

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## TESIS

**Título** : **ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE CHORRILLOS - LIMA 2021**

**Para optar** : Título Profesional de Psicólogo

**Autor** : Bachiller Guzmán Pérez, Javier

**Asesores** : Mg. Vásquez Artica, Jessenia

: Mg. Sapaico Vargas, Osmar

**Línea de Investigación Institucional** : Salud y gestión de la salud

**Fecha de Inicio y culminación** : Setiembre 2021 – febrero 2022

Huancayo – Perú 2022

### **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme empezar y culminar este camino de aprendizaje, por darme la fe y la fuerza para cumplir mis objetivos. A mis queridos Padres Juan y Carmen por su amor, su esfuerzo, sus enseñanzas y sacrificios, por trasmitirme sus valores éticos y espirituales. A mis hermanos por su apoyo moral para alcanzar mis propósitos y a mi motivación especial Adriana, a quien siempre la tengo presente.

El Autor

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, Escuela Académica Profesional de Psicología, por los años de formación y enseñanza. A nuestros Asesores Mg. Jessenia Vásquez y Mg. Osmar Sapaico por sus conocimientos brindados. A la Institución Educativa por todo su apoyo. A mis familiares y amigos que estuvieron animando a cumplir mis objetivos. Muchas Gracias.

Javier

## INTRODUCCIÓN

El afrontamiento al estrés de Lazarus y Folkman (1984) como se citó en Fernández (2009) en su teoría procesual, menciona que es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y conductuales que se precisan como modos de afrontamiento que median la experiencia del estrés y cuyo propósito es reducir la respuesta fisiológica y emocional del mismo. Es un conjunto de acciones encubiertas o manifiestas que el sujeto pone en marcha para equilibrar los efectos de las situaciones que evalúa como amenazantes y mediante las cuales trata de restablecer el equilibrio roto en la transacción persona-ambiente. Son los esfuerzos, tanto cognitivos como conductuales, que concibe el individuo para hacer frente al estrés.

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2019) acordó reconocer en 2019 al *burnout* o desgaste del trabajador como enfermedad, que será incorporada en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuyo inicio de vigencia se ha establecido para el 01 de enero de 2022. El síndrome de *burnout* aparece muchas veces en las personas que escogieron su oficio o profesión de forma vocacional como en el trabajador docente. (Sevilla & Sánchez 2021). Es así como los docentes por la demanda emocional y laboral propias de su labor se encuentran en una situación de posibles vulnerabilidades al estrés. Entre estas alteraciones relacionadas al quehacer docente y al estrés laboral se encontraría el síndrome de Burnout. (Muñoz & Correa 2020). La prevención es la vía ideal de solución a este problema, más aún debido al contexto mundial en el que se han implementado distintas formas de enseñanza y trabajo.

La investigación de esta problemática social se realizó por el interés de conocer estas variables, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos -Lima 2021.

Esta investigación fue desarrollada a través del método científico, enfoque cuantitativo, de tipo básica o pura, nivel relacional con diseño no experimental transversal. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos con validez y confiabilidad. Para la variable estrategias de afrontamiento se manejó el cuestionario COPE-28 y para la variable síndrome de burnout se utilizó el cuestionario burnout de Maslach -MBI, administrados a 56 docentes de los tres niveles.

El informe de investigación que se presenta contiene cinco capítulos y sus anexos. En el capítulo I encontraremos el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, delimitación y formulación del problema, justificaciones, objetivo general y específicos. En el capítulo II se encuentra el marco teórico con los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas, las variables abordadas y sus dimensiones con el marco conceptual respectivo. El capítulo III corresponde a la hipótesis general y específicas, las variables en su definición conceptual y operacional. El capítulo IV corresponde a la metodología y contiene método, tipo, nivel, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos de la investigación, y por último en el capítulo V encontraremos los resultados de la investigación. Se describen los resultados, contrastación de hipótesis, análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Para terminar, se presentan las referencias bibliográficas que sustentan la investigación y los anexos correspondientes.

.

## CONTENIDO

DEDICATORIA-----	II
AGRADECIMIENTO-----	III
INTRODUCCIÓN-----	IV
CONTENIDO-----	VI
CONTENIDO DE TABLAS-----	VIII
CONTENIDO DE FIGURAS-----	IX
RESUMEN-----	X
ABSTRAC-----	XI
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA-----</b>	<b>12</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática-----	12
1.2 Delimitación del problema-----	16
1.3 Formulación del problema-----	17
1.3.1 Problema General-----	17
1.3.2 Problemas Específicos-----	17
1.4 Justificación-----	17
1.4.1 Social-----	18
1.4.2 Teórica-----	18
1.4.3 Metodológica-----	18
1.5 Objetivos-----	19
1.5.1 Objetivo General-----	19
1.5.2 Objetivos Específicos-----	19
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO-----</b>	<b>20</b>
2.1 Antecedentes Nacionales e Internacionales-----	20
2.2 Bases Teóricas o Científicas-----	26
2.3 Marco Conceptual de las Variables-----	51
<b>CAPITULO III: HIPOTESIS-----</b>	<b>54</b>
3.1 Hipótesis General-----	54

3.2 Hipótesis Especificas-----	54
3.3 Variables definición conceptual y operacional -----	55
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA -----</b>	<b>57</b>
4.1 Método de Investigación-----	58
4.2 Tipo de Investigación -----	58
4.3 Nivel de Investigación-----	58
4.4 Diseño de Investigación-----	58
4.5 Población y Muestra -----	62
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	63
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos-----	63
4.8 Aspectos éticos de la investigación-----	63
<b>CAPITULO V: RESULTADOS-----</b>	<b>65</b>
5.1 Descripción de resultados-----	65
5.2 Contrastación de Hipótesis-----	77
5.3 Análisis y discusión de resultados-----	79
5.4 Conclusiones-----	85
5.5 Recomendaciones -----	86
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS--</b>	

## CONTENIDO DE TABLAS

	Página
Tabla 1: <i>Distribución de frecuencias según el género y nivel de los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021</i> .....	65
Tabla 2: <i>Distribución de las frecuencias según las estrategias de afrontamiento al estrés en los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021</i> .....	66
Tabla 3: <i>Distribución de los niveles por dimensiones de las estrategias en los docentes de una IE de Chorrillos – Lima 2021</i> .....	68
Tabla 4: <i>Distribución de resultados del síndrome de Burnout</i> .....	69
Tabla 5: <i>Distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout respecto al agotamiento emocional de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021</i> .....	70
Tabla 6: <i>Distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout respecto a despersonalización en los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021</i> .....	71
Tabla 7: <i>Distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout respecto a realización personal en los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021</i> .....	72
Tabla 8: <i>Correlación entre estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout</i> ...	75
Tabla 9: <i>Correlación entre estrategias de afrontamiento y la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout</i> .....	76
Tabla 10: <i>Correlación entre estrategias de afrontamiento y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout</i> .....	77
Tabla 11: <i>Correlación entre estrategias de afrontamiento y la dimensión de realización personal del síndrome de burnout</i> .....	78

## CONTENIDO DE FIGURA

	Página
Figura 1: <i>El estado de estrés docente durante el COVID 19</i> .....	15
Figura 2: <i>Causas principales del estrés laboral docente durante COVID 19 junio2020</i> .....	15
Figura 3: <i>Resultados según el género y nivel de los docentes de una I.E. Chorrillos – Lima 2021</i> .....	65
Figura 4: <i>Resultados de las estrategias de afrontamiento en los docentes de una IE de chorrillos Lima 2021</i> .....	67
Figura 5: <i>Resultados de los niveles de estrategias por dimensiones en los docentes de una I.E. de Chorrillos – Lima 2021</i> .....	68
Figura 6: <i>Resultados del síndrome de burnout que presentan los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021</i> .....	70
Figura 7: <i>Resultado del Síndrome de Burnout respecto al agotamiento emocional de los Docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021</i> .....	71
Figura 8: <i>Resultado del Síndrome de Burnout respecto a la despersonalización de los Docentes de una IE de chorrillos-Lima 2021</i> .....	72
Figura 9: <i>Resultado del Síndrome de Burnout respecto a la Realización Personal de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021</i> .....	73

## Resumen

Las estrategias de afrontamiento pueden constituir una variable muy importante como factor de protección al síndrome de burnout. Ante ese contexto se planteó la investigación denominada Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa Lima 2021. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre ambas variables. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica descriptiva, de nivel relacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 56 docentes de los tres niveles de enseñanza regular. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos con validación y confiabilidad estadística y de contenido. Estos fueron el COPE 28 y el Inventario Burnout de Maslach- MBI. En los resultados más significativos se encontró que el 85% de la muestra posee adecuadas estrategias de afrontamiento, centrado en la emoción y centrado en la resolución del problema. Se encontró que el 39.3% de la muestra presenta un nivel medio de agotamiento emocional. La prueba de hipótesis muestra resultados estadísticos que demuestran que la relación entre estrategias de afrontamiento y burnout ( $r_s=0,055$ ) es positiva y baja y su significancia ( $\text{sig.}=0,687$ ) es mayor a la establecida ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que no existe una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Lima. Se recomienda continuar más estudios en base a los resultados de la investigación.

***Palabras Claves:*** Estrategias de afrontamiento, estrés, síndrome de burnout, docentes.

## Abstract

Coping strategies can be a very important variable as a protective factor against burnout syndrome. Given this context, the research called Strategies for coping with stress and burnout syndrome in teachers of an Educational Institution Lima 2021 was proposed. Its general objective was to determine the relationship between coping strategies for stress and burnout syndrome. The research was quantitative approach used was a basic descriptive type of research, relational level, non-experimental design, cross-sectional. The sample was made up of 56 teachers from the three levels of regular education. For data collection, two instruments with statistical and content validation and reliability were used. These were COPE 28 and the Maslach-MBI Burnout Inventory. In the results, it was found that 85% of the sample has adequate coping strategies, focused on emotion and focused on solving the problem. It was found that 39.3% of the sample presents a medium level of emotional exhaustion. The hypothesis test shows statistical results that show that the relationship between coping strategies and burnout ( $r_s = 0.055$ ) is positive and low and its significance ( $\text{sig.} = 0.687$ ) is greater than that established ( $p > 0.05$ ), therefore It is concluded that there is no significant relationship between stress coping strategies and burnout syndrome teachers of an Educational Institution in the city of Lima. Further studies are recommended based on the research results.

**Keywords:** Coping strategies, stress, burnout syndrome, teachers

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La profesión docente como carrera vocacional y de servicios en las últimas décadas se ha visto sobrecargada de demandas en la enseñanza debido a la continua actualización de los conocimientos que se imparte. Esta problemática se ha hecho más latente y evidente con la aparición desde alrededor de 2 años de la pandemia mundial llamada Covid-19. Diferentes profesiones fueron afectadas, debido al confinamiento social y el trabajo remoto con uso de tecnologías. Una de ellas fue la docencia, que afronto un desafío, un cambio en su estructura de trabajo para lograr ejercer su labor educativa. Adaptarse a las nuevas características de educar con el uso de la tecnología resultó todo un desafío. Algunos docentes se enfrentaron a una perspectiva poco alentadora para cumplir sus labores cotidianas (Cortés, 2021).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (UNESCO) más de 861.7 millones de niños y jóvenes en 119 países se han visto afectados a la pandemia Covid 19 que actualmente ocurre en el mundo (Villafuerte, 2020).

El trabajo docente es uno de las más afectados por la pandemia, en lo que se ha llamado nueva normalidad. El proceso de adaptación resulta en una tarea agotadora que deriva en estrés laboral, el cual puede afectar de forma grave la salud física y mental de los profesores afectando de una forma importante su calidad de vida (Cortés, 2021).

En este contexto actuales, donde los docentes tienen poco tiempo para el descanso físico y mental debido a las diversas actividades que deben realizar para garantizar su subsistencia y el de los suyos, así como el de la calidad en su enseñanza, se hace necesario optimizar sus recursos internos y externos para poder afrontar todas las demandas de su entorno, sea este familiar, laboral académico o social. Muchas de estas demandas en primera instancia podrían escapar a sus

posibilidades de satisfacerlas, por una sobrecarga o sobre exigencia de sus posibilidades personales, lo cual podría generar en ellas una constante insatisfacción personal, desgaste o agotamiento laboral, así también las manifestaciones de un estrés negativo continuo, lo que también se conoce como *burnout* del trabajador docente que afectara la salud de la persona y el medio profesional donde se desenvuelve.

Existe el reconocimiento universal de que todos los trabajadores tienen derecho a la salud, al bienestar físico y emocional. Por lo mismo si en las organizaciones se crean los problemas laborales que afectan la salud del docente, es desde allí donde deben empezar a tomarse las medidas necesarias para salvaguardar la salud laboral del docente y de sus beneficiados con su enseñanza. Sea este desarrollado en el ámbito público o privado, el estado es el Monitor general de la Educación. Los docentes se hallan expuestos a riesgos psicosociales durante la pandemia de Covid-19, lo que nos traslada a la necesidad de efectuar investigaciones con estos profesionales que también consideren las consecuencias de las diferentes fases de aislamiento y de distanciamiento social, así como los diferentes niveles de formación y desempeño en su labor docente, y en consecuencia, desafíos específicos en respuesta a cada necesidad de enseñanza en tiempos de trabajo remoto (Ribeiro et al.,2020).

En esta situación toma una gran relevancia los estilos y estrategias de afrontamiento al estrés. Según Lazarus y Folkman, (como se citó en Fernández, 2009), el afrontamiento es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y conductuales que se precisan como modos de afrontamiento que median la experiencia de estrés y que tienen como propósito reducir la respuesta fisiológica y emocional del mismo. Se trata de acciones que pueden ser no manifiestas o evidentes donde el sujeto inicia para poder contrarrestar los efectos de una situación que considera amenazante ya través de las cuales intenta restablecer el equilibrio perturbado en la transacción

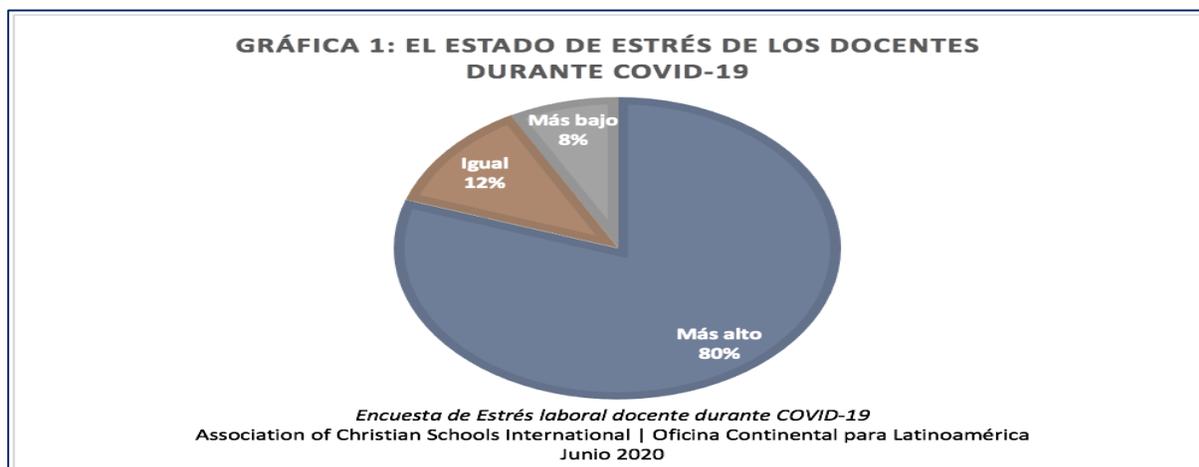
entre el hombre y el medio ambiente. Son los esfuerzos cognitivos y conductuales que realizan los individuos en respuesta al estrés.

El afrontamiento del estrés según la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1986) está relacionado con la posibilidad de utilizar todos los recursos cognitivos conductuales o de interacción social que puedan ser considerados útiles para la satisfacción del problema, según el modo de ver de cada persona. La diferenciación entre los recursos más positivos y efectivos objetivamente hablando es lo que nos lleva a conocer con mayor profundidad las estrategias de afrontamiento al estrés. Lazarus citado en Castaño (2010) comentó que desarrolló su teoría de los procedimientos de afrontamiento iniciando una fructífera área de investigación que en la actualidad investiga varias ramas de interés en las que también se resaltan las estrategias de afrontamiento utilizadas por diferentes poblaciones y su utilidad. como la eficacia en la adaptación a situaciones estresantes.

Díaz (2020), en una investigación auspiciada por la Asociación internacional de escuelas cristianas para Latinoamérica, ACSI, para determinar el estrés laboral docente durante la pandemia Covid-19. en donde colaboraron 317 educadores de 14 países del continente, expuso en sus resultados a la pregunta: ¿Cómo percibe su estado actual de estrés laboral si lo compara al tiempo antes de la situación de Covid-19? Se encontró que el 80% de los participantes indicaron que su estado de estrés es más alto que antes del surgimiento de la emergencia sanitaria en el mundo, y el 12% mencionaron que sigue igual que antes. Lo que refiere que 90% de los docentes presentan un nivel de estrés más alto en sus labores docentes desde que apareció la pandemia (Figura 1).

**Figura 1**

*Encuesta de estrés laboral docente durante Covid 19- junio 2020*

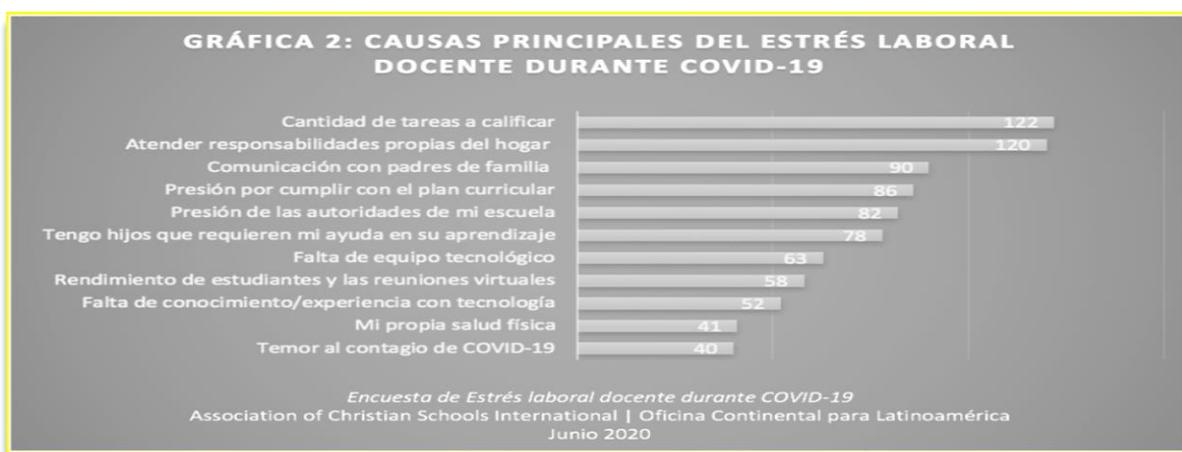


*Nota:* Artículo de Diaz, S. (2020) Fuente ACSI Latinoamérica

La encuesta permitió conocer los más importantes motivos que les causaban estrés en sus labores actuales, siendo las primeras causas, la cantidad de tareas a calificar, responsabilidad del hogar, comunicación con los padres de familia, Presión de cumplir el plan curricular, presión de autoridades de escuela, falta de equipos tecnológicos, las reuniones virtuales etc.

## Figura 2

*Causas principales del estrés laboral docente durante Covid-19- Junio2020*



*Nota:* Artículo de Diaz, S. (2020) Fuente ACSI Latinoamérica

En el Perú las relaciones laborales son complejas y diversas donde los trabajadores de educación, los docentes propiamente, llevan una serie de obligaciones y carga laboral muchas

veces que no lleva un reconocimiento satisfactorio por parte de los empleadores, por lo cual se hace necesario conocer y manejar los mayores recursos individuales y colectivos para salir adelante junto a las Instituciones. Por lo mismo es necesario conocer y manejar afrontamientos laborales positivos, adecuados frente a los estados de estrés percibido y de prevención y conocimiento de los niveles actuales del burnout en el docente. En esa realidad laboral de los docentes, creemos que las adecuadas estrategias de afrontamiento al estrés, serán factores protectores al nivel de estrés o burnout percibido por ellos.

## **1.2 Delimitación del Problema**

### **1.2.1. Delimitación Teórica**

El presente proyecto de investigación, se presenta de acuerdo a las revisiones hechas en el campo de la salud y gestión de la salud, con las variables de investigación que son estrategias de afrontamiento al estrés, basado en el modelo teórico de Lazarus y Folkman (1986) y la variable niveles de *burnout* en el trabajador docente, basado en la teoría de Maslach.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

La investigación se realizó en el transcurso de seis meses, iniciando en el mes de setiembre del presente año y concluyendo a fines del mes de febrero del 2022.

### **1.2.3. Delimitación Espacial**

El estudio se realizó en docentes de la Institución Educativa Pública Virgen del Morro Solar ubicado en prolongación Matellini s/n, Distrito de Chorrillos- Departamento de Lima.

### **1.2.4. Delimitación Social**

La investigación se realizó con la población de docentes, varones y mujeres de la I.E.P de Chorrillos-Lima. En este grupo de trabajadores de la docencia se ha identificado problemas de salud, problemas emocionales, que tendrían como factores de riesgo significativo, el exceso de estrés, lo que puede dificultar la calidad del servicio y la enseñanza. Por lo mismo surge la

necesidad de hacer una investigación para relacionar las estrategias de afrontamiento al estrés y los niveles de estrés o burnout laboral.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

- ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos - Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Social:**

La importancia y significancia del conocimiento adecuado del afrontamiento al estrés podría llevar a tener mejores recursos para hacer frente al desgaste y agotamiento laboral. Llevar un sentido analítico reflexivo de las situaciones estresantes podría llevar a los docentes a crearse mejores condiciones en su desenvolvimiento laboral y de calidad en su enseñanza. Un Diagnóstico objetivo, adecuado de sus estrategias y de sus niveles de estrés nos hará ver cuál es su situación

real respecto a estas variables y según sus resultados que tanto es consciente de aquellos. De si son favorables o no para su desempeño y para garantizar sus servicios en una enseñanza adecuada en beneficio de su estudiantado. Finalmente proponer recomendaciones de ser el caso para sobrellevar de una manera más equilibrada las condiciones estresantes, en beneficio de ellos y sus alumnos.

#### **1.4.2 Teórica:**

La investigación se justifica a nivel teórico, debido a que permite estudiar y profundizar los aspectos conceptuales, teóricos, y de relación o no de las variables de estudio, las cuales se han estudiado poco en el campo del comportamiento organizacional y gestión de salud. La investigación ha servido para verificar, rechazar o aportar la importancia del afrontamiento y sus estrategias en la población de estudio, como la presencia o no del burnout. De igual manera podrán desarrollarse nuevas interpretaciones sobre los hallazgos encontrados, en la que se presentan diversos factores de influencia y contextos diferentes. Así también servirá de referencia para futuras investigaciones acerca de estos temas, desarrollando conciencia crítica de la importancia de conservar el equilibrio biopsicosocial del trabajador.

#### **1.4.3 Metodológico:**

La investigación respectiva esta provisto de instrumentos psicométricos perfectamente validados y de confiabilidad, tanto en el ámbito nacional como internacional, con estudios psicométricos de todo nivel. A estos instrumentos nos referimos con el Cope 28 de Carver, y del MBI de Maslach. La adaptación Cope28 al Perú fue realizada por Chávez, Ortega y Palacios en (2016) con estudiantes de la ciudad de Lima, posteriormente fue validada por Lévano (2018) en personal militar de Lima. La adaptación del instrumento para la presente investigación ha pasado por el criterio de jueces expertos, para realizar una validez de contenido, así también de prueba piloto respectiva para ver la confiabilidad de la prueba.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.
- Identificar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos - Lima 2021.
- identificar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes:

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Herrera y Hurtado (2020), en su investigación titulada “*Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de secundaria de cuatro instituciones públicas en Bucaramanga y su área metropolitana*”, El objetivo fue caracterizar estas dos variables mediante métodos cuantitativos, tipos básicos, niveles descriptivos, diseños de estudios transversales descriptivos no experimentales, así como asignar niveles de burnout e identificar estrategias de afrontamiento empleadas por docentes. Para la medición y examen se utilizaron el Cuestionario de Burnout Docente Revisado (CBP-R) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), y el análisis a nivel estadístico se realizó por medio del programa SPSS 25. La población incluye 45 educadores. Las estrategias que se centran en la resolución de problemas, la búsqueda de apoyo social y la reevaluación positiva son las más utilizadas. Se puede determinar una puntuación de 1,78 para el agotamiento emocional, lo que lo sitúa en un nivel bajo y se interpreta como la ausencia de agotamiento mental y físico. En cuanto a las dimensiones de insatisfacción y despersonalización, se ubicaron en niveles muy bajos, en 1.49 y 1.33, respectivamente, nivel de satisfacción debido a las aspiraciones y metas personales sentidas a partir del desarrollo de las tareas de la carrera. infiere que los niveles de burnout se aglutinarán en puntuaciones bajas, lo que inferiría una alta probabilidad de que el síndrome no esté presente en los docentes de la muestra.

Muñoz, et al (2020), realizaron una investigación titulada “*Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia*”. El propósito del estudio fue determinar la relación entre dos variables. El método es cuantitativo, nivel descriptivo relativo,

transversal, diseño no experimental. En este trabajo, se utilizan dos pruebas psicológicas. Escala de Burnout elaborada por Maslach y el cuestionario de estrategias de afrontamiento. La población está constituida por 274 docentes, el 15% de la población sufre de burnout alto. La falta o escasa realización profesional es alta, con una puntuación media de agotamiento emocional y la despersonalización. Las estrategias o medios más empleados son la resolución de problemas, el apoyo religioso y social.

Cárdenas (2019) realizó una investigación titulada "*Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los docentes de la fundación universitaria los libertadores*". El objetivo fue comprender la relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en docentes Universitarios. El estudio fue un diseño cuantitativo, relativo, de nivel descriptivo, no experimental, de corte transversal. Se utilizaron dos instrumentos: el Inventario de Burnout (EDO) y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento Modificadas (EEC-M). Se han identificado factores como es el caso del agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción de logros, así como otros factores de afrontamiento, 12 en total. Se obtuvo que el 75% de la población vestía vestimenta profesional alta, el 7% vestía vestimenta profesional normal o "saludable" durante la fase "peligrosa", el 4% vestía vestimenta profesional baja y el 14% desarrolló síndrome de burnout. Se ha determinado que, existe una correlación en algunos factores entre el síndrome de burnout y el empleo de estrategias de afrontamiento, aunque no a nivel general. Se encontraron correlaciones interesantes con el afrontamiento. Por otro lado, el estudio mostró que el síndrome de burnout fue el factor más influyente, el cual no se relacionó de ninguna manera con el factor de afrontamiento, empero encontró una correlación entre dicho factor y los años de servicio institucional.

Paz (2019), realizó una investigación el cual fue titulado "*Estrés, burnout y estrategias de afrontamiento en el desempeño docente*". El objetivo fue identificar los factores subyacentes que conducen al estrés y posterior agotamiento. Como instrumento de recolección de datos se utilizó

la encuesta CESQT. Para analizar la información se utilizaron los niveles percentiles de exposición de Pedro Gil Monte. Los resultados mostraron que uno de los factores que contribuyeron al estrés y al posterior agotamiento fue el conflicto con los estudiantes y los padres. Además de estos resultados, se sugieren tres estrategias de afrontamiento que la agencia debería considerar: involucrar a profesionales de la salud docentes, grupos de apoyo y talleres de resolución de conflictos.

Chaidez y Barraza (2018), realizaron una investigación denominada “*Afrontamiento al estrés y su relación con el tipo de jornada laboral en docentes de educación primaria*”. El objetivo de este estudio fue establecer la relación existente entre las estrategias de afrontamiento y el tipo de jornada laboral al que se ha sujetado la población de estudio. Para lograr este objetivo, a través de la evaluación de la Esc. Zona No. 33 perteneciente al Distrito Escolar 40 de Canatlán y Santiago Papasquiari, ambos ubicados en Durango, México. Los principales resultados confirman que no existe relación entre las variables, de modo que, se cree que más o menos tiempo de trabajo en la escuela no determina la proporción y frecuencia en el uso de estrés de afrontamiento por parte de los docentes ni el tipo de estrategias de afrontamiento, y es necesario continuar estudiar las variables y su papel en el afrontamiento del estrés.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Manrique (2021) realizó una investigación que se tituló “*Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en Docentes del distrito de Cayma*.” Tuvo como objetivo establecer el grado de relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento de los docentes del distrito de Cayma del departamento de Arequipa. El estudio fue un diseño cuantitativo, relativo, de nivel descriptivo, no experimental, de corte transversal. El estudio se realizó con docentes de instituciones de educación pública formal primaria y de tiempo completo (JEC) en las escuelas primarias y secundarias de la región de Kaimar. Se utilizaron el “Cuestionario de Burnout Docente

Revisado”, variables sociodemográficas en el proceso de explicación del estrés y el burnout y el cuestionario de afrontamiento COPE-28. Versión española del cortometraje COPE de Carver (1997). Los resultados mostraron que los niveles de síndrome de burnout de los docentes eran preocupantes y que los estilos de afrontamiento tenían un efecto positivo, ayudando a mejorar su estrés laboral.

Tineo (2020), desarrollo una investigación titulada *El síndrome de burnout en docentes de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL 05-2019*. Su propósito general es identificar diferencias en los niveles del síndrome de desgaste profesional docente. Investigación cuantitativa básica, de diseño no experimental, con un nivel descriptivo-comparativo, La muestra fueron 120 docentes, utilizando el Cuestionario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran que los docentes, en comparación con sus pares en I.E., Santo Domingo el Glorioso logró una calificación promedio de 64.50. Héroe de Senepa en 57.12, el nivel de significancia de la misma prueba estadística es equivalente a 0.15, es decir  $\alpha=0.05$ , por lo que se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ , determinando así el burnout entre docentes de dos instituciones educativas Los síndromes no fueron significativamente diferentes . En la dimensión agotamiento emocional los resultados no mostraron diferencia significativa entre los docentes de las dos escuelas, mientras que en la dimensión despersonalización y realización personal los resultados mostraron que hubo diferencia significativa entre los docentes de las dos escuelas.

Peralta (2019), realizó una investigación titulada” *Relación entre los estilos de estrategias de afrontamiento al estrés y el Síndrome de Burnout, en el personal docente y auxiliar de educación que trabajan con estudiantes con discapacidad y multidiscapacidad severa del programa de escuelas especiales Caritas, región Arequipa, 2018*”. Con el objetivo de evaluar estas dos variables, el tipo de estudio fue cuantitativo, con enfoque hipotético deductivo, no experimental, diseño correlacional y nivel aplicado. La población total tipo censo está compuesta

por 31 docentes y 16 auxiliares de educación especial. Se utilizaron el Maslach Burnout Inventory (M.B.I) y el Coping Estimation Questionnaire (COPE). Se pudo observar que el p-valor resultante  $r=0,571$  fue menor que el nivel de significación  $p=0,05$ , es decir, hubo una relación significativa entre variables de estudio. Así también, entre la mayoría de los docentes que utilizaron estrategias de afrontamiento de evitación, los docentes se ubicaron en el medio, con 46,8% docentes y 29,8% auxiliares docentes. Además, el 36 % de los docentes presentaba síndrome de agotamiento grave, en comparación con solo el 9 % de los docentes en el personal paradocente. Ante estos resultados se planteó una propuesta de intervención titulada “Afrontando el síndrome de burnout”

Salazar (2019), efectuó una investigación denominada Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeras del Hospital María Auxiliadora, Lima 2017, El objetivo fue determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales de enfermería. El estudio es descriptivo. La muestra fue de 50 enfermeras. Como herramienta se utilizó la Escala y Escala de Burnout de Maslach (COPE). Se concluyó que el 78,0% presenta niveles bajos de agotamiento emocional, el 66,0% presenta niveles bajos de despersonalización y el 44,0% presenta niveles bajos de satisfacción personal. Se halló la existencia de asociación entre el nivel de síndrome de burnout y el empleo de estrategias de afrontamiento.

Arapa y Huanca (2018), realizó una investigación titulada “*Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en docentes de Cebes de la ciudad de Arequipa*”, siendo el propósito principal determinar la relación existente entre estas dos variables. La muestra fueron 92 docentes. El tipo de estudio cuantitativo es el nivel descriptivo pertinente, que corresponde a un diseño transversal no experimental. Se aplicó el Inventario (MBI) y el Cuestionario (COPE). Los resultados confirmaron esta hipótesis ya que existía una relación entre el agotamiento emocional, una dimensión del síndrome de burnout, y los estilos de afrontamiento centrados en la emoción.

Por ello, destacamos el aporte de nuestra investigación ya que sirve de base para futuras investigaciones en el campo de la educación especial, poco explorado en nuestro medio, disminuyendo así el estrés mediante la implementación de programas de intervención, utilizando estilos de afrontamiento adecuados, que ayudarán al docente. relaciones y trabajo de calidad con alumnos con necesidades educativas especiales. No hubo asociaciones de forma general.

Chipana y Quispe. (2018), en su investigación de tesis de Grado denominada “*Asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este*” El objetivo fue analizar la relación entre el afrontamiento del estrés y el síndrome de burnout. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental, de diseño transversal. Se aplicó el Cuestionario (CAE) y el Inventario (MBI). La muestra fueron 204 docentes. Se concluyó la existencia de asociación entre variables ( $\chi^2 = 9,291$ ;  $gl = 2$ ,  $p = 0,05$ ). Sin embargo, no se encontraron asociaciones significativas entre otras estrategias de afrontamiento del estrés y el síndrome de burnout.

Lévano (2018), en la investigación denominada “*Afrontamiento al estrés en el personal militar de diferentes unidades hospitalarias del Hospital Militar Central del Perú coronel. Luis Arias Schreiber*”, Se recomienda determinar los estilos de afrontamiento del estrés de los pacientes internados en diferentes unidades del Hospital Región Militar Central. El estudio es una investigación básica, método cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. Asimismo, se presentan comparaciones de estrategias de afrontamiento en función de la edad, lugar de procedencia, nivel educativo, área de servicio y unidad hospitalaria. Se aplicó la herramienta para un período de referencia del 30 de octubre al 1 de diciembre de 2017, y la muestra estuvo conformada por 61 participantes, todos del sexo masculino entre 18 y 25 años. Se aplicó la lista de verificación de estrés de afrontamiento COPE28 de Carver. Resultados que describen la muestra, los estilos más utilizados por los participantes fueron el funcional, las estrategias más utilizadas

fueron: afrontamiento activo, aceptación, planificación y reinterpretación activa. Asimismo, algunas estrategias de afrontamiento diferían significativamente según la edad, la educación, el lugar de origen y el área de servicio. Sin diferencias significativas entre las distintas unidades hospitalarias.

Carhuachin (2017), realizó una investigación titulada “*Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout de los docentes de una universidad de Lima Metropolitana 2017*”. En la cual busca responder al planteamiento ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en los docentes de una universidad de Lima Metropolitana 2017? El objetivo fue correlacionar las variables anteriores y comprender el nivel de cada dimensión, además de comprender las estrategias de afrontamiento y los síndromes de burnout de los docentes universitarios. El diseño utilizado fue no experimental transversal, descriptivo de nivel de correlación. La deducción hipotética se utiliza en métodos cuantitativos. La población estuvo conformada por 112 docentes. Las herramientas utilizadas fueron el Cuestionario COPE Y MBI, y los resultados mostraron una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en docentes, ya que el nivel de significancia calculado fue  $p < .05$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $-.558$ .

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Afrontamiento al Estrés**

Como previo a la formulación teórica de las variables de investigación, presentaremos algunas concepciones teóricas que se tienen sobre el estrés, el cual es parte de las variables de investigación.

**Estrés.** La definición del término estrés es compleja pues está relacionado a procesos fisiológicos como psicológicos que pueden influir en todos los sistemas del organismo humano. El estudio del estrés está completamente vigente, pues la modernidad ha traído mayores demandas

de adaptación al organismo humano, sobre todo a nivel cognitivo. La Real academia española (2021) se refiere al estrés como “tensión inducida por condiciones agobiantes que ocasionan reacciones psicosomáticas o perturbaciones psicológicas a veces graves”.

Hans Selye (1960) (como se citó en Fernández, 2009) refiriéndose a uno de los primeros investigadores del estrés, definió el estrés como “el estado que se manifiesta por un síndrome específico consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico, pero sin una causa particular, una respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda realizada sobre él” (p.27). Su modelo es el prototipo de las teorías basadas en la respuesta.

Por otra parte, en un enfoque procesual, Lazarus y Folkman (1986) define al estrés como la relación de características del individuo y del ambiente. Refiere que “El estrés psicológico es el resultado de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (p.46). Individualmente cada uno considerara según su propia evaluación, lo que es amenazante o no.

Robbins (2013) en el enfoque de comportamiento organizacional, refiere que el estrés está relacionado con las demandas y los recursos. Exigencias asociadas con responsabilidades, presiones, obligaciones, compromisos y las situaciones inciertas que los individuos afrontan en el lugar de trabajo. Los recursos son los elementos que el individuo puede controlar y que utiliza para resolver estas demandas.

En el mismo sentido Chiavenato (2009) define al estrés como una condición propia a la vida moderna. “las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés” (p.378).

Es por ello que no resulta fácil sobrellevar el estrés, por lo cual las personas que son desbordadas en su manejo, pueden notarse en sus comportamientos.

El estrés es considerado a menudo como perjudicial para las personas; sin embargo, las respuestas no siempre son negativas y, a menudo, son una parte necesaria de la adaptación y el afrontamiento. El estrés se experimenta inevitablemente ante estímulos y acontecimientos, aunque en ocasiones puede ser personalmente beneficioso (Comín et al., 2013).

**Tipos de estrés:** La Asociación Psicológica Americana (APA,2010) en una adaptación de la publicación "La solución al estrés" de Miller, y Dell Smith, nos hace referencia a los diferentes tipos de estrés:

#### **A)-Estrés agudo**

El estrés agudo es la forma de estrés más frecuente. Aparece de las exigencias y presiones del pasado reciente y los requerimientos y presiones anticipadas del futuro más cercano. El estrés agudo no es grave en pequeñas dosis, pero excesivo tiene un efecto agotador. Del mismo modo, sentirse abrumado por el estrés en un periodo a corto plazo provoca angustia, como es el caso de la aparición de dolor de cabeza por tensión, malestares estomacales y otras sintomatologías. Por otro lado, el estrés cuando es agudo, en un lapso de corto plazo no emplea un tiempo suficiente para provocar el daño significativo asociado con el estrés a largo plazo.

Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una mezcla de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión.
- Dolores musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, etc
- Problemas estomacales e intestinales.
- Hiperactividad o Sobreexcitación de carácter temporal que provoca aumento de la presión arterial, aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, palpitaciones recurrentes, mareos constantes, migrañas agudas, pies y manos frías, respiración dificultosa y presión en el pecho.

Este tipo se da en cualquier etapa de la vida, empero de ello, puede ser objeto de tratamiento, como acaso indican (Miller y Dell Smith como se citó en APA,2010).

### **B). Estrés agudo episódico**

Por otra parte, están las personas que presentan estrés agudo con frecuencia. Son aquellas que siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Toman muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas de que ocuparse y no pueden organizarse debidamente por la cantidad de cosas agendadas por sí mismos, los cuales le reclaman su atención y preocupación, estas no pueden resolver todos a la misma vez. Suelen estar hiper agitados, malhumorados, irritables, ansiosos y nerviosos. Se describen a sí mismos como "energizados". Siempre tienen prisa, a menudo son agudos y, a veces, su irritabilidad puede manifestarse en forma de hostilidad. Así, la personalidad de "Tipo A" se asemeja a un caso in extremis de estrés agudo repentino. Las personas con personalidades tipo A tienen un impulso e inclinación competitivo desbordante, lleno de agresión, impaciencia y un abrumador sentido de urgencia. Además, existe una forma o medio de hostilidad, sin razón aparente, pero tiene sentido, y en casi todos los casos hay profunda sensación o sentir de inseguridad. Otra forma de estrés agudo episódico proviene de la inquietud constante. "doña o don angustia". Los siguientes son síntomas de agitación: dolores agudos de cabeza nerviosos y persistentes, migrañas, presión arterial alta, dolor de pecho y enfermedades del corazón. El tratamiento de este tipo de estrés inquiera la prestación de ayuda de un profesional de múltiples especialidades, lo que puede llevar varios meses. A menudo, los estilos de vida y los caracteres o rasgos de carácter están tan enraizados que no implican nada malo en su forma de vida. Culpan a otros y eventos externos por sus dolencias. Estos individuos pueden ser muy resistentes a las expectativas genuinas de que el alivio de los síntomas puede llevarlos a comprometer el tratamiento. (Miller y Dell Smith, como se citó en APA, 2010).

### **C)-Estrés crónico**

Este estrés atormenta o produce un desgaste de manera recurrente y hasta casi crónica. Así pues, causa una afectación en el cuerpo y mente. Casusa debilidad a través del desgaste a plazo prolongado. Es la pobreza, una familia disfuncional, una mala relación marital o el estrés de un trabajo o carrera que uno odia. Se hace más visible cuando la persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Aquí se ven los requerimientos y demandas implacables durante períodos aparentemente que nunca tienen termino. Sin mayores expectativas, abandonan la búsqueda de resultados de valoración significativa. Algunos de estos casos provienen de algunas experiencias traumáticas en la niñez. Otras experiencias de enfermedad, abandono, ambiente familiar, contexto social también afectan profundamente la personalidad. El estrés crónico puede ser multifactorial Se genera un sistema de creencias disfuncionales deben reformularse. Se necesita en la recuperación del paciente, el análisis propio, con la ayuda profesional, pues ocurre que pueden darse cuenta del estrés agudo por ser circunstancial, pero desestiman lo crónico por habituarse muchas veces a ello, con la consecuencia de disminuir su calidad de vida. Este puede manifestarse a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía, problemas del sistema nervioso, e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final que puede acabar con la vida de las personas (Miller y Dell Smith, como se citó en APA, 2010).

Como podemos ver en estas investigaciones el estrés es un elemento importante de estudio y para nuestra propia investigación, pues los tipos de estrés, sus causas, síntomas y consecuencias afectaran la calidad de vida de las personas, así también habrá una influencia variada en los estilos y estrategias de afrontamiento para disminuir, evitar o solucionar los problemas.

### ***2.2.2 Definición del Afrontamiento.***

El afrontamiento es un concepto muy relacionado al estrés siendo empleado con frecuencia en diferentes investigaciones, citaremos algunas de sus definiciones:

Lazarus y Folkman (1986) definen el Afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p.164).

En relación a su teoría para los autores se trata de un enfoque centrado hacia el afrontamiento como proceso mas haya de determinados rasgos, conductas automatizadas (pues se encuentran con demandas que lo sobrepasan en el momento), en el mismo sentido, requiriéndose esfuerzo, evaluación constataste para manejar las situaciones y los posibles resultados.

Fernández (2009) citando a Lazarus y Folkman (1984) sobre el afrontamiento refiere lo siguiente:

El afrontamiento es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y conductuales que se definen como modos de afrontamiento que median la experiencia de estrés y que tienen como finalidad reducir la respuesta fisiológica y emocional del mismo. Es un conjunto de acciones encubiertas o manifiestas que el sujeto pone en marcha para contrarrestar los efectos de las situaciones que valora como amenazantes y mediante las cuales trata de restablecer el equilibrio roto en la transacción persona-ambiente. Son los esfuerzos, tanto cognitivos como conductuales, que hace el individuo para hacer frente al estrés. (p.39)

Frydenberg y Lewis (1999) (citado en Canessa 2002) mencionan que afrontamiento son las acciones generadas debido a las demandas que se plantean al individuo. El efecto de estos buscara modificar o remediar la demanda (por ejemplo, resolver el problema), otras ayudan al individuo a acomodarse por medio de ilusiones o esperanzas y otras indican menor capacidad para manejar la demanda como es desesperarse y/o enfermarse.

De acuerdo a los autores que preceden cómo el individuo perciba cada situación comprometida, más o menos difícil, también será su conducta y el tipo de afrontamiento dependerá

de la persona, con sus recursos materiales y personales, de la interacción que esta tenga con su ambiente, para evaluar y manejar las posibilidades de solución a las demandas que se presentan.

Para Díaz, Y (2010) el afrontamiento es estimado como una de las variables personales que forma parte de la variedad de recursos psicológicos de cualquier persona a fin de que pueda responder a los requerimientos y necesidades que participan en los niveles de calidad de vida de las mismas.

Macias et al. (2013) en referencia a otros autores menciona que se debe diferenciar el afrontamiento con el dominio de la persona sobre su entorno, en el siguiente:

El afrontamiento se trata de una forma de manejar situaciones que puedan generar estrés en el individuo, con las que busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades, ya sea resignificando el estímulo, a través de las acciones, pensamientos, afectos y emociones que el individuo utiliza a la hora de abordar la situación desbordante. Por tal motivo el afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos o psicosociales que el individuo utiliza para hacer frente a situaciones estresantes, y en la cual ejerce un efecto de mediación los rasgos de personalidad (p.128).

El afrontamiento se define como el proceso mediante el cual los individuos manejan las necesidades y el conjunto de emociones resultantes de las relaciones personales-ambientales que evalúan como estresantes” (Reynoso y Seligson, 2005, p. 52).

Teniendo esto en cuenta, los estilos y las estrategias de afrontamiento que los individuos manejan y utilizan habitualmente pueden ser facilitadores o dificultades en la interacción o dinámica con los demás (Castaño y León 2010).

En ese sentido el afrontamiento no se trata solo de buscar resultados de carácter positivo a corto plazo, ni tampoco se trata de afrontar con éxito una situación que presenta un evento o caso fuera de nuestro control, como un evento trágico, la muerte o muy enfermedad grave Enfermedad,

donde la mejor forma de afrontarla es siendo capaz de hacer más llevadero lo incurable, donde a veces o muchas veces hay que minimizar o reducir, aceptar o incluso negar las cosas que agobian a las personas. El afrontamiento más efectivo, funcional, será el que desarrolle mejores relaciones entre el individuo y las circunstancias que acontecen en sentido positivo, pero esto no quiere decir que se pueda controlar todo en sí mismo.

### **2.2.3 Teorías del afrontamiento frente al estrés**

A lo largo del su desarrollo se ha propuesto comprender la dinámica e interacción que vive la persona cuando se encuentra inmerso en una situación que le genera estrés, agobio y que trata de manejar o conducir por medio de estrategias. Estos constructos explican las respuestas de tez adaptativas de los sujetos a eventos clave para funcionar en su propio entorno. Estudió originalmente desde modelos médicos, luego psicoanálisis del yo, y más tarde psicología cognitiva sociocultural. (Macías et al., 2013).

**A)-Modelo Fisiológico:** Las investigaciones de carácter médico de afrontamiento aplicadas en las décadas de 1930 y 1940 demostraron que la conservación de las especies depende en gran medida de la capacidad de reconocer que su entorno es predecible y controlable para prevenir, escapar o controlar sustancias nocivas. (Macías et al., 2013).

#### **B). Modelo psicoanalítico del Yo**

Park y Folkman (1997), (citado por Macías et al., 2013) definen el afrontamiento entendido como un conjunto de pensamientos y acciones realistas y de corte reflexivo destinados a corregir un conjunto de problemas y, por lo tanto, a reducir la ocurrencia del estrés. Se definen una serie de estrategias o mecanismos, inicialmente primitivos que provocan distorsiones de planos de la realidad, hasta un conjunto de medios más elaborados relacionados con los llamados mecanismos de defensa o protección. Desde este punto de vista, el individuo gestiona su relación con el entorno

a través del afrontamiento, siendo éste el autoproceso más organizado y maduro al equiparlo con otros recursos normativos.

### **C). Modelo transaccional de Lazarus y Folkman**

El modelo de proceso establece que el afrontamiento no se trata de resultados, puede o no ser adaptativo, está condicionado al contexto y del examen de lo que se puede o no hacer para cambiar la situación. Desde el modelo desarrollado por (Lazarus y Folkman, 1984), se entiende por afrontamiento aquellos esfuerzos de carácter cognitivo y conductual cambiantes desarrollados para gestionar necesidades externas y/o internas, que se considera que sea el exceso o desbordamiento de los recursos humanos, y las emociones que lo acompañan (Fernández, 2009).

Siguiendo esta definición podemos decir que:

- 1.- El afrontamiento se considera como un proceso que muta con el éxito de los esfuerzos de la propia persona, aunque se emplea mayoritariamente medios de afrontamiento relativamente estables para afrontar los problemas (Lazarus, 1986).
- 2.- El afrontamiento no emplea automatismos, es un modo de reacción que se puede aprender.
- 3.- Requiere esfuerzo para manejar o adaptarse a la situación.

Este modelo teórico de evaluación y afrontamiento al estrés como proceso de Lazarus y Folkman es la que tomaremos como referencia a la presente investigación, por ser el modelo teórico más completo, desde donde se sigue más investigaciones en la actualidad.

#### **2.2.4 Fases del Proceso de Afrontamiento:**

Folkman, Lazarus, Gruen y Delongis (1986) (citado en Fernández 2009) evidencian que tanto la evaluación de carácter cognitiva y el afrontamiento, vinculan en las interacciones personales-ambientales en desarrollo complicadas de separar. El examen contempla una etapa primaria y otra secundaria:

#### **Evaluación primaria:**

Es el proceso de evaluar la situación de los eventos estresantes y el impacto en las personas, es decir, la importancia de las situaciones percibidas por las personas. En el caso que de la resultante de este examen implica el conceptualizarlo como aquel daño o amenaza, el contexto y su incidencia será percibido como estresante y provocar el afrontamiento de carácter subyacente de modo inmediata, que ha de tener consecuencias emocionales.

### **Evaluación secundaria:**

Analizar los recursos de los sujetos, evaluar las habilidades de afrontamiento individuales y percibir los recursos que necesitan para resolver problemas de manera efectiva. Una vez valorada el contexto y los recursos de carácter personal, se generan estrategias de afrontamiento que pueden solucionar el problema y/o controlar las emociones (Lazarus y Folkman, 1986).

Así, las estrategias o mecanismos de afrontamiento resultaron decisivas, ya que influyeron en la valuación y examen de la situación o contexto por parte del sujeto, así como en su respuesta al estrés, como mediadores del estrés. El afrontamiento cognitivo, así como la evaluación son concebidas como variables de carácter interdependiente. En ese sentido, los mecanismos de afrontamiento son en realidad más rentables. Fernández (2009). La tercera línea principal de afrontamiento es la respuesta específica y sus estrategias.

### **2.2.4 Fases del Proceso de Afrontamiento:**

Folkman, Lazarus, Gruen y Delongi (1986) (citado en Fernández 2009) reconocen que existen dos procesos, la evaluación cognitiva y el afrontamiento, como intermediarios de la interacción permanente entre el individuo y el ambiente, que son difíciles de separar. La evaluación se ejecuta en dos etapas, la primaria y la secundaria:

**Evaluación Primaria:** Es el proceso de evaluar el hecho y el impacto del agente estresante para el individuo, es decir, cuán importante es la situación para el individuo que lo percibe. Si el efecto de esta evaluación es percibirla como dañina, amenazante y/o difícil, la situación puede

considerarse estresante y hacer que el individuo desarrolle una posible respuesta de afrontamiento, lo que lleva a efectos psicológicos.

**Evaluación Secundaria:** Se analizan las capacidades de la persona, se valora su habilidad de afrontar y el individuo visualiza los recursos de los que dispone para afrontar la circunstancia de forma eficaz. Después de evaluar la circunstancia y los recursos individuales, se crean estrategias de afrontamiento que pueden resolver los problemas y/o manejar las emociones (Lazarus y Folkman, 1986). Por eso, las estrategias de afrontamiento son determinantes, ya que inciden en la evaluación del hecho y la respuesta del sujeto al estrés, que es mediadora y determinista de la misma. La evaluación cognitiva y el afrontamiento tienen interdependencia. Algunas maneras de afrontamiento son más seguras que otras Fernández (2009). El tercer proceso relacionado con el afrontamiento son respuestas relacionadas con el afrontamiento, dicho de otro modo, la implementación de estrategias de afrontamiento.

### ***2.2.5 Modos o Estilos de Afrontamiento***

**Modo de afrontamiento centrado en el problema:** Lazarus y Folkman (1986) mencionaron que el afrontamiento centrado en el problema tiene como objetivo resolver la situación o realizar conductas que cambien el estresor, tratando de cambiar el entorno actual o cambiando uno mismo, colocándose en la situación que se puede cambiar, incluyendo la definición de la problema, generación de propuestas alternativas, sopesando y seleccionando alternativas basadas en costos y beneficios y poniéndolas en acción, es decir, planeando la resolución y confrontación de problema

**Modo de afrontamiento centrado en la emoción:** Sus objetivos son reducir o gestionar el malestar emocional relacionado de la situación, cambiar la forma en que se procesa o interpreta lo que está pasando, intentar cambiar la percepción del significado de los hechos, la creencia del sujeto de que no puede dejar de hacer nada que cambie el entorno de peligro, incluida la búsqueda

de apoyo social, el distanciamiento, la evasión, el autocontrol, la aceptación de la responsabilidad o deber y la reevaluación positiva por razones de carácter emocional.

Lazarus y Folkman (1986) a decir de (Tello, 2011) dicen que una persona puede emplear ambos medios o estrategias, dependiendo de su elección de lo personal y la situación estresante. El estilo centrado en el problema se emplea con problemas que se han de considerar manejables relacionados con el trabajo o quizás la familia. Por otro lado, los medios controlables, relacionados a problemas de carácter físico implica una estrategia centrada en las emociones.

**Modo de afrontamiento Evitativo:** Se refiere al uso de estrategias evasivas dirigidas a rodear o evitar la situación estresante, que incluiría distanciamiento conductual y mental, negación y/o humor. (Fernández,2009)

#### ***2.2.6 Recursos del Afrontamiento al estrés:***

Los recursos con los que cuenta el afrontamiento para reducir o alivianar al estrés, son catalogados como instrumentos o medios eficaces, que pueden ser de dos fuentes: internas o externas. (Tello, 2011).

Lazarus y Folkman (1986) lo clasifican en:

1. Recursos personales. – Se tratan de caracteres elementales y de orden particular, como es el caso de los elementos: cognitivos, emocionales, espirituales y físicos.
2. Recursos sociales. – Son instrumentos de fuente colectiva, como es el caso de las redes de soporte social y financiero

Zeidner y Hammer (1992), citado en Tello (2011) señalan que los recursos de afrontamiento constituyen una capacidad adaptativa que puede brindar inmunidad al daño que un evento estresante puede causar, además, puede influir en la respuesta, interpretación del evento, esfuerzo o puede aumentar la capacidad personal; también incluyen todos aquellos que permiten las variables sociales se gestionan de forma más eficaz en las situaciones.

Zeidner y Hammer (1992), citado en Tello (2011) determinó que los medios de afrontamiento establecen una capacidad de adaptación que brinda inmunidad al daño potencial de una situación estresante y, además, pueden influir en las respuestas, al momento de interpretar el evento y esfuerzos que pueden incrementar las habilidades personales; por lo que también incluye todas las variables personales y sociales que hacen más manejables las situaciones estresantes.

### ***2.2.7 Estrategias de Afrontamiento***

Diversos autores las han conceptualizado y clasificado en categorías, modos o estilos, en sus teorías sobre el uso de estrategias, teniendo como principal referencia el modelo procesual. Lazarus y Folkman (1986) plantean modos de afrontamiento centradas en el problema y en la emoción, como es el caso del distanciamiento, el autocontrol, la búsqueda de apoyo social, la aceptación de responsabilidades, la evitación, la planificación y reevaluación positiva. Así Lazarus y Folkman (1984), concluyen que para la utilización de estrategias. Se deben de contemplar como mínimo 3 a emplear.

Carver et al. 1989 (como se citó en Montoya y Moreno 2012) proponen las siguientes estrategias:

1. Aceptación,
2. Afrontamiento activo,
3. Búsqueda de apoyo social emocional,
4. Búsqueda de apoyo social instrumental,
5. Consumo de drogas y humor).
6. Desahogo,
7. Desconexión conductual,
8. Desconexión mental y
9. Negación,

10. Planificación,
11. Refreno del afrontamiento,
12. Reinterpretación positiva,
13. Reinterpretación positiva,
14. Religión,
15. Supresión de actividades distractoras,

basado en tres formas de afrontar (centrado en el problema, en la emoción y en la evitación), ofrece quince estrategias que las personas pueden usar en situaciones estresantes: 1. Responder de manera proactiva, 2. Planificar, 3. Eliminar las actividades que distraen, 4. Inhibir el afrontamiento, 5. Reinterpretar positivamente, 6. Buscar apoyo socioemocional, 7. Buscar apoyo de herramientas sociales, 8. Reinterpretar positivamente, 9. Aceptar, 10. Desahogarse, 11. La Religión, 12. Negar, 13. Desconectar la conducta, 14. Desganche mental y 15. Abuso de drogas y humor).

Carver et al. 1989 (como se citó en Tello 2011) señalan los siguientes estilos y estrategias de afrontamiento:

**a) Estilo de afrontamiento dirigido a los problemas:** Se manifiesta cuando la persona busca modificar una situación real, ya sea desviándose o reduciendo el efecto de las amenazas. Incluyen lo siguiente:

-Adaptación positiva: Comprende la adopción de conductas que incrementan los esfuerzos para evitar, distanciar o reducir los efectos negativos.

-Planificación de actividades: El proceso de pensar en cómo lidiar con el estrés. Como organizar y planificar la estrategia de acción y seleccionar y establecer la más adecuada estrategia para enfrentar el problema.

-Suprimir actividades que distraen: muestra que otras actividades potenciales se ignoran o minimizan, para evitar distracciones, con el fin de manejar adecuadamente los factores estresantes.

-Parar el afrontamiento: definido como la capacidad de esperar o retrasar a enfrentar al agente estresante hasta que haya una oportunidad adecuada para abordar el problema, evitando que se tome ninguna acción prematura.

-Búsqueda de apoyo social por motivos instrumentales: Implica buscar consejos en otras personas, como asistencia e información y alguna orientación con la finalidad de buscar una solución al problema.

**b) Estilos de afrontamiento dirigidos a la emoción:** Diseñado para reducir o eliminar las respuestas emocionales causadas por el agente de estrés e incluyen:

-Buscar apoyo social por motivos emocionales: Esto incluye buscar apoyo moral, empatía y entendimiento en los demás para reducir las reacciones emocionales negativas.

-Reinterpretación positivo y desarrollo: La persona evalúa positivamente el problema, se reconoce o atribuye cualidades positivas a la experiencia de estrés; es decir rescata lo positivo de la circunstancia contraria y lo asume como una lección para el porvenir.

-Aceptación incluye dos aspectos del proceso de afrontamiento: La primera implica aceptar que el agente estresante existe y se produce en la etapa de evaluación inicial. La segunda se da con la evaluación secundaria y reside en afrontar la realidad como una situación con la que tenemos que convivir, porque no se puede modificar con el tiempo.

-Enfocar y liberar sentimientos: sucede cuando la persona se enfoca en efectos emocionales desagradable; así el individuo expresa estos sentimientos abiertamente.

-Conversión a la religión: Esta es la inclinación de las personas a recurrir a la religión cuando se encuentra en sucesos estresantes con el propósito de aliviar la tensión que existe.

**c) Estilos adicionales de afrontamiento:** Integran acciones de evasión frente a una situación estresante particular, prestando solicitud a situaciones que no están dirigidas al evento en sí.

-Desconexión mental: sucede cuando los individuos permiten una variedad de actividades los distraiga de la evaluación de los lineamientos conductuales de un problema o una meta en la que interfiere el factor estresante.

-Negación definida como la negativa a aceptar que existe un factor estresante y actuar o pensar como si el factor estresante no fuera real o simplemente no existiera.

-Humor: implica evaluar una circunstancia de estrés con sentido del humor, incluso bromear al respecto.

-Desconexión conductual: incluye la reducción de esfuerzo de la conducta y lo cognitivo enfocado a los estresores, desistiendo el individuo sin haber intentado alcanzar sus metas en las que interviene el factor estresante.

-Consumo de sustancias: Implica el uso de bebidas alcohólicas o drogas con la finalidad de aliviar las perturbaciones emocionales que provoca un problema o circunstancia estresante.

### ***2.2.8 Estrés laboral y el Síndrome de Burnout***

#### **Definición del estrés laboral:**

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), cuando los requisitos del puesto no coinciden o superan el perfil o los conocimientos y habilidades del trabajador o grupo para cumplir con esos requisitos no cumplen con lo esperado por la organización. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) señala que el estrés laboral es la respuesta probable de un individuo a las demandas y presiones que no se alinean con sus conocimientos y habilidades, y pone a examen su capacidad para manejar la situación. una variedad de situaciones, pero cuando un trabajador no se siente apoyado por sus compañeros, jefes o la organización a la que pertenece, experimenta un mayor estrés. Así mismo, cuando sientas que tienes un control limitado sobre lo que haces o cómo manejas las demandas y exigencias que te llegan en tu organización.

Según la Comisión Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el estrés laboral se define como una respuesta física y emocional nociva que se produce cuando las exigencias del empleo desbordan las capacidades del trabajador. (Rodríguez y Rivas 2011).

Por otra parte, tenemos que decir que muchos autores que investigan el comportamiento organizacional y el estrés, sostienen que todas aquellas profesiones u ocupaciones que se desarrollan en trato directo con el público, como son los trabajos asistenciales, sanitarios, educativos, servicios, de atención a reclamos, son los más conocidos en presentar cuadros de estrés laboral y posteriormente en menor medida síndrome de burnout.

### ***Factores del Estrés Laboral***

Para la OIT (2016) Los factores del lugar de trabajo que pueden contribuir al estrés se denominan factores de riesgo psicosocial. Los factores de riesgo psicosocial fueron definidos por la Organización Internacional del Trabajo en 1984 con base en la interacción entre el entorno laboral, las actividades laborales, las condiciones y competencias organizacionales, las necesidades, la cultura del trabajador y las consideraciones personales fuera del trabajo. cogniciones y experiencias que afectan la salud, el desempeño laboral y la satisfacción laboral.

Los factores del centro laboral que pueden ocasionar agentes estresantes se designan como factores de riesgo psicosocial. Estos factores, fueron identificados por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, teniendo en cuenta la interacción entre los ambientes de trabajo y las actividades laborales, las condiciones y la capacidad organizacional, las necesidades, la cultura del empleado y la consideración personal ajenas a la actividad laboral que, con base en percepciones y experiencias, pueden afectar la salud, el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

### ***Causas del Estrés Laboral:***

Entra las principales causas del estrés en el trabajo se puede identificar las siguientes:(Comín, et al., pp.26 -27).

- ✓ A mayor responsabilidad; el estrés propende a incrementarse cuando se modifica el rendimiento usual, dicho de otro modo, frente a la presencia de más responsabilidades el empleado debe esforzarse más
- ✓ Acoso en el trabajo (asedio); los trabajadores tienden a aceptar estímulos hostiles de jefes o compañeros de trabajo.
- ✓ Agotamiento, agotamiento laboral (síndrome de burnout) provocado por la acumulación de estrés sistémico, hasta un estado de desequilibrio emocional, físico y cognitivo, que puede afectar negativamente a la conducta.
- ✓ Agotamiento, desgaste laboral (síndrome de Burnout) resultante de la acumulación sistémica de estrés hasta alcanzar un nivel de desequilibrio en lo cognitivo, emocional y físico; teniendo un efecto negativo en el comportamiento de una persona.
- ✓ Desmedida presión física y/o mental; más aún cuando este, representa una carga a nivel físico y mental la incidencia del factor estresante es frecuente
- ✓ Desmotivación; mientras el trabajador se sienta desmotivado propende a no tener iniciativa de estimularse; por esta razón, el trabajo se transforma en estresante.
- ✓ Estrés físico o psíquico excesivo, la presencia de estrés es común cuando el trabajo implica carga física o psíquica.
- ✓ Hostigamiento laboral (Mobbing); los trabajadores tienden a recepcionar estímulos hostiles por parte de sus superiores o compañeros de trabajo.
- ✓ Incremento de presión mental; puede presentarse frente a nuevas demandas, ya sea por adaptarse a la nueva tecnología, nuevos objetivos en la organización o cambios en los procesos, en la que el empleado debe gestionar una superior información
- ✓ Inestabilidad en el trabajo; producida por una sensación de inseguridad en cuanto al porvenir en la organización.

- ✓ Inestabilidad laboral, por percepciones de incertidumbre sobre el futuro de la empresa.
- ✓ Insuficiente motivación, cuando un trabajador se siente desmotivado, tiende a no estimularse y, en consecuencia, el trabajo se vuelve estresante.
- ✓ Mayor carga mental, tiende a surgir ante nuevas demandas, ya sea por adaptarse a nuevas tecnologías, objetivos o procesos, por lo que los trabajadores tienen que lidiar con más información.
- ✓ Responsabilidad aumentada, el estrés tiende a aumentar cuando cambia el desempeño normal, es decir, ante una mayor responsabilidad, los trabajadores tienen que esforzarse.
- ✓ Trabajo repetitivo; causado por la realización de tareas rutinarias en las que el desempeño del trabajador es casi automático.
- ✓ Trabajo repetitivo; producido por la ejecución rutinaria de actividades en el puesto de trabajo, donde su capacidad de desempeño del empleado es prácticamente automática

***Consecuencias del estrés laboral:***

El estrés en el sentido clínico o de mala adaptación a las demandas que se presentan en el contexto laboral, trae como consecuencia una serie de síntomas al organismo e indirectamente afectara su productividad en el trabajo. En relación a las consecuencias Peralta (2019) menciona los siguientes:

En este caso, el impacto sobre los trabajadores depende de los recursos a nivel personal de cada cual para hacer frente a situaciones. En ese sentido, las principales consecuencias son: El bajo rendimiento, falta de motivación, insatisfacción, dificultad para concentrarse, dificultades interpersonales, baja autoestima, depresión, problemas de sueño y alimentación y deterioro físico. Afecciones como dolores de cabeza, diabetes, trastornos cardiovasculares y gastrointestinales.

Consecuencias familiares: El estrés en el ámbito laboral afecta además a la familia, como: conflictos conyugales, problemas con los hijos, descuido de los roles y responsabilidades en el hogar, etc.

Consecuencias para la organización.

El estrés laboral tiene un impacto además en la organización, como son: baja productividad, ausentismo, rotación constante de empleados, lesiones, incremento de los costos financieros, aumento de siniestros, etc.

Consecuencias para el empleado; en este aspecto, depende bastante de las habilidades personales que uno posee para hacer frente a determinadas situaciones. Las consecuencias fundamentales son: el bajo rendimiento, baja motivación e insatisfacción en el trabajo, dificultad de concentración, surgimiento de problemas con otras personas (indecisión, mal humor), baja autoestima, predisposición a ser depresivo, trastornos de sueño o alimentación y a la vez, se asocia a la aparición de trastornos fisiológicos, enfermedades tales como dolores de cabeza recurrentes, diabetes, enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales, etc.

La repercusión en el ámbito familiar; el estrés en el trabajo de la misma manera tiende a afectar en la familia de los empleados, algunos de los cuales son: conflicto conyugal, contratiempo con los hijos, descuido de funciones y responsabilidades en la estructura familiar, etc.

Consecuencia para la empresa; la influencia del estrés producido en el centro laboral las consecuencias no son solo para el empleado sino también abarca a la organización, en tal sentido los efectos más notorios son: baja productividad, incremento del absentismo, incremento del índice de rotación de los trabajadores, mayores accidentes laborales, aumento de gastos financieros y un mayor número de reclamos entre otros.

### **2.2.9 Síndrome de Burnout**

*Definición de Síndrome de Burnout:*

En su obra *Burnout: consecuencias y soluciones*, el autor El-Sahili (2015) refiere las siguientes definiciones:

Freudenberger (1974): señala que el síndrome es la “(...) sensación de fracaso, con agotamiento continuo, consecuencia de la carga laboral, que ocasiona el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo” (p. 89).

Definición de Maslach y Jackson (1981) definen a este síndrome como el:

(...) Agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal experimentada en una carrera de ayuda a los demás. Establecieron tres dimensiones del trastorno y las describieron de la siguiente manera: Agotamiento emocional: Sensación de agotamiento de los recursos físicos y mentales. Cínico: Asumir puntos de vista negativos y desvergonzados sobre el trabajo. Bajo rendimiento personal. Bajo sentido de logro, baja eficiencia, incompetencia. (p. 125).

Definición de Schaufeli y Enzmann (1998): Consideran este síndrome como un constante estado negativo de la mente, en relación con el trabajo de individuos normales. En sus características se encuentran el agotamiento, desgaste, desconsuelo, sentir una competencia reducida, poca motivación y actitudes disfuncionales.

Por otra parte, Gil Monte (2005) refiere que el síndrome de burnout en principio aparece en las relaciones interpersonales entre las profesiones de servicio con los clientes dentro de una organización. Cuando hay una exigencia desmedida, una tensión emocional y cognitiva aparecen las fuentes de estrés laboral que de seguir en forma crónica, daría lugar al síndrome. El entorno y el ambiente laboral son los que median en su origen. Las personas pueden verse más o menos afectadas por el estrés y el riesgo de burnout en función de diferentes variables de personalidad, variables sociodemográficas o condiciones personales.

### ***Diferencias entre Estrés y Burnout***

El burnout es una consecuencia a mediano y largo plazo del estrés crónico y se da en labores que presentan un contacto personal permanente, donde el apoyo del trabajador se vuelve imprescindible. El constante esfuerzo por satisfacer las demandas del trabajo y mantener las directivas de la organización, pueden llevar a la frustración de no poder satisfacerlas porque sobrepasan a sus capacidades, pudiendo así dar lugar a él burnout en el trabajador. Así de esta manera, éste es la consecuencia del estrés de manera prolongada generando agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento, acompañado además de sintomatología psicológica irritabilidad, depresión, ansiedad etc. (El-Sahili 2015).

#### ***Causas o Factores de Riesgo del Burnout:***

Dentro de las posibles causas, Cárdenas (2019) refieren los siguientes agentes que podrían causar el síndrome.

**Variables individuales:** Según Edelwich y Brodsky 1980, (como se citó en Cárdenas 2019) el síndrome de Burnout ocurre cuando el deseo de una persona quiere hacer un cambio en la vida de otra persona se siente frustrada, razón por lo que los individuos están tan dedicados a ofrecer su ayuda a otras personas con la finalidad de afirmar su sentido de poder. Además, muestran que poseer muy alto el entusiasmo inicial, la baja recompensa económica independiente del rango y el nivel educativo, la falta de apoyo o promoción dentro de la organización, el uso inapropiado de los recursos y los trabajadores jóvenes son factores que incrementan la posibilidad de padecer el síndrome de Burnout.

**Variables sociales:** Se teoriza que los vínculos o nexos sociales al interior y fuera del trabajo mitigan los efectos de los posibles factores estresantes. El apoyo o soporte social es crucial, como es el caso de la familia, pareja, amigos, compañeros de trabajo, jefe, vecinos, etc.

**Variables organizacionales:** Los factores de riesgo de la organización incluyen los requisitos del trabajo, el control del trabajo, el entorno de trabajo, el contenido y estructura del trabajo, los

problemas de tiempo de la organización, la falta de seguridad, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, el desarrollo profesional y otras políticas y climas organizacionales.

Los caracteres de las demandas en el ámbito laboral y el estrés han sido objeto de arduo estudio. Existen dos tipos o enfoques: cuantitativos y cualitativos. Uno está representado por la carga del trabajo y el otro por el tipo y contenido en el desarrollo de las labores. Demasiado trabajo y muy poco trabajo es a menudo una desventaja en comparación con el promedio. Caballería 2017, como se ha citado en Martínez y Vázquez (2019). Los altos niveles de sobrecarga de trabajo objetivo y la presión del tiempo reducen el rendimiento cognitivo, aumentan la angustia emocional y aumentan las respuestas fisiológicas. etc.

### ***Síntomas del Burnout:***

El Autor del libro Burnout consecuencias y soluciones, El Sahili (2015) manifiesta la importancia de indicar que cada persona manifiesta la sintomatología del desgaste de una manera única, pues este desgaste está unido a lo que es su personalidad, sin embargo, se aprecia tres aspectos característicos.

1. Se aprecia un deterioro del compromiso con el trabajo. Lo que fue inicio exacerbado de entusiasmo, llega a convertirse en algo tedioso, que no llena las aspiraciones igual que antes.
2. Se observa un desgaste de las emociones, los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad, satisfacción, desaparecen, siendo reemplazados por sentimientos de ansiedad ira o depresión.
3. Se produce un desajuste entre la persona y el trabajo, los afectados del burnout laboral gestaron esta indisposición de forma gradual por cuestiones que en principio atribuyen a sí mismo, generándose culpabilidades, pero que en realidad tiene que ver con todo el contexto

laboral y las demandas laborales que podrían formar círculos viciosos, entre el trabajador y sus organizaciones.

***Empleos susceptibles de padecer el Burnout:*** Según El Sahili (2015)

- Trabajadores de salud. Médicos, enfermeras, personal técnico, psicólogos y dentistas.
- Educadores, auxiliares educativos. De todos los niveles de enseñanza.
- Sacerdotes, por todas las condiciones de ayuda y ética con su feligresía.
- Atención al cliente o departamento de quejas.
- Vendedores, por la presión constante de conseguir objetivos a corto plazo.
- Abogados y Jueces que ven constantes litigios.
- Trabajadores informáticos, periodistas, voluntariados supervisores, Madres de familia etc.

**El Burnout Docente:** Refiere El Sahili (2015) causas específicas y generales:

***Causas Específicas:***

- Sociedad Moderna donde el alumno es más independiente, ejerce presión, donde las relaciones de padres e hijos es más tolerante, mucho espacio al hedonismo, la permisividad, para dejarle hacer todo a su criterio sin mayor guía para su educación y desarrollo de valores.
- Excesiva tolerancia de los padres hacia los hijos, bajo desarrollo de disciplina, respeto y valores.
- Baja introspección del alumno que ayude a poder dar lugar al maestro para formarlos.
- Bajo deseo de profundizar conocimientos, quedándose con lo superficial de los medios de comunicación.

***Causas Generales:***

- Desilusión gradual del trabajo.

- Menor control en la vida de sus educandos.
- Ilusión del control y disonancia cognitiva.
- Desigualdades en la actividad laboral docente, teniendo algunas demasiadas sobrecargas.
- Emociones negativas, personalidad ansiosa.
- baja autoeficacia
- problemas con su estima personal,
- baja tolerancia a la frustración.
- Clima laboral inadecuado.

### ***Consecuencias del Burnout:***

La mayoría de las consecuencias del agotamiento son emocionales. Introduce los relacionados con depresión, pesimismo, pérdida de autoestima, irritabilidad, enfado, agresividad. Lo mismo ocurre con los síntomas cognitivos, porque al inicio del síndrome, las expectativas laborales no están alineadas con la realidad, lo que lleva a la frustración cognitiva y la depresión, que es una de las características del síndrome. Además, el cinismo de la segunda dimensión de Maslach está algo relacionado con la cognición y se manifiesta como una autocrítica radical, una devaluación personal que puede conducir al "autosabotaje", la desconfianza y la apatía hacia el trabajo.

Respecto al dominio conductual, la consecuencia relevante es la despersonalización. Así los factores pueden combinarse como:

- 1) pérdida de acciones positivas, y
- 2) soluciones que conducen al agotamiento de sustancias y hábitos muchas veces nocivos para la salud. Los pacientes experimentan enfermedades físicas.

En general pueden aparecer y/o aumentar trastornos psicosomáticos y fatiga crónica. En otro orden, las consecuencias sociales tienen que ver con la organización del trabajo que realiza el sujeto, en especial su tendencia a reaccionar en forma aislada y su desdén por cualquier forma de interacción social. (Martínez, 2010)

En gran parte los efectos del síndrome de Burnout son emocionales. Se manifiestan relacionados con la depresión, pesimismo, pérdida de autoestima, irritabilidad, enfado, agresividad. Los mismo ocurre con los síntomas cognitivos; ya que al inicio del síndrome existe una inconsistencia con las expectativas profesionales y la realidad, lo que conlleva a la frustración y depresión de tipo cognitiva, siendo uno de los rasgos del síndrome.

Además, el segundo, el cinismo, tendría alguna relación con el aspecto cognitivo, manifestándose en que la autocrítica radical y la baja autoestima pueden conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y el desprecio por el lugar de trabajo. En el ámbito del comportamiento, el efecto más notable es la despersonalización. En este sentido, los efectos del síndrome de burnout se pueden resumir en dos áreas: pérdida de iniciativa y resolución que lleva al consumo de sustancias, es decir, hábitos generalmente nocivos. Las personas experimentan trastornos físicos con síntomas como dolor de cabeza, dolor muscular, náuseas, presión arterial alta, úlceras, pérdida de la voz y apatita, impotencia y trastornos del sueño. En general, los trastornos mentales y la fatiga crónica pueden estar presentes y aumentados. La influencia social, en cambio, tiene que ver con la organización del lugar de trabajo en el que trabaja el individuo y sobre todo su respuesta al aislamiento y al desprecio por una determinada interacción con el círculo social.

### **2.3 Marco Conceptual:**

La presente investigación tiene como marco de referencia la teoría procesual sobre el Afrontamiento al estrés de Lazarus y Folkman (1986) y la propuesta de Maslach y Jackson sobre el síndrome de Burnout.

**2.3.1 Estrategias de Afrontamiento:** Son “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman 1986, p.164).

*Dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento:*

**Estilo de afrontamiento centrado en el problema:** Se manifiesta cuando un individuo intenta cambiar una situación existente alejándose o reduciendo el impacto de una amenaza, o adaptándose a la situación existente. Su finalidad es resolver una situación o realizar conductas que cambien el factor estresante. (Carver, 1997).

. (Carver, 1997).

**Estilo de afrontamiento centrado en la emoción:** Están diseñados para reducir o eliminar las respuestas emocionales desencadenadas por factores estresantes. El objetivo es reducir o gestionar el malestar emocional relacionado o causado por el agente estresante, cambiando la forma en la que procesa o explica lo que está pasando. (Carver, 1997).

**Estilos adicionales de afrontamiento:** Incluyen conductas de evitación ante determinadas situaciones. Situaciones estresantes, centrándose en actividades que no se dirigen a la situación en sí (Carver,1997).

**2.3.2 Síndrome de Burnout:** Maslach y Jackson (1981) definen el síndrome de Burnout, como aquel que se da “(...) en los sujetos afectados por sobrecarga emocional, debido a las características de su trabajo, que se encontró primeramente en las profesiones involucradas en ayudar a otras personas. Se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.” (p. 78).

*Dimensiones del Síndrome de Burnout:*

**-Agotamiento emocional:** se describe como aquellas sensaciones de sobre esfuerzo de carácter físico y hastío a nivel emocional como consecuencia de continuas interacciones entre pares trabajadores y a quienes entregan sus servicios. (Maslach y Jackson 1981)

**-Despersonalización:** supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes prestan sus servicios, como baja motivación al trabajo. Maslach y Jackson (como se citó en Peralta 2019)

**-Realización personal:** conllevaría la pérdida de confianza en la realización es decir que no se está obteniendo logros en el trabajo, a decir de Maslach y Jackson (como se citó en Peralta 2019).

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

Ho: No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

#### 3.2 Hipótesis Específicas

Ha<sub>1</sub> Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una Institución de Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

Ho<sub>1</sub> No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

Ha<sub>2</sub> Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativo de Chorrillos-Lima 2021.

Ho<sub>2</sub> No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

Ha<sub>3</sub> Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

Ho3 No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

### **3.3 Variables Definición Conceptual y Operacional**

#### ***Variable 1 Estrategias de Afrontamiento***

**Definición conceptual:** Son “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” Lazarus y Folkman (1986 p. 164).

**Definición operacional:** Son aquellas acciones basadas en los 3 tipos o estilos de afrontamiento, centrado en el problema, centrado en la emoción y centrado en la evitación (Carver citado en Montoya y Moreno 2013). El Cope 28 de Carver, proponen 03 dimensiones, 14 indicadores de estrategias de afrontamiento y 28 estrategias de opción de respuesta tipo likert. Concluye tres niveles de interpretación de resultados, siendo estos: Muy pocas veces, depende de las circunstancias y de forma frecuente de afrontamiento.

#### ***Variable 2 Síndrome de Burnout***

**Definición conceptual:** Maslach y Jackson (1981) definen el Burnout como una “(...) expresión comportamental del estrés en el trabajo, y lo entienden como un síndrome tridimensional diferenciado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y problemas para el logro de realización personal (RP)” (p. 63).

**Definición operacional:** Los componentes del MBI-cuestionario de Burnout de Maslach están redactados para expresar sentimientos y actitudes ante posibles cuadros de estrés o desgaste laboral. Presenta tres dimensiones de estudio, Cansancio emocional, despersonalización,

realización personal, los cuales se expresan en 22 ítems de preguntas tipo likert, con niveles de resultado al burnout de alto, medio y bajo.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de Investigación:**

La investigación utilizó el Método Científico hipotético-deductivo, en donde planteamos la formulación del problema, la formulación de la hipótesis con las variables de estudio, de la verificación, análisis y procesamiento de datos para confirmar o negar la hipótesis en nuestras conclusiones. (Arias 2016)

#### **4.2 Tipo de investigación:**

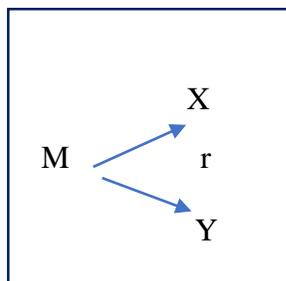
La investigación de estudio fue de tipo básico descriptiva, con un enfoque cuantitativo. Lo cuantitativo en una exploración usual que se sujeta a medir variables en función de una magnitud, extensión o cantidad determinada. Aquí la magnitud describe toda propiedad que puede ser medida. (Cerde, 1993). Asimismo, la investigación cuantitativa maneja el procesamiento de datos para contestar problemas e hipótesis de investigación con ayuda de la estadística, (Ñaupas et al 2018). Por otro lado, la investigación básico descriptiva comprende la descripción y análisis de los hechos. Su tarea se da sobre realidades de hecho, y su particularidad esencial es la de presentamos una interpretación correcta. El investigador describe el problema formula hipótesis, desarrolla su marco teórico, presenta sus técnicas e instrumentos, analiza y procesa la recolección de datos, las correlaciones de variables con su interpretación (Tamayo, 2003).

#### **4.3 Nivel de Investigación**

Corresponde a la investigación un nivel de estudio descriptivo correlacional. “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al., 2014 p.93).

#### **4.4 Diseño de Investigación**

Corresponde a la investigación un diseño no experimental, cuantitativo correlacional transversal, aquí no se manipulan las variables, pero si se buscan conocer el tipo de relación entre variables expuestas a estudio con el procesamiento de datos en un momento y tiempo determinado (Hernández et al., 2014). De esta forma el diseño fue como sigue:



M = 56 Trabajadores

X = Variable 1 estrategias de afrontamiento

r = Relación

Y = Variable 2 síndrome de burnout

#### 4.5 Población y Muestra

##### Población

La presente investigación estuvo conformada por 56 docentes varones y mujeres de los tres niveles de enseñanza escolar de la Institución Educativa Pública, Virgen del Morro de Chorrillos-Lima 2021.

Según Hernández (2019) “en la investigación cuantitativa, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.199).

##### Muestra

La muestra se considera censal porque se seleccionó al total de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) como se citó en (Ramírez 2018) menciona que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son

consideradas como muestra. De allí, que la población de estudio se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

### **Tipo de Muestreo**

Tipo de muestreo no probabilístico intencional, ya que “la elección de la muestra no depende de la probabilidad, sino del contexto, como a las características de la fórmula de probabilidad, para obtener los intereses establecidos para la recolección” (Hernández et al 2014, p189).

#### ***Criterios de inclusión:***

- Docentes varones y mujeres
- Docentes de la Institución
- Docentes nombrados y contratados
- Docentes con consentimiento informado
- Docentes con un mínimo de seis meses de contrato en la institución

#### ***Criterios de Exclusión:***

- Docentes con descanso médico riguroso
- Docentes que no desean participar
- Docentes que no terminen la encuesta

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### ***Técnica:***

En la encuesta se utilizaron técnicas de encuesta. Las encuestas recopilan información de un subconjunto de la población de interés y las encuestas se recopilan utilizando procedimientos estandarizados. El objetivo de esto es obtener un perfil completo de la población. Estos proporcionan una visión rápida de la realidad del conocimiento, las actitudes, las creencias, las expectativas y los comportamientos de las personas. (Behar, 2008).

En relación a la recolección de datos vía encuestas, debido a la coyuntura actual de Pandemia, emergencia sanitaria, distanciamiento social y trabajo remoto, detallados en los decretos (DS N° 008-2020-PCM, DS N° 044-2020-PCM), estas encuestas estandarizadas se realizaron vía online, con su respectivo link de navegación, a través de Google Formularios donde se trasladaron las preguntas de los dos test de investigación.

***Instrumentos:***

Para la recolección de datos se utilizó como instrumentos dos cuestionarios de preguntas cerradas, con respuestas de alternativas tipo escala Likert. Un cuestionario se establece en un conjunto de preguntas en razón de una más variables a medir. Las preguntas cerradas presentan opciones de respuesta previamente determinadas, debiendo los participantes delimitarse a éstas. (Hernández et al.,2014), los instrumentos en esta investigación serán:

Variable 1: Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al estrés- COPE 28.

Variable 2: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory-MBI.

**Instrumento Variable 1**

**Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al estrés**

**FICHA TECNICA: COPE 28**

Nombre:	Cuestionario de estrategias de afrontamiento (Cope 28)
Año	1997
Autor	Carver (versión en español fue realizada por Moran y Manga)
Procedencia	Estados Unidos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de salud, docentes, estudiantes, adultos.
Nivel de Aplicación:	Personas mayores de 16 años en adelante.
Forma de aplicación:	Individual y colectiva.
Monitoreo:	Investigador

Duración de la Prueba: 15 minutos aproximadamente individual y colectiva.

Finalidad: Evaluación de los estilos y estrategias de afrontamiento al estrés

Ítems: 28 reactivos y 14 indicadores

Dimensiones: Presenta tres dimensiones, centrados en el problema, centrados en la emoción y centrados en la evitación del problema.

### **Descripción de la Prueba:**

Los ítems se presentan como acciones, y las respuestas están ordenadas, donde 0 = nunca lo hago, 1 = lo hago, 2 = lo hago seguido y 3 = siempre lo hago. Las puntuaciones altas indican un uso más frecuente de estos estilos o estilos de afrontamiento.

La adaptación al Perú fue realizada por Chávez, Ortega y Palacios (2016) en estudiantes universitarios de Lima metropolitana. La validez del instrumento se realizó a través de un juicio de expertos.

### **Validez y confiabilidad**

En cuanto a la validez de la herramienta, los valores de P de la prueba binomial fueron todos  $p < 0,05$ , lo que determinó que el grado de acuerdo entre los jueces fue estadísticamente significativo. Las propiedades psicométricas demuestran un análisis de todos los ítems arroja una alfa de Cronbach obtenido en cada dimensión fue:

-De la dimensión “centrado en el problema” = 0.70, es confiable.

-De la dimensión “centrado en la emoción” = 0.74 es confiable.

-De la dimensión “centrado en la evitación del problema” = 0.68 es confiable.

El alfa de Cronbach es 0.78, que significa apropiada consistencia interna de las dimensiones.

Consistencia interna adecuada a través del alfa de 0.70, así mismo presenta la confiabilidad para cada una de las tres dimensiones y para los 14 indicadores. (Chong y Martínez 2021).

## **Variable 2**

### **MBI Inventario del síndrome de Burnout de Maslach**

#### **FICHA TECNICA**

- Título: Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Traducción: Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional "Burnout" de Maslach
- Autor: Christina Maslach
- Coautores: Susan E. Jackson & Michael P. Leiter
- Publicación: 1981 - 2016
- Procedencia: Estados Unidos
- Variable de estudio: Desgaste ocupacional (Burnout)
- Factores evaluados: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
- Aplicación: Individual / Colectiva
- Administración: Trabajadores de servicios a personas, docentes, otras ocupaciones, estudiantes universitarios, entre otros.
- Condiciones: privacidad, confidencialidad, sensibilización
- Duración: de 10 a 15 minutos
- Número de ítems: 22
- Tipo de ítems: Likert de 7 niveles.

#### **Descripción de la Prueba**

El inventario MBI es uno de los instrumentos más utilizados para evaluar el estrés laboral crónico o síndrome del trabajador desgastado emocionalmente por el trabajo. En sus comienzos estudiado en los profesionales de carreras de servicios. Teniendo en consideración el desgaste y cansancio emocional como uno de sus principales características para producirse el burnout. En relación a la validez y confiabilidad se reportan coeficientes de consistencia interna de 0,71 a 0,90.

Presenta tres dimensiones como es agotamiento emocional con 9 items de preguntas, despersonalización con 5 items y realización personal en el trabajo con 8 items. Presenta una escala Likert de preguntas de nivel 0 a 6, donde 0 = nunca, 1=Pocas veces al año o menos, 2=Una vez al mes o menos, 3=Algunas veces al mes, 4=Una vez a la semana, 5=Pocas veces a la semana, 6=Diariamente.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En principio se realizó las pruebas propias de validez de contenido y confiabilidad. La validez de contenido se realizó a través del juicio de tres expertos en los dos instrumentos de investigación, el Cope 28 y el cuestionario MBI. Siendo estos expertos debidamente acreditados con especialidad y experiencia en el sector. Para determinar la confiabilidad y consistencia interna de los instrumentos a través de la prueba piloto, fueron analizados factorialmente mediante el alfa de Cronbach, El coeficiente alfa de Cronbach para el Cope 28 fue de 0,824 la misma que indica que existe una muy alta confiabilidad. Para el MBI el coeficiente alfa de Cronbach es 0,748 la misma que nos indica que existe una alta confiabilidad en el instrumento MBI – Inventario burnout de Maslach. Las mismas pruebas de validez y confiabilidad que fueron anexadas.

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva y no paramétrica, como es el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para el contraste de hipótesis. Para la tabulación y procesamiento de datos el software de Paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 25, y Microsoft Excel 2010.

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

Para desarrollar esta investigación, se tomó como referencia el actual reglamento general de investigación de la Universidad Peruana Los Andes, tomando en consideración el Capítulo IV denominado Ética de Investigación con el art. 27° sobre los principios que rigen la actividad

investigativa, tomando en cuenta sus principios como la protección de las personas sin distinción de grupo étnicos, socio culturales, económicos y otros, en concordancia con la Constitución Peruana, asimismo se tomó en cuenta la voluntad de participación de la población muestral con el consentimiento informado, así también los beneficios, veracidad y responsabilidad en la investigación.

De la misma forma el art. 28° acerca de las Normas del comportamiento ético del investigador, se tomó en cuenta el rigor científico en el desarrollo y aplicación de los procesos por el investigador, respetando todos los aspectos de metodología, pertinencia, validez, confiabilidad, veracidad de las fuentes etc. Las citas y referencias bibliográficas de la investigación se realizaron de acuerdo al formato APA. Así también se preservan las fuentes de información en esta investigación con la declaración de confidencialidad del autor, siendo su uso para fines estrictamente académicos.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Procesamientos Estadísticos:

El procesamiento estadístico se realizó con ayuda del SPSS y Microsoft Excel.

#### 5.2 Descripción de Resultados:

##### 5.2.1 Tablas de Frecuencias:

**Tabla 1**

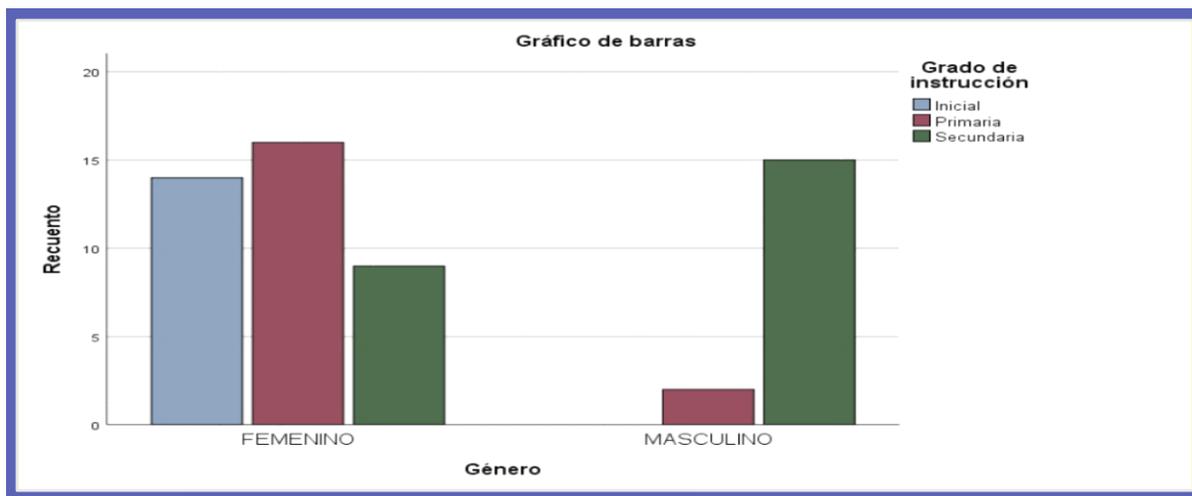
*Tabla de distribución de frecuencias según el género y nivel de los docentes de una institución educativa de Chorrillos – Lima 2021:*

		Grado de instrucción			Total
		Inicial	Primaria	Secundaria	
Género	FEMENINO	14	16	9	39
	MASCULINO	0	2	15	17
Total		14	18	24	56

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la base de datos procesada, IBM-SPSS

**Figura 3**

*Resultados según el género y nivel de los docentes de una I.E. Chorrillos – Lima 2021.*



*Nota.* El gráfico representa el género y nivel de los docentes de una I.E de Chorrillos – Lima 2021.

## Interpretación

En la Tabla 1 y Figura N° 3, se evidencia que el total de docentes de la Institución Educativa es en número de 56, de los cuales el 69.6% de los docentes (39) en los tres niveles son mujeres, en donde 14 son de nivel de enseñanza Inicial, 16 de primaria y 09 de secundaria. Por otro lado, el 30.4% (17) de los docentes son varones en donde 02 son de primaria y 15 de secundaria. Asimismo, se evidencia que (14) docentes que representan el 25% son del nivel de enseñanza inicial, (18) que es el 32.1% son del nivel primaria y (24) docentes que representan el 42.9% son del nivel de enseñanza secundaria.

### Variable 1: Estrategias de afrontamiento al estrés

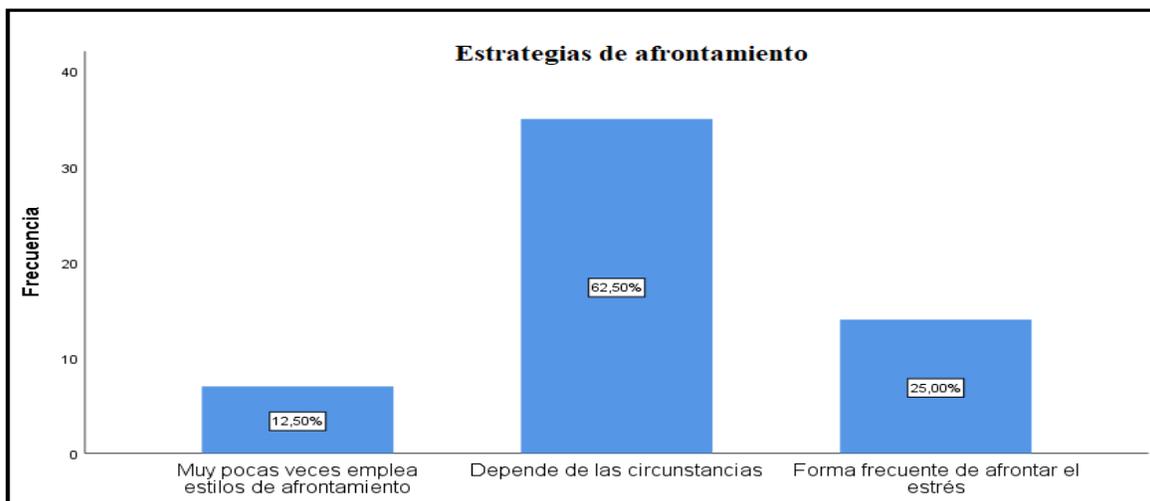
**Tabla 2** *Distribución de los niveles de las estrategias de afrontamiento en los docentes de una IE de Chorrillos – Lima 2021.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces emplea estilos de afrontamiento.	7	12.5	12.5	12.5
	Depende de las circunstancias.	35	62.5	62.5	75.0
	Forma frecuente de afrontar el estrés.	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la Base de datos procesada, IBM-SPSS

**Figura 4**

*Resultados de los niveles de estrategias de afrontamiento en los docentes de una IE de Lima -2021*



*Nota.* El grafico muestra los niveles de estrategias de afrontamiento en los docentes de la I.E

### **Interpretación**

En la Tabla N° 2 y Figura N° 4, se observa que del total (56) de docentes; el 12.5% de los docentes (7) muy pocas veces emplea estilos o estrategias de afrontamiento, el 62.5% (35) emplea los estilos o estrategias de afrontamiento dependiendo de las circunstancias, y el 25% (14) emplea estrategias de afrontamiento de forma frecuente. Carver (1997) en relación al cope 28, refiere que las estrategias se agrupan en dos estilos más generales de afrontamiento el estilo funcional y el estilo disfuncional o problemático. Los estilos centrados en la emoción y centrado en el problema, serían los funcionales y en donde los niveles de dependiendo las circunstancias y forma frecuente de afrontar el problema serán los niveles más adecuados en los modos de afrontamiento. Al estilo o modo de afrontamiento denominado de evitación del problema se le considera disfuncional pues no resuelve el problema, más aún si es usado en un

nivel de forma frecuente. Dentro del estilo centrado en el problema las estrategias usadas en similar proporción son referidas a el afrontamiento activo, y la planificación, en el modo centrado en la emoción las estrategias más utilizadas fueron reinterpretación positiva, aceptación y religión. En evitación del problema estuvieron auto distracción, desahogo y negación como formas de evitar resolver los problemas.

### Dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés

**Tabla 3**

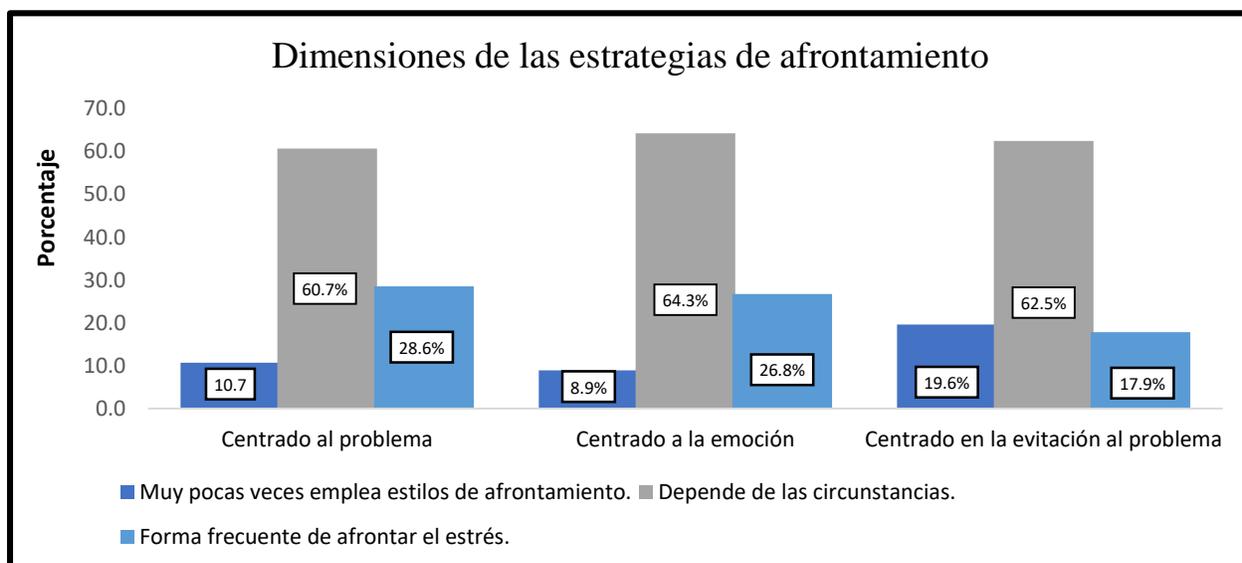
*Distribución de los niveles de las estrategias de afrontamiento en los docentes de una IE de Chorrillos – Lima 2021.*

Niveles	Centrado al problema		Centrado a la emoción		Centrado en la evitación al problema	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy pocas veces emplea estilos de afrontamiento.	6	10.7	5	8.9	11	19.6
Depende de las circunstancias.	34	60.7	36	64.3	35	62.5
Forma frecuente de afrontar el estrés.	16	28.6	15	26.8	10	17.9
Total	56	100.0	56	100.0	56	100.0

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la Base de datos procesada, IBM-SPSS

**Figura 5**

*Resultados de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021*



*Nota:* El gráfico muestra los resultados de las estrategias según dimensiones, en los docentes de la I.E

### **Interpretación**

En la Tabla N° 3 y Figura N° 5, se observa que del total (56) de docentes; el 10.7% de los docentes (6) muy pocas veces emplea estilos o estrategias de afrontamiento centrado al problema, el 60.7% (34) emplea dicho estilo dependiendo de las circunstancias y el 28.6% (16) emplea estas estrategias de afrontamiento de forma frecuente. Así mismo, para la estrategia de afrontamiento al estrés centrado a la emoción el 8.9% de docentes (5) presentaron muy pocas veces el empleo del estilo de afrontamiento, el 64.3% (36) lo utilizó dependiendo de las circunstancias en que se encuentren y el 26.8% (15) de forma frecuente utilizó el estilo centrado en la emoción. Finalmente, para las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación al problema el 19.6% (11) empleo muy pocas veces el estilo, el 62.5% (35) lo utilizó de acuerdo de las circunstancias y el 17.9% (10) de forma frecuente. En los resultados se observa que para los tres estilos de afrontamiento existe una mayor prevalencia de uso dependiendo en la circunstancia en que se encuentren, sin embargo, en la dimensión centrado en la evitación del problema se reconoce que los docentes mantienen un mayor uso de forma frecuente que las dimensiones centrado al

problema y a la emoción.

## Variable II: Síndrome De Burnout

**Tabla 4**

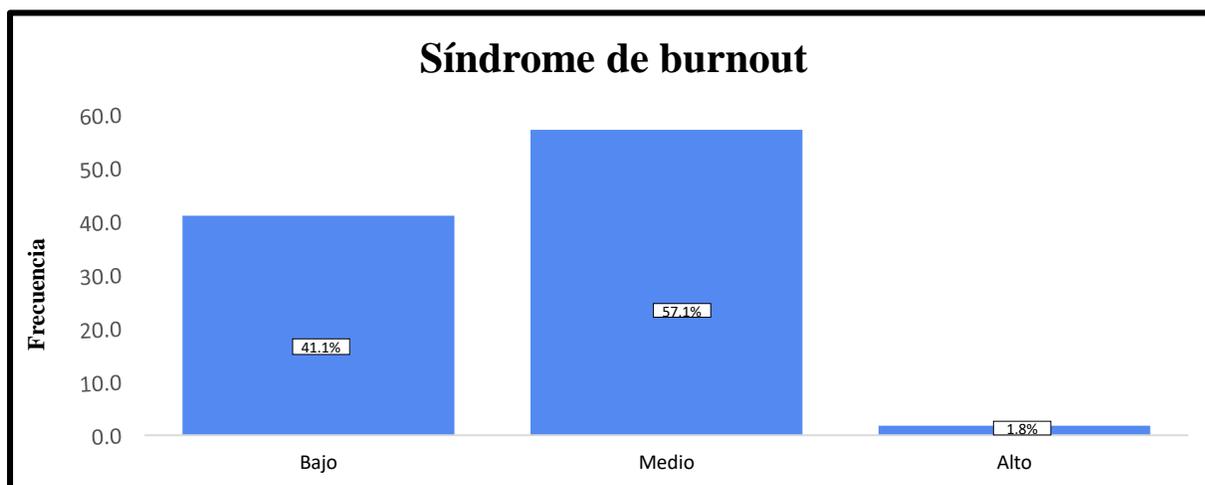
*Distribución del síndrome de Burnout*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	41.1	41.1	41.1
	Medio	32	57.1	57.1	98.2
	Alto	1	1.8	1.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la Base de datos procesada, IBM-SPSS

**Figura 6**

Resultados del síndrome de burnout que presentan los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021



*Nota.* El gráfico representa los resultados del Síndrome de Burnout de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021.

### Interpretación

En la Tabla N° 4 y Figura N° 6, se observa que del total de 56 docentes; el 98,2% (55) de los docentes no presentan indicadores del síndrome de burnout mientras que un 1,8 % (1) de los docentes presentan indicadores del síndrome de burnout, en lo que se refiere a un nivel medio de agotamiento emocional y a una puntuación alta en baja realización personal. En toda la población

existe alrededor del 40% en un nivel medio de agotamiento emocional, no llegando al nivel alto, pero si es un indicador a tomar en cuenta para la prevención a nivel del ámbito laboral

### Dimensión 1: Agotamiento emocional.

**Tabla 5**

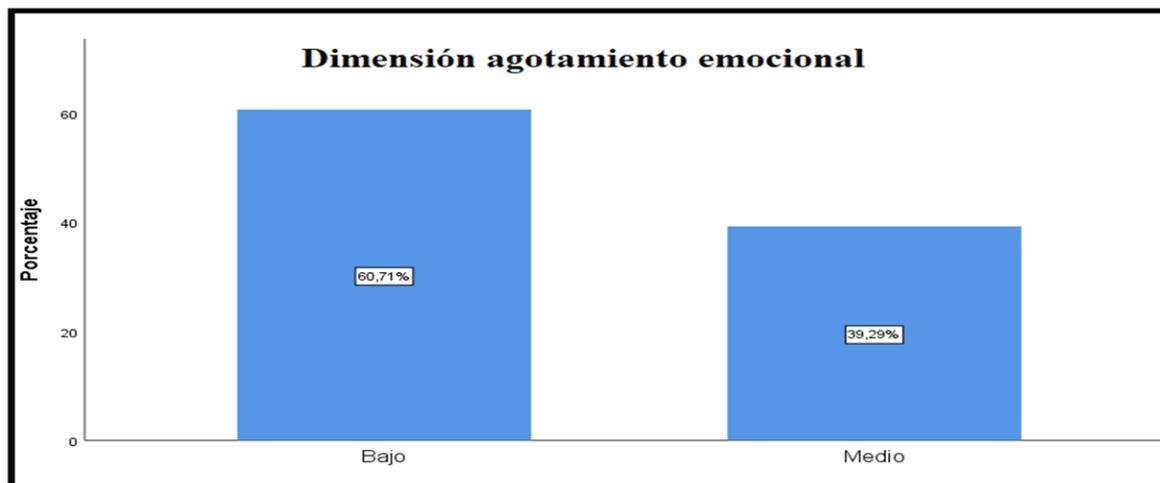
*Distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout respecto al agotamiento emocional de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	60.7	60.7	60.7
	Medio	22	39.3	39.3	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la Base de datos procesada, IBM-SPSS

**Figura 7**

*Resultado del Síndrome de Burnout respecto al agotamiento emocional de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021*



*Nota.* El grafico representa los resultados del Síndrome de Burnout respecto al agotamiento emocional de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021.

### Interpretación

En la Tabla N° 5 y Figura N° 7, se evidencia que del total de (56) docentes; el 60.7% que representan (34) docentes tienen el síndrome de burnout con agotamiento emocional bajo; (22)

docentes que representan el 39.3% tienen el síndrome de burnout con agotamiento emocional medio y que (0) docentes que representan el 0% no presentan agotamiento emocional alto.

## Dimensión 2: Despersonalización

**Tabla 6**

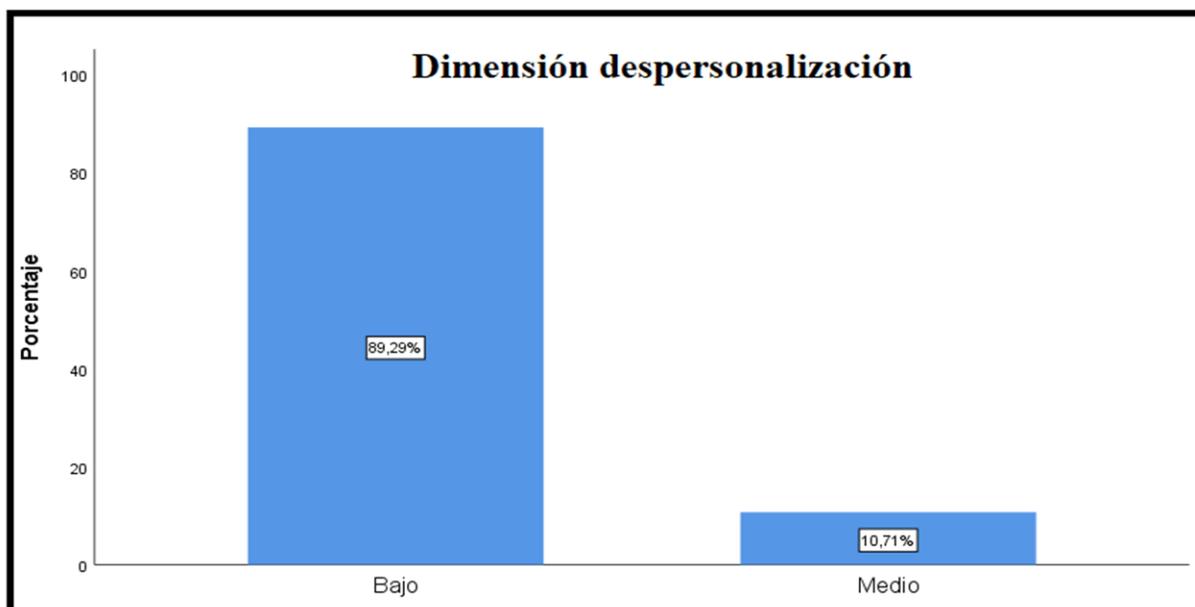
*Distribución de frecuencia del síndrome de burnout respecto a despersonalización de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	89.3	89.3	89.3
	Medio	6	10.7	10.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la Base de datos procesada, IBM-SPSS

**Figura 8**

*Resultado del Síndrome de Burnout respecto a la despersonalización de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021*



*Nota.* El gráfico representa los resultados de Burnout respecto a la despersonalización de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021

## Interpretación

En la Tabla N° 6 y Figura N° 8, se evidencia que del total de (56) docentes; (50) docentes que

representan el 89.3% tienen el síndrome de burnout con despersonalización bajo; (6) docentes que representan el 10.7% tienen el síndrome de burnout con despersonalización medio y que (0) docentes que representan el 0% no presentan despersonalización alto.

### Dimensión 3: Realización Personal

**Tabla 7**

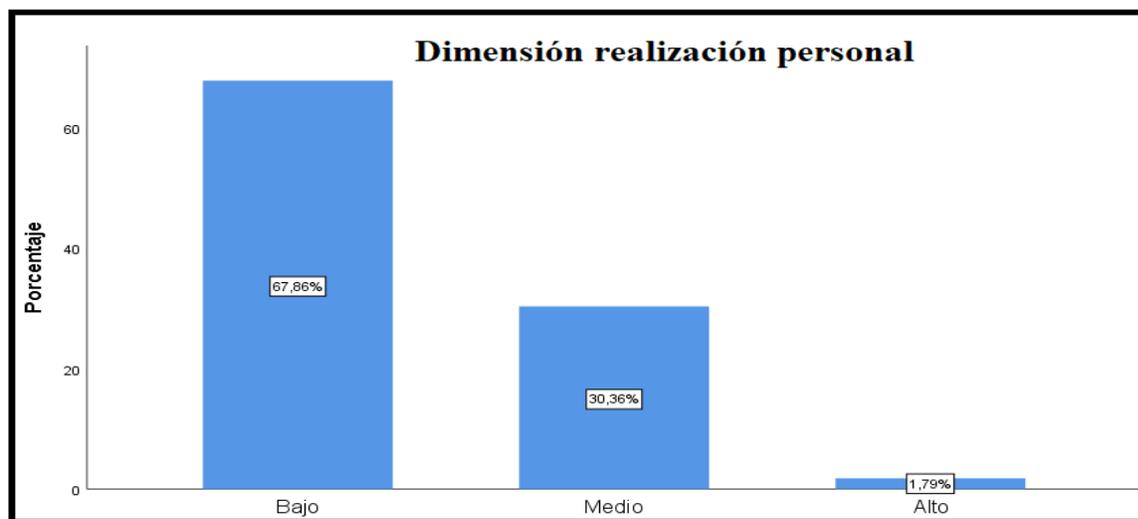
*Distribución de frecuencia del Síndrome de Burnout respecto a la baja realización personal de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	38	67.9	67.9	67.9
	Medio	17	30.4	30.4	98.2
	Alto	1	1.8	1.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la base de datos procesada, IBM-SPSS

**Figura 9**

*Resultado del Síndrome de Burnout respecto al bajo sentido de realización personal de los docentes de una IE de chorrillos – Lima 2021*



*Nota.* El gráfico representa los resultados respecto al bajo sentido de realización Personal de los docentes de una I.E Chorrillos Lima 2021

### Interpretación

En la Tabla N° 7 y Figura N° 9, se evidencia que del total de (56) docentes; (38) docentes que representan el 67.9% tienen bajo sentido de realización personal a nivel bajo y que (17)

docentes que representan el 30.4% tienen en esta dimensión con bajo sentido de Realización Personal en puntuación medio. Asimismo (1) docente que representan el 1.8% tienen el síndrome de burnout con bajo sentido de realización personal alto.

### 5.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

#### Prueba de hipótesis

Proceso de análisis:

Para el proceso de datos se utilizó los siguientes criterios:

$p\text{-val} > 0.05$ : Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

$p\text{-val} < 0.05$ : Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Para los criterios de coeficiente de correlación se utilizó el siguiente cuadro de interpretación.

(Hernández Sampieri):

COEFICIENTE	TIPO DE CORRELACIÓN
<b>[-1,00 ; -0,90&gt;</b>	Correlación negativa perfecta
<b>[-0,90 ; -0,75&gt;</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>[-0,75 ; -0,50&gt;</b>	Correlación negativa considerable
<b>[-0,50 ; -0,25&gt;</b>	Correlación negativa media
<b>[-0,25 ; 0,00&gt;</b>	Correlación negativa débil
<b>0</b>	No existe correlación alguna entre las variables
<b>&lt;0,00 ; 0,20]</b>	Correlación positiva débil
<b>&lt;0,25 ; 0,50]</b>	Correlación positiva media
<b>&lt;0,50 ; 0,75]</b>	Correlación positiva considerable
<b>&lt;0,75 ; 0,90]</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>&lt;0,90 ; 1,00]</b>	Correlación positiva perfecta

#### Contraste de la Hipótesis General

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

Para realizar esta prueba se utilizó la prueba de Spearman para una muestra con el fin de evaluar si existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

Los datos han sido ingresados en el programa estadístico SPSS 25, con los resultados:

**Tabla 8** *Correlación entre estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout*

			Estrategias de afrontamiento	síndrome de burnout
Rho de Spearman	Estrategias de afrontamiento general	Coeficiente de correlación	1.000	0.055
		Sig. (bilateral)		0.687
		N	56	56
	síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	0.055	1.000
		Sig. (bilateral)	0.687	
		N	56	56

A partir de los resultados se puede ver que el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,055, lo que indica que las estrategias de afrontamiento están débilmente correlacionadas positivamente con el síndrome de burnout, y el p-valor = 0,687 (nivel de significación estadística) es mayor que  $\alpha = 0,05$ , aceptando la hipótesis nula y el rechazo de la hipótesis alterna de que no existe una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de la I.E Chorrillos-Lima 2021.

## Contraste de la Hipótesis Específicas

### Hipótesis específica 1

**Ho<sub>1</sub>** No Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

**Ha<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

**Tabla 9** *Correlación entre estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión de agotamiento*

*emocional del síndrome de burnout*

				Estrategias de afrontamiento	Dimensión agotamiento emocional
Rho de Spearman	Estrategias de afrontamiento	Coeficiente de correlación		1.000	-0.090
		Sig. (bilateral)			0.512
		N		56	56
	Dimensión agotamiento emocional	Coeficiente de correlación		-0.090	1.000
		Sig. (bilateral)		0.512	
		N		56	56

### Interpretación:

Puede verse a partir de los resultados que el coeficiente de correlación de Rho Spearman = -0,090, lo que indica que la relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la dimensión de agotamiento emocional es una correlación negativa débil, y dado el valor  $p = 0,512$  (grado de significancia estadística) es mayor a  $\alpha = 0.05$ , aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa de que no existe una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout.

## Hipótesis Específica 2

**Ho2** No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

**Ha2** Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

**Tabla 10**

*Correlación entre estrategias de afrontamiento y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout*

			Estrategias de afrontamiento	Dimensión despersonalización
Rho de Spearman	Estrategias de afrontamiento	Coefficiente de correlación	1.000	0.141
		Sig. (bilateral)		0.298
		N	56	56
	Dimensión despersonalización	Coefficiente de correlación	0.141	1.000
		Sig. (bilateral)	0.298	
		N	56	56

### Interpretación

En los resultados, el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,141, lo que indica una correlación positiva débil entre las estrategias de afrontamiento y de despersonalización del síndrome de burnout, con p valor= 0,298 (nivel de significación estadística) mayor a 0.05, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa, es decir, que no existe una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento de los docentes de la I.E y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout.

### Hipótesis Específica 3

**Ho3** No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

**Ha3** Existe relación significativa entre afrontamiento y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021

**Tabla 11**

*Correlación entre estrategias de afrontamiento y la dimensión bajo sentido de realización personal del síndrome de burnout*

			Estrategias de afrontamiento	Dimensión realización personal
Rho de Spearman	Estrategias de afrontamiento	Coefficiente de correlación	1.000	0.066
		Sig. (bilateral)		0.628
		N	56	56
	Dimensión realización personal	Coefficiente de correlación	0.066	1.000
		Sig. (bilateral)	0.628	
		N	56	56

#### Interpretación:

De los resultados se puede ver que el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,066, lo que indica que las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout tiene una correlación positiva débil con su dimensión de logro individual. El valor p, dado = 0,628 ( es mayor que  $\alpha = 0.05$ , y por lo cual se acepta la hipótesis nula, rechazándose la hipótesis alternativa de que no existe una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento de los docentes de la IE Chorrillos-Lima 2021 y la dimensión bajo sentido de logro individual del síndrome de burnout.

### **Análisis y Discusión de Resultados**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos -Lima 2021. Toca ahora el análisis y contrastación de resultados.

Lazarus y Folkman (1984) como se citó en Fernández (2009) refiere que lidiar con el estrés, por medio del afrontamiento, no está relacionado con los resultados, puede o no ser adaptativo, depende del contexto y de una evaluación de lo que se puede o no hacer para cambiar la situación. El afrontamiento se interpreta como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales evolutivos desarrollados para gestionar necesidades externas y/o internas, que se perciben como exceso o desbordamiento de los recursos humanos, y que van acompañados de emociones. Por otro lado, haciendo referencia al modelo teórico de burnout de Maslach y Jackson (1981), describieron el fenómeno como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducción o bajo logro de la realización personal. El agotamiento ocupacional se refiere a los trabajadores que están quemados, agotados y agotados, manifestándose como un síndrome de esfuerzo clínico que ocurre después de un período de sobrecarga de estrés sostenida y afecta la calidad de vida de los trabajadores. En atención a estas variables de estudio, podemos explicar y describir los resultados encontrados en esta investigación, los mismos que serán

contrastados y relacionados a otras investigaciones. Dicho propósito de investigación fue apoyado instrumental y científicamente por los cuestionarios Cope 28 de Carver, y el cuestionario Burnout de Maslach y Jackson, continuando con el respectivo procesamiento estadístico de la muestra y sus resultados.

En relación al objetivo general de estudio, encontramos que en relación a la variable estrategias de afrontamiento al estrés observamos que de 56 docentes; 49 docentes que representan el 85.7% utilizan estrategias de afrontamiento más funcionales y 07 docentes que representa el 14.3% utilizan muy pocas veces las estrategias de afrontamiento. La mayoría de ellos utiliza los modos o estilos de estrategia dependiendo de las circunstancias y de la forma frecuente de afrontar el estrés. Respecto al síndrome de burnout de forma general se encontró que el 98.2 % no presenta marcadores elevados de burnout. En sus dimensiones se encontró niveles bajos de agotamiento emocional en un 60.7% y niveles medio en 39.3%. Un 89.3% presenta baja puntuación en despersonalización, con la diferencia en un nivel medio. Solo un porcentaje menor del 1.8% presenta bajo sentido de realización personal, por lo que se puede interpretar en general bajas puntuaciones de burnout en dos dimensiones y presencia media de la dimensión agotamiento emocional en la muestra de estudio.

En comparación con la hipótesis general, se encontró que el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,055, el valor de p dado = 0,687 (significación estadística) es mayor que  $\alpha = 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en dicha población.

Estos resultados presentan similitud a la investigación realizada en Bucaramanga por Herrera, y Hurtado (2020). De la misma forma en la investigación correlacional de Arapa y Huanca (2018) sobre estas dos variables con docentes de la ciudad de Arequipa, los resultados mostraron

un p. valor= 0,946, lo cual significa que no existe relación significativa entre ambas variables. De igual manera la investigación de Chipana y Quispe (2018) en la ciudad de Lima, luego de una serie de correlaciones no encontró correlaciones significativas entre ambas variables de estudio, salvo el indicador reinterpretación positiva.

De otra manera estos resultados difieren de la investigación de Carhuachin (2017) en su estudio correlacional sobre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout los resultados mostraron una correlación de Rho de Spearman de -0,558 y un p. valor= 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Dados los resultados estadísticos donde se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, se puede inferir que las dos variables de estudio a través de los instrumentos mencionados reflejan una significativa independencia una de la otra. Asimismo, se suman la variedad de indicadores sociodemográficos y culturales que pueden coincidir o diferir de otros contextos de investigación encontrados.

Estos resultados son consistentes teóricamente con la teoría procesual o transaccional de Lazarus y Folkman (1986), quienes sostienen que el afrontamiento es un cambio dinámico en una persona que puede adoptar estrategias defensivas en un principio, mientras que en otras puede adoptar estrategias de servicio para resolver problemas. Todo esto va cambiando o cambiando su entorno. Carver (1997) también mencionó patrones y estrategias de afrontamiento funcionales y disfuncionales, siendo los patrones y estrategias más funcionales los centrados en la emoción y el problema. En cuanto al primer objetivo específico propuesto, que tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y las dimensiones del agotamiento emocional en docentes de instituciones educativas de Chorrillos-Lima en el año 2021, se encontró que se establece una correlación de  $r = -0.090$  y  $p. = 0.512$ , acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa. Por tanto, se considera que no existe una relación significativa entre las estrategias de

afrontamiento y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout.

Estos resultados presentan similitud con la investigación de Cárdenas (2019) quien luego de hacer las correlaciones entre el agotamiento emocional con las estrategias de afrontamiento, refiere no presentar ninguna correlación significativa. Asimismo, presentan similitud a la investigación realizada en Bucaramanga por Herrera, y Hurtado (2020) donde se encontró que el Agotamiento emocional tuvo una puntuación de 1,78 que lo sitúa en un nivel bajo y se interpretó como ausencia de desgaste tanto psicológico como físico. Similares resultados en las otras dimensiones, presentan mayormente

adecuadas estrategias de afrontamiento por lo cual se deduciría altas probabilidades de la inexistencia del síndrome de burnout en los profesores de la muestra.

En relación a la dimensión agotamiento emocional según la teoría de Maslach y Jackson (1981) esto hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones entre los compañeros de trabajo y las personas a quienes se les brinda un servicio. De acuerdo a los resultados de marcadores medios en esta dimensión El Sahili (2015) plantea la promoción de la salud general como factor de protección a esta dimensión, como es el ejercicio físico, alimentación adecuada, actitudes positivas, manejo de la frustración, y de ser necesario la TREC de Ellis (1997).

Respecto al segundo objetivo específico, que busca determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión despersonalización los resultados hallados establecieron una correlación de  $r= 0,141$  y un p. valor  $=0,298$ , por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por tanto, se considera que no existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout. Similares resultados se encontraron en la investigación de Cárdenas (2019) quien luego de hacer correlaciones estadísticas no encuentra ningún valor de significancia, salvo la variable religión. De

la misma forma la investigación en la ciudad de Arequipa de Arapa y Huanca (2018) en relación a la correlación sobre estrategias de afrontamiento y la dimensión despersonalización se encontró un valor  $p=0,322$  lo que significa que no existe correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión del síndrome de burnout despersonalización.

Gil Monte (2005) en mención a la dimensión de despersonalización del trabajador, refiriendo que se puede definir como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia los destinatarios del servicio. Los profesionales ven a estas personas de una forma deshumanizadora debido al endurecimiento emocional, lo que los lleva a culpabilizarlas de los problemas (por ejemplo, los pacientes merecen por enfermedad, las personas sin hogar por problemas sociales, etc.). Esta definición es actualmente insuficiente y limitada. Perlman y Hartman (1982 citado en Gil Monte 2005) enfatizan que el concepto más amplio de agotamiento se deriva de la definición revisada, que debe incluir síntomas como baja moral, autoconcepto negativo, ira, cinismo, actitudes negativas y/o Elemento. Clientes, dudas, depresión, rigidez, etc. Al adoptar sólo las tres dimensiones generales del instrumento MBI, se puede caer en reduccionismo, pues no se recoge el fenómeno en toda su amplitud y no se evalúan todos los síntomas relevantes.

En relación al tercer objetivo específico, que buscaba determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión realización personal en los docentes, los resultados hallados establecieron una correlación de  $r= 0,066$  y un p. valor  $=0,628$ , por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Similares resultados se encontraron en la investigación de Arapa & Huanca (2018) en la correlación estadística de la variable estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal, con un p valor  $= 0,126$  lo cual significa que no existe una relación significativa entre ambos indicadores de estudio. De otra manera la investigación de Carhuachin (2017) difiere con los resultados, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $= - 0.579^{**}$  lo que se interpreta como moderada relación negativa

entre las variables, con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La evaluación del síndrome de burnout junto a las estrategias de afrontamiento resulta compleja por la variedad de características personales, culturales y del propio entorno. , por lo que tengamos en cuenta de la reflexión de Lazarus (1986) sobre la dinámica cambiante del afrontamiento y sus estrategias, también a Gil Monte (2005) cuando menciona que La evaluación multidimensional es la más adecuada para el síndrome pues contiene síntomas cognitivos, afectivos, actitudinales, conductuales y fisiológicos. Los factores de su medio, además, es preciso conocer la intensidad y/o frecuencia de esos síntomas para poder tratarlos, psicológicamente de ser necesario.

Tomando en consideración los resultados de esta investigación, debemos considerar que los docentes en su mayoría presentan adecuadas estrategias de afrontamiento al estrés, lo que se refleja en niveles medios y bajos de cansancio emocional y despersonalización, así como un nivel de realización personal positivo, adecuado. Debemos tener en cuenta también que los resultados de las variables de estudio, reflejan distintas realidades, y que estas pueden estar influenciados por una variedad de indicadores, como son las variables sociodemográficas, situación labora etcl. El medio organizacional, el centro laboral de trato positivo, las oportunidades laborales, el reconocimiento dentro de la organización, son considerados factores protectores al síndrome. Así también el tiempo de servicios, nivel de enseñanza, tipo de educación, resiliencia, capacidad de adaptación, variables culturales, etc. Por lo mismo es necesario profundizar aún más en próximas investigaciones relacionadas con la población de estudio.

### Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados de la investigación, y de acuerdo al objetivo general, se establece que no existe una relación significativa entre las variables de estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una I.E. de Chorrillos-Lima 2021. De los resultados se obtiene que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.055 y dado el valor  $p\text{-val} = 0,687$  (grado de significación estadística) mayor que  $\alpha = 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
2. En relación al primer objetivo específico se obtiene que el coeficiente de correlación Rho Spearman = -0.090, y dado el valor  $p = 0,512$  (grado de significación estadística) mayor que  $\alpha = 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.
3. En cuanto al segundo objetivo específico se obtiene que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.141, y dado el valor  $p = 0,298$  (grado de significación estadística) mayor que  $\alpha = 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión despersonalización del burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

4. Con respecto al tercer objetivo específico se obtiene que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,066 y dado el valor  $p = 0,628$  (grado de significación estadística) mayor que  $\alpha = 0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión DP del burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.

### **Recomendaciones**

1. Se sugiere la publicidad de los resultados de la investigación a la Universidad Peruana los Andes, y en general a las Instituciones dedicadas a la labor de investigación, a fin de dar a conocer los resultados del presente estudio, con los aportes, similitudes y diferencias respecto a otros estudios de variable y población similar.
2. Dado que existe en los docentes una media con riesgo a altos indicadores de agotamiento, cansancio o desgaste emocional se hace necesario recomendar a la Institución Educativa, la implementación de Programas o talleres de prevención y promoción del manejo del estrés, de habilidades sociales, que promuevan y fortalezcan adecuadas estrategias de afrontamiento a la solución de problemas.
3. De no poder realizarse dichos programas o talleres de prevención, podría aumentar el riesgo a presentarse altos indicadores de desgaste y cansancio emocional en los docentes.
4. Se sugiere seguir fortaleciendo y promoviendo las conductas asertivas respecto a la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa en relación a la prestación del servicio, que brindan a los educandos.
5. Se sugiere continuar con nuevas investigaciones del tema en base a los resultados

encontrados, incorporar otros recursos para la obtención de data informativa, profundizar ampliar y mejorar los métodos de investigación

### Referencias Bibliográficas

Arapa, A. y Huanca E. (2018). *Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento al estrés en docentes de Cebes de la Ciudad de Arequipa*. [Tesis de Grado] UNSA

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7343>

Arias, Fidas. (2016). *El proyecto de Investigación* 7ma edición – Episteme.

Asociación Psicológica Americana. (2010) *Tipos de estrés*

<https://www.apa.org/topics/stress/tipos>

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.

<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Canessa, B. (2002). Adaptación psicométrica de las Escalas de Afrontamiento para Adolescentes de Frydenberg y Lewis en un grupo de escolares de Lima metropolitana. *Persona*, (5),191-233.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118132008>

- Cárdenas, V. (2019). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los docentes de la fundación universitaria los libertadores*. Colombia <http://hdl.handle.net/11371/1812>
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdéz, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista De Psicología*, 21(2), 363-392.  
<https://doi.org/10.18800/psico.200302.006>
- Castaño, E, y León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2),245-257. [fecha de Consulta 20 de agosto de 2021]. ISSN: 1577-7057  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56017095004>
- Carhuachin, A. (2017). *Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout de los docentes de una universidad de Lima Metropolitana 2017*. [tesis de Maestría]UCV  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27533>
- Carver (1997). Cope 28, versión de traducción española por Moran y Manga
- Cerda, Hugo. (1993). *Los elementos de la investigación* Editorial-El Búho
- Chaidez, J., y Barraza, A. (2018). Afrontamiento al estrés y su relación con el tipo de jornada laboral en docentes de educación primaria. *Informes Psicológicos*, 18(2), 63-75  
<https://doi.org/10.18566/infpsic.v18n2a04>
- Chávez, M., Ortega, E. & Palacios M. (2016). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés académico que utilizan los estudiantes de una academia preuniversitaria de Lima Metropolitana, enero 2016*. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/100>
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento de las Organizaciones. La dinámica del éxito en las Organizaciones*. Mac Graw Hill. Educación.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacion\\_al\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacion_al_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)

- Chipana, S. y Quispe, A. (2018). *Asociación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas estatales de Ñaña, Lima Este*. [tesis de Grado] Universidad Peruana Unión-Lima  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/993>
- Chong, J., y Sáenz, M. (2021) *Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020*. [tesis de grado].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62691>
- Comín, E., De la Fuente, I. y Gracia, A. (2013). *El estrés y riesgo para la salud*. Maz.  
<https://www.maz.es/publicaciones/publicaciones/manual-el-estres-y-el-riesgo-para-la-salud.pdf>
- Cortés, J. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe1), 00006. Epub 26 de marzo de 2021.  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>
- Díaz, S (2020). *Resultados de encuesta de Estrés laboral docente durante COVID-19*. Association of Christian Schools International, Oficina Continental para Latinoamérica. <https://acsilat.org/articulos-y-noticias/estres-docente-covid19>
- Díaz, Y. (2010). Estrés académico y afrontamiento en estudiantes de Medicina. *Humanidades Médicas*, 10(1) [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202010000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202010000100007&lng=es&tlng=es)
- El-Sahili, L. (2015) *Burnout: Consecuencias y soluciones*. Manual Moderno
- Fernández, M. (2009). *Estrés 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.

<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence> .

Gil-Monte, P. (2005) *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)* Ed-Pirámide.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) *Metodología de la Investigación*. Ed. McGraw Hill-Educación.

[https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Hernandez\\_Fernandez\\_y\\_Baptista\\_2010](https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010)

Hernández, R. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ed. Mc Graw-Hill. Education.

Herrera, L. y Hurtado, L. (2020). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de secundaria de cuatro instituciones públicas en Bucaramanga y su área metropolitana*. [tesis] <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/11728>

Lazarus, R y Folkman, S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos. 2da edición*. Editorial Martínez Roca.

Lévano J. (2018). *Afrontamiento al estrés en el personal militar de diferentes unidades hospitalarias del Hospital Militar Central del Perú*  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2059>

Macías, M., Madariaga, C., Valle, M., y Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1),123-145.[fecha de Consulta 20 de Agosto de 2021]. ISSN: 0123-417X.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600007>.

Manrique A. (2021). *Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en Docentes del distrito de Cayma*. (tesis Doctoral) Universidad Nacional de San Agustín, Perú.

- <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12275> .
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112),42-80. [fecha de Consulta 18 de Agosto de 2021]. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004> .
- Maslach, C. & Jackson , S. (1981) Maslach Burnout Inventory, MBI. 2da Edición. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Montoya, P., y Moreno S (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1),205-227. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21323171011>
- Muñoz, C., Correa, C. y Matajudíos, J. (2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia. *Revista Espacios*. ISSN, 798, 1015 <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf>
- Ñaupas, H. et.al.(2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* 5a. Ed. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del Trabajo y el Estrés [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Paz, S. (2019). *Estrés, burnout y estrategias de afrontamiento en el desempeño docente*. Quito 2019. [Tesis de Maestría], Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/6984>

- Peralta, L. (2019). *Relación entre los estilos de estrategias de afrontamiento al estrés y el Síndrome de Burnout, en el personal docente y auxiliar de educación que trabajan con estudiantes con discapacidad y multidiscapacidad severa del programa de escuelas especiales Caritas, región Arequipa, 2018.* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10593> .
- Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad* [Tesis de Maestría]  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE-Du%204069%20R1%20-%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española. (2021) *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed. <https://dle.rae.es>
- Reynoso-Eraza, L. y Seligson, I. (2005). *Psicología clínica de la salud: un enfoque conductual.* El Manual Moderno. (ISBN: 970- 729-097-8)
- Ribeiro, B., Scorsolini, F, y Dalri, R. (2020). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de Enfermería*, 29(3), 137-141.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962020000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962020000200008&lng=es&tlng=es)
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. 15edición  
Pearson.[http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento\\_Organizacional\\_15edi-Robbins.pdf](http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento_Organizacional_15edi-Robbins.pdf)
- Rodríguez, R y Rivas, S (2011) Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf> .
- Salazar, L. (2019). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital María Auxiliadora*, [tesis] Lima 2017.

Sevilla y Sánchez (2021) Organización Mundial de la salud OMS.

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-de-burnout.html>

Supo, K. (2020). *Afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en docentes del distrito de Los Olivos*. Lima, 2020. [tesis ] UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54182>

Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica* 4ta edición.. Limusa

Tello, J. (2011). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2009*. [tesis]

UNMSM <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/547>

Tineo Y. (2020). *El síndrome de Burnout en docentes de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL 05-2019*. [tesis de Maestría] UCV-Lima.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40637>

Villafuerte, P. (2020). Educación en tiempos de pandemia: COVID-19 y equidad en el aprendizaje. *Observatorio de Innovación Educativa, Tecnológico de Monterrey*

<https://observatorio.tec.mx/edu-news/educacion-en-tiempos-de-pandemia-covid19>.

# ANEXOS

## Anexo1: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p><b>Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.</b></p>	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos - Lima 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos- Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>-Identificar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021</p> <p>-Identificar la relación que existe entre las estrategias</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p><b>Hi1</b> Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Ho1</b> No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión agotamiento emocional del</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Estrategias de afrontamiento al estrés</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>-Las estrategias de afrontamiento Centrado en el problema.</p> <p>- Las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción</p> <p>-Las estrategias de afrontamiento Centrado en la evitación del problema.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Básica o pura</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>No experimental de corte transversal, descriptivo-correlacional</p> <p><b>Población</b></p> <p>56 docentes de la I.E de los tres niveles de enseñanza</p> <p><b>Tipo de muestra</b></p> <p>Muestra tipo censal</p>

	<p>afrontamiento al estrés y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos- Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021</p>	<p>de afrontamiento al estrés y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.</p>	<p>síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Hi2</b> Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Ho2</b> No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en los docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Hi3</b> Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p> <p><b>Ho3</b> No existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en los docentes de una I.E de Chorrillos-Lima 2021.</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Síndrome de Burnout</b></p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>-Agotamiento Emocional</p> <p>- Despersonalización</p> <p>-Realización personal</p>	<p><b>Técnica de muestreo</b></p> <p>No probabilístico intencional</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>-Técnica de Encuesta -Programa estadístico SPSS.25 -Se utilizará el coeficiente Rho de Spearman.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al estrés- COPE 28 de Carver.</p> <p>Cuestionario Burnout - MBI- de Maslach y Jackson.</p>
--	--	---	--	---	--

--	--	--	--	--	--

## Anexo 2 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable.1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Estrategias de afrontamiento al estrés	Son “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” Lazarus y Folkman (1986 pág. 164).	El Cope 28 de Carver, estima 3 modos o estilos de afrontamiento al estrés, a través de 14 Indicadores en 28 estrategias de afrontamiento. Concluye tres niveles de interpretación de resultados, siendo estos: Muy pocas veces, depende de las circunstancias y de forma frecuente de afrontamiento al estrés.	03 dimensiones  E.A centrado en el problema.  E.A centrado en la emoción.	2-6  26-10  <hr/> <b>9-1</b> <b>17-28</b>  <b>14-18</b> <b>3-21</b> <b>16-20</b>  <hr/> 25-11 12-23 15-24 >>>	Cualitativa	Ordinal

				19-7 4-22 5-13 8-27		
<b>Variable 2</b>						
Síndrome De Burnout	Maslach y Jackson (1981) definen el Burnout como una expresión comportamental del estrés en el trabajo, y lo entienden como un síndrome tridimensional diferenciado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y/o usuarios, y problemas para el logro de realización personal (RP).	Los componentes del MBI-cuestionario de Burnout de Maslach están redactados para expresar sentimientos y actitudes ante posibles cuadros de estrés o desgaste laboral. Presenta tres dimensiones de estudio, Cansancio emocional, despersonalización, realización personal, los cuales se expresan en 22 ítems de preguntas, con niveles de resultado al burnout de alto, medio y bajo.	Agotamiento Emocional  Despersonalización  Realización personal	1,2,3,6, 8,13,14, 16,20  5,10,11, 15,22  4,7,9,12, 17,18,19,21	Cualitativa	Ordinal

Anexo 3	Matriz	De	Operacionalización	de	Instrumento
Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala Valorativa	Instrumento
Estrategias De Afrontamiento	<p><u>03 dimensiones</u></p> <p>E.A centrado en el problema.</p> <p>E.A centrado en la emoción.</p> <p>E.A centrado en la evitación del problema</p>	<p>Afrontamiento Activo</p> <p>Planificación</p> <p>2,6,26,10</p> <p>Apoyo emocional</p> <p>Apoyo instrumental</p> <p>Reinterpretación positiva</p> <p>Aceptación</p> <p>Religión</p> <p>9-1,17,28</p> <p>14-18</p> <p>Desconexión conductual</p> <p>Desahogo</p> <p>Uso de sustancias</p> <p>Humor</p> <p>Autodestrucción</p> <p>Negación</p> <p>Autoinculpación</p> <p>25,11,12,23,15,24,19-7,4-2,25,13,8,27.</p>	<p>1-Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre que hacer.</p> <p>2-concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.</p> <p>3-Acepto la realidad de lo que ha sucedido</p> <p>4-Recurro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.</p> <p>5-Me digo a mi mismo “esto no es real”.</p> <p>6-Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.</p> <p>7-Hago bromas sobre ello.</p> <p>8-Me critico a mi mismo</p> <p>9-Consigo apoyo emocional de otros.</p> <p>10-Tomo medidas para intentar que la situación mejore.</p> <p>11-Renuncio a intentar ocuparme de ello.</p> <p>12-Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.</p> <p>13-Me niego a creer que haya sucedido.</p> <p>14-Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo</p> <p>15-Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.</p> <p>16-Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.</p>	<p>-Muy pocas veces emplea estilos de afrontamiento</p> <p>-Depende de las circunstancias.</p> <p>-Forma frecuente de afrontar el estrés.</p>	<p>Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al estrés- COPE 28 de Carver.</p>

			<p>17-Consigo el consuelo y la comprensión de alguien</p> <p>18-Busco algo bueno en lo que está sucediendo.</p> <p>19-Me rio de la situación.</p> <p>20-Rezo o medito.</p> <p>21-Aprendo a vivir con ello</p> <p>22-Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.</p> <p>23-Expreso mis sentimientos negativos.</p> <p>24-Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.</p> <p>25-Renuncio al intento de hacer frente al problema.</p> <p>26-Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.</p> <p>27-Me echo la culpa de lo que ha sucedido.</p> <p>28-Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.</p>		
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	1,2,3,6, 8,13,14, 16,20	<p>1-Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.</p> <p>2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.</p> <p>3Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.</p> <p>4-Siento que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender.</p> <p>5-Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fusen objetos impersonales.</p> <p>6-Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</p>	Bajo 1-33	Cuestionario Burnout - MBI- de Maslach y Jackson.
	Despersonalización	5,10,11, 15,22		Medio 34-66	
	Realización personal	4,7,9,12, 17,18,19,21		Alto 57-99	

			<p>7-Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p> <p>8-Siento que mi trabajo me esta desgastando.</p> <p>9-Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>10-Siento que me he hecho más duro con la gente.</p> <p>11.Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.</p> <p>12-Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>13-Me siento frustrado por el trabajo.</p> <p>14-Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.</p> <p>15-Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.</p> <p>16-Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.</p> <p>17-Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18-Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</p> <p>19-Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>20-Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</p> <p>21-Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p> <p>22-Me parece que los beneficiados de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.</p>		
--	--	--	---	--	--

## Anexo 4a COPE 28

Edad: ----- sexo. -----  
 Tiempo de servicio: -----  
 Nivel de Enseñanza----- Fecha-----  
 Institución Educativa-----

**INSTRUCCIONES.** Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que las personas utilizan para enfrentarse a los problemas o situaciones de la vida que causan tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas, como las que aquí se describen, no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Marque con un aspa (X) en los recuadros de la derecha de cada ítem según refleje mejor su propia forma de actuar, teniendo en cuenta las opciones de respuestas. Gracias.

Opciones de Respuestas:

0	1	2	3
Nunca lo hago	Hago esto un poco	Hago bastante esto	Siempre lo hago

N°	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	Nunca lo hago	Hago esto un poco	Hago bastante esto	Siempre lo hago
1.	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer				
2.	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy				
3.	Acepto la realidad de lo que ha sucedido				
4.	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente				
5.	Me digo a mí mismo “esto no es real”				
6.	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer				
7.	Hago bromas sobre ello				
8.	Me critico a mí mismo.				
9.	Consigo apoyo emocional de otros				
10.	Tomo medidas para intentar que la situación mejore				
11.	Renuncio a intentar ocuparme de ello				

12.	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables				
13.	Me niego a creer que haya sucedido.				
14.	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo				
15.	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor				
16.	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales				
17.	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien				
18.	Busco algo bueno en lo que está sucediendo				
19.	Me río de la situación				
20.	Rezo o medito				
21.	Aprendo a vivir con ello				
22.	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión				
23.	Expreso mis sentimientos negativos.				
24.	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
25.	Renuncio al intento de hacer frente al problema				
26.	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir				
27.	Me echo la culpa de lo que ha sucedido				
28.	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen				

*Gracias por su colaboración*

## Anexo4b Cuestionario Burnout de Maslach MBI

Datos Generales:

Edad: .....Sexo.....(M) (F)...Situación laboral: Nombrado ( ). Contratado ( )

Tiempo de Servicio.....Institución Educativa: .....Nivel:.....Fecha:.....

### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada uno de las frases debe responder expresamente la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por el trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas							

*Gracias por su colaboración*

## Anexo 5 Carta de Presentación



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA**

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Huancayo, 21 de setiembre del 2021

**Mg. DORA RONCALL ALDAZ**

Directora de la Institución Educativa "Virgen del Morro" - Chorrillos, Lima.

**Presente.** -

Estimada Directora:

Reciba usted un saludo cordial, motiva la presente, el agrado de presentar al señor bachiller de psicología, **Guzmán Pérez, Javier**, de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, quien desea ejecutar el proyecto de investigación titulado: **"Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos, Lima 2021"**. Dicho proyecto tiene como objetivo: **Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021**, mediante la aplicación de dos (02) cuestionarios que tendrá una duración de 20 minutos aproximadamente.

Por tal motivo, agradeceremos a usted le brinde las facilidades del caso para realizar la evaluación respectiva en su Institución, previa coordinación con su persona.

Reconocidos por su alto espíritu de colaboración, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

-----  
Mg. Jessenia Vásquez Artica  
Asesora Investigación  
Escuela Profesional de Psicología

-----  
Mg. Osmar Jesús Sapaico Vargas  
Asesor de Investigación  
Escuela Profesional de Psicología

## Anexo 6 Carta de Aceptación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chorrillos, 21 de setiembre del 2021

Mg. Jessenia Vásquez Artica  
Asesora de Investigación  
Escuela Profesional de Psicología  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De mi mayor consideración:  
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la I.E. "Virgen del Morro Solar" y comunicarle que esta dirección ha aceptado la carta del bachiller de Psicología **Javier Guzmán Pérez** en la que solicita aplicación de 02 cuestionarios virtuales a los docentes de la Institución.

Temas:

1. Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos- Lima 2021
2. Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.

Sin otro particular me despido de ustedes.



  
Mg. Dora E. Roncalf Aldaz  
DIRECTORA

## Anexo 7 Consentimiento Informado



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “*Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021.*”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: **Bach: Javier Guzmán Pérez.**

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido. Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 02 de octubre 2021



(PARTICIPANTE)

Apellidos y Nombres: Rondan Salas, Víctor  
D.N.I. N° 09489888

#### Responsable de investigación

Apellidos y Nombres: Guzmán Pérez, Javier  
D.N.I. N° 09487596  
N° de teléfono/celular: 994771478  
Email: [jguzmánpérez111@gmail.com](mailto:jguzmánpérez111@gmail.com)

Firma: Bach.

#### Asesora de investigación metodológica

Apellidos y Nombres: Vásquez Artica, Jessenia  
D.N.I. N° 46020936  
N° de teléfono/celular: 941750612  
Email: [d.jvasqueza@upla.edu.pe](mailto:d.jvasqueza@upla.edu.pe)

Firma: Mg.

#### Asesor de investigación Temático

Apellidos y Nombres: Sapaico Vargas, Osmar  
DNI: 46411147  
Email: [d.osapaico@upla.edu.pe](mailto:d.osapaico@upla.edu.pe)

Firma: Mg

## Anexo 8 Declaración de Confidencialidad



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

### **DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo JAVIER GUZMAN PEREZ identificado con DNI N°09487596, egresado de la escuela profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Los Andes, vengo implementando el proyecto de Investigación titulado “ Estrategias de Afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en Docentes de una Institución Educativa de Chorrillos -Lima 2021”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes, serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, 02 de octubre 2021

JAVIER GUZMAN PEREZ  
DNI 09487596

## Anexo 9 Compromiso de Autoría

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

### **COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha Yo ...GUZMÁN PÉREZ, JAVIER...identificado con DNI N° 09487596..... domiciliado en calle Jamaica Mz. B9-Lt 13 Urb. Los Cedros de Villa -Chorrillos-Lima, bachiller de la escuela profesional de Psicología de la Universidad Peruana los Andes – Huancayo, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “ *Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021*” se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de fuentes consultantes.

Huancayo, .....02..... de .....octubre.....2021



: .....GUZMÁN PÉREZ, JAVIER.....

N° DNI: 09487596

## Anexo 10 Constancia de Aplicación de Instrumentos



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### CONSTANCIA

LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "VIRGEN DEL MORRO SOLAR" DE LA UGEL 07 – SAN BORJA, UBICADA EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS

#### HACE CONSTAR:

Que el Bach. GUZMÁN PÉREZ, Javier, ha aplicado al personal docente de esta Institución Educativa la encuesta denominada "Estrategias de Afrontamiento al Estrés y Síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa de Chorrillos - Lima 2021", de manera satisfactoria.

Se expide la presente a petición del interesado, para fines que estime por conveniente.

Chorrillos, 01 de diciembre de 2021

Atentamente,



  
Dora E. Roncall Aldaz  
"VIRGEN DEL MORRO SOLAR" UGEL 07  
DIRECTORA

.....  
Av. Prolongación Ariosto Matellini s/n – Chorrillos / Telf. 2515114  
E-mail: virgendelmorro@hotmail.com

## Anexo 11 Criterio de Jueces

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Huancayo, 07 de octubre de 2021

Estimado Mg. Luis Alfredo Benites Morales:

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión de los instrumentos anexos, los cuales tienen como objeto obtener la validación del Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28, que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



---

Bach. Javier Guzmán Pérez  
DNI: 09487596

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Luis Alfredo Benites Morales

Formación académica: Psicólogo UNMSM- Maestría USMP

Áreas de experiencia laboral: Psicología Clínica Educativa

Tiempo: 40 años

Cargo actual: Docente Post grado

Institución: UCV- UNMSM

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE -28; que forma parte de la investigación titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos - Lima 2021"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

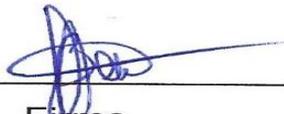
  
Firma  
Luis Alfredo Benites Morales  
Psicólogo  
C.P.S. 0213

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Luis Alfredo Benites Morales con Documento Nacional de Identidad N° 07229950 certifico que realicé el juicio de experto al Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28 presentado por el bachiller Javier GUZMÁN PÉREZ, en la investigación titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021".

Huancayo 07 de octubre del 2021



Firma

.....  
Luis Alfredo Benites Morales

Psicólogo

C.Ps.P. 0213

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL TEST QUE SERÁ APLICADO A LA MUESTRA

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28

Dimensiones	Indicador	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1</b>	Afrontamiento activo.	2.Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	X		X		X		X		
		6.Intentó proponer una estrategia sobre qué hacer.	X		X		X		X		
	Planificación	10.Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	X		X		X		X		
		26.Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	X		X		X		X		
<b>Dimensión 2</b> <b>Centrado en la emoción</b>	Apoyo emocional.	1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.	X		X		X		X		
		9.Consigo apoyo emocional de otros.	X		X		X		X		
	Apoyo Instrumental	17.Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	X		X		X		X		
		28.Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.	X		X		X		X		
	Reinterpretación positiva.	14.Intentó verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.	X		X		X		X		
		18.Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	X		X		X		X		
	Aceptación.	3.Acepto la realidad de lo que está sucediendo.	X		X		X		X		
	Religión	21.Aprendo a vivir con ello.	X		X		X		X		
16.Intentó hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales		X		X		X		X			

		20.Rezo o medito	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3 Centrado en la evitación del problema</b>	Desconexión	25.Renuncio al intento de hacer frente al problema	X		X		X		X		
		11.Renuncio a intentar ocuparme de ello	X		X		X		X		
	Desahogo	12.Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	X		X		X		X		
		23.Expreso mis sentimientos negativos.	X		X		X		X		
	Uso de sustancias	15.Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	X		X		X		X		
		24.Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	X		X		X		X		
	Humor	19.Me rio de la situación.	X		X		X		X		
		7.Hago bromas sobre ello.	X		X		X		X		
	Auto-distracción	4.Recurro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	X		X		X		X		
		22.Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.	X		X		X		X		
	Negación	5.Me digo a mí mismo "esto no es real".	X		X		X		X		
		13.Me niego a creer que haya sucedido.	X		X		X		X		
	Auto-inculpación	8.Me crítico a mí mismo.	X		X		X		X		
27.Me echó la culpa de lo que ha sucedido		X		X		X		X			

Observaciones y sugerencias:

---

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Huancayo, 07 de octubre del 2021

Estimado Mg. Luis Alfredo Benites Morales

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión de los instrumentos anexos, los cuales tienen como objeto obtener la validación del cuestionario Inventario Burnout de Maslach-MBI, que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021".

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



---

Bach. Javier Guzmán Pérez  
DNI: 0948758

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Luis Alfredo Benites Morales

Formación académica: Psicólogo UNMSM- Maestría en Psicología USMP

Áreas de experiencia laboral: Psicología Clínica Educativa

Tiempo: 40 años

Cargo actual: Docente post grado

Institución: UCV-UNMSM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Inventario Burnout de Maslach, que forma parte de la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

  
Firma  
Luis Alfredo Benites Morales  
Psicólogo  
C.P.S. 0213

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Luis Alfredo Benites Morales con Documento Nacional de Identidad N°07229950 certifico que realicé el juicio de experto denominado Inventario Burnout de Maslach-MBI, presentado por el Bachiller Javier GUZMÁN PÉREZ en la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

”

Huancayo, 07 de octubre del 2021

  
Firma  
Luis Alfredo Benites Morales  
Psicólogo  
C.P.S. 0213

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: Cuestionario Burnout de Maslach - MBI

DIMESIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1</b>  <b>Cansancio Emocional C.E</b>										
	1.Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	X		X		X		X		
	2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		X		
	3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		X		
	6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		X		
	8.Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		X		
	13.Me siento frustrado por el trabajo.	X		X		X		X		
	14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		X		
	16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		X		
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		X			

<b>Dimensión 2 Despersonalización</b>	5.Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales	X		X		X		X		
	10.Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		X		
	11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
	15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		X		
	22.Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3 Realización Personal</b>	4.Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		X		
	7.Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		X		
	9.Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		X		
	12.Me siento muy enérgico en mi trabajo	X		X		X		X		
	17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		X		
	18.Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		X		
	19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X		X		
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		X			

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Huancayo, 07 de octubre del 2021

Estimado Dr. Luis Alberto Palomino Berrios:

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión de los instrumentos anexos, los cuales tienen como objeto obtener la validación del Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28, que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



---

Bach. Javier Guzmán Pérez  
DNI: 09487596

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Luis Alberto Palomino Berrios

Formación académica: Psicólogo USMP- Maestría UNHV Huánuco

Áreas de experiencia laboral: Psicología Educativa

Tiempo: 35 años

Cargo actual: Docente Post grado

Institución: UCV-

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE -28; que forma parte de la investigación titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos - Lima 2021" Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X



Dr. Luis Alberto Palomino Berrios  
Ψ PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 0744

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Luis Alberto Palomino Berríos con Documento Nacional de Identidad N°07300599 certifico que realicé el juicio de experto denominado Cuestionario de estrategias de afrontamiento al estrés Cope-28, presentado por el Bachiller Javier GUZMÁN PÉREZ en la investigación titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021".

”

Huancayo, 07 de octubre del 2021



**Dr. Luis Alberto Palomino Berríos**  
**Ψ PSICÓLOGO**  
**C.Ps.P. 0744**

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL TEST QUE SERÁ APLICADO A LA MUESTRA

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28

Dimensiones	Indicador	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1</b>	Afrontamiento activo.	2.Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	X		X		X		X		
		6.Intentó proponer una estrategia sobre qué hacer.	X		X		X		X		
	Planificación	10.Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	X		X		X		X		
		26.Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	X		X		X		X		
<b>Dimensión 2</b> <b>Centrado en la emoción</b>	Apoyo emocional.	1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.	X		X		X		X		
		9.Consigo apoyo emocional de otros.	X		X		X		X		
	Apoyo Instrumental	17.Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	X		X		X		X		
		28.Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.	X		X		X		X		
	Reinterpretación positiva.	14.Intentó verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.	X		X		X		X		
		18.Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	X		X		X		X		
	Aceptación.	3.Acepto la realidad de lo que está sucediendo.	X		X		X		X		
	Religión	21.Aprendo a vivir con ello.	X		X		X		X		
16.Intentó hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales		X		X		X		X			

		20.Rezo o medito	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3 Centrado en la evitación del problema</b>	Desconexión	25.Renuncio al intento de hacer frente al problema	X		X		X		X		
		11.Renuncio a intentar ocuparme de ello	X		X		X		X		
	Desahogo	12.Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	X		X		X		X		
		23.Expreso mis sentimientos negativos.	X		X		X		X		
	Uso de sustancias	15.Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	X		X		X		X		
		24.Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	X		X		X		X		
	Humor	19.Me rio de la situación.	X		X		X		X		
		7.Hago bromas sobre ello.	X		X		X		X		
	Auto-distracción	4.Recurro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	X		X		X		X		
		22.Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.	X		X		X		X		
	Negación	5.Me digo a mí mismo "esto no es real".	X		X		X		X		
		13.Me niego a creer que haya sucedido.	X		X		X		X		
	Auto-inculpación	8.Me crítico a mí mismo.	X		X		X		X		
27.Me echó la culpa de lo que ha sucedido		X		X		X		X			

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Huancayo, 07 de octubre del 2021

Estimado Mg. Luis Alberto Palomino Berrios

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión de los instrumentos anexos, los cuales tienen como objeto obtener la validación del cuestionario Inventario Burnout de Maslach-MBI, que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Bach. Javier Guzmán Pérez  
DNI: 0948758

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Luis Alberto Palomino Berríos

Formación académica: Psicólogo USMP- Maestría UNHV Huánuco

Áreas de experiencia laboral: Psicología Educativa

Tiempo: 35 años

Cargo actual: Docente Post grado

Institución: UCV-

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Inventario Burnout de Maslach, que forma parte de la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X



Dr. Luis Alberto Palomino Berríos  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 0744

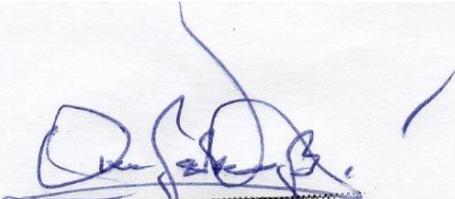
# Constancia

Juicio de experto

Yo, Luis Alberto Palomino Berrios con Documento Nacional de Identidad N°07300599 certifico que realicé el juicio de experto denominado Inventario Burnout de Maslach-MBI, presentado por el Bachiller Javier GUZMÁN PÉREZ en la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

”

Huancayo, 07 de octubre del 2021



Dr. Luis Alberto Palomino Berrios  
Ψ PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 0744

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: Cuestionario Burnout de Maslach - MBI

DIMESIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1</b> <b>Cansancio Emocional C.E</b>										
	1.Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	X		X		X		X		
	2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		X		
	3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		X		
	6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		X		
	8.Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		X		
	13.Me siento frustrado por el trabajo.	X		X		X		X		
	14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		X		
	16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		X		
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		X			
<b>Dimensión 2</b> <b>Despersonalización</b>	5.Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales	X		X		X		X		

	10.Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		X		
	11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
	15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		X		
	22.Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3 Realización Personal</b>	4.Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		X		
	7.Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		X		
	9.Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		X		
	12.Me siento muy enérgico en mi trabajo	X		X		X		X		
	17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		X		
	18.Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		X		
	19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X		X		
	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		X		

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Huancayo, 07 de octubre del 2021

Estimada señorita Mg. Lizzie Roxana Paucar Villanueva:

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión de los instrumentos anexos, los cuales tienen como objeto obtener la validación del Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28, que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



---

Bach. Javier Guzmán Pérez  
DNI: 09487596

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Lizzie Roxana Paucar Villanueva

Formación académica: Psicóloga USMP- Maestría UCV

Áreas de experiencia laboral: Psicología Clínica y de la Salud

Tiempo: 10 años

Cargo actual: Coordinadora de Psicología

Institución: Centro de Salud Santa Luzmila- Comas

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE -28; que forma parte de la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos - Lima 2021”  
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
CENTRO MATERNO INFANTIL SLI  
*Lizzie Paucar Villanueva*  
LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICOLOGA  
C.P.S. 17523

FIRMA

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Lizzie Roxana Paucar Villanueva con Documento Nacional de Identidad N° 40142742 certifico que realicé el juicio de experto al Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28 presentado por el bachiller Javier GUZMÁN PÉREZ, en la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos-Lima 2021”.

Huancayo 07 de

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
CENTRO MATERNO INFANTIL SLX  
  
LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICOLOGA  
C.P.S. 17303

FIRMA

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL TEST QUE SERÁ APLICADO A LA MUESTR

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Cuestionario de Estrategias de afrontamiento al estrés COPE-28

Dimensiones	Indicador	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1</b>  <b>E-A.</b> <b>Centrado en el problema</b>	Afrontamiento activo.	2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	X		X		X		X		
		6. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.	X		X		X		X		
	Planificación	10. Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	X		X		X		X		
		26. Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	X		X		X		X		
<b>Dimensión 2</b> <b>Centrado en la emoción</b>	Apoyo emocional.	1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.	X		X		X		X		
		9. Consigo apoyo emocional de otros.	X		X		X		X		
	Apoyo Instrumental	17. Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	X		X		X		X		
		28. Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.	X		X		X		X		
	Reinterpretación positiva.	14. Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.	X		X		X		X		
		18. Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	X		X		X		X		
	Aceptación.	3. Acepto la realidad de lo que esta sucediendo.	X		X		X		X		

	Religión	21. Aprendo a vivir con ello.	X		X		X		X		
		16.Intentó hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales	X		X		X		X		
		20.Rezo o medito	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3</b> <b>Centrado en la evitación del problema</b>	Desconexión	25.Renuncio al intento de hacer frente al problema	X		X		X		X		
		11.Renuncio a intentar ocuparme de ello	X		X		X		X		
	Desahogo	12. Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	X		X		X		X		
		23. Expreso mis sentimientos negativos.	X		X		X		X		
	Uso de sustancias	15. Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	X		X		X		X		
		24. Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	X		X		X		X		
	Humor	19. Me río de la situación.	X		X		X		X		
		7. Hago bromas sobre ello.	X		X		X		X		
	Auto-distracción	4. Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	X		X		X		X		
		22. Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.	X		X		X		X		
	Negación	5. Me digo a mí mismo "esto no es real".	X		X		X		X		
		13. Me niego a creer que haya sucedido.	X		X		X		X		
	Auto-inculpación	8. Me crítico a mí mismo.	X		X		X		X		
27.Me echó la culpa de lo que ha sucedido		X		X		X		X			

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Huancayo, 07 de octubre del 2021

Estimada señorita Mg. Lizzie Roxana Paucar Villanueva

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión de los instrumentos anexos, los cuales tienen como objeto obtener la validación del cuestionario Inventario Burnout de Maslach-MBI, que se aplicará para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021".

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



---

Bach. Javier Guzmán Pérez  
DNI: 0948758

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Lizzie Roxana Paucar Villanueva

Formación académica: Psicólogo USMP- Maestría UCV

Áreas de experiencia laboral: Psicología Clínica y de la Salud

Tiempo: 10 años

Cargo actual: Coordinadora de Psicología

Institución: Centro de Salud Santa Luzmila- Comas

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado Inventario Burnout de Maslach, que forma parte de la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
CENTRO MATERNO INFANTIL SL  
  
LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICÓLOGA  
C.P.S. 17303

FIRMA

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Lizzie Roxana Paucar Villanueva con Documento Nacional de Identidad N°40142742 certifico que realicé el juicio de experto denominado Inventario Burnout de Maslach-MBI, presentado por el Bachiller Javier GUZMÁN PÉREZ en la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa de Chorrillos – Lima 2021”.

”

Huancayo, 07 de octubre del 2021

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
CENTRO MATERNO INFANTIL SL  
  
LIC. LIZZIE PAUCAR VILLANUEVA  
PSICOLOGA  
CPPS. 17503

FIRMA

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LA MUESTRA

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia y Claridad en la redacción de los ítems. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2: Cuestionario Burnout de Maslach - MBI

DIMESIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1</b> <b>Cansancio Emocional C.E</b>										
	1.Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	X		X		X		X		
	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		X		
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		X		
	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		X		
	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		X		
	13. Me siento frustrado por el trabajo.	X		X		X		X		
	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		X		
	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		X		
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		X			
<b>Dimensión 2</b> <b>Despersonalización</b>	5.Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales	X		X		X		X		

	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		X		
	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		X		
	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X		X		X		
	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		X		
<b>Dimensión 3 Realización Personal</b>	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		X		
	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		X		
	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		X		
	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	X		X		X		X		
	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		X		
	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	X		X		X		X		
	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X		X		
	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		X		

## Anexo 11a Prueba de Confiabilidad

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD

#### Resultados

#### Validez y confiabilidad de los instrumentos

##### Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, por lo que la obtención que se logra cuando se aplica la prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados, indica que el instrumento es confiable.

El estadístico utilizado fue el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan de 0 a 3, para el primer instrumento y el segundo de 0 a 6. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó software SPSS25 y para la interpretación de los resultados se utilizó el siguiente cuadro (Hernández, 2002):

CRITERIO DE CONFIABILIDAD VALORES	
0,81 a 1,00	Muy Alta confiabilidad
0,61 a 0,80	Alta confiabilidad
0,41 a 0,60	Moderada confiabilidad
0,21 a 0,40	Baja confiabilidad
0,01 a 0,20	Muy Baja

#### INSTRUMENTO N° 1

Para la validación del primer instrumento “**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS**” se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual arrojó el siguiente resultado:

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	28

El coeficiente alfa de Cronbach es 0,824 la misma que nos indica que existe una muy alta confiabilidad en el instrumento 1 “**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS**”.



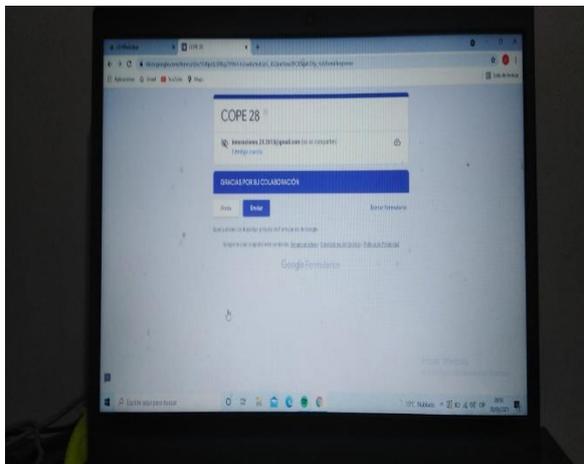
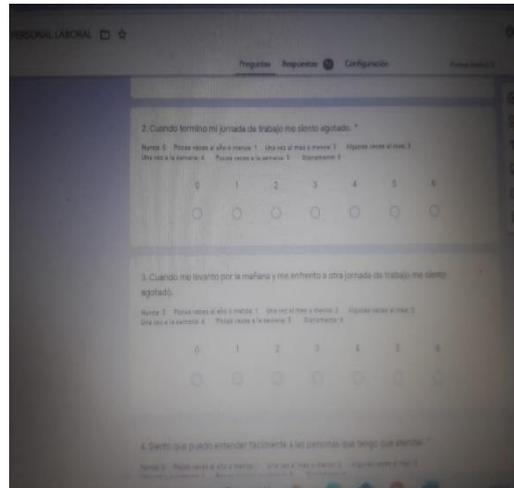


## Anexo12a Evidencias Fotográficas

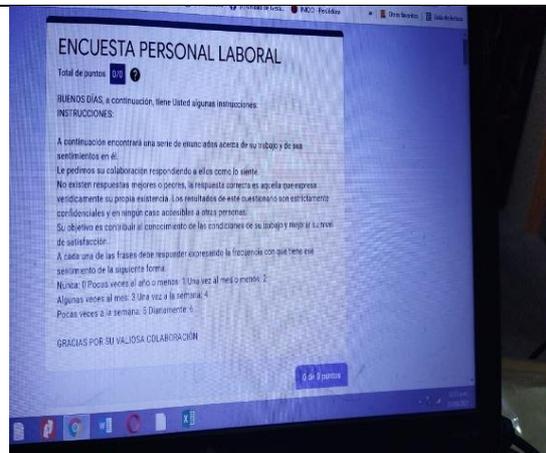
a-Coordinaciones con Dirección



b- Test virtual via Google Formularios



c-Test Cope 28 realizado virtualmente vía Google Formularios



d-Test MBI realizado virtualmente vía Google Formularios.

