, confiar en Dios para que se solucione el problema, poner velas o rezar.
- • Focalizado en la solución del problema: se da cuando el profesorado concreta un plan de acción para hacer frente a la situación amenazante. Abarca el análisis de cuáles pueden ser las causas del problema, el seguimiento de una serie de pasos, el establecimiento de un plan

de acción, la recopilación de información usando como fuente a las personas implicadas, la puesta en marcha de soluciones específicas y la reflexión acerca de todos los pasos a seguir.

- • Evitación: hace referencia a la distracción del sujeto para evitar pensar en el problema. Se trata de una variable de huida o de escape de la situación. Puede consistir en practicar un deporte, salir a la calle o volcarse en el trabajo para olvidar. La evitación del problema es usada frecuentemente en aquellos sujetos con síndrome de burnout. La evitación se relaciona con el distanciamiento, que se traduce en la falta de compromiso por parte del profesorado. Una disminución del compromiso afecta a la calidad educativa y conlleva un aumento en los niveles de estrés (Farber, 2000).
- • Auto-focalización negativa: es aquella estrategia caracterizada por sentir que es incapaz de solucionar el problema (indefensión), convencerse de sus aspectos negativos, pensar que resulta innecesario hacer algo porque todo irá mal de todos modos, resignarse y asumir la propia incapacidad para resolver el problema.
- Re-evaluación positiva: consiste en ver el lado positivo ante la adversidad, relativizar el problema, pensar que podría haber sido peor, asumir que es posible sacar algo bueno de todo eso y que hay cosas más importantes que el problema. Es una reestructuración cognitiva que hace el profesorado para poder adaptarse al entorno. El sujeto que aplica esta estrategia de afrontamiento no se lamenta, sino que trata de extraer las ventajas positivas de la situación estresante. Un uso bajo de esta estrategia se asocia con la dimensión de despersonalización del burnout, es decir, el profesorado que se esfuerza por conseguir una visión positiva tendrá menos posibilidades de mostrar actitudes despersonalizadas.

#### ***3.2.4. Diferencias entre estrategias y estilos de afrontamiento al estrés.***

Muñoz, Piernagorda y Diana (2011), diferenciaron a los estilos de las estrategias de afrontamiento al estrés; esclarecieron que los estilos de afrontamientos son aquellas tendencias personales para hacer frente a las circunstancias, caracterizadas por ser los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento al estrés; además son los que guían la estabilidad temporal y situacional de las estrategias de afrontamiento. Mientras que, las estrategias de afrontamiento al estrés son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes.

Las estrategias de afrontamiento, por lo tanto, sirven para manejar el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales, cada persona tiene un modo determinado de afrontar el estrés, esta puede estar influenciada por medios relacionados con la salud, con la energía física u otros factores como las creencias existenciales o relativas al control que se pueden ejercer sobre el medio y sobre sí mismos. Además existen dos aspectos del afrontamiento: el afrontamiento situacional y el afrontamiento disposicional, el primero hace referencia a las disposiciones que se pueden cambiar o variar de un momento a otro, este cambio dependerá de la versatilidad de la relación con el entorno. El segundo hace mención a los hábitos que las personas desarrollan para enfrentar las situaciones estresantes (Martínez et., al. 2004).

Por lo tanto una medición del afrontamiento como proceso debe hacer referencia a pensamientos, sentimientos y actos específicos, y no a lo que una persona podría o querría hacer. Así mismo debe ser examinada en un contexto específico, además debe ser estudiada en diferentes períodos de tiempo (Montoya y Moreno, 2012).

### ***3.2.4 Modelos Teóricos del afrontamiento al estrés***

En esta investigación utilizaremos el modelo teórico de Lazarus y Folkman (1996).

#### *3.2.5.1 Modelo psicoanalítico.*

Según Piemontesi y Heredia (2009) el modelo psicoanalítico fue introducido en el concepto de defensas del yo, para describir los mecanismos psicológicos de afrontamiento que usa la persona para enfrentar a los agentes que atentan contra su integridad. Las teorías sobre los mecanismos de defensa del yo influyeron de forma notoria en la psicología clínica; al momento de referirse al afrontamiento al estrés, ya que asocian ciertos mecanismos defensivos a formas psicopatológicas específicas que pueden causar en el individuo, sino son lidiadas adecuadamente.

#### *3.2.5.2 Modelo Teórico Transaccional.*

Este modelo teórico se ha caracterizado en que sus aportes han permitido comprender las distintas etapas que se atraviesa durante el proceso del afrontamiento al estrés. Para explicar el estudio se ha ejemplificado con un grupo de estudiantes que se enfrentan a una prueba de conocimiento.

La primera es la anticipatoria, constituye un periodo preliminar a la situación. Así, una vez que se reconoce la proximidad de una prueba, se preocupa por las demandas, posibilidades, y restricciones relacionadas con el futuro examen. Esto significa que los estudiantes pueden experimentar emociones amenazantes y desafiantes. Las actividades de afrontamiento orientadas al problema podrían ser consideradas efectivas en esta etapa porque algunas cosas todavía pueden ser hechas para aumentar la probabilidad de éxito, mientras que al mismo tiempo, el afrontamiento orientado a la emoción puede ser necesario para ayudar a aliviar las tensiones y ansiedades circundantes (Piemontesi, y Heredia, et. 2009).

Seguidamente viene la fase de confrontación: aquí los estudiantes se enfrentan al estímulo estresante, en este caso el examen. En esta fase los estudiantes pueden emplear una variedad de

estrategias incluyendo las orientadas a la tarea y otras técnicas paliativas para manejar el estrés, como puede ser la búsqueda de apoyo social.

Por último la fase “post-estrés”, después de rendir el examen, las calificaciones aún no han sido anunciadas. La incertidumbre acerca de la naturaleza, cualidades y atmósfera del examen han sido ya resueltas o significativamente reducidas, y la retroalimentación del examen puede ayudar a los examinados a predecir su rendimiento razonablemente bien. Sin embargo, los individuos pueden aún sentir aprehensión por los resultados. Una disminución en el afrontamiento orientado a la tarea puede ser esperada en esta etapa a causa de que poco puede ser hecho para mejorar las oportunidades para el éxito en el examen, junto con un incremento concomitante en el afrontamiento orientado a la emoción para liberar la acumulación de tensión (Salinas, et. 2012).

#### *3.2.5.3 Modelo teórico de Lazarus y Folkman*

En los últimos años, la definición que Lazarus y Folkman le han asignado a las estrategias de afrontamiento, ha sido la más aceptada y desarrollada (Sandin y Chorot, 2002). Lazarus y Folkman (1996), explican que las estrategias de afrontamiento son todos los esfuerzos cognitivos y conductuales dirigidos a manejar las demandas externas o internas; explican que cada individuo utiliza diversas estrategias para lidiar con el estrés, estas pueden ser estrategias adaptativas o no adaptativas, además las estrategias de afrontamiento pueden ser estables a través de diferentes situaciones estresantes, ya que el uso de las mismas dependen de la interacción entre las situaciones externas y las predisposiciones personales, es decir las estrategias de afrontamiento están determinadas por la situación y la persona. El afrontamiento implica siempre un principio cognitivo de realidad y racionalidad práctica. Asimismo el afrontamiento es una variedad singularmente clara de conducta, una diversidad en la que luce de modo especial la función

adaptativa de todo comportamiento, a veces contribuye a acomodar al agente; otras veces no lo logra.

A un modelo en verdad transaccional le queda por reconocer otra posible dirección del valor o la influencia que los actos, las acciones, la conducta operante, va al entorno, al medio, para transformarlo en algo. Pensamientos y sentimientos, por sí solos, no inciden en el entorno; pero las acciones sí: las acciones dejan huellas, secuelas en la realidad exterior, contribuyen a modelarla (Lazarus y Folkman citados por Sandin y Chorot, 2002).

### **3.3 Síndrome de *Burnout***

#### **3.3.1 *Definiciones***

La expresión *burnout* se utilizó por primera vez en psicología en el año 1982, después de que Maslach realizará una exposición en la convención de la Asociación Americana de Psicólogos. En un principio se le denominó síndrome de desgaste profesional, este diagnóstico era dado aquellas personas que laboraban en diversas áreas relacionadas al servicio humano y tenían un trato directo con ellas, pero en especial para personas que trabajaban en el área de la salud y en el área educativa (Vilora y Paredes, 2002).

El *burnout* no es un fenómeno laboral que se inició en las últimas décadas; muy por el contrario, se remonta incluso a antes de los años setenta. Pero emerge en estos últimos años como uno de los mayores riesgos psicosociales, como consecuencia de los cambios en el ámbito social, en la nueva ordenación de trabajo, en los sectores ocupacionales y en la concepción de la relación entre los trabajadores; todas estas alteraciones, más el número de bajas laborales y la decreción del éxito organizacional han contribuido en la difusión del fenómeno del *burnout* (Buzzetti, 2005).

Rodríguez, Rodríguez, Rivero, Rodríguez y Pinzón (2011) consideran que no existe una definición exclusivamente aceptada de *burnout*, sino que estas son múltiples y con diversas formulaciones, pero lo conceptúan como un perfil singular del estrés de tipo ocupacional crónico, con signos y síntomas particulares.

Fernández (2012) explica que este síndrome se produce como consecuencia de una respuesta poco paliativa al estrés de origen laboral, caracterizada por una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos y las consecuencias tienen repercusión en las personas que lo padecen, en las organizaciones y la sociedad.

Para Sánchez (2013) el *burnout* es la fase avanzada del estrés profesional, que se produce cuando hay un desequilibrio entre las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario, produciendo en el individuo desinterés, insatisfacción laboral y tensión para interactuar con los demás. El *burnout* se diferencia del estrés, en que siempre está asociado a sentimientos de fracaso y desvalorización.

Farber (2000), lo describe como consecuencia de la política de los centros laborales, ya que estos se caracterizan por ser muy competitivos y demandantes en la producción a menor tiempo con el uso de la menor cantidad de recursos. Este autor designa cuatro variables principales para explicar la aparición y el desarrollo del *burnout*: la presión de satisfacer las demandas de otros, la intensa competitividad, el deseo de obtener más dinero y la sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Caycho (2015) explica que el *burnout* es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico, que se da cuando los individuos carecen o hacen un inadecuado empleo de las estrategias de afrontamiento. Es decir, se trata de 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 y la institución donde labora

Luna, Mayor y Taype (2015), apoyan a lo explicado anteriormente, además amplían el concepto, señalando que, el *burnout* es el resultado de un proceso en el que el individuo se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y las estrategias de afrontamiento que usa no son las más adecuadas. El individuo emplea todo el esfuerzo posible para lograr adaptarse a las demandas que se le presentan, al no lograrlo percibe una sensación que ellos describen como “estoy quemado”.

En esta investigación nos basaremos en la definición de Maslach citado por Gil-Monte (2005) quien afirma que el *burnout* es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que puede desarrollarse en personas que trabajan en cualquier actividad al servicio de personas.

### ***3.3.2 Modelos teóricos del síndrome de burnout***

Poma (2015) menciona que hay modelos teóricos que explican el síndrome de *burnout*, pero el que más aprobación ha tenido es el definido por Maslach y Leiter, por lo cual en esta investigación nos basaremos en la teoría de dicho autores.

#### ***3.3.2.1 Modelo Maslach y Leiter***

Poma (2015) explica que este modelo multidimensional es la más aceptada en el mundo científico, los mismos que se basan en las investigaciones de Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. Para objetivar el síndrome utilizan el Inventario Burnout de Maslach (MBI) como método e instrumento principal de evaluación. Maslach y Leiter citado por Poma (2015) considera al *burnout* como una respuesta inadecuada al estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones o componentes: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o

deshumanización y falta o disminución de realización personal e instauran que este síndrome es concebido como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del burnout, aunque de forma más completa podemos entender el *burnout* como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes.

El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

La despersonalización consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

### 3.3.2.2 *Modelo de Edelwich y Brodsky.*

Según este modelo el síndrome de *burnout* se presenta a través de cuatro etapas. Primero es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo, donde el colaborador idealiza altas expectativas; en seguida surge el estancamiento como consecuencia de no poder alcanzar y cumplir las expectativas anheladas; la tercera etapa es la frustración, aquí el trabajador se siente impotente, se preocupa por su situación. Hace esfuerzos, pero siente que estos no tienen ni dan los resultados esperados;

finalmente la cuarta etapa es la apatía, aquí involucra sentimientos de distanciamientos afectivos, emocionales y sociales; estas conductas repercuten en su desarrollo laboral, reduciendo la actividad del profesional (Morian, y Herruzo, et. 2004)

### 3.3.2.3 Modelo de Price y Murphy.

Este modelo, observa al síndrome de *burnout* como un proceso de adaptación que el individuo atraviesa frente a la situaciones de estrés laboral, y proponen que debe ser explicado y entendido de manera similar al proceso de duelo, ya que este también conlleva pérdidas; a nivel personal se percibe la merma de la ilusión, a nivel interpersonal el menoscabo de los beneficios que sobrellevan las relaciones interpersonales positivas, como el sentirse apreciado; a nivel institucional y social la pérdida de personas competentes para el sistema. Para llegar a estos sentimientos de pérdida, según estos autores, el síndrome de *burnout* atraviesa seis fases sintomáticas (Poma, et. 2015).

- Fase de desorientación: en esta fase algunos profesionales desarrollan sentimientos de fallo ocupacional, porque comprueban que el trabajo que están realizando no alcanzan el propósito ni la perspectiva esperada.
- Inestabilidad emocional: en esta etapa el profesional percibe que no tiene apoyo social ni emocional por parte de otros miembros de su entorno, al sentirse desamparado adopta esa misma actitud. Decide no implicarse en los problemas de las personas que están a su servicio. Cuando el profesional no desahoga sus emociones, pasa por periodos de labilidad y desgaste emocional. Además, la falta de destreza para recibir apoyo emocional conlleva a la incapacidad para ofrecerlo.
- Sentimiento de culpa: en esta etapa el profesional siente que ha fracasado, se atribuye las fallas que no están bajo su control, piensa que es culpable de la situación, como

consecuencia, disminuye la calidad de su profesionalismo.

- Soledad y tristeza: el profesional experimenta sentimientos de angustia, desánimo y aislamiento, si esta fase no es superada desembocará en las siguientes fases.
- Solicitud de ayuda: aquí el colaborador se esmera en conseguir un soporte como mecanismo de apoyo.
- Restablecimiento del equilibrio: como una fase temporal trata de realizar todo los requerimientos para lograr la homeostasis perdida.

#### *3.3.2.4 Modelo desde la teoría sociocognitivo del yo.*

Este modelo está basado en la teoría de Bandura (citado por Fernández, 2012), explica que es una asociación, donde las representaciones simbólicas se convierten en acciones. De acuerdo con esto indican que las cogniciones o pensamientos de las personas que laboran, son percibidos, realizados o modificados por los efectos de las acciones y el resultado de las consecuencias observadas en los demás. Además, añaden que a mayor seguridad que el profesional tenga de su propia capacidad, mayor probabilidad tendrá de conseguir sus objetivos; también esta misma seguridad mermara ciertas reacciones emocionales como la depresión o el estrés.

#### *3.3.2.5 Modelo de competencia social.*

Harrison, Gil y Peiró (citado por Fernández, 2002), sostiene que la competencia y la eficacia percibidas, son los principales factores asociados a este síndrome. Señala que el entorno laboral, es muy influyente para que las personas perciban como facilitador de sus actividades o como barreras que la dificultan. Ya que la motivación que encuentre en su entorno predeterminará la eficacia del sujeto en el resultado de sus objetivos laborales. Pero si en el entorno no existen motivaciones tampoco se logrará desarrollar ni alcanzar la eficacia del colaborador.

### ***3.3.3 Dimensiones o componentes del síndrome de burnout según Maslach y Leiter***

Maslach y Leiter (citados por Tello 2010), indican que las dimensiones más conocidas son tres; la primera es la dimensión individual, está representada por el agotamiento, se caracteriza por sentimientos de querer abarcar demasiadas cosas, sin embargo, los recursos físicos y emocionales están extenuados. La segunda dimensión es la contextual interpersonal, representado por la despersonalización, hace referencia a la respuesta arrogante, abusiva, insensible o excesivamente distante, del individuo frente a diversos aspectos del trabajo; la tercera dimensión denominada la autoevaluación del *burnout*, representada por el componente de la eficacia reducida, se refiere a sentimientos de incompetencia, falta de realización y productividad en el trabajo. A continuación, se detallarán las tres dimensiones:

#### *3.3.3.1 Agotamiento emocional.*

Esta es la manifestación primaria del síndrome, a la vez es la dimensión central, porque cuando las personas sufren *burnout*, y describen su propia experiencia, relatan fundamentalmente la sensación de agotamiento, cansancio y exhaustividad, por ello esta es la dimensión más común y estudiada del síndrome, incluso algunos autores han llegado a concluir que las otras dimensiones son innecesarias. A esta definición apoya (Delgado, 2003) quien define que el agotamiento es un tipo de fatiga que puede ser manifestado con cansancio psicológico y físico, o con una combinación de ambos, pero que no se recupera con el descanso, donde la persona que experimenta, siente que ya no puede dar más de sí misma a los demás.

También Poma (2015) enfatiza que esta dimensión generara en el individuo sensaciones de que no pueden ofrecer nada más, acompañado de síntomas físicos y emocionales como irritabilidad, ansiedad, cansancio, extenuación y debilidad, estos signos y síntomas no se recobran ni recuperan con el descanso. Además están más relacionados con la depresión, la baja autoestima, los sentimientos de inferioridad y culpa, la falta de autorrealización, y la pérdida de ideales

Por otro lado, Martínez (2010), refiere que, aunque exista esta fuerte identificación del *burnout* con el agotamiento, no es un criterio para caracterizarlo por completo, ya que este solo es el componente individual, que refleja la dimensión del estrés en el síndrome, más no contextual, por lo tanto, si solo se considera esta variable se perdería la perspectiva completa del fenómeno.

### *3.3.3.2 Despersonalización.*

En esta segunda dimensión el colaborador se caracteriza por desarrollar actitudes negativas con acciones aparentemente inhumanas, se comporta con insensibilidad hacia las personas que atiende y hacia los colegas del trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamientos. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones; etiquetas; actitudes distantes, aisladas; palabras negativas, frías, cínicas y duras. Estos modos de interactuar son utilizados para evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Poma 2015).

Además se define como una respuesta excesivamente negativa, insensible y despreocupada hacia las otras personas, caracterizada por actitudes de procacidad hacia ellas. Debido a un endurecimiento afectivo, tienden a comportarse de forma cruel y culpan a los demás de sus problemas (Alata, y Pari, 2015).

### *3.3.3.3 Falta de Realización Personal*

Esta dimensión alude a la sensación de no alcanzar los resultados esperados en el trabajo, y a descalificar la labor que se desempeña. Esto genera dificultades, porque empobrece el valor a la práctica laboral y mengua la calidad de trabajo (Caycho, 2015). La realización personal, se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios de excelencia, está relacionada con la realización de una tarea, con uno mismo o con los otros, se explicita, a través, de comportamientos que combinan las emociones de orgullo y de satisfacción. La falta de realización personal se define como la tendencia a evaluarse negativamente, con énfasis en la

habilidad para la realización del trabajo y la relación con las personas que se atiende (Caycho, 2015).

### ***3.3.4 Manifestaciones del síndrome de burnout***

El síndrome de *burnout* o desgaste profesional, se compone de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Como consecuencia se presenta, una serie de síntomas que según sus efectos se clasifican en tres áreas de manifestación (Rodríguez, Rivero y Pinzón, 2011).

*El burnout* empieza con manifestaciones psicósomáticas que son evidentes a las personas que lo padecen, además estas se extienden a diversas áreas de su funcionamiento. Las manifestaciones psicósomáticas más comunes son: fatiga crónica, frecuentes dolores cervicales, de cabeza y cuello; trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales, taquicardia, hipertensión, cardiopatía isquémica, crisis asmáticas, dolores musculares, diarreas y desordenes menstruales (Buzzeti, 2005).

La segunda manifestación son las emocionales. Aquí el profesional con síndrome de *burnout* evidencia síntomas de irritabilidad, impaciencia, distanciamiento, soledad y vacío. Todo esto puede tornar al individuo como poco apreciado y estimado. Además, puede convertirlo en desconfiado, haciendo que opte actitudes defensivas.

La tercera manifestación son las psicológicas, como producto del *burnout* frecuentemente, se aprecia nerviosismo, ansiedad, desorientación, dificultad para la concentración, baja tolerancia a la frustración, actitudes paranoides y/o agresivas hacia los compañeros, clientes y la propia familia. Es común encontrar baja autoestima, depresión y otros trastornos psicológicos que se originan por el estrés y la ansiedad (Buzzeti, 2005).

### ***3.3.4 Consecuencias del síndrome de burnout***

Quiros (2013) afirma que salud se va menoscabando debido a la exposición a determinadas condiciones de trabajo que no resultan controlables, a pesar de poner en juego todos los recursos personales. Se produce un deterioro general a nivel cognitivo, emocional, conductual y físico, así mismo trae consecuencias costosas para los profesionales que lo padecen y para las instituciones, cuando, se desconoce de la existencia de este síndrome. Maslach y Leiter (1997), sostienen que cada persona expresaría el *burnout* de un modo particular, sin embargo muestra tres efectos en común que son:

#### *3.3.5.1 La erosión del compromiso*

Lo que antes era considerado importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de sentido. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten con energías y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en la labor que desempeñan. En general, tienen muy buenos resultados en su evaluación, puesto que, comienzan sin síntomas de *burnout*. Sin embargo, la energía, la eficacia y el compromiso, empiezan a mostrar una cara opuesta tras la llegada del síndrome; donde la energía se convierte en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad en ineffectividad y sensación de no lograr lo propuesto (Maslach y Leiter citados por Buzzeti, 2005).

#### *3.3.5.2 La erosión de las emociones*

Maslach y Leiter citados por Buzzeti (2005), indican que ante la presencia del *burnout* los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión, estos son manifestados como frustración y enojo, ya que no se logran alcanzar las metas personales y profesionales. Esto en parte se debe a que el profesional percibe una existente falta de control sobre el trabajo que realiza, además de no contar con los recursos necesarios para desempeñarse satisfactoriamente.

Así mismo muestran enojo porque mentalizan que el trato percibido es injusto y estos sentimientos hacen que las personas se vuelvan rígidas en su modo de actuar y pensar al momento de realizar las tareas. Además, la hostilidad también es resultado de la percepción de una falta de valoración del trabajo, porque cuando es amenazada la autoestima la calidad del servicio se ve influido. Por otra parte, cuando las personas intentan expresar sus emociones, estas son hechas de manera negativa; originando así el deterioro de las relaciones sociales al interior del trabajo. Puesto que las conversaciones se marcan con hostilidad e irritación, por lo que el dialogo puede reducirse solamente a temas de trabajo. También el trabajo en equipo se desintegra, ya que la hostilidad lleva a que los miembros se distancien y eviten a las personas que sufren *burnout*. Este aislamiento también impide que las personas busquen apoyo emocional en otros, comenzando así una espiral descendente que lleva a las fases finales del *burnout* (Buzzeti, 2005).

### **3.4 Estrés en docentes**

Las personas que laboran dentro de los trabajos denominado “profesiones asistenciales”, como los profesionales de la enseñanza, de todos los niveles en general, pueden encontrarse fuertemente afectados por el estrés y sometidos a un gran desgaste profesional. Se sabe que esta profesión exige entrega, implicación, ciertos niveles de idealismo y un indudable servicio a los demás, si todo esto se asienta sobre una personalidad “perfeccionista” con un alto grado de autoexigencia y con una gran tendencia a implicarse en el trabajo, podemos finalmente obtener un desequilibrio entre las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005).

Jiménez, Jara y Miranda (2012), apoyan a lo expuesto por los autores anteriores, al explicar que, dentro de los grupos de riesgo, la enseñanza es una profesión que puede llegar a padecer altos niveles de estrés, incluso por encima de otras profesiones de riesgo. En muchos casos, este estrés

laboral crónico puede dar origen a la aparición del conocido síndrome de estar quemado por el trabajo o *burnout*, y junto a ellos puede aparecer toda una serie de sintomatología física o psicósomática concomitante asociada al estrés laboral crónico.

Así mismo Extremada, Rey y Peña (2010), amplían el panorama al indicar que las fuentes implicadas en la aparición del estrés laboral dentro del contexto educativo son múltiples, incluyendo aspectos a nivel organizacional como conflicto con compañeros, escasez de recursos materiales, espaciales o personales; también contribuye la falta de reconocimiento social del docente; además del conflicto de rol, presiones de tiempo; a nivel interpersonal puede influenciar la falta de motivación de los estudiantes, las conductas disruptivas, los padres pocos comprensivos o colaboradores; mientras que a nivel personal se verían influenciados por expectativas laborales no cumplidas; baja autoestima, introversión, entre otros.

### **3.5 *Burnout* en docentes**

Se ha confirmado que los docentes tienen mayor riesgo a desarrollar diferentes trastornos y síndromes, siendo estas superiores a otras profesiones: dos veces mayor que los oficinistas, dos y media que los profesionales de la salud, y tres que los obreros de los servicios públicos (Lodolo, et al., 2004). Pero el síndrome que más auge ha tenido en estos últimos años ha sido el *burnout* (Oramas, 2013). Según el estudio realizado por el Colegio de Profesores A.G. (2000), y la Universidad Católica Chilena confirmaron que los profesionales de la práctica docente son los que se encuentran en un riesgo constante, por ser el *burnout* un síndrome específico del estrés asociado a profesiones que están en contacto con relaciones interpersonales demandantes, a la sobre carga laboral, al hecho de ser blanco de recurrentes agresividades por parte de autoridades, compañeros, padres de familia y alumnos. Características que se ajustan a la labor de los profesores.

Además en la actualidad los profesionales dedicados a la docencia se encuentran en un riesgo constante a este síndrome debido a la sobrecarga laboral y al hecho de ser el blanco de críticas y exigencias por parte de los directivos de las instituciones educativas, de los padres de familia y de los estudiantes. Estos actos conllevan a los docentes, a mostrarse irritables e intolerantes, los cuales cooperaran en deteriorar la relación con los alumnos, en el ausentismo reiterado a los centros educativos y al aumento en el pedido de licencias médicas (Sánchez y Farfan, 2007).

Gil-Monte y Peiró (2009), amplían el panorama al indicar que, la carencia de apoyo por parte de los compañeros de trabajo, los supervisores, la dirección o administración de las organizaciones, son inherentes que pueden repercutir en los problemas internos entre la institución y el individuo, además, el desbarajuste en el ámbito laboral, la excesiva competencia entre los compañeros y la insuficiencia de herramientas, también incrementan el *burnout* docente. Además, Atance (2002), señala que las relaciones interpersonales negativas que se establecen entre los compañeros del establecimiento educacional, se perfilan como un factor de riesgo en la manifestación del síndrome de *burnout*.

El educador no recibe ningún adiestramiento específico, ni preparación psicológica para contraponerse a la desmoralización del alumnado, además carecen de medios para solucionar los problemas de grupo. De ahí que la ineptitud para solucionar los conflictos cotidianos cause problemas psicológicos y tensión laboral. Junto a ello, las malas condiciones educativas y la falta de reconocimiento social a la tarea del docente inciden de manera determinante en el bienestar de los profesores (Barbosa et al., 2009).

Otro trance que se ha presentado en los últimos años en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, ha sido la dificultad en el desempeño académico y la falta de grupos operativos de trabajo, debido a una inadecuada distribución de los grupos de alumnos en los diferentes turnos

(matutino y vespertino); en el turno matutino existen grupos hasta de 50 alumnos y en el turno vespertino hay un promedio de 54 alumnos regulares (Balcázar, 2012).

### **3.6 Hipótesis de investigación**

#### **3.6.1 Hipótesis general**

Existe asociación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

#### **3.6.2 Hipótesis específicas**

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento centrado en la solución del problema y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento auto focalización negativa y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento reevaluación positiva y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento expresión emocional abierta y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento evitación y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento búsqueda de apoyo social y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Determinar si existe asociación entre la estrategia de afrontamiento religión y el síndrome de *burnout* en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este

## Capítulo III

### Materiales y métodos

#### 1. Método de la investigación

El estudio tuvo un diseño no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo-correlacional, debido a que no hubo manipulación de las variables. Se describieron a cada una de las variables y se analizó la asociación que existe entre estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de *Burnout* (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

#### 2. Variables de la investigación

##### 2.1 Estilos de afrontamiento al estrés

Chorot y Sandin (2003) declaran que el afrontamiento al estrés hace referencia a los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés; es decir, para tratar tanto con las demandas externas o internas generadoras del estrés, como con el malestar psicológico que suele acompañar al estrés, por eso este concepto posee un gran interés en el ámbito de la psicología social, ya que el modo en que el individuo hace frente al estrés puede actuar como importante mediador entre las situaciones estresantes y la salud.

##### 2.2 Síndrome de *burnout*

Maslach (1976) define al *burnout* como una manifestación comportamental del estrés laboral, caracterizada por generar una pérdida graduable de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros. Además, es entendido como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, la despersonalización en el trato con usuarios, y dificultad para la realización personal.

### 2.3 Matriz de operacionalización de las variables

A continuación en la tabla 1 se presenta la matriz de operacionalización de la variable de estrategias de afrontamiento al estrés.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de estrategias de afrontamiento al estrés y sus dimensiones.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría de respuestas
Estrategias de afrontamiento al estrés	Focalizada en la solución del problema	Establece un plan de acción.	1, 8, 15, 22, 29,	0= Nunca 1= Pocas veces 2= A veces 3=Frecuentemente 4= Casi siempre
		Habla con las personas indicadas.	36	
	Auto-focalización negativa	Analiza las causas del problema.		
		Sigue pasos concretos.		
	Reevaluación positiva	Auto culparse.	2,9,16,23,30,37	
		Sentir indefensión ante el problema.		
	Expresión emocional abierta	Dejar todo como esta.		
		Resignarse.		
Evitación	Saca algo positivo de la situación.	3,10,17,24,31,38.		
	Comprende que hay cosas más importantes.			
Búsqueda de apoyo social	Ve los aspectos positivos para sacar lo bueno de la situación.			
	Insulta a otras personas.	4,11,18,25,32,39		
Religión	Agrede a alguien.			
	Se irrita con las personas.			
	Expresa de forma inadecuada sus emociones negativas.			
	Practica deporte para olvidar el problema.	5,12,19,26,33,40.		
	Concentrarse en otra cosa para tratar de olvidar la situación estresante.			
	Tiende a volcarse en el trabajo u otras actividades.			
	Pide consejo a parientes o amigos.	6,13,20,27,34,41.		
	Cuenta sus sentimientos a los demás.			
	Pide orientación.			
	Expresa sus preocupaciones a los demás.			
	Acude a la iglesia para orar a Dios.	7,14,21,28,35,42.		
	Pide ayuda espiritual.			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría de respuestas
Ora buscando una solución.				

A continuación en la tabla 2 se presenta la matriz de operacionalización de la variable *burnout*.

Tabla 2

*Matriz de operacionalización del síndrome de burnout y sus dimensiones.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Categoría de respuestas
Síndrome de <i>burnout</i> .	Cansancio emocional	Se siente emocionalmente agotado. Al levantarse en las mañanas se siente agotado por el trabajo. Siente cansancio de trabajar con la gente. Siente que su trabajo le está agotando.	1,2,3,6,8,13,14,16,20.	0= Nunca. 1= Algunas vez al año o menos. 2= Una vez al año o menos. 3= Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana.
	Despersonalización	Trata a las personas como si fueran objetos. Se preocupa que el trabajo le está volviendo insensible con las personas. No le importa lo que le ocurre a las personas que se relaciona en el trabajo.	5,10,11,15,22.	5= Varias veces a la semana. 6= A diario
	Realización personal	Entiende fácilmente a las demás personas. Trata con eficacia los problemas de los demás. Crea con facilidad un clima agradable en el trabajo. Trata de forma adecuada los problemas emocionales.	4,7,9,12,17,18,19,21.	

### 3. Delimitación geográfica y temporal

La investigación se realizó en 7 instituciones educativas estatales ubicadas en Ñaña – Lima Este. Puerto, La Cruz, La Era y los Girasoles. El proceso se inició en junio, la ejecución se realizó en diciembre del 2017, y el informe final se presentará en febrero del 2018.

#### 4. Participantes

El muestreo fue de tipo no probabilístico, estuvo conformado por 204 docentes que pertenecían a instituciones educativas estatales de Ñaña, de ambos sexos, cuyas edades oscilaron entre 20 y 55 años.

Tabla 3

*Datos sociodemográficos de docentes que laboran en instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.*

Variables	Categorías	n	%
Sexo	Masculino	66	32.4%
	Femenino	138	67.6%
Edad	De 20 a 26 años	31	15.2%
	De 27 a 55 años	173	84.8%
Estado civil	Soltero	70	34.3%
	Casado	122	59.8%
	Otros	12	5.9%
Grado de instrucción	Bachiller	8	3.9%
	Licenciado	171	83.8%
	Magister	18	8.8%
	Doctor	7	3.4%
Procedencia	Costa	122	59.8%
	Sierra	62	30.4%
	Selva	18	8.8%
	Extranjero	2	1%

En la tabla 3 se muestran las características sociodemográficas de los participantes, se observa que el 67.6% de la población pertenecen al sexo femenino y el 32.4% al sexo masculino, asimismo se percibe que el 15.2% oscilan entre las edades de 20 a 26 años y el 84.8% entre las edades de 27 a 55 años; concerniente al grado de instrucción se advierte que el 3.9% de los encuestados son Bachilleres, el 83.8% son Licenciados, el 8.8% Magister y el 3.4% Doctores; en cuanto al estado civil se observa que, el 59.8% son casados, el 34.3% son solteros y el 5.9% se encuentra en otra

situación sentimental. En relación al lugar de procedencia, se percibe que el 59.8% de los docentes, son de la costa, el 30.4% de la sierra, el 8.8% de la selva y el 1% del extranjero.

## **5. Criterios de inclusión y exclusión.**

### **5.1 Criterios de inclusión**

- Docentes de ambos sexos (masculino y femenino).
- Docentes cuyas edades oscilan entre 20 a 55 años.
- Docentes que enseñan en el nivel secundario.
- Docentes que aceptaron y estuvieron de acuerdo con resolver los cuestionarios.
- Docentes que trabajen en instituciones educativas estatales de la localidad de Ñaña.

### **5.2 Criterios de exclusión**

- Docentes mayores de 55 años y menores de 20 años.
- Docentes que no enseñan en el nivel secundario.
- Docentes que no respondieron de manera voluntaria los cuestionarios.
- Docentes que no pertenecieron a instituciones educativas estatales de la localidad de Ñaña.

## **6. Instrumentos**

### **6.1 Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE)**

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) fue diseñado por los españoles Bonifacio Sandín y Paloma Chorot en 1994. Para efectuar 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 y 4 es igual a casi siempre. Esta escala consta 42 ítems y siete estilos básicos de afrontamiento, los cuales son: afrontamiento Focalizado en la solución del problema, evaluado por los ítems 1, 8, 15, 22, 29,36. Afrontamiento de Autofocalización negativa, representado por los

ítems 2, 9, 16, 23, 30, 37. Afrontamiento de reevaluación positiva, interpretado por los ítems 3, 10, 17, 24, 31, 38. Afrontamiento de expresión emocional abierta, evaluado por los ítems 4, 11, 18, 25, 32, 39. Afrontamiento de evitación, representado por los ítems 5, 12, 19, 26, 33, 40. Afrontamiento de búsqueda de apoyo social, interpretado por los ítems 6, 13, 20, 27, 34, 41. Y Afrontamiento de religión, evaluado por los ítems 7, 14, 21, 28, 35, 42. Asimismo, cuenta con un coeficiente de fiabilidad que oscila entre  $0.405 > 0.875$  ( $p=0,001$ ) y la validez se obtuvo a través de criterio de jueces (0.80 y 1).

## **6.2 Perfil de Cuestionario de *Burnout* de Maslach para docente (MBI-Ed)**

Inventario de *burnout* de Maslach (MBI) fue adaptado por Fernández (2002), en Lima Metropolitana, este instrumento fue acoplado para docentes de primaria y secundaria, de centros educativos estatales y privados. Consta de 22 ítems que están distribuidos en 3 subescalas que son cansancio emocional, Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo cuya puntuación máxima es 54. La despersonalización está formada por 5 ítems, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento la puntuación máxima 30. La realización personal se compone de 8 ítems, evalúa los sentimientos de autoeficacia. Por último la realización personal en el trabajo, obtiene una puntuación máxima de 48.

Para efectuar 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 6. Donde 0 es igual a nunca; 1 es igual a pocas veces al año o menos; 2 igual a una vez al mes o menos; 3 es igual a unas pocas veces al mes; 4 es igual a una vez a la semana; 5 es igual a pocas veces a la semana; 6 es igual a todos los días.

Para la validación factorial usaron una muestra de 462 maestros. Los resultados obtenidos fueron los siguientes; valores alfa 0,90 para agotamiento emocional, alfa 0,76 para despersonalización, y alfa 0,72 para realización personal en el trabajo. En el segundo estudio los valores fueron alfa 0,88, alfa 0,74 y alfa 0,72, respectivamente. Dado que la prueba tiene un origen inglés y una traducción española, se procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística, utilizando para ello el criterio de jueces, con el fin de garantizar que el instrumento corresponda a nuestro contexto, tal como propone Marín (1986). La validez del instrumento fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces. Una vez cuantificados los hallazgos se aplicó el coeficiente V de Aiken, los cuales indicaron que todos los ítems alcanzan niveles adecuados de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido (Fernández, 2002).

También estudiaron la validez de constructo, por medio del método intraprueba, efectuaron el Análisis Factorial Confirmatorio, de esta manera establecieron que los tres factores obtenidos en la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Por lo que concluyeron que el modelo es corroborado en los datos evaluados, por lo tanto, el Inventario de *burnout* de Maslach presenta validez de constructo (Fernández, 2002).

El análisis del área de Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del Inventario de Maslach, todos los ítems alcanzan correlaciones ítem-test corregidas superiores a 0,27. En tanto que la confiabilidad estudiada por medio del coeficiente alfa de Cronbach ascendió a 0,78, lo que nos lleva a concluir que los ítems de estas áreas permiten obtener puntajes confiables.

## **7. Proceso de recolección de los datos**

En primera instancia se envió un documento a las instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este, con la finalidad de realizar la aplicación de las escalas de estudio. Una vez obtenido el permiso se procedió a la recolección de datos durante el mes de diciembre. Los cuales se aplicaron bajo consentimiento informado, las mismas que están descritas en la primera hoja previa a las escalas. Además se brindó las instrucciones de forma verbal para el desarrollo de los cuestionarios. Así mismo los datos fueron recogidos en un solo momento con la utilización de dos escalas valorativas con respuesta de tipo Likert. Las pruebas fueron aplicadas en las mañanas, antes de la jornada de trabajo, en un tiempo de 30 a 40 minutos.

## **8. Procesamiento y análisis de los datos**

Los datos fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS versión 22. Los análisis estadísticos que se realizaron son de naturaleza descriptiva y correlacional, asimismo las pruebas estadísticas utilizadas en este estudio fueron las siguientes: a nivel descriptivos: tablas estadísticas y a nivel inferencial, la prueba de Chi cuadrada.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 1. Resultados

##### 1.1 Análisis descriptivos

##### 1.1.1 Niveles de estrategias de afrontamiento al estrés

A continuación se muestra el análisis estadístico de los niveles de afrontamiento al estrés de los docentes, que laboran en instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Tabla 4

*Niveles de las estrategias afrontamiento al estrés en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.*

Estrategias de afrontamiento al estrés	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Focalizado en la solución del problema	68	33.3%	78	38.2%	58	28.4%
Reevaluación positiva	68	33.3%	88	43.1%	48	23.5%
Auto-focalización negativa	69	33.8%	67	32.8%	68	33.3%
Expresión emocional abierta	88	43.1%	65	31.9%	51	25%
Evitación	77	37.7%	71	34.8%	56	27.5%
Búsqueda de apoyo social	67	32.8%	77	37.7%	60	29.4%
Religión	71	34.8%	64	31.4%	69	33.8%

En la tabla 4 se observa que el 43.1% de los docentes utilizan en niveles moderados la estrategia de afrontamiento al estrés de “reevaluación positiva”; asimismo se percibe que el mismo porcentaje de los docentes utilizan en niveles bajos o pocas veces la estrategia expresión emocional abierta; además se encontró que el 37.7% tiende a utilizar moderadamente la estrategia búsqueda de apoyo social.

### 1.1.2 Niveles de estrategias de afrontamiento al estrés según datos sociodemográficos

Seguidamente se presenta el análisis estadístico de las estrategias de afrontamiento según los datos sociodemográficos de género, edad y estado civil, en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Tabla 5

*Estrategias de afrontamiento al estrés según género en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.*

Estrategias de Afrontamiento	Masculino						Femenino					
	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Focalizado en la solución del problema	24	36.4%	22	33.3%	20	30.3%	44	31.9%	56	40.6%	38	27.5%
Reevaluación positiva	28	42.4%	25	37.9%	13	19.7%	40	29%	63	45.7%	35	25.4%
Auto-focalización negativa	22	33.3%	20	30.3%	24	36.4%	47	34.1%	47	34.1%	44	31.9%
Expresión emocional abierta	30	45.5%	18	27.3%	18	27.3%	58	42%	47	34.1%	33	23.9%
Evitación	27	40.9%	18	27.3%	21	31.8%	50	36.2%	53	38.4%	35	25.4%
Búsqueda de apoyo social	23	34.8%	30	45.5%	13	19.7%	44	31.9%	47	34.1%	47	34.15
Religión	34	51.5%	19	28.8%	13	19.7%	37	26.8%	45	32.6%	56	40.6%

En la tabla 5 se observa que el 45.5% de los varones utilizan la estrategia búsqueda de apoyo social en niveles moderados, también el 45.5% de ellos recurren pocas o ninguna vez a la estrategia de afrontamiento de reevaluación positiva. En las mujeres se halló que en un nivel promedio el 45.7% utiliza la estrategia de reevaluación positiva; también se observa que el 40.6% de ellas, tiende a emplear la religión como estrategia de afrontamiento al estrés.

Tabla 6

*Estrategias de afrontamiento al estrés según edad en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.*

Estrategia	20 a 26 años						27 a 55 años					
	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Focalizada en la solución del problema	13	41.9%	11	35.5%	7	22.6%	55	31.8%	67	38.7%	51	29.5%
Reevaluación positiva	12	38.7%	14	45.2%	5	16.1%	56	32.4%	74	42.8%	43	24.9%
auto-focalización negativa	10	32.3%	9	29%	12	38.7%	59	34.1%	58	33.5%	56	32.4%
Expresión emocional abierta	8	25.8%	10	32.3%	13	41.9%	80	46.2%	55	31.8%	38	22%
Evitación	10	32.3%	12	38.7%	9	29%	67	38.7%	59	34.1%	47	27.2%
Búsqueda de apoyo social	7	22.6%	14	45.2%	10	32.3%	60	34.7%	63	36.4%	50	28.9%
Religión	9	29%	15	48.4%	7	22.6%	62	35.8%	49	28.3%	62	35.8%

En la tabla 6 se percibe que el 41.9% de los docentes cuyas edades oscilan entre 20 a 26 años utilizan un nivel alto la estrategia expresión emocional abierta, así mismo el 45.2%, de ellos, en un nivel promedio, recurren a la estrategia de afrontamiento búsqueda de apoyo social. De los docentes cuyas edades oscilan entre 36 a 50 años, el 42.8% tienden a utilizar en un nivel promedio la estrategia de reevaluación positiva; también se halló que el 46.2% de ellos, utiliza un nivel bajo la estrategia expresión emocional abierta.

Tabla 7

*Distribución de estrategias de afrontamiento al estrés según estado civil.*

Estrategias de afrontamiento	Solteros						Casados					
	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Focalizado en la solución de problemas	29	41.4%	24	34.3%	17	24.3%	39	32%	49	40.2%	34	27.9%
Reevaluación positiva	24	34.3%	32	45.7%	14	20%	40	32.8%	52	42.6%	30	24.6%
Auto-focalización negativa	23	32.9%	24	34.3%	23	32.9%	41	33.6%	39	32%	42	34.4%
Expresión emocional abierta	28	40%	21	30%	21	30%	56	45.9%	39	32%	27	22.1%
Evitación	26	37.1%	21	30%	23	32.9%	47	38.5%	48	39.3%	27	22.1%
Búsqueda de apoyo social	21	30%	23	32.9%	26	37.1%	42	34.4%	48	39.3%	32	26.2%
Religión	22	31.4%	30	42.9%	18	25.7%	46	37.7%	34	27.9%	42	34.4%

En la tabla 7 se observa que el 45.7% de los docentes solteros utilizan un nivel promedio la estrategia de afrontamiento reevaluación positiva; en ese mismo nivel, el 42.9%, de ellos tienden a usar la religión como estrategias de afrontamiento. De los docentes casados se percibe que el 42.6% de ellos, en un nivel promedio utilizan la estrategia reevaluación positiva, en ese mismo nivel el 40.2% de ellos utilizan la estrategias de afrontamiento al estrés focalizado en la solución del problema.

### ***1.1.3 Niveles de burnout***

A continuación presentamos el análisis estadístico de la presencia y ausencia del síndrome de *Burnout*, en docentes de nivel secundaria de colegios estatales de Ñaña, Lima Este.

Tabla 8

*Niveles de Síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.*

	n	%
Ausencia <i>Burnout</i>	199	97.5%
Presencia <i>Burnout</i>	5	2.5%

En la tabla 8 se observa que el 2.5% de docentes encuestados presentan síndrome de *burnout*, mientras que el 97.5% no evidencia *burnout*.

Tabla 9

*Niveles del síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.*

Dimensiones	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	N	%
Agotamiento emocional	143	70.1%	32	15.7%	29	14.2%
Despersonalización	126	61.8%	36	17.6%	42	20.6%
Realización personal	45	22.1%	81	39.7%	78	38.2%

En la tabla 9 se observa que el 14.2% de los docentes evidencian niveles altos de agotamiento emocional, el 20.6% niveles altos de despersonalización, mientras que el 22.1% de ellos niveles bajos de realización personal.

#### **1.1.4 Nivel de burnout según datos sociodemográficos**

Seguidamente se presenta el análisis estadístico de los datos sociodemográficos del Síndrome de *Burnout* en docentes de instituciones estatales de Ñaña, Lima Este.

Tabla 10

*Datos sociodemográficos del burnout en docentes de instituciones educativas estatales según sexo, estado civil, edad y grado de instrucción.*

		Presencia de <i>Burnout</i>		Ausencia de <i>burnout</i>	
		n	%	n	%
Sexo	Masculino	2	3%	97	64%
	Femenino	3	2.2%	135	97.8%
Estado Civil	Soltero	0	0%	70	100%
	Casado	5	4.1%	117	95.9%
	Otros	0	0%	12	100%
	De 20 a 26 años	0	0%	31	100%
Edad	De 27 a 55 años	5	2.9%	168	97.1%
	Bachiller	0	0%	8	100%
Grado de instrucción	Licenciado	5	2.9%	166	97.1%
	Magister	0	0%	18	100%
	Doctor	0	0%	7	100%

En la tabla 10 se observa que según el sexo, el 3% de los varones evidencia *Burnout*, y el 2.2% de mujeres también manifiesta el síndrome. En relación al estado civil, se constata que el 4,1% de casados presenta *burnout*, mientras que los solteros y los que se encuentran en otra situación sentimental, no evidencian el síndrome. En cuanto a la edad se percibe que el 2.9% de docentes que oscilan entre las edades de 27 a 55 años, padecen *burnout*; en tanto que, los docentes cuyas edades oscilan entre 20 a 26 años de edad no presentan el síndrome. En relación al grado de instrucción denota que, los Licenciados evidencian *burnout* en un 2.9%, mientras que los Bachilleres, Magister y Doctores no evidencian el síndrome.

## **2. Asociación entre variables**

Seguidamente se presenta el análisis estadístico para la asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el Síndrome de *Burnout*, en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Tabla 11

*Asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.*

	$\chi^2$	gl	p
Búsqueda de apoyo social	3.321	2	.190
Expresión emocional abierta	4.156	2	.125
Religión	5.226	2	.073
Focalizada en la solución del problema	2.161	2	.339
Evitación	0.150	2	.928
Auto focalización negativa	2.907	2	.234
Reevaluación Positiva	9.291	2	.010

En la tabla 11, se observa que existe asociación significativa, entre el estrategia de afrontamiento reevaluación positiva, y el Síndrome de *Burnout*, ( $\chi^2= 9.291$ ; gl = 2, p =.01). No obstante, se aprecia que no existe asociación significativa entre las demás estrategias de afrontamiento al estrés y el Síndrome de *Burnout* (p>0.05).

## 2. Discusión

El Síndrome de *Burnout* ha sido estudiado de diferentes perspectivas e indagado en distintas profesiones, lo que ha llevado a complejizar la identificación, tratamiento y correlación con diversas variables. Las investigaciones comunmente lo relacionan con variables como edad, horas y horarios de trabajo, organización y la forma en cómo los colaboradores confrontan el síndrome; generalmente porque estas variables exacerban el *burnout* (Muñoz y Piernagorda, 2011). Por otro lado, la teoría indica que las estrategias de afrontamiento al estrés no solamente mitigan el impacto de los agentes estresantes generadores de *burnout*, sino que además influyen en optimizar la percepción de las demandas ambientales apreciadas como agobiantes (Sepúlveda, Romero y Jaramillo, 2012). Por ello, el presente estudio tuvo como objetivo principal el análisis de la

asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el Síndrome de *Burnout* en los docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.

Los resultados mostraron que la estrategia de afrontamiento focalizada en la solución del problema no se asoció significativamente con el Síndrome de *Burnout*. Martínez (2015) tampoco halló relación entre estas dos variables, este resultado obtuvo de 221 docentes que laboraban en instituciones educativas públicas y privadas de España. Explicaron que esta estrategia no se relacionaba con el *burnout*, debido a la falta de correlación con el agotamiento emocional, ya que es el síntoma más predominante para determinar el síndrome. Por su parte, Lazarus y Folkman (citado por Martínez, et., al, 2004) definen a la estrategia focalizada en la solución del problema, como un conjunto de acciones y conductas que realiza el individuo con el propósito de resolver o modificar la dificultad y así disminuir el estrés. Por otro lado, se sabe que el *burnout*, es un síndrome complejo que también está influenciado por las condiciones laborales como, la carga laboral, el número de estudiantes por salón, el clima organizacional, y la diversidad y ambigüedad de roles que asumen los docentes de educación secundaria, entre otros (Fajardo, 2017). Entendido esto se deduce que esta estrategia no se asociaría con el *burnout* debido a que hay factores psicosociales que sobrepasan los recursos del individuo, donde la estrategia de afrontamiento focalizada en la solución del problema no tiene efecto para la presencia o ausencia del síndrome.

También, se halló que la estrategia de auto focalización negativa no asocia con el *burnout*. Sandín y Chorot (2003) explican que, esta estrategia se caracteriza por el sentimiento de incapacidad para solucionar los problemas (indefensión), donde el individuo se convence de los aspectos negativos, piensa que resulta innecesario hacer algo porque todo irá mal de todos modos, se resigna y asume la propia incapacidad para resolver el problema. Esta estrategia correlacionaría inversamente con la dimensión realización personal, pero no con el *burnout*, así lo corroboraran

Contreras, Juárez y Murrain (2008) y Sánchez (2013) quienes, en sus estudios encontraron dicha relación; concluyeron que esta estrategia estaría más bien relacionada con la autoestima alta y baja, por ser esta, la valoración que le damos a nuestro auto concepto, que a su vez favorece a la buena realización personal. En el presente estudio no se halló asociación debido a que asociamos con la presencia y ausencia del *burnout*, mas no con las dimensiones.

Asimismo se encontró que la estrategia de reevaluación positiva se asocia significativamente con la ausencia de *burnout*. Los resultados hallados coincidieron con los estudios realizados por Muñoz y Correa (2012) y Muñoz, Piernagorda y Diana (2011); ambos autores concuerdan que percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante, reduce el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, ya que esta estrategia tiende a brindar tranquilidad, seguridad y convicción de que la dificultad trae consigo efectos positivos. Esta concepción es respaldada por Espinoza, Contreras y Esguera (2009) quienes explican que esta estrategia, debido a sus funciones adaptativas, brinda oportunidad para resistir y superar las demandas; pero sobre todo para resignificar el problema, por lo que presenta una tendencia a disminuir de manera sustancial los signos y síntomas del síndrome de *burnout*. Sin embargo es importante señalar que en esta investigación se halló que esta estrategia no se encuentra bien desarrollada, ya que solo el 23.5% de la población tiende a emplearla como mecanismo de afronte.

Con respecto a la estrategia expresión emocional abierta no se asocia con el *burnout*. Muñoz y Muñoz (2012) en Colombia encontraron resultados similares a nuestro estudio, no hallaron una relación con el *burnout*, solo una correlación negativa con la despersonalización, en una población de 120 docentes; los autores puntualizaron, que utilizar esta estrategia produce una pérdida de empatía por las demás personas con más probabilidad de respuestas agresivas

(despersonalización); Quiroz (2012) explica que esta estrategia hace referencia a la utilización de actos hostiles tales como irritarse, agredir a alguien, descargar el mal humor, luchar, desahogarse emocionalmente, etc. Por tanto, se trata de una estrategia usada para expresar emociones de forma abierta, precisamente para neutralizarlas o aliviar tensiones. Asimismo Rodríguez y Cabrera (2015) explican que estas actitudes no disminuyen ni exacerban el agotamiento emocional y la realización personal. Debido a que el agotamiento emocional tiene un antecedente físico y psicológico, que no se recupera con el descanso, mientras que la realización personal está más ligada a la valoración propia y la autoestima del sujeto. Evidentemente esta estrategia no mantiene una influencia directa o inversa con las tres dimensiones del síndrome.

También se halló que, no existe asociación significativa entre la estrategia de evitación y el síndrome de *burnout*. Sánchez (2013) halló el mismo resultado en Ecuador, con 100 profesionales de la salud; sin embargo encontraron una correlación significativa con la dimensión agotamiento emocional, concluyó que el agotamiento emocional es la manifestación primaria del síndrome, caracterizada por sensaciones de fatiga, cansancio y exhaustividad; y que éstas se mantienen e incrementan a partir de conductas evasivas. Sandín y Chorot (2002), explican que la estrategia de evitación, se caracteriza por utilizar alternativas de escape que liberen la tensión acumulada, con el propósito de bloquear sensaciones desagradables e ignorar eventos problemáticos. Sin embargo, cabe resaltar que esta estrategia no mantiene relación alguna con las dimensiones de despersonalización y realización personal, así lo confirman diferentes investigaciones como, Arias, Justo, y Muñoz, (2014), Caycho (2015), Montoya y Moreno (2012), entre otras. Por lo tanto intuimos que en nuestro estudio, la estrategia Evitación, no se asocia con el *burnout*, debido a que la presencia del síndrome se compone de alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal, mas no de una sola dimensión (Fernández, 2002).

En relación a la estrategia de búsqueda de apoyo social tampoco se halló asociación significativa con el *burnout*. Fernández (2009) explica que esta estrategia son todos los esfuerzos por buscar ayuda, orientaciones y consejos de otras personas ante situaciones estresantes. Afirma que la creación de un buen clima social en el trabajo mejora el rendimiento y la seguridad, siendo esencial en este aspecto el apoyo social, ya que éste interactúa en los procesos de estrés, reduciendo, eliminando o simplemente modificando la percepción de los estresores. No obstante, no tendría el mismo efecto con el *burnout*, ya que este síndrome se caracteriza por ser la etapa final del estrés laboral crónico, además a diferencia del estrés, éste sólo tiene efectos de índole negativo para el individuo (Maslach citada por Juárez, 2015). Por su parte Vélchez y Vélchez (2015) constatan la afirmación del autor anterior; gracias a una intervención que realizaron a un grupo de docentes, el objetivo fue erradicar el estrés y *burnout*, recurrieron a la técnica de grupos operativos, a través de la sensibilidad profesional hacia el trabajo docente y apelaron el apoyo social de personas afines a los intervenidos; finalmente concluyeron que la estrategia previene y confronta el estrés, pero no obtuvieron los mismos resultados con el *burnout*, recurriendo así al tratamiento cognitivo conductual, reestructuración cognitiva y ensayo conductual como métodos de intervención. Por lo expuesto anteriormente se entiende que esta estrategia se relacionaría con el estrés y tiene efectos sobre éste, más no así con el *burnout*.

Respecto a la séptima hipótesis específica, se encontró que la estrategia de afrontamiento al estrés denominada religión no se asocia con el síndrome de *burnout*. Semejantes resultados obtuvieron Muñoz y Correa (2012), Sánchez (2013), Martínez (2015) al no hallar relación con el síndrome, ni con sus dimensiones. Sandín y Chorot (2002) explican que esta estrategia hace referencia a la actividad de orar, rezar y a creer en la ayuda espiritual de un líder o Dios, como medios para solucionar las dificultades. Por otro lado, Barboza et al., (2009) explican que los

docentes tienen mayor riesgo a desarrollar diferentes síndromes, en especial el *burnout*, estos riesgos son superiores a otras profesiones como los oficinistas, los profesionales de la salud y los obreros de los servicios públicos; ya que el *burnout* es una consecuencia exclusiva de estresores interpersonales en el contexto laboral, donde el exceso de contacto con los individuos beneficiados de servicios, ocasiona cambios negativos en la actitud y conducta de los beneficiarios. Además (Lodolo, et. al, 2004) afirma que la práctica docente se encuentran en un riesgo constante al *burnout*, por ser un síndrome asociado a profesiones que están en contacto con relaciones interpersonales demandantes, a sobre carga laboral, al hecho de ser blanco de recurrentes agresividades por parte de padres de familia y alumnos; características que se ajustan a la labor de los profesores. Por ello se deduce que en nuestra población usar la religión como estrategia de afrontamiento no favorece la prevención o exacerbación del *burnout*, ya que, está influenciado por diferentes factores psicosociales, asimismo la docencia es una profesión que por sus características laborales es muy proclive al *burnout*. Por lo que, en este estudio la práctica religiosa, no tendría una influencia directa o inversa con el síndrome.

### **3. Conclusiones**

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar si existe asociación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y Síndrome de *Burnout* en docentes de instituciones educativas de Ñaña, Lima Este, llegando a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general, existe asociación significativa, entre la estrategia de afrontamiento Reevaluación positiva, y el Síndrome de *Burnout*, ( $\chi^2= 9.291$ ;  $gl = 2$ ,  $p = .01$ ). No obstante no existe asociación significativa entre la demás estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout*.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se encontró que la estrategia de afrontamiento focalizada en la solución del problema no se asocia con el *burnout*. Esta estrategia se caracteriza por acciones y conductas que realiza el individuo con el propósito de resolver o modificar la dificultad y así disminuir el estrés, sin embargo, en este estudio, esta estrategia no se asociaría con el *síndrome* debido a que hay factores psicosociales que sobrepasan los recursos del individuo, donde el afrontamiento focalizado en la solución del problema no tiene efecto para la presencia o ausencia del síndrome.

En cuanto al segundo objetivo específico, se halló que la estrategia de auto focalización negativa no asocia con el *burnout*, esta estrategia se caracteriza por el sentimiento de incapacidad para solucionar los problemas, el individuo se convence de los aspectos negativos, se resigna y asume la propia incapacidad para resolver el problema. En diferentes investigaciones, esta estrategia correlaciona inversamente con la dimensión realización personal. En el presente estudio no se halló asociación debido a que asociamos con la presencia y ausencia del *burnout*, mas no con las dimensiones.

Concerniente al tercer objetivo se encontró que la estrategia de reevaluación positiva se asocia significativamente con la ausencia de *burnout*. Esta estrategia, debido a sus funciones adaptativas, brinda oportunidad para resistir y superar las demandas; pero sobre todo para resignificar el problema, por lo que presenta una tendencia a disminuir de manera sustancial los signos y síntomas del síndrome de *burnout*.

Referente al cuarto objetivo, hallamos que la estrategia expresión emocional abierta no se asocia con el *burnout*. Esta estrategia hace referencia a la utilización de actos hostiles tales como irritarse, agredir a alguien, descargar el mal humor, luchar y desahogarse emocionalmente. Estas actitudes no disminuyen ni exacerbaban el agotamiento emocional y la realización personal. Entendido esto

podemos afirmar que en nuestro estudio no existe asociación con el *burnout*, porque esta estrategia no mantiene una influencia directa o inversa con las tres dimensiones del síndrome.

En relación al quinto objetivo, no existe asociación entre la estrategia de evitación y el síndrome de *Burnout*. Estrategia se caracteriza por utilizar alternativas de escape que liberen la tensión acumulada, con el propósito de bloquear sensaciones desagradables e ignorar eventos problemáticos. Sin embargo, cabe resaltar que esta estrategia en diferentes investigaciones ha demostrado que no mantiene relación alguna con las dimensiones de despersonalización y realización personal. Por lo tanto, intuimos que en nuestro estudio, la estrategia Expresión emocional abierta no se asocia con el *burnout*, debido a que la presencia del síndrome se compone de alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal, mas no de una sola dimensión.

Respecto al sexto objetivo, se halló que la estrategia de búsqueda de apoyo social no asocia con el *burnout*. Se sabe que un buen clima y apoyo social, interactúa en los procesos de estrés, reduciendo, eliminando o simplemente modificando la percepción de los estresores. No obstante, no tendría el mismo efecto con el *burnout*, ya que este síndrome se caracteriza por ser la etapa final del estrés laboral crónico, además a diferencia del estrés, éste sólo tiene efectos de índole negativo para el individuo. Por lo expuesto anteriormente sustentamos que en nuestro estudio no se halló asociación, debido a que esta estrategia se relaciona con el estrés y tiene efectos sobre éste, más no así con el *burnout*.

Respecto a la séptima hipótesis específica, se encontró que la estrategia de afrontamiento al estrés denominada religión no se asocia con el síndrome de *burnout*. Esta estrategia hace referencia a la actividad de orar, rezar y a creer en la ayuda espiritual de un líder o Dios, como medios para solucionar las dificultades. Sin embargo, la docencia es una profesión que por sus características

laborales es muy proclive al *burnout*, debido a diferentes aspectos psicosociales aversivos. Por lo que, en este estudio la práctica religiosa, no tendría una influencia directa o inversa con el síndrome.

#### **4. Recomendaciones**

- Desarrollar programas que ayuden al fortalecimiento de la práctica de estrategias de afrontamiento al estrés en docentes de las instituciones educativas en los diversos niveles para lograr factores protectores frente a situaciones estresantes, ya que son una población proclive al síndrome.
- Incentivar el estudio de la presencia del síndrome de en las instituciones educativas en sus diversos niveles, estratos y otras de importancia de estudio, ya que se encontró que si existe presencia de *burnout*.
- Promover el apoyo psicológico a docentes de las instituciones educativas que presenten dificultades en relación al manejo de situaciones estresantes a través de charlas, talleres, consultas y otras instancias que permitan manejar los niveles de estrés de manera adecuada, esto en vista de que diferentes estudios revelan que previniendo el estrés laboral, se previene el síndrome de *burnout*.

## Referencia

- Arias, W. Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Revista educacional*, 15(21), 53–76. Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/imf/wp-content/uploads/2015/10/S%C3%ADndrome-de-burnout-en-profesores-PUCP.pdf>
- Arias, W., Justo, O. y Muñoz, E. (2014). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de Arequipa. *Revista de psicología*, 9(4) 30–38. Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/psicologia/wp-content/uploads/2015/03/Sindrome-de-burnout-y-afrontamiento-en-psicologos.pdf>
- Alata, L. y Pari, J. (2015) *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
- Ayala, E. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú* 2011. (Tesis de especialización). Universidad Mayor de San, Lima, Perú.
- Universidad Central de Quito. (2012). *Las estrategias de afrontamiento y los niveles de ansiedad en los pacientes atendidos en la Clínica de Diabetes del Hospital Enrique Garcés* (889). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1682>
- Barraza, M. & Gracia, A. (2015). Estrategias de afrontamiento proactivo ante el estrés generador revista. *Electrónica de Investigación Educativa Sonorese*, 7(17) 56-58 Recuperado de [https://rediesonorese.files.wordpress.com/2015/08/redies-17\\_4\\_abm.pdf](https://rediesonorese.files.wordpress.com/2015/08/redies-17_4_abm.pdf)

- Balcázar, J. (2012). Influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria. *Revista de Educacion*, (319) 291-306 Recuperado de: [revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/logos/article/download/350/262](http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/logos/article/download/350/262)
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach burnout inventory (MBI) en dirigentes del colegio y profesores de Chile*, (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile, Chile.
- Caballero, C., Bresó, E. & González, O. (2015). Burnout en estudiantes universitarios. *Revista psicología desde el Caribe*, 12(4) 34-36. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6217/7432>
- Cárdenas, M., Méndez, L. & González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Revista electrónica actualidades Investigativas en educación*, 14(1) 1-22. Recuperado de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032014000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032014000100005&script=sci_arttext)
- Cano, A. (2016). Los desórdenes emocionales en Atención Primaria. *Article in ansiedad y estres*, 17(1), 75-97 Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio\\_Cano-Vindel/publication/230580870\\_Los\\_desordenes\\_emocionales\\_en\\_Atencion Primaria/links/09e415019b60ac31af000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230580870_Los_desordenes_emocionales_en_Atencion Primaria/links/09e415019b60ac31af000000.pdf)
- Caycho, T. (2015). Estudios sobre burnout y afrontamiento. *Revista interacciones*, 1(2), 105–106. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjlvJzR8PDNAhWHjJAKHRsOCFYQFggaMAA&url=http://ojs.revistainteracciones.com/index.php/ojs/article/download/8/pdf&usg=AFQjCNEJL1htfZDi8P48OELsi67n4xsiCg&sig2=mYW-5BUWZZtiUvT3iLU8xA&bvm=bv.126130881,d.Y2I>

- Cifre, E. y Llorens, S. (2001). Burnout en profesores de la uji un estudio diferencial. *Revista de universitat jaume*, 3(10). Recuperado de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79710/forum\\_2001\\_15.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79710/forum_2001_15.pdf?sequence=1)
- Cotrado, E. y Infantes, U. (2016). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca*, (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de Psicología*. Bogotá: Eco Ediciones
- Unesco. (2005). *Condiciones de salud y trabajo docente* (34). Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001425/142551s.pdf>
- Delgado, A. (2003) el síndrome de burnout en profesores de educación secundaria de lima metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2). Recuperado <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/5149/5387>
- Espinosa, J., Contreras, F. y Esguera, G. (2009). Afrontamiento al estrés y modelo psicobiológico de la personalidad en estudiantes. *Revista diversitas perspectivas en psicología*, 5(1), 87-96. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259008>
- Escudero, M., Ávila, A., y Hernando, J. (2016). Dimensiones de apoyo social con síndrome de burnout en docentes de media. *Pensamiento Psicológico*, 14(2) 7-18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/801/80146474001.pdf>
- Farber, B. (2000). Estrategias de tratamiento para diferentes tipos de agotamiento de maestros. *Journal de psicología clínica*, 56(5) 675-689. Recuperado de [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)10974679\(200005\)56:5%3C675::AID-JCLP8%3E3.0.CO;2-D/full](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)10974679(200005)56:5%3C675::AID-JCLP8%3E3.0.CO;2-D/full)

- Fernández, F. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria. Lima metropolitana. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 5(1) 27-66. Recuperado de <https://www.google.com.pe/fdnhugi5akhu4ncvaqfggamaa&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2881042.pdf&usg=afqjcnhw9g0vbojspnh79rolz1rebeyiua&sig2=ylypyvr-rxwhjlh91kwzhdw&bvm=bv.126130881,d.y2i>
- Fernández, M. (2009). *Percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (Tesis doctoral). Universidad de León, España.
- Ferran, M., González, M., García, Y. y Casas, S. (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Revistas Anales de Psicología*, 31(1) 226-233. Doi: 31.1.163681
- González, R., Souto, J., Rodríguez, C., Fernández, R. y González, L. (2016). La autoestima como variable protectora del Burnout en estudiantes de fisioterapia. *Revista Estudios Sobre Educación*, 30(4) 95-113. Doi: 10.15581/004.30.95-113
- Guerrero, E. & Vicente, F. (1999). Estudios sobre la importancia del factor humano en la realización profesional y personal. Satisfacciones e insatisfacciones de la profesión docente universitaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(1), 581-583 Recuperado de [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1224337428.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1224337428.pdf)
- Luna, L., Mayor, A. y Taype, Á. (2015). Pregrado de medicina humana. Síndrome de burnout en estudiantes de Perú. *Revista anales*, 76(1), 83-84. Doi: 10.15381

- Abadhunter, C. y Chicaiza, C. (2016). *Detección del síndrome de burnout Cuenca en el año 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Martínez, A., Piqueras, J., Candido, J. e Inglés, C. J. (2004). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Investigación y tratamiento psicológico*, 113(5), 1-7. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>
- Martínez, J (2015). Cómo se define el profesorado de secundaria del estrés: *burnout* y estrategias de afrontamiento. *Journal of work and organizational Psychology*, 2(1), 1-9. Recuperado de [www.elsevier.es/rpto](http://www.elsevier.es/rpto).
- Martinez, A. (2010) Vivat academia. *El síndrome de burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión*, 113(7), 3-5. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida sin estrés*. Buenos Aires, Argentina: Asociación saca sudamericana (ACES)
- Miravalles, J. (1986). Cuestionario de maslach burnout inventory. *Revista gabinete Psicológico*, 5. Recuperado de [http://www.javiermiravalles.es/sindrome\\_burnout/cuestionario de maslach burnout inventory.pdf](http://www.javiermiravalles.es/sindrome_burnout/cuestionario_de_maslach_burnout_inventory.pdf)
- Morán, C. (2005). *Estrés burnout y mobbing, recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca, España: Amarú ediciones
- Montejo, E. (2014). *El síndrome de burnout en el profesorado* (Tesis de doctorado). Universidad complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.sim.ucm.es/28333/1/T35729.pdf>

- Montoya, P. y Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Revista de psicología desde el caribe*, 29(1), 204-227. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>
- Moreno, M., Fernández, A., Martínez, M., Yábar, M., Gamarra, O., Aviles, B., & Tadeo, L. (2015). Educativas de educación inicial en el Perú. Estudio comparativo del estrés en las docentes de las instituciones, 5(1), 51-59. Recuperado de [http://www.observatoriorh.org/centro/sites/default/files/webfiles/fulltext/salud%26trabajo\\_2012.pdf](http://www.observatoriorh.org/centro/sites/default/files/webfiles/fulltext/salud%26trabajo_2012.pdf)
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 4(6), 597-621. Recuperado de [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-126.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf)
- Muñoz, C., M Piernagorda, C. & Diana, G. (2011). Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en docentes de básica primaria y secundaria pertenecientes a una institución educativa privada del municipio de cartago (colombia). *Revista Psicogente* 14(26), 389-402. Recuperado de <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/ojs/index.php/psicogente/article/view/394/391>
- Muñoz, C. & Correa, C. (2012). Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. *Revista colombiana de ciencias sociales*, 3(2), 226-242. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjCq8rtwfpNAhVDW5AKHc5zDi0QFgggMAA&url=https://dial>

net.unirioja.es/descarga/articulo/5123799.pdf&usg=AFQjCNFcdXGnn7ENsFULgtXud8gOhsZ9XQ&sig2=ghCfQN-qY-arBbm0zmtolQ

- Oramas, A. (2013) *estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. (Tesis doctoral). Escuela Nacional de Salud Pública, Cuba.
- Ramón, P. (2015) Como se define el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 1–9. Recuperado de <http://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.02.001>
- Jiménez, A., Jara, M., y Miranda, E. (2012). *Burnout*, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista semestral da associação brasileira de psicologia escolar e educacional*, 16(1) 125-134. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>
- Piemontesi, S. y Heredia, E. (2009). Afrontamiento ante exámenes: desarrollos de los principales modelos teóricos para su definición y medición. *Revista anales de psicología*, 25(1), 102-111. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v25/v25\\_1/12-25\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v25/v25_1/12-25_1.pdf)
- Poma, H. (2015). *Prevalencia del síndrome de burnout en docentes odontólogos de la facultad de odontología de la universidad nacional mayor de san marcos en el año 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huerta, R. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8(2) 87-112. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050/3226>
- Quimper, P. (2015). *Síndrome de burnout y satisfacción de necesidades psicológicas básicas en docentes*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6294>

- Quiros, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Rodrigues, M., Rodríguez, R., Rivero, A., Rodríguez, M & Pinzón, J. (2011). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud*, (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.ces.edu.co/index.php/programas-bogota/193-especializacion-en-epidemiologia>
- Rodríguez, J., Pastor, A., y López, S. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicothema*. 5(1) 349-372. Recuperado de <http://www.psicothema.es/pdf/1148.pdf>
- Sánchez, D. (2013). Educación I Cultura. *Estrategias de afrontamiento del burnout en centros de secundaria*. 23(23), 75-93, 75–93. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/EducacioCultura/article/viewFile/275983/363916>
- Educación I Cultura (2012). *Burnout y prevención de riesgos laborales, seguridad y salud*, (3). Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/EducacioCultura/article/viewFile/264982/352607>
- Sandín, B. & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 8(1) 39-54. Recuperado de <http://doi.org/10.5944/rppc.vol.8.num.1.2003.3941>
- Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*, Becerril de la sierra: Madrid editorial CCS
- Sepúlveda, A., Romero, A. y Jaramillo, L. (2012). Estrategias de afrontamiento y su relación con depresión y ansiedad en residentes de pediatría en un hospital de tercer nivel. *Servicio de salud mental*, 69(5), 347-354. Recuperado de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-)

11462012000500005

Silvestre, K. Herrera, S. y Farfán, D. (2015). Estilo de vida y síndrome de burnout en trabajadores de la salud de una clínica privada de Lima. *Revista científica de ciencias de la salud*, 8(1) 56-62. Recuperado de

[http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/352](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/352)

Tello, J. (2010). *Nivel de síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los servicios críticos del hospital nacional daniel alcides carrión, 2009*, (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/547>

Torres, A. Acosta, A. y Acosta, M. (2013). Burnout y estrategias de afrontamiento en personal de atención en salud en una empresa social del estado nivel 2. *Revista colombiana de salud ocupacional*, 3(4), 16-19. Recuperado de

[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahukewijy6bmyppnahueuzakhpsadmfggamaa&url=http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/download/99/107&usg=afqjcnh4oi-8b2jcxh1r5iyti5\\_zohx-da&sig2=sn](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahukewijy6bmyppnahueuzakhpsadmfggamaa&url=http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/download/99/107&usg=afqjcnh4oi-8b2jcxh1r5iyti5_zohx-da&sig2=sn)

Ponce, A. (2013) *burnout que afecta a los docentes*. Universia.net. Recuperado de [noticia.universia.es/en-portada/noticia/2013/07/1036093/burnout-sindrome-afecta-65-profesores.html](http://noticia.universia.es/en-portada/noticia/2013/07/1036093/burnout-sindrome-afecta-65-profesores.html)

Vázquez, C. Crespo, M. y Ring, J. (1993). Estrategias de afrontamiento. *Teoría psicoanalítica*, (13), 426-430. Recuperado de <http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>

- Velázquez, R., Rodríguez, G., Serrano, J., Olvera, J. y Martínez, M. (2014). Estrés y burnout en docentes de educación media superior. *Revista electrónica de salud*, 4(2), 119-141. Recuperado de [http://cienciasdelasaluduv.com/site/images/stories/4\\_2/01.pdf](http://cienciasdelasaluduv.com/site/images/stories/4_2/01.pdf)
- Vilaret, A. (2013). *Carga mental y síntomas signos del síndrome de burnout en docentes a tiempo completo de una universidad privada de Quito en el periodo octubre 2012- marzo 2013* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Vílchez, K. y Vílchez, R. (2015). *Estrategias de afrontamiento al estrés en mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que asisten a un hospital de ferreñafe, 2014* (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Viloria, H. y Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la universidad de los Andes Universidad de los Andes. *Revista de investigación*, 6(17), 29-35. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/356/35601704.pdf>
- Wade, L. (2006) *los diez mandamientos*. Buenos Aires, Argentina: Asociación saca sudamericana (ACES)
- White, E. (2009). *El ministerio de curación*. Buenos Aires, Argentina: Asociación saca sudamericana (ACES)
- White, E. (2006) *la temperancia*. Buenos Aires, Argentina: Asociación saca sudamericana (ACES)
- Yslado, R., Atoche, R., Cermeño, B & Rodríguez, D. (2013). Síndrome de burnout y factores sociodemográficos organizativos en profesionales de salud en hospitales del Callejón de Conchucos, Ancash, Perú, 2012. *Revista Ipsi facultad de Psicología Unmsm*, 16(1), 191-209. Recuperado de [https://issuu.com/freddycaldasjimenez/docs/catalogo\\_de\\_investigaciones\\_2004\\_2011](https://issuu.com/freddycaldasjimenez/docs/catalogo_de_investigaciones_2004_2011)

Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Revista de educación*, 17(32), 67-86. Recuperado de file:///C:/Users/Abelito/Downloads/Dialnet-EstresYBurnoutDocente-5056868 (1).pdf

## Anexos

### Anexo 1 Análisis de fiabilidad del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés

(CAE)

---

**Estadísticas de total de elementos**

---

	Media	Varianza si elimina ítem	Alfa si elimina ítem
A1	81.23	312.710	.863
A2	83.54	310.840	.863
A3	81.55	309.490	.863
A4	83.24	310.203	.862
A5	82.07	312.985	.864
A6	82.18	302.245	.858
A7	81.52	307.679	.862
A8	81.58	312.875	.863
A9	83.52	308.674	.861
A10	81.37	318.884	.866
A11	83.65	305.993	.860
A12	82.22	309.273	.862
A13	82.01	297.960	.856
A14	82.67	291.297	.855
A15	81.93	311.847	.863
A16	82.62	307.686	.860
A17	81.45	307.391	.860
A18	83.55	302.032	.858
A19	83.58	300.521	.857
A20	82.44	295.075	.855
A21	82.42	295.791	.857
A22	81.75	308.679	.861
A23	83.05	302.924	.858
A24	82.15	309.003	.861
A25	83.73	305.422	.860
A26	82.31	308.256	.862
A27	82.68	294.368	.855
A28	81.07	306.478	.860
A29	81.32	313.264	.862
A30	82.48	306.073	.862
A31	81.89	306.071	.860
A32	83.36	303.078	.859

A33	82.42	312.116	.864
A34	82.36	294.300	.854
A35	81.33	303.374	.859
A36	81.51	310.635	.862
A37	82.88	308.380	.862
A38	82.09	305.819	.859
A39	82.39	298.593	.857
A40	81.95	312.406	.863
A41	82.25	293.851	.854
A42	82.59	295.633	.859

## Anexo 2 Análisis de fiabilidad Cuestionario de *Burnout* de Maslach para docentes (MBI-ED)

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
B1	53.90	165.965	.324	.712
B2	53.54	160.585	.439	.703
B3	54.24	161.671	.447	.703
B4	51.51	179.561	-.029	.739
B5	55.53	165.807	.407	.708
B6	55.03	157.393	.592	.693
B7	52.08	171.850	.115	.731
B8	55.08	161.239	.403	.705
B9	51.60	179.965	-.045	.742
B10	54.86	156.838	.419	.702
B11	55.24	159.169	.488	.699
B12	51.85	178.386	-.016	.741
B13	55.43	161.054	.509	.700
B14	54.86	160.152	.430	.703
B15	55.29	159.539	.410	.704
B16	54.88	158.508	.520	.697
B17	51.64	174.359	.089	.731
B18	51.61	183.234	-.119	.741
B19	51.61	178.199	.009	.735
B20	54.44	157.656	.415	.703
B21	51.68	177.637	.015	.736
B22	55.32	161.272	.459	.702

### Anexo 3 Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (CAE)

Nombres y Apellidos						
Sexo	M	F	Estado civil:	Soltero	Casado	Otros
Grado de instrucción			Lic.	Magister	Doctor	Otros
Procedencia			Costa	Sierra	Selva	Extranjero

**Instrucciones:** Marque con una X el número que mejor indique el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento al estrés.

Ítem	Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Siempre
	0	1	2	3	4
1. Analicé las causas del problema para poder hacerle frente.	0	1	2	3	4
2. Me convencí de que haga lo que haga las cosas siempre me saldrían mal.	0	1	2	3	4
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema.	0	1	2	3	4
4. Después de un problema descargué mi mal humor con los demás	0	1	2	3	4
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas.	0	1	2	3	4
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía frente a un problema.	0	1	2	3	4
7. Asistí a la Iglesia	0	1	2	3	4
8. Busqué solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados.	0	1	2	3	4
9. No hice nada en concreto puesto que las cosas suelen salirme mal.	0	1	2	3	4
10. Intenté sacar algo positivo del problema.	0	1	2	3	4
11. Cada vez que tuve un problema insulte a algunas personas.	0	1	2	3	4
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema.	0	1	2	3	4
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0	1	2	3	4

<b>15.</b> Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo.	0	1	2	3	4
<b>16.</b> Comprendí que yo fui el principal causante del problema.	0	1	2	3	4
<b>17.</b> Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás.	0	1	2	3	4
<b>18.</b> Después de un problema me comporté de forma hostil con los demás.	0	1	2	3	4
<b>19.</b> Me comporté de forma hostil con los demás.	0	1	2	3	4
<b>20.</b> Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema.	0	1	2	3	4
<b>21.</b> Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema.	0	1	2	3	4
<b>22.</b> Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema.	0	1	2	3	4
<b>23.</b> Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación.	0	1	2	3	4
<b>24.</b> Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes.	0	1	2	3	4
<b>25.</b> Después de un conflicto agredí a algunas personas.	0	1	2	3	4
<b>26.</b> Procuré no pensar en el problema.	0	1	2	3	4
<b>27.</b> Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal.	0	1	2	3	4
<b>28.</b> Tuve fe en que Dios remediaría la situación.	0	1	2	3	4
<b>29.</b> Enfrente el problema poniendo en marcha soluciones concretas.	0	1	2	3	4
<b>30.</b> Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema.	0	1	2	3	4
<b>31.</b> Experimenté personalmente eso de que “no hay mal que por bien no venga”.	0	1	2	3	4
<b>32.</b> Después de pasar con un problema me irrité con alguna persona.	0	1	2	3	4
<b>33.</b> Practiqué algún deporte para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
<b>34.</b> Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir.	0	1	2	3	4

35. Rezar/orar a Dios por un problema.	0	1	2	3	4
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.	0	1	2	3	4
37. Me resigné a aceptar las cosas como estaban.	0	1	2	3	4
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor.	0	1	2	3	4
39. Luché con mis sentimientos y me desahogué expresándolos.	0	1	2	3	4
40. Intenté olvidarme de todas las preocupaciones.	0	1	2	3	4
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuche cuando necesitaba manifestar mis sentimientos.	0	1	2	3	4
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar.	0	1	2	3	4

#### Anexo 4 Cuestionario de *Burnout* de Maslach para docentes (MBI-ED)

Sexo: Varón... Mujer... Edad.....Estado civil: Soltero... Casado... Otros...

Grado de instrucción: Licenciado... Magíster... Doctorado... otros...

Lugar de procedencia: Costa... Sierra... Selva... Extranjeros...

Instrucciones: Marque un número de 0 a 6

	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Alguna veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
	0	1	2	3	4	5	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 agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a 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 como si fueran objetos.	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 “quemado” por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3	4	5	6

10. Creo que tengo un comportamiento 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 les ocurrirá a algunos de mis alumnos.	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 en mis clases.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.	0	1	2	3	4	5	6
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas 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

## Anexo 5 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño y método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis		
¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones	Determinar si existe asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de <i>burnout</i> , en docentes	Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de <i>burnout</i> en docentes	V.I. componentes del <i>Burnout</i>  V.D. estrategias de	Diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional.

educativas estatales de Ñaña, Lima Este?	instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este	afrontamiento al estrés
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
1.-¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento búsqueda de apoyo social y los componentes del síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?	1.- Determinar si existe asociación entre las estrategias de afrontamiento búsqueda de apoyo social y los componentes del síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	1.- Existe asociación entre el estilo de afrontamiento búsqueda de apoyo social y los componentes del síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	
2.-¿Existe asociación entre estrategias de afrontamiento expresión emocional abierta y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?	2.- Determinar si existe asociación entre estrategias de afrontamiento expresión emocional abierta y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	2.- Existe asociación entre estrategias de afrontamiento expresión emocional y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	
3. -¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento	3. - Determinar si existe asociación entre las estrategias de	3.- Existe asociación entre las estrategias de	

---

religión y los componentes del síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?	afrentamiento de religión y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	religión y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.
4.-¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento focalizado en la solución del problema y los componentes del síndrome de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?	4.- Determinar si existe asociación entre estrategias de afrontamiento focalizado en la solución del problema y los componentes del síndrome de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	4.- Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento focalizado en la solución del problema y síndrome de <i>burnout</i> de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.
5.-¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento evitación y síndrome de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?.	5.- Determinar si existe asociación entre estrategias de afrontamiento evitación y síndrome de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este.	5.- ¿Existe relación entre las estrategias de afrontamiento evitación y síndrome de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este?.
6.-¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento autofocalización negativa y síndrome de	6.- Determinar si existe asociación entre estrategias de afrontamiento autofocalización negativa y	6.- Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento autofocalización negativa y

---

<i>burnout</i> en síndrome de <i>burnout</i> en docentes de <i>burnout</i> en docentes de instituciones docentes de instituciones educativas institucionales de Ñaña, Lima Este?	en síndrome de <i>burnout</i> en docentes de <i>burnout</i> en docentes de instituciones docentes de instituciones educativas institucionales de Ñaña, Lima Este.	de <i>burnout</i> en docentes de <i>burnout</i> en docentes de instituciones docentes de instituciones educativas institucionales de Ñaña, Lima Este.	en <i>burnout</i> en docentes de <i>burnout</i> en docentes de instituciones docentes de instituciones educativas institucionales de Ñaña, Lima Este.
6.-¿Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento reevaluación positiva y síndrome de <i>burnout</i> docentes institucionales de Ñaña, Lima Este?	6.- Determinar si existe asociación entre estrategias de afrontamiento y reevaluación positiva de síndrome de <i>burnout</i> docentes institucionales de Ñaña, Lima Este	6.- Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento reevaluación positiva y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas institucionales de Ñaña, Lima Este.	Existe asociación entre las estrategias de afrontamiento reevaluación positiva y síndrome de <i>burnout</i> en docentes de instituciones educativas institucionales de Ñaña, Lima Este.

### Anexo 6 Validación de constructo del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE)

		Correlaciones							
T_BAS	Correlación de Pearson	T_BAS	A6	A13	A20	A27	A34	A41	r
	Sig. (bilateral)	1	,673**	,727**	,833**	,784**	,849**	,831**	
T_EEA	Correlación de Pearson	T_EEA	A4	A11	A18	A25	A32	A39	p
	Sig. (bilateral)	1	,615**	,672**	,715**	,626**	,728**	,562**	
T_RLG	Correlación de Pearson	T_RLG	A7	A14	A21	A28	A35	A42	
	Sig. (bilateral)	1	,678**	,616**	,818**	,639**	,726**	,718**	
T_FSP	Correlación de Pearson	T_FSP	A1	A8	A15	A22	A29	A36	
	Sig. (bilateral)	1	,583**	,650**	,694**	,739**	,619**	,765**	

T_EVT	Correlación de Pearson	T_EVT	A5	A12	A19	A26	A33	A40
	Sig. (bilateral)	1	,514**	,576**	,561**	,506**	,436**	,603**
			.000	.000	.000	.000	.000	.000
T_AFN	Correlación de Pearson	T_AFN	A2	A9	A16	A23	A30	A37
	Sig. (bilateral)	1	,567**	,671**	,447**	,639**	,611**	,700**
			.000	.000	.000	.000	.000	.000
T_REP	Correlación de Pearson	T_REP	A3	A10	A17	A24	A31	A38
	Sig. (bilateral)	1	,535**	,415**	,572**	,376**	,574**	,534**
			.000	.000	.000	.000	.000	.000

## Anexo 7 Validación de constructo del Cuestionario de *Burnout* de Maslach para docentes (MBI-ED)

		Correlaciones									
		T_Agotamiento	B1	B2	B3	B6	B8	B13	B14	B16	B20
T_Agotamiento	Correlación de Pearson	1	,616*	,718*	,741*	,724*	,632*	,634*	,652*	,749*	,588*
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
T_Despersonalización	Correlación de Pearson	T_Despersonalización	B5	B10	B11	B15	B22				
	Sig. (bilateral)	1	,652*	,727*	,756*	,689*	,724*				
			.000	.000	.000	.000	.000				
T_Realización_P	Correlación de Pearson	T_Realización_P	B4	B7	B9	B12	B17	B18	B19	B21	
	Sig. (bilateral)	1	,502*	,487*	,519*	,555*	,685*	,678*	,667*	,715*	
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	