

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Tesis

Burnout y apoyo social percibido en docentes en un centro educativo del Distrito
de Carabayllo

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Leidin Valverde Navez

Asesor: Magister Víctor Darío Miranda Vargas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Con mucho cariño a mi adorada familia.

Agradecimiento

A los docentes de la Institución Educativa 3057 “Santa Rosa de Carabaylo”, que formaron parte de esta investigación.

Al Mg. Víctor Miranda Vargas por su asesoría en esta investigación.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I : MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Marco histórico	12
1.1.1 El síndrome de burnout	12
1.1.2 El apoyo social	14
1.2 Bases teóricas	16
1.2.1 Teorías y modelos de burnout	16
1.2.2 Modelos explicativos aplicados en el contexto educativo	18
1.2.3 Elementos mediadores y facilitadores del burnout	20
1.2.4 Áreas sobre los aspectos del burnout	20
1.2.5 Factores que influyen en la aparición del burnout	21
1.2.6 El burnout en los docentes	22
1.2.7 Síntomas del burnout	25
1.2.8 Modelo de la falta de apoyo social en el trabajo	26
1.2.9 Tipos de apoyo social	27
1.2.10 El apoyo social en el ámbito laboral	27
1.3 Marco legal	29
1.4 Investigaciones o antecedentes	30
1.5 Marco conceptual	38
CAPÍTULO II : PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	
2.1 Planteamiento del problema	40
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	40
2.1.2 Definición del problema	42
2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación	43

2.2.1	Objetivos	43
2.2.2	Delimitación del estudio	44
2.2.3	Justificación e importancia del estudio	44
2.3	Hipótesis, variables y definiciones operacionales	46
2.3.1	Supuestos teóricos	46
2.3.2	Hipótesis	47
2.3.3	Variables y definiciones operacionales	48
CAPÍTULO III : MÉTODO TÉCNICA E INSTRUMENTOS		
3.1	Tipo de investigación	50
3.2	Diseño a utilizar	50
3.3	Universo, población, muestra y muestreo	50
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.5	Procesamientos de datos	57
CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO		
4.1	Presentación de resultados	58
4.1.1	A nivel descriptivo	58
4.1.2	A nivel inferencial	63
4.2	Contrastación de hipótesis	64
4.2.1	Hipótesis general	64
4.2.2	Hipótesis específicas	65
4.3	Discusión de resultados	71
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Conclusiones	73
5.2	Recomendaciones	73
	BIBLIOGRAFÍA	75
	ANEXOS	85
	Matriz de consistencia interna	86
	Instrumentos de recolección de datos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Variable burnout y su Operacionalización	48
Tabla 2.	Variable apoyo social percibido y su operacionalización	49
Tabla 3.	Baremos de la variable del síndrome de burnout total	54
Tabla 4.	Baremos de la variable del apoyo social percibido total	57
Tabla 5.	Distribución de la muestra según sexo	58
Tabla 6.	Distribución de la muestra según la edad	59
Tabla 7.	Distribución de la muestra según estado civil	59
Tabla 8.	Distribución según modalidad laboral	60
Tabla 9	Distribución según horas de trabajo	60
Tabla 10.	Resultados de la evaluación del síndrome de burnout, por nivel, obtenidos por los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo	61
Tabla 11.	Resultados de la evaluación del apoyo social percibido, por nivel, obtenidos por los docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo.	62
Tabla 12.	Prueba de bondad de ajuste de normalidad	63
Tabla 13.	Relación entre las variables el burnout y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo	64
Tabla 14.	Relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo.	65
Tabla 15.	Relación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo	66

Tabla 16.	Relación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo	67
Tabla 17.	Relación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo	68
Tabla 18.	Relación entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos en los docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo	69
Tabla 19.	Relación entre el burnout y la dimensión apoyo en personas significativas en los docentes en un centro educativo del distrito de Carabayllo	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01	Resultados de la evaluación del síndrome de burnout, por nivel, obtenidos por los docentes de un centro educativo del distrito de Carabaylo	61
Figura 02	Resultados de la evaluación del apoyo social percibido, por nivel, obtenidos por los docentes de un centro educativo en el distrito de Carabaylo	62

RESUMEN

La presente investigación pretende determinar la relación entre las variables de burnout y apoyo social percibido en docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional y presenta un diseño transversal. La población está conformada por 71 docentes de primaria y la muestra es 51, que fueron los que asistieron al centro educativo, el día de la evaluación, considerando como criterio que la muestra estaría constituida, por quienes estén presentes en la fecha de la aplicación de las pruebas. Se aplicó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido de Zimet. Las variables fueron analizadas a través de “Correlación de Pearson y Spearman”. Concluyendo que existe correlación significativa entre ambas variables ($r = -0.349$), así como también se encontró correlación significativa entre la variable el burnout y las dimensiones de apoyo social (familia y amigos). También se ha encontrado presencia de Burnout en un 27% de los docentes y apoyo social percibido en un (57%).

Palabras clave: *Burnout, apoyo social percibido, síndrome del quemado, cansancio emocional, docentes.*

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between the variables of burnout and perceived social support in teachers in an educational center of the District of Carabayllo. The research is descriptive - correlational and presents a transversal design. The population is made up of 71 elementary teachers and the sample is 51, which were those who attended the educational center, the day of the evaluation, considering as a criterion that the sample would be constituted, by those who are present on the date of the application of tests. The Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Zimet Multidimensional Scale of Social Support Perceived were applied. The variables were analyzed through "Correlation of Pearson and Spearman". Concluding that there is a significant correlation between both variables ($r = -0.349$), as well as a significant correlation between the burnout variable and the social support dimensions (family and friends). Burnout has also been found in 27% of the teachers and social support perceived in one (57%).

Key words: *Burnout, perceived social support, burn syndrome, emotional fatigue, teachers.*

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el profesional docente enfrenta mayores exigencias y retos en el desempeño de su trabajo, en lograr los objetivos y metas propuestas, con la eficacia y eficiencia que se espera en el cumplimiento de sus funciones. Muchas veces no cuenta con recursos emocionales suficientes y se desencadenan dificultades ya sea por el trato con el creciente número de alumnos y además de lidiar con el reclamo de los padres de familia que tienden a responsabilizarlo del bajo rendimiento o problemas emocionales de sus hijos, lo que se agudiza, al sentir que no cuentan con el apoyo del personal jerárquico de la institución educativa, por añadidura suele suceder que los problemas en el trabajo afectan también la relación con su entorno familiar.

Los estudios realizados, evidencian que los docentes de primaria, secundaria o universidad, se encuentran en riesgo de presentar el síndrome de burnout, y de otro lado, alto porcentaje de docentes en Latinoamérica han sido diagnosticados con estrés, angustia y problemas de concentración (UNESCO 2005).

Considerando que el burnout afecta al docente y a su entorno laboral y familiar, y sobre todo a la tarea docente, creemos importante analizar, cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el apoyo social percibido, en la comprensión que esta última variable puede contrarrestar la presencia del síndrome y de su sintomatología, lo que permite establecer con mayor conocimiento, programas preventivos y de atención.

La presente investigación se enfoca, en investigar la relación de las variables burnout y apoyo social percibido. Se divide en cinco capítulos: En el primer capítulo se aborda el marco histórico, las bases teóricas y los antecedentes del estudio, en el segundo capítulo se detalla la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, así como las hipótesis, variables y las definiciones operacionales. El tercer capítulo, describe la metodología y las técnicas e instrumentos, en el cuarto capítulo presenta el análisis de los datos obtenidos, y en el quinto capítulo, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco histórico

1.1.1. El síndrome de burnout

Este fenómeno surgió en la literatura científica a mediados de los años 70, y es conocido como “Síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste profesional”, e intenta explicar el proceso de deterioro de los trabajadores, que tienen relación permanente con la gente y la problemática de los profesionales, que prestan servicios de salud, voluntariado, sanitarios, educativos, sociales entre otros.

El Sahili (2015), refiere que el burnout ha sido conceptualizado por seis expertos. El primero es Bradley (1969), quien lo describió como un tipo de estrés que disminuye la eficacia de los profesionales en el trabajo; seguidamente tenemos a Freudemberger (1974), quien utilizó el término para describir el estado físico y mental de un grupo de jóvenes voluntarios que trabajaban sin ningún beneficio favorable y recibiendo poco o nada de motivación por su esfuerzo y al pasar algunos años laborando, presentaron conductas cargadas de irritación, actitudes de cinismo con los clientes, pérdida del entusiasmo, acompañado de diferentes síntomas físicos: dolor de cabeza, fatiga, desordenes gastrointestinales y preocupación excesiva; a partir de las observaciones, el autor describió que la persona con riesgo a desarrollar el síndrome de burnout, es aquella que se entrega demasiado al trabajo para conseguir una buena opinión de sí mismo, pero a pesar de este esfuerzo el profesional fracasa; en tercer lugar la doctora Maslach (1976), quien explicó ante un congreso anual de la Asociación Estadounidense de Psicología, sobre las estrategias desarrolladas por los cuidadores de diferentes áreas al hacer frente la carga emocional que demandaban sus clientes o pacientes, la doctora hizo una reflexión, que no sólo los médicos padecían del síndrome, sino que también otros profesionales. No hay un autor concreto en el cuarto estudio sobre el

burnout debido a que abarca de los años 1976 a 1981 donde comienzan aparecer teorías y modelos, como el de Cherniss (1980), quien da una propuesta, explicando en su modelo que la persona y el medio ambiente están asociados. El quinto, de Maslach y Jackson (1981), quienes normalizaron el estudio y conceptualizaron el burnout como la presencia de altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y una reducida realización personal y además presentaron un instrumento para medirlo llamado Maslach Burnout Inventory, el cual contenía 22 ítems y fue aceptado en la comunidad científica. Por último, Schaufeli, Maslach y Merck (1996), quienes definieron que el síndrome de burnout está vinculado con el compromiso laboral más que con las profesiones de atención a personas.

Desde entonces las investigaciones aún continúan un poco difusas con referente al síndrome de burnout.

Hué (2008), definió el burnout como “El malestar laboral o síndrome del trabajador quemado; es decir es un conjunto de síntomas similares que aparecen, como consecuencia de la vivencia, por parte del trabajador en contextos negativos en su trabajo” (p.25).

Gil y Peiro (2000), consideraban que el burnout, se desarrolla en el individuo, creando ideas de fracaso profesional, de encontrarse agotado y con actitudes negativas, afectando al individuo que presta servicio en una institución (p. 137).

Varios autores han intentado hacer una delimitación conceptual del burnout con otros constructos, entre ellos, Oramas (2015), quien intentó delimitar el burnout, de la fatiga y el cansancio y explicó que los dos constructos, con un descanso ya sea físico, mental o emocional pueden ser cambiables; en cambio el burnout su evolución es crónica (p.36).

Continuando con Gil (2005), él explica dos perspectivas de estudio del burnout: clínica y psicosocial; la primera clínica, es la que está orientada al diagnóstico: y asume que el burnout es “Como un estado mental negativo, al que llega la persona a consecuencia del

estrés laboral”, y la segunda psicosocial, que explica las causas y desarrollo, considerando al burnout como, “Un proceso que se extiende debido a la interacción del ambiente laboral” (p.55).

Al revisar las diferentes investigaciones sobre el burnout, se evidencia que la mayoría de los estudios están dirigidos a instituciones, especialmente las que prestan servicio profesional en el área educativa y en el área de salud, siendo las más vulnerables en padecer el síndrome, quienes están en contacto trabajador- cliente de modo permanente y las estrategias de afrontamiento que utilizan no son apropiadas.

1.1.2. Apoyo social

Los primeros estudios surgieron en los años 70, actualmente numerosas investigaciones, manifiestan dificultades en la definición.

Cassel y Cobb (1976), fueron los que iniciaron investigaciones sobre los beneficios psicológicos del apoyo social y la importancia que tiene en la salud de las personas, al facilitar conductas para ajustarse a los ambientes que generan el estrés. Sin embargo, no ofrecen ninguna definición explícita del apoyo social.

El apoyo social ha sido estudiado como un amortiguador del estrés por diversas investigaciones, como son los de (Thoits 1985; Cohen y Wills 1985 & Barrera 1986).

Cohen & Wills (1985), en su investigación “la hipótesis del efecto amortiguador” [The Buffering hypothesis], afirman que las personas que cuentan con bajo apoyo social, tienen efectos negativos en la salud y bienestar, llegando a obtener un estrés crónico, sin embargo, en las personas que tienen fuertes apoyos sociales, los efectos se reducirán. Concluyen, si no hay presencia de estrés en el individuo, el apoyo social no se relaciona con la salud mental.

Thoits (1995), señaló que el apoyo social aparece al interactuar una persona con otra, esta relación está marcada por la intención de solicitar o facilitar ayuda (p.68).

Por su parte, Barrera (1986) sostiene que el concepto de apoyo social, debe conformar tres grandes categorías: a) Integración social: la cual estudia la red social. b) Apoyo social percibido: como la medida de confianza de las personas, en cuanto el apoyo social esté disponible si se necesita. c) Apoyo social provisto: explica las acciones que otros realizan para proveer asistencia a una persona determinada.

Según Castro, Campero y Hernández (1997), afirma que el apoyo social ha sido propuesto como una de esas variables que explican las variaciones en el impacto del estrés sobre la salud. Así mismo también refieren que el apoyo social, surge con dificultades en la definición y en la operacionalización.

Por otra parte, Aranda, Pando y Pérez (2004), quienes indican que el apoyo social ofrecido por los colegas y los supervisores reduce el burnout, y la ausencia puede ser considerada como un estresor laboral que tiene importantes efectos sobre el síndrome de burnout (p.80).

Posteriormente Jiménez (2005), señaló que el apoyo social cumple diversas funciones, lo que ha propiciado que el concepto haya sido utilizado en diversas direcciones, al respecto el autor sostiene que “el concepto de apoyo social ha sido identificado como una relación humana y significativa”, clasifica al apoyo social por categorías: a) medida de red social: que estudia la integración social del individuo dentro del grupo y las interconexiones con sus miembros. b) medida de apoyo social recibido: permite realizar una intervención de ayuda. c) medida de percepción de apoyo: la cual mide la apreciación del individuo y de su adecuación.

Por otra parte, Gil (2005), refiere que “El apoyo social ha sido definido como, la información que permite a las personas creer que”: a) otros se preocupan, por ellos y los quieren; b) son apreciados y valorados; c) corresponden a una red y que tienen obligaciones equitativas (p.156). Así como también las personas que cuentan con apoyo social en el trabajo, obtienen nueva información, nuevas

habilidades, adquieren refuerzo social y retroalimentación en las tareas.

Siguiendo en esta línea, Lakey & Orehek (2011), explicaron que el vínculo del apoyo social percibido y la salud mental, surge principalmente en conversaciones comunes, sobre la vida diaria de las personas, así como, en actividades compartidas, más que en conversaciones sobre cómo lidiar con el estrés.

Rodríguez, Sola y Fernández (2017), como se citó en Otero López (2008) y a Padilla y Thompson (2016), quienes consideraron fundamental el apoyo de la familia, compañeros de trabajo, estudiantes y sociedad en general, ayuda a contrarrestar al burnout. Así mismo los autores citan a, McClenahan et al. (2007) y Rothmann et al. (2008), sostienen que las personas que no reciben apoyo se convierten en un factor de riesgo, para la prevalencia del síndrome, especialmente en agotamiento.

Finalmente se deduce que el apoyo social, es un medio de afrontamiento, a nivel social frente al estrés, (Esteras 2015).

1.2. Bases teóricas

Se ha considerado, aportaciones de varios autores que han realizado investigaciones, de acuerdo con los objetivos de mi estudio.

1.2.1. Teorías y modelos del burnout

Gil y Peiró (1999), plantearon una clasificación sobre las teorías del burnout.

Realizaron, una revisión y categorizaron a los modelos etiológicos nombran a diferentes autores. A continuación, se describe cada uno de ellos:

- **Teoría sociocognitiva del Yo:** este modelo explica, la etiología del burnout apoyándose en las opiniones de Albert Bandura, defendiendo que las cogniciones de los individuos influyen sobre lo que estos perciben. Además, explica las creencias de las personas en sus propias capacidades y que resulta determinante en el empeño que

pondrán para conseguir dicho objetivo, sin embargo, si presenta dificultades en conseguirlo determinara posibles reacciones emocionales, como la depresión o el estrés.

Los autores mencionan dos modelos allegados a este enfoque, el modelo de competencia social de Harrison, propuesto en 1983, y desarrollado por Cherniss y Pines, ambos en 1993, el otro es el “modelo de autocontrol” desarrollado por Cooper, Thompson y Page (1993).

En el primer modelo se considera relevante la variable de autoeficacia percibida, en el desarrollo del burnout, en tanto que en el segundo modelo se considera decisivo en el desarrollo del burnout, a la variable: Autoconfianza profesional, la que influye en la realización personal en el trabajo.

- **Teoría de intercambio social:** los autores lo fundamentaron en “los principios de la teoría de equidad” o el “modelo de comparación social”, de Buunk y Schaufeli, (1993), quienes desarrollan su modelo para explicar la etiología del síndrome en profesionales de enfermería, además señalan que dentro de esta profesión el burnout tiene dos etiologías:

- Por un lado indican que, en los procesos de intercambio social entre los pacientes, y los profesionales de enfermería se identifican tres variables que generan el estrés y que son relevantes para el desarrollo del burnout: la incertidumbre, la percepción de equidad, y la falta de apoyo.

- El otro resalta los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros, los profesionales de enfermería no buscan apoyo social cuando están estresados, por el contrario, en estas situaciones evitan el apoyo del compañero por temor a ser catalogados como incompetentes.

También los autores mencionan a “la teoría de la conservación de recursos” o el modelo de Hobfoll y Freedy (1993), quienes sostienen que el estrés aparece cuando algo que motiva a los trabajadores, se ve amenazado logrando desencadenar el Burnout.

Por lo tanto, es importante que los trabajadores reconozcan sus recursos personales, estrategias de afrontamiento y su capacidad física, para contrarrestar el burnout.

- **Teoría organizacional:** según los autores se fundamenta en los antecedentes organizacionales, interpersonales y personales, los autores consideran el modelo de Golembiewski, Munzenrider & Carter (1988), quienes refieren que los profesionales que desarrollan el síndrome burnout, pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera, y se presenta básicamente por situaciones de sobrecarga laboral, y por pobreza del rol, llegando a una pérdida de autonomía y de control, que conlleva a una disminución de su autoimagen y sentimientos de irritabilidad y fatiga.

También señalan el modelo de Cox, Kuk & Leiter (1993), quien destacan la importancia de la salud de la organización. Y el modelo de Winnubst (1993), quien enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional en la organización.

1.2.2. Modelos explicativos aplicados al contexto educativo

Esteras (2015), quien realizó una clasificación de los modelos del burnout en los docentes, menciona a diferentes autores que profundizaron y elaboraron teorías de este fenómeno y han tratado de dar una explicación al origen del burnout. A continuación, son los siguientes:

Esteras, indicó que el mejor modelo para explicar el burnout en docentes es el descrito por Kyriacou y Sutcliffe (1978), los autores consideran al estrés como “Un proceso a través del cual, el síndrome de burnout emerge dependiendo de las valoraciones y los tipos de estrategias que utilizan los docentes, para atender las demandas laborales”.

Además, menciona a Byrne (1999), quien desarrolló su modelo, el cual lo relaciona con los factores generales que precipitan el burnout, y los conceptos de las dimensiones del burnout del MBI (el

cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal). Este modelo fue deducido, en una muestra de docentes de diferentes niveles educativos.

Asimismo, Rudow (1999) en su modelo fundamentó las reacciones negativas de tensión y las consecuencias en la actividad docente. “El autor establece una diferencia entre carga cognitiva y carga emocional, como variables que interfieren, en el desempeño del profesor y que preceden a la fatiga y la monotonía”. Precisamente la sobrecarga laboral y el estado frecuente de estrés son determinantes, para el desarrollo del síndrome.

Del mismo modo, Leithwood, Menzies y Jantzi (1999), en su modelo los autores realizaron una investigación de 18 estudios, sobre las causas del burnout, cuyo modelo se fundamentó en tres constructos que están interrelacionados y son los siguientes: las transformaciones de las escuelas y las decisiones de los administradores y jefes. En la revisión encontraron, una gran diversidad de variables quienes clasificaron en los tres factores ya mencionados.

Finalmente, Esteras nombra a Maslach y Leiter (1999), quienes desarrollan un modelo multidimensional del burnout en profesores “El modelo describe tres componentes: experiencia de estrés, la evaluación de otros y la evaluación de uno mismo”. Los autores explican que el síndrome se desarrolla por la experiencia personal adaptada de estrés vinculada a un contexto social. También mencionan que el burnout está compuesto por tres factores; el agotamiento emocional (implica la falta de capacidad de recursos emocionales que dispone la persona para hacer frente a las demandas laborales); la despersonalización (apreciación negativa hacia los clientes, mostrando desatención hacia ellos), y la baja realización personal (sentimientos de insatisfacción hacia su propio desempeño).

Se concluye, que los modelos, cada uno tiene una forma de evaluación de sus propios criterios, y de abordar los aspectos positivos y negativos sobre el burnout.

1.2.3. Elementos mediadores y facilitadores del burnout

Para Esteras (2015), el síndrome de burnout se adquiere por diversos factores tales como, sociales, laborales, personales. Así mismo señala que en la actualidad, hay distintas variables facilitadoras del burnout, y fue abordado desde una interacción entre variables situacionales desde el entorno laboral (mediadores o desencadenantes), las variables personales (facilitadores o moduladores), las variables de carácter sociodemográfico (el sexo, la edad, el estado civil, número de hijos, años en el puesto y la profesión) y las variables de personalidad (la empatía, la sensibilidad, la personalidad de tipo A, las obsesivas, las personas idealistas y las altruistas).

Byrne (1994, citado por Esteras 2015), asume que las variables más relevantes en desarrollar el síndrome en los docentes se encuentran el conflicto y la ambigüedad del rol, la sobrecarga laboral, el clima escolar, las limitaciones en la toma de decisiones, escaso apoyo social de los compañeros y superiores.

1.2.4. Áreas sobre los aspectos de riesgos en el burnout

En base a las consideraciones anteriores Maslach (2009), en su investigación comprendiendo al burnout señaló que, “El síndrome es un importante factor de riesgo para la salud mental, y esto puede tener un impacto significativo, tanto en la vida familiar, como en lo laboral del empleado afectado”, en la cual Maslach ha identificado, seis áreas de riesgos organizacionales del burnout:

- 1) Sobrecarga laboral, el trabajador percibe un desequilibrio.
- 2) Falta de control, tiene un importante impacto en los niveles del estrés y el burnout, debido a las responsabilidades dadas y no se les permiten usar su propia experiencia para tomar decisiones, sintiéndose que no dispone de su libertad y autonomía en su trabajo.
- 3) Recompensas insuficientes, se da cuando los trabajadores, creen que no están siendo apropiadamente recompensados por su trabajo.

- 4) Quiebre en la comunidad, se enfoca las relaciones continuas que los trabajadores mantienen con otras personas en el trabajo. Es decir que cuando hay una falta de apoyo y confianza, hace difícil resolver conflictos, bajo esas condiciones el estrés y el burnout son altos y el trabajo se hace difícil.
- 5) Ausencia de imparcialidad, surge, de la ausencia de equidad y justicia social.
- 6) Conflictos de valores, recoge el poder cognitivo emocional, de las metas y beneficios del trabajo (pp.40 - 41).

Ponce (2005), indicó que el individuo al adquirir el síndrome de burnout experimenta varias fases y son: Exceso de trabajo, sobreesfuerzo; que lleva a estados de ansiedad y fatiga, pesimismo, desencanto por la profesión, poca valoración hacia los superiores

1.2.5. Factores que influyen en la aparición del burnout

Morán (2003), en su investigación describió algunos factores de este fenómeno:

- 1) Factores situacionales: Se presenta en el ámbito laboral, la persona realiza actividades potenciando sus técnicas y experiencias en su trabajo y requiere relacionarse con otras personas para conseguirlo, de lo contrario obtienen burnout. Estos factores situacionales son dos: El primero, los estresores individuales, que están ligados al rol u ocupación que se desempeñan cumpliendo con las tareas, el segundo las relaciones personales como factor estresante, describe las investigaciones se han expandido incluyendo profesiones, que involucran el contacto con personas. Además, centran las investigaciones, en las variables emoción- trabajo; donde han obtenido resultados con puntuaciones del burnout.
- 2) Factores personales: Consideran a las variables, (edad, género, estado civil y nivel educativo), y a las variables de personalidad, con sus respectivas dimensiones (pp.121- 125).

1.2.6. El burnout en docentes

En la actualidad múltiples investigaciones de evidencia empírica dan por resultado que el síndrome de burnout en los profesores, continua en aumento. (Otero-López 2015).

Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar (2003), señalan que la profesión docente, presenta una alta vulnerabilidad de burnout, debido que el docente realiza variadas actividades y funciones.

Con respecto Otero-López (2015), en su libro “Estrés laboral y burnout en los profesores de enseñanza secundaria”, afirmó que las múltiples caras del burnout en los docentes es un problema social. Además, menciona que el docente actual se encuentra con un grado elevado de burnout, y con disminución en el bienestar físico, psicológico, y se siente cansado al finalizar su trabajo, le importa poco, lo que les suceda a los alumnos y no sabe cómo resolver de forma adecuada los problemas en su centro laboral.

El profesional docente está sufriendo cambios sociales que está experimentado en estas últimas décadas (Esteras 2015). Los profesores, hoy en día, están sujetos a responder a diferentes necesidades de un mundo globalizado y competitivo, en la cual, está obligado a responder con eficacia.

Los docentes forman parte de un grupo de riesgo al burnout, “pues en el ejercicio cotidiano de la profesión docente, se puede llegar a desarrollar el agotamiento profesional la cual deteriora la salud, la calidad de vida laboral y en general”, (Arias y Gonzales 2009, p.174), de la misma manera citan a diversos autores que coinciden con su opinión que una de las áreas de trabajo más expuestas a padecer burnout, es el área educativa, estos son: Guerrero y Rubio, (2005), Duran, (2005), Moreno y Jiménez (2000), Schaufeli (2005), Cordeiro et al, (2003) y Guerrero, (1997).

Según Arias y Juárez (2012), en el área educativa el agotamiento profesional aparece cuando las estrategias de afrontamiento no están siendo efectivas, manifestando desilusión

profesional y fracaso en las relaciones interpersonales con los estudiantes.

Por otra parte, Hué (2008), refiere que el burnout en el profesorado se ha convertido en uno de los puntos destacados de la investigación educativa, en especial a través de la “técnica del análisis de los relatos del profesorado”, que ha sido desarrollada por Goodson (2004).

Según Zavala (2008), la manifestación del burnout en docentes, surge cuando el estrés es crónico y el mecanismo de afrontamiento no son los más apropiados.

Nieto (2006), en su libro “como evitar o superar el estrés docente” explica, que el burnout, se da, a causa de una entrega profesional excesiva a un trabajo; creyendo que tiene reservas energéticas mayores de las que realmente están disponibles.

Además, realizo una explicación sobre el malestar como fuente de estrés hacia los docentes, refiriéndose a la atmosfera de creencias y valoraciones, sociales y legales, las cuales han producido un escenario de incertidumbre y rigidez en las aulas.

Los cambios sociales y la desconexión entre la familia y el centro, hacen recaer a los docentes, obligaciones y responsabilidades que antes eran compartidas. La extensión de la enseñanza obligatoria hasta los 16 años, es el inicio de perturbaciones, porque un número considerable de estudiantes rechaza la escuela, y al verse obligados a permanecer en ella provocan conflictos, muchos alumnos presentan un deficiente autocontrol e incluso carecen, de principios morales supuestamente admitidos. Trasladan a la clase el ambiente tenso que viven sus familias desestructuradas y en permanente conflicto, muchos alumnos se desentienden, de las actividades de la clase por serles inentendibles debido al retraso curricular que acumulan. Al aburrirse, enredan y perturban la clase, incrementan la tensión psíquica del profesor los variados papeles que se ve obligado a desempeñar. Así como el crecimiento exponencial de la burocracia que rodea al docente, listados, actas, exámenes, correcciones, fichas,

registros, evaluaciones, libreta de notas, entre otras. La forma de llevar a cabo, la integración o inclusión de alumnos con necesidades educativas especiales, por déficit intelectual, sensorial o de origen socioeconómico, étnico o cultural en las aulas comunes; han provocado la mayor parte del estrés en los docentes, debido a la carencia de formación específica de estos para enseñar y tratar a esos niños. Los profesores de aula ordinaria, se ven desbordados sin saber qué hacer, con los alumnos, con necesidades especiales. La introducción progresiva de la informática en el aula, crea incertidumbre en muchísimos profesores, que aducen carecer de la formación práctica necesaria para transformar sus clases de carácter expositivo-receptivo en otras de carácter indagatorio. Muchos profesores piensan, que el control que se ejerce sobre ellos por parte de, personas e instituciones, no capacitadas que realizan esta función con las debidas garantías. Los mismos docentes están desconcertados por la continua mudanza de materias y metodologías que las leyes cambiantes ocasionan. En un conflicto en el aula, en que un alumno ha percibido una supuesta ofensa verbal, por parte del docente, puede devenir en una querrela ante el juzgado. El pretendido “ius corrigendi” que protegía en muchos casos a los profesores, no siempre es tenido en cuenta en la actualidad. La escasa valoración y reconocimiento de la calidad educativa impartida por un profesor, respecto al de otros, conduce a la desmotivación de los mejores docentes.

Por su parte Moriana y Herruzco (2005), señalan que “entre los sectores más afectados por el burnout destaca, lo relacionado con la educación, servicios sociales y sanidad” (p.164). También refiere, que en diferentes países aparecen estudios que afirman, un incremento del burnout en los profesores (en Alemania, Knight wegenstein, 1973; en Suecia, Brenner, 1982; en Inglaterra, Kyriacou, 1980; en Malta, Borg y Falzon, 1989; en Austria, Temml, 1994; en Ucrania, Tomasshevskaja, 1978). Además, menciona que diversos estudios han relacionado el incremento de bajas laborales de tipo psiquiátrico

como la depresión, la ansiedad y otros trastornos mentales, que se ven, muy afectados por el estrés asociado al trabajo” menciona a Chakravorty, (1989); García-Calleja, (1991) y por trastornos psicosomáticos Fernández (2000).

Por otra parte, Schaufeli (2005), plantea una perspectiva teórica sobre el burnout en los profesores, basada en principios de intercambio social; se origina por un desajuste entre inversión y resultado. Parte de tres niveles: interpersonal, se relaciona con los estudiantes. A nivel de equipo, se relaciona con sus compañeros, y a nivel organizacional, esta se relacionado con la institución.

Así mismo, Moriana y Herruzco (2004), señalan que la consecuencia evidente del burnout, es la insatisfacción laboral; y citan a varios autores Kyriacou y Sutcliffe, (1978); Travers y Cooper, (1997), quienes describen a los docentes que después de cumplir con su jornada laboral llegan a sus hogares tensos, cansados de escuchar y hablar de los problemas de otros (p.606), estas actividades no ayudan al docente a encontrar una adecuada relación en su vida familiar y de pareja. Además, los docentes que viven con una pareja tienden a tensionarse sobre todo si ambos laboran Marrau (2004).

Concluyendo actualmente los cambios sociales, están obligando a los docentes, a ocupar nuevas funciones en su práctica laboral, y una preparación continua.

1. 2.7. Síntomas del burnout

A continuación, Otero-López (2015), en su libro “Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza”, describe los síntomas de burnout, según el campo predominante.

- a) Psíquicos: se manifiesta, por baja autoestima, tensión, excesiva preocupación y temor, depresión, frustración, sentimientos de logro personal reducido, sentimientos de autovaloración, autoculpa y sentimientos de vulnerabilidad vs omnipotencia.
- b) Psicosomáticos: está asociado al agotamiento y fatiga, dolores de cabeza, dolores musculares (en cuello y espalda),

dificultades en el sueño (insomnio y pesadillas) y problemas estomacales.

c) Conductuales: lo conforma pobres hábitos de alimentación, dependencias de sustancias tóxicas, incapacidad para relajarse, conductas autodestructivas, bajo rendimiento laboral, absentismo, rotación, poca interacción con los demás individuos, deshumanización y conflictos con la familia.

d) Emocionales: se caracteriza por la presencia de emociones como son: la ira, irritabilidad, deseo de soledad, problemas de concentración, abandono del trabajo, agotamiento emocional, desconfianza, separación emocional, apatía, cinismo, indiferencia, negativismo y sentimiento de disgusto hacia la gente.

1.2.8. Modelo de la falta del apoyo social en el trabajo

Gil (2005), explicó en su “modelo de relaciones potenciales entre estrés percibido, apoyo social y SQT”, lo siguiente:

El apoyo social, desde el supervisor y los compañeros, es una variable que presenta efectos directos e indirectos, sobre el SQT y efectos moduladores en relación al estrés. Los efectos directos suponen, la limitación de apoyo social en el trabajo, es una fuente de estrés y aumenta los niveles del SQ. Se habla de los efectos indirectos, para aludir a aquellos efectos de la falta de apoyo social que tiene sobre otros estresores o sobre otros indicadores del estrés, que van a incrementar, los niveles del síndrome del quemado. Por último, los efectos de modulación, que se refieren a aquellas situaciones en las que el apoyo social no disminuye directamente los niveles del SQT ni afecta a los estresores, pero puede alterar la influencia que las fuentes de estrés, tienen sobre el SQT (p.89).

1.2.9. Tipos de apoyo social

Según Naipone (2010, p.43), propone cuatro tipos de apoyo social:

Apoyo emocional: estima, afecto, confianza, interés, escucha.

Apoyo informativo: información, orientación, consejo.

Apoyo evaluativo: afirmación, retroinformación, comparación social.

Apoyo instrumental: trabajo tiempo dinero.

1.2.10. El apoyo social en el ámbito laboral

Pines (1983), como se citó en Gil (2005), quien plantea seis formas diferentes de ofrecer apoyo social en el trabajo.

A continuación los siguientes: 1) Escuchar al individuo de una manera activa pero sin darlo consejos ni juzgar sus acciones; 2) dar apoyo técnico en el sentido que, un compañero experto diga al trabajador que está haciendo bien las cosas; 3) crear en el profesional necesidades de pensamiento de reto, desafío creatividad e importancia en el trabajo, por aquellos compañeros especializados; 4) apoyo emocional, indicó que este tipo de apoyo, es necesario que reciban todas las personas, ya sea dentro del trabajo o fuera del trabajo; 5) apoyo emocional desafiante, refiere que la persona ha agotado, todas las posibles soluciones. Es decir, culpan al cliente de su fracaso profesional; 6) participar en la realidad social del individuo, confirmando o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima, explica que el trabajador está perdiendo su capacidad, para analizar adecuadamente su entorno (p.157).

El autor cita a Leiter y Maslach (1988), quienes señalan que el escaso apoyo social en el ambiente laboral, se muestra como factor determinante para el aumento de estrés ocupacional y del burnout.

Para Marrau (2004), la prevención del burnout es fomentar el apoyo social de los compañeros, para que estas personas adquieran nuevas habilidades y mejoren las que ya poseen, recibiendo ayuda, apoyo emocional y consejos.

Además Marrau, describió otras formas de ofrecer apoyo al docente en actividad, desde una perspectiva institucional: el apoyo de los compañeros, escuchar al individuo de forma activa, pero sin darle consejos y juzgar sus acciones, brindar apoyo técnico, es decir un compañero que es experto en la materia decirlo que está haciendo bien las cosas, crear en el docente pensamientos con desafío y creatividad para que estos sean competentes en su profesión, brindar un apoyo incondicional, tanto de los compañeros de trabajo, como también el docente debe disponer de él, en casa.

Apoyo emocional desafiante, indica hacer entender al individuo sobre si realmente ha agotado todas sus posibles soluciones y replanteando sus creencias de sí mismo.

Desde la perspectiva institucional: Desarrollar programas de intervención dirigidos a mejorar, el ambiente y el clima institucional, además de incrementar programas de socialización.

Mientras tanto Aranda y colaboradores (2010), señalaron que el apoyo social ha “formado parte imprescindible en estudios enfocados al área laboral y en particular con el burnout” (p.19).

Esteras (2015), refiere que los efectos que tiene el apoyo social sobre las dimensiones del burnout se describe de la siguiente forma: Para realización personal, se manifestaría en la propia percepción de éxito o desencanto profesional; El agotamiento emocional, el apoyo social se convierte en un factor de apoyo emocional en el trabajo, y para despersonalización, el apoyo social se mostraría generando una evaluación del entorno social más apropiado y unas actitudes más adaptativas hacia los demás.

Cosano, & Hombrados (2014), quienes señalaron que el apoyo social en el trabajo, ejerce en la disminución de los niveles de burnout, y en el aumento de la satisfacción laboral. Partiendo de que el apoyo social es una variable que reduce los efectos negativos del burnout.

Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete. (2010); Cosano, y Hombrados, (2014); Marengo y Ávila. (2016), en sus investigaciones opinan que la eficacia del apoyo social recibido ya sea, de familiares,

amigos o compañeros de trabajo, influye en la disminución del síndrome de burnout, y tener una mejor salud y bienestar

Aranda Pando y Pérez (2004), refieren que los estudios enfocados a la relación que pudiera haber, entre burnout y las redes sociales, son pocos menos, aun de redes laborales.

Posteriormente tenemos a Marengo y Ávila (2016), quienes repiten que “Son pocos los trabajos de investigación, dirigidos a mostrar la relación del burnout con las dimensiones apoyo social” (p.10).

1.3. Marco legal

Dentro de los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el burnout han sido considerados como las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo y el origen del ausentismo laboral.

Diversas investigaciones indican, que las presiones o el estrés del entorno laboral afectan al trabajador.

Para Pérez (2009), el colectivo docente es una de las esferas profesionales con más tendencia a sufrir patologías relacionadas con los factores psicosociales.

Ratto, García, Silva y González (2015), sostienen que el estado de salud en el docente, es importante para el desarrollo educativo.

Es importante que las instituciones educativas evalúen su contexto, los factores de riesgo psicosocial y los factores protectores de sus profesionales para que, de esta forma, prevengan o amortigüen los impactos del burnout.

En la ley de reglamento de trabajo en el Perú, se considera que existe exposición a riesgos psicosociales, cuando la salud de los trabajadores está en peligro causado por el estrés a largo plazo, se produce una serie de sintomatologías clínicas como enfermedades cardiovasculares, endocrinológicas, respiratorias, mentales entre otras.

Además, la ley considera a los riesgos psicosociales y el estrés laboral; son parte de los problemas con más dificultades y que afectan de manera notable la salud de las personas, organizaciones; y la economía nacional

1.4. Investigaciones o antecedentes

A nivel internacional

Langher, Caputo & Ricci (2017), en una investigación titulada “El papel potencial del apoyo percibido en la reducción del “Burnout” del profesorado de educación especial”, la investigación presentó un diseño correlacional para comprobar la solidez de los resultados empíricos, usaron modelos de regresión multinivel al nivel de profesor, escuela y área administrativa, examinando varias variables y las características sociodemográficas del profesorado, formación del profesor, el bagaje profesional, enseñanza exclusiva y contexto escolar. Teniendo como muestra a 276 maestros, de educación especial que trabajan en escuelas secundarias de nivel más bajo (n= 130) y de nivel más alto (n=146), utilizaron los instrumentos, Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES) y la colaboración percibida por los maestros en general. Los resultados apuntan que el papel potencial del apoyo percibido ayuda en la reducción del cansancio emocional y en la mejora del logro personal. En cuanto a la relación entre el apoyo percibido y la despersonalización, parecen ser controvertidas, además cuando añaden controles relacionados con la formación del profesorado y al bagaje profesional.

En otra investigación Marengo y Ávila (2016), sobre “Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica” cuyo objetivo es determinar la asociación entre las dimensiones de apoyo social con las manifestaciones del síndrome de burnout, en docentes de media académica del Caribe colombiano. La investigación presenta un diseño ex post facto. Contaron con la participación de 235 docentes de cuatro instituciones educativas públicas de la ciudad de Colombia. Fueron evaluados mediante el Malach Burnout Inventory Educator Survey y el cuestionario MOS de apoyo social. Conclusión, se encontró que el apoyo social, es un elemento relevante a considerar en la intervención preventiva del burnout en el profesorado.

Jiménez, Jara & Miranda (2012), en su investigación que se titula “Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes”, contaron con una población, de 89 docentes pertenecientes a la ciudad de Rengo Chile. La

investigación presento un diseño descriptivo-correlacional. Utilizaron los instrumentos, Escalas de Maslach Burnout, Escala Multidimensional de Percepción de Apoyo Social de Zimet y Cuestionario de Satisfacción Laboral S20-23. Los resultados encontraron que los docentes estaban altamente afectados por sintomatologías y presencia del síndrome burnout. Además, se encontró niveles altos en las variables de apoyo social y satisfacción laboral, que ayudarían amortiguar las consecuencias nocivas del burnout. También encontraron relaciones significativas, demostrando que el Burnout se relaciona de forma inversa, tanto con la variable apoyo social ($r=-0,526$; $p<0,01$) y satisfacción laboral ($r=-0,477$; $p<0,01$). Se concluye que el apoyo social y satisfacción laboral, se relaciona de manera directa ($r=0,684$; $p<0,01$).

Pozo, Salvador, Morillejo y Martos (2008), en un estudio titulado “Apoyo social, burnout y bienestar en docentes. Contraste de un modelo de efectos directos y de amortiguación”, con una muestra de 158 profesores, que presenta una metodología descriptiva correlacional. Utilizaron los instrumentos, el Cuestionario de Apoyo Social Percibido, (Herrero, Gracia, & Musitu, 1996), el Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach, & Jackson, 1981) y la Escala de Satisfacción con la Vida (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985). Los resultados obtenidos, fueron que el apoyo social mostró un significativo efecto principal sobre el bienestar de los docentes. En cuanto, al modelo de efectos de amortiguación obtuvieron, que el efecto se verificó en la interacción significativa, entre el apoyo social y el burnout.

Topa y Morales (2007), desarrollaron una investigación sobre “Burnout e identificación con el grupo, el papel del apoyo social, en un modelo de ecuaciones estructurales”, la muestra estuvo considerada por 494 empleados de una variedad de organizaciones dentro de 99 grupos de trabajo. Los instrumentos utilizados Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), la Escala de Apoyo Social Percibido, versión breve de (Eisenberg, Huntington, Huutichinson y Sowa, 1986). La investigación presenta, un diseño descriptivo- predictivo con la cual, obtuvieron los siguientes resultados: En el análisis descriptivo, se han considerado las medidas de tendencia central (medias y desviación típica) y las

correlaciones, entre variables, cuyos resultados revelaron ($r = - 0.35$) una relación negativa entre la falta de eficacia profesional e identificación grupal. Concluyen que los participantes altamente identificados con su grupo muestran menores niveles de burnout y el apoyo social, muestra además parcialmente, relación entre la identificación grupal y el cansancio emocional. Los autores sugieren, la intervención con aquellas organizaciones que pertenecen los profesionales para incrementar su identificación grupal y recibir apoyo social.

Cosano y Hombrados (2014), realizaron un estudio titulado “Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social, el burnout y la satisfacción laboral en el trabajo social”, que presenta una metodología descriptiva, de varianza, correlación y regresión. La muestra fue de 120 trabajadores. Cuyos resultados se obtuvieron a través de respuestas de 107 cuestionarios complementados por trabajadores sociales de la provincia de Málaga. Para medir el apoyo social, elaboraron una escala, que contempla las fuentes de apoyo en el contexto laboral (compañeros de trabajo, apoyo institucional, superiores inmediatos, apoyo normativo y usuarios), Los instrumentos que utilizaron satisfacción laboral a través de la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979), y en la medición del Burnout, utilizaron la escala Maslach Burnout Inventory en su versión, MBI-General Survey (MBI-GS). Se pudo concluir a mayor apoyo social percibido, la satisfacción laboral aumenta, reduciendo así los efectos negativos del burnout.

También tenemos la investigación realizada por Avendaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart (2009), sobre el “Burnout y apoyo social en personal de servicio de psiquiatría de un Hospital Público”. La investigación presenta un diseño transversal de tipo descriptivo-correlacional, con una población de 98 personas y se hizo uso del Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) validado para profesionales sanitarios y la Escala, ISTAS 21 (CoPsoQ), usaron la subescala percepción del apoyo social que está compuesta por 6 ítems. Concluyen que, al recibir mayor apoyo social, disminuye los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, sobre todo cuando proviene de los superiores.

Recomendaron fortalecer la capacidad de recibir apoyo de los superiores y jefes mediante un programa de entrenamiento.

Díaz, López y Varela (2010), en su estudio que lleva por título “Factores asociados al síndrome de burnout, en docentes de colegios de la ciudad de Cali Colombia”, con una población de 82 profesores. Aplicaron el cuestionario de Burnout en profesores-Modificado (CBP-M). La investigación fue no experimental con diseño transversal-correlacional. En los resultados no se encontró niveles severos de burnout en ambas instituciones, el 15% de los docentes en el colegio privado presentaron un nivel moderado de burnout y el resto se encontraban normal. Por otra parte, el colegio público el 22% de los docentes está en un nivel moderado y los demás estaban normal. En los factores asociados, muestran que hay relación entre el estrés de rol, los factores organizacionales de supervisión, condiciones organizacionales y preocupaciones profesionales.

Otra investigación de Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar (2003), titulada “Síndrome de burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara”. Tuvo una población de 301 docentes, que presenta una metodología observacional-descriptivo. Utilizaron para evaluar un formulario auto aplicado que contenía las variables de interés, y el Inventario de Maslach Burnout (MBI). Obtuvieron como resultados niveles altos de cansancio emocional 25,9%, niveles bajos de realización 21,6% y niveles altos de despersonalización 5.6% y Sólo un 20,6% no presentaron alteraciones en las áreas que avalúa la escala de Maslach, no encontraron relación con las variables: planeación docente, calificación de tareas y elaboración de material didáctico. Concluyen que un 80% de docentes presentan burnout que no se relacionan, con las actividades propias de su labor profesional.

Otra es la investigación Oramas (2015), “El estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, para optar el título de científico en salud, que presenta una metodología descriptiva con diseño transversal, con población de 621 docentes. Se hizo uso el Inventario del Estrés para Maestros, la Escala Asintomática de Estrés y el Inventario de Burnout Maslach. Se halló que un 88.24% muestra estrés

laboral el 67,5% burnout. La dimensión agotamiento emocional, fue la más afectada con el 64.4%. Comprobó una relación directa entre la edad y el estrés laboral, e inversa con el burnout. Identifico una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés. Así también encontró una relación independiente de la despersonalización y la relación personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad. La presencia del estrés laboral y el burnout en elevada magnitud en los docentes del estudio revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones de trabajo en su salud y bienestar.

Pinto, Lara, Espinoza y Montoya (2013), efectuaron una investigación titulada “Propiedades Psicométricas de la Escala de Apoyo Social Percibido de Zimet”, en 87 personas mayores adscritas a un centro de atención primaria de salud (Chillan, Chile). La investigación presentó un diseño transversal, análisis factorial exploratorio, con rotación Varimax, y concluye que una solución factorial de tres factores en conjunto explica el 83,07% de la varianza. El análisis de consistencia interna presentó un valor de 0,8595 llegando a obtener una alta confiabilidad.

Aranda, Pando y Pérez (2004), realizaron una investigación “EL Apoyo Social y Síndrome de Quemarse en el Trabajo o Burnout: Una revisión”. El estudio se enfoca en el papel que desempeña el apoyo social en la prevención de enfermedades, fundamentando las reacciones entre las personas que conforman la red de apoyo al individuo, manteniendo ciertas conductas, es decir, cuando el apoyo social, es inadecuado o no se brinda, puede desarrollarse el Burnout.

A nivel nacional

Las investigaciones en el Perú, sobre el síndrome de burnout, se han realizado en distintos tipos de profesionales que ofrecen servicio asistencial, dentro de ello han sido estudiado los docentes de nivel primaria, secundaria, universitarios y educación especial por Avendaño (2017), Ccoyllo (2016), Sánchez (2016), Téllez (2015), Arias y Jiménez (2013), Yslado, Núñez y Norabuena (2009), Fernández (2010), Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005), Delgado (2003), y Fernández (2002),

siendo algunos estudios descriptivos comparativos o correlacionales con dos o más variables diferentes a las variables estudiadas. En cuanto a la presente investigación, hasta la fecha no se encuentra estudios nacionales sobre el burnout y apoyo social percibido en docentes.

Téllez (2015), en su tesis titulada “Síndrome de burnout y desempeño docente en las IIEE, públicas de nivel primario de la UGEL. 04 – Comas”, la investigación presenta un diseño descriptivo - correlacional, con una muestra de 72 docentes, utilizó el Cuestionario de Maslach y Estándares de desempeño en el aula de Mejía (2009). Los resultados obtenidos fueron en agotamiento emocional y despersonalización un 31% y 26% respectivamente, a estos datos se suma un nivel bajo de (39%) de realización personal. Se concluye que, si existe, relación inversa alta entre el síndrome de burnout y el desempeño docente en dichas instituciones.

Sánchez (2016), en su tesis que lleva por título “Burnout en personal que trabaja en educación especial”, cuya población de 62 profesionales de 7 centros de educación especial de Lima Metropolitana, presenta un diseño descriptivo-correlacional, utilizó el Inventory Burnout Maslach y el Human Services Survey (MBI_HSS). En los resultados obtenidos se encontraron relaciones inversas entre las dimensión de despersonalización y nivel socioeconómico ($\rho = -.329$, $p < .005$) realización personal con años de experiencia ($\rho = -.31$, $p < .005$) y también se encontró relación directa entre la dimensión realización personal y cantidad de horas de trabajo diario ($\rho = -.263$, $p < .005$) y el compromiso con su centro laboral ($\rho = -.373$, $p < .005$). Como conclusión se encontró que un (4.8%) guarda relación con los aspectos que más aprecian las trabajadoras de su centro laboral.

Arias y Jiménez (2013), efectuaron un estudio “Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa”. La investigación presento un diseño descriptivo correlacional, en una muestra de 233 profesores. Utilizaron los instrumentos, Burnout de Maslach para profesores. Se concluye que un 93,7%, de los profesores, tienen un nivel moderado y el 7,5% tienen un nivel severo de Burnout y hallaron ligeramente que los más afectados por el Burnout son los varones, y las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

Otra investigación es la de Fernández (2010), sobre “El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes”, que utilizó un diseño descriptivo y encontró como resultado el 43.2% de burnout en maestros de primaria, el 35% en docentes de secundaria y el 46,3% en profesores universitarios. Además, indica, que el mayor agotamiento emocional se manifestó en docentes mujeres, en maestros que trabajan en varias instituciones educativas y en maestros solteros.

Otra investigación de Yslayo y Norabuena (2009), titulada “Diagnostico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria en los distritos de Huaraz e Independencia”, con una población de 133 docentes, se utilizó un diseño preexperimental, con pre y postest, con un solo grupo y de una encuesta sociodemográfica y el Inventario Burnout de Maslach. La conclusión indica que el programa psicoeducativo aplicado para la etapa final (VII), ha sido efectivo significativamente, para reducir el cansancio emocional en un 83.3%.

Delgado (2003), realizó una investigación “El síndrome de burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana”, en una muestra de 764 docentes de secundaria en 7 USES, de colegios públicos y privados. Se utilizó el inventario de Maslach y Jackson (MBI). La investigación presenta un diseño descriptivo-comparativo. Los resultados destacan la comparación de los niveles de burnout y las fases del burnout según Golembiewki considerando entre los docentes varones y mujeres, los profesores de los colegios públicos y privados y el tiempo de servicio.

Fernández (2002), efectuó un estudio llamado “Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana”, en una muestra de 264 docentes del nivel primario y se hizo uso, del Inventario Burnout de Maslach (MBI). La investigación presenta, un diseño comparativo correlacional. Concluye que el 43% de profesores alcanzan niveles altos en el burnout. También comparó las diferencias encontradas en cada una de las dimensiones del burnout en relación con una serie de variables sociodemográficas.

Campos y Morccolla (2016), en la investigación de su tesis “La efectividad de un programa “yo puedo cuidarme” en el nivel de autonomía funcional, estado mental y apoyo social percibido de los adultos mayores del centro Adulto Mayor- EsSalud Chosica, Lima 2015”, que presenta una metodología de estudio preexperimental, diseño preprueba y post-prueba, con un solo grupo, de corte longitudinal, la muestra estuvo compuesta por 30 personas. Utilizaron la Escala Autonomía Funcional de EVA, Cuestionario de Estado Mental de Pfeiffer y Apoyo Social Percibido de Zimet. Concluyen que el programa “Yo puedo cuidarme”, fue efectivo porque mejoro, la autonomía funcional, estado mental y apoyo social percibido en los adultos mayores.

Otra investigación es la de Valladares y Muños (2015), “El apoyo social percibido de los internos del pabellón N° 5 del establecimiento penal de Huacho, 2014” realizada con población de 174 internos por delito de robo, presenta un diseño descriptivo no experimental y aplica la Escala Multidimensional de Apoyo Social de Zimet. El indica que el resultado es 67.2% expresaron que siempre hay una persona especial en su vida que se preocupa por sus sentimientos y que también está cerca a una situación difícil con quien comparte sus penas y alegrías, el 69,5% manifestaron que siempre su familia intenta ayudarlos y, reciben el apoyo emocional que necesitan y solo el 44,8% manifestaron que sus amigos realmente tratan de ayudarlos y que pueden contar con sus amigos cuando las cosas le van mal. Se concluye, en la hipótesis general que el nivel de apoyo social percibido que presentan los internos con delito de robo del pabellón N°5 del Establecimiento Penal de Huacho es equilibrado, en las hipótesis específicas exponen, que el nivel de apoyo social percibido por los internos con delito de robo del pabellón N°5 del Establecimiento Penal de Huacho a nivel de pareja y familia es muy equilibrado, en cuanto al apoyo social percibido y el nivel de amigos no se especifican en sus resultados.

En otra investigación, tenemos a Concha (2014), titulada “Depresión y apoyo social en pacientes con enfermedades renal crónica estadio V en programa de hemodiálisis, hospitalizados en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2014”, con población de 100 pacientes, que presenta una metodología

de tipo observacional y transversal, se hizo uso de Escala de Depresión del Centro de Estudios Epidemiológicos (CES-D) y la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido de Zimet. En los resultados se encontró que el 68% de los pacientes perciben un bajo apoyo social. También demuestra que un 65% de pacientes en hemodiálisis presentan un grado severo de depresión. En cuanto a la asociación de apoyo social y depresión un 90.7%, de pacientes con depresión severa tenían bajo apoyo social. Además, los pacientes en su mayoría aprecian un bajo apoyo social de su familia y entorno.

1.5. Marco conceptual

El burnout: también es llamado “síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste profesional” (Gil 2005), se le considera a la fase avanzada del estrés profesional, es decir, cuando hay una sobrecarga en el ámbito profesional. En tanto las dimensiones pueden entenderse como:

Cansancio emocional: originado por las presiones laborales, de modo que el profesional experimenta una disminución en su capacidad, para dar más de sí o los demás, causando una baja energía de sus recursos emocionales propios y un aumento del desgaste profesional. Los maestros muestran cansancio emocional, cuando sienten que ya no pueden dedicarse a los estudiantes como lo hacían antes como fue citado por Langher, Caputo & Ricci. (2017, p.126).

Despersonalización: es la aparición de los sentimientos y actitudes negativas, deshumanizadas con las personas que laboran. Según Langher, Caputo & Ricci. (2017), los docentes tienden a la disociación negativa, indiferencia hacia los estudiantes como individuos (p.126).

Realización personal: implica la desvalorización de las competencias profesionales, tendiendo una autoevaluación negativa de sí mismo, cuando el profesional trabaja con personas.

Apoyo social percibido: es la percepción o apoyo social efectivamente recibido en un momento determinado (Arechabala y Colaboradores 2002), ellos señalan que es un proceso, donde la persona recibe información, apoyo relevante que le ayuda a comprender su mundo y ajustarse a los cambios, que este experimente.

Familia: En este siglo XXI, la familia tiene un rol importante en la sociedad, su función vital es velar por la protección de los derechos y el desarrollo total de cada uno de sus integrantes.

Amigo: persona que mantiene una relación de amistad con otra u otras personas. DRAE (2014).

Personas significativas: Es la relación significativa con la pareja sobre ella descansa dos columnas, la capacidad para asumir el compromiso y la capacidad de confiar. Las relaciones significativas se miden por la calidad y la profundidad con que se desarrollan (Álvarez, 2017).

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

El síndrome de burnout en los docentes es un problema en la actualidad, la docencia es considerada como una de las profesiones de mayor contacto con las personas y que asumen una gran responsabilidad, como es la de brindar una educación de calidad a nivel cognoscitivo y social.

Por lo tanto, el docente en las escuelas es el que forma ciudadanos hábiles para socializar adecuadamente. Se trata de una profesión que presta servicios a los demás.

La docencia en el puesto de trabajo realiza diversas actividades, que van desde el cuidado y mantenimiento del centro educativo, planeación de actividades administrativas, elaboración de materiales para el dictado de su clase, entre otras al mismo tiempo mantener constantes comunicación con los padres de familia, autoridades, compañeros y estudiantes lo que permite un doble esfuerzo y carga psíquica en el trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) describe el síndrome de burnout como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Por ende, los docentes están en constante presión no solamente por la carga de sus horas lectivas, sino también por el clima laboral que cada vez es más exigente que compromete y deteriora la eficacia de la labor docente.

Este deterioro progresivo de la labor docente, se caracteriza por un cansancio físico, emocional y mental, ante ello diversas investigaciones han asociado al síndrome de burnout con las enfermedades que presenta el docente, confirmándose tanto en las

observaciones clínicas como en investigaciones que han intentado explicar el síndrome de burnout.

En la investigación “Condiciones de trabajo y salud de los docentes”, realizada por la UNESCO (2005), se encontró que en Perú 36.6% de docentes son expuestos a factores de estrés laboral y el 12% ya padecen del síndrome de burnout y así mismo el 96% no cuentan con las adecuadas condiciones laborales.

Si bien el Ministerio de Educación tomó cartas en el asunto mediante la aplicación del Plan de educación para todos (2005- 2015), el cual tuvo como propuesta la equidad y la calidad educativa en nuestro país, las políticas educativas deberían incorporar una perspectiva integral, ello implica considerar en forma conjunta las diversas dimensiones del desempeño docente: Personal, profesional y social, lo cual solo puede ser alcanzado a través de una intervención multisectorial: Ministerio de Educación, Gobiernos Regionales y Ministerio de Salud.

Asimismo diversos estudios confirman que el síndrome de burnout ataca especialmente cuando hay sobrepoblación en las aulas, el docente se recargará aún más de trabajo y responsabilidades lo cual genera agotamiento ya sea emocional o físico.

Por otro lado, los docentes enfrentan una serie de dificultades económicas y sociales, lo cual indica, que sería una de las fuentes que lo lleva a sufrir el síndrome de burnout (Cuenca, 2006).

Los efectos negativos del estrés pueden ser amortiguados por la presencia de un apoyo social, que ayuda a liberar las tensiones acumuladas durante la jornada. Al respecto Cuenca (2006), refiere que el apoyo social aun no es considerado como estrategias en las escuelas sino que si es utilizado por iniciativa propia de los maestros.

El apoyo social se entiende como la presencia estable de relaciones humanas, incluidos todos aquellos lazos de contenido positivo, que influyen favorablemente en el bienestar de la persona, aunque no sean percibidos por ella ni vividos como una experiencia valorada. Así como, todos aquellos nexos de contenido negativo

“estres o distres”, en cuyo entramado se halla inmerso el individuo, acotó (Jiménez, 2005).

Las investigaciones sobre el apoyo social Aranda, Pando y Pérez (2004) sostienen que los docentes que reciben una calidad de apoyo ya sea técnico o emocional ofrecido por los compañeros, supervisores o directivos, así como recibido fuera del centro laboral de parte del cónyuge, los amigos, familiares o hijos, ayuda a reducir los sentimientos de quemarse por el trabajo.

Considerando la importancia de la salud del docente en la calidad educativa es necesario conocer una de las enfermedades más silenciosas que va consumiendo la salud mental de estos profesionales, muchas veces ignorada o minimizada, pero que causa graves consecuencias físicas, emocionales y conductuales.

En ese sentido este estudio está dirigido a los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo con la finalidad de encontrar la relación entre el síndrome de burnout y apoyo social percibido.

2.1.2. Definición del problema general y específico

Problema general:

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?

- ¿Cuál es la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?
- ¿Cuál es la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?
- ¿Cuál es la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?

2.2. Objetivos, delimitación y justificación de la investigación

2.2.1. Objetivos generales y específicos

Objetivo general

- Determinar la relación el burnout y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Determinar la relación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Determinar la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Determinar la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Determinar la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.

2.2.2. Delimitación del estudio

Delimitación espacial: La investigación se realizó en un centro educativo de educación básica regular del nivel primario en el Distrito de Carabayllo.

Delimitación temporal: La investigación se realizó en el periodo año 2018.

Delimitación social: La investigación se llevó a cabo con los docentes que asistieron el día de la evaluación a laborar en el turno mañana y tarde.

Delimitación conceptual: se consideraron los conceptos Burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, apoyo social percibido, familia, amigos y personas significativas.

Los docentes cumplen un rol fundamental en nuestra sociedad, por consiguiente, si se detecta alguna relación de las variables es positiva, se buscará fortalecer el apoyo social a fin de promover y prevenir la presencia de indicadores del Burnout, mediante programas de corte preventivo y evitar que la problemática se agudice y por ende interfiera, en la salud mental y actividades del docente.

Así mismo, se encuentra limitación en este estudio, debido, a que no existen muchas investigaciones nacionales e internacionales en relación con las variables. Por ello surge, el interés de estudiar estas variables dentro del contexto nacional.

2.2.3. Justificación e importancia del estudio

Desde el punto de vista esta investigación, se considera necesario conocer la relación entre burnout y apoyo social percibido y sus dimensiones en docentes, ya que el apoyo social percibido es una variable que actúa como un amortiguador ante el síndrome de burnout.

Desde el punto pedagógico, el estudio toma realce en el sentido de que el docente está comprometido con la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes y su formación general como persona, situación que es considerado viable en cuanto el docente tenga las

mejores condiciones laborales, sin presiones y cansancio, percibiendo apoyo y brindando un buen desempeño. Es conocido que los profesores están implicados en los problemas y preocupaciones de las personas que se relacionan profesionalmente, “La interacción del profesional con el sujeto, se centra en los problemas actuales de este y estos vienen cargados con muy diversos sentimientos” (Seisdedos, 1997, (p.105), tales como, la preocupación, el miedo, el rechazo, el odio, la desesperación. Lamentablemente, no siempre es obvia la solución a estos problemas, ni fácilmente alcanzables; lo que hace ambigua. En consecuencia, el profesional que trabaja en forma continua en esta labor asistencial acumula el estrés, que puede llevarle a una situación de agotado o quemado.

Adicionalmente, los docentes deben cumplir diariamente una serie de actividades, administrativas y académicas relacionadas con el proyecto educativo institucional de su centro laboral, esto implica manejar una carga académica entre 35 a 40 horas pedagógicas, con alto niveles de exigencia, en los logros de aprendizaje de sus estudiantes, capacitaciones y evaluaciones periódicas de su desempeño profesional. Todas estas actividades generan dificultades para recuperar las energías perdidas al regresar a su casa, porque en ella encuentran responsabilidades, además de que no puedan mantenerse alejados a nivel emocional de su centro de labores su deber le manda continuar trabajando en su casa, es decir el docente no logra desconectarse de su trabajo, por lo que su calidad de vida empeora ya que no tiene un espacio donde se sienta en tranquilidad y relajado.

Desde el punto de vista social, esta investigación analiza las condiciones laborales del docente y la relación del apoyo social, considerando que el apoyo social funciona como un efecto amortiguador o una estrategia de afrontamiento hacia el síndrome de burnout. Es por esto que la investigación reviste una gran relevancia en los aportes que brinda.

2.3. Hipótesis, Variables y definiciones operacionales

2.3.1. Supuestos teóricos

Beltrán, Pando & Pérez (2004), concluyeron que hay numerosos estudios sobre el estrés en el ambiente laboral, lo que ha sido una de las preocupaciones mayores en el campo de la salud y del bienestar, la mayoría de las causas que lo originan provienen del funcionamiento organizacional y del equipo utilizado, llegando a observar consecuencias tales como: El aumento de accidentabilidad, ausentismo laboral, morbilidad, número de incapacidades y demás, todas ellas ligadas a las condiciones en que se desarrolla el trabajo. También refieren que sí a ello se incorpora el apoyo social inadecuado, se apreciará respuestas negativas de la persona ante los estresores y que puede generar el síndrome de burnout.

Díaz & Gómez (2016), realizaron una investigación sobre “El síndrome de burnout en Latinoamérica entre el 2000 y el 2010”, con la finalidad de establecer un panorama sobre las investigaciones del burnout, llevando a cabo, una revisión sistémica de 89 estudios, publicados en revistas científicas, libros y en memorias de eventos científicos en doce países latinoamericanos, las investigaciones utilizan los instrumentos elaborados por Maslach y Jackson, Y por el investigador español Gil-Monte, son descriptivas- correlacionales.

Por lo tanto, el apoyo social percibido ofrecido por los compañeros, supervisores, amigos y familia, influye en la reducción de los efectos de quemarse por el trabajo. En la población estudiada se busca encontrar relación de ambas variables Burnout y apoyo social percibido.

2.3.2. Hipótesis

Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el burnout y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.

Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Existe relación significativa entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Existe relación significativa entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.
- Existe relación significativa entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo.

2.3.3. Variables y definiciones operacionales

A continuación, las dimensiones e indicadores que muestran, las distintas variables del trabajo son las siguientes:

Tabla 1.

Variable Burnout y su operacionalización

Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems
<p>Burnout: Es llamado “síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste profesional”, se le considera a la fase avanzada del estrés profesional, es decir, cuando hay una sobrecarga en el ámbito profesional (Gil 2005).</p>	Cansancio emocional	<p>Sentimientos de cansancio originado por las presiones laborales.</p> <p>Disminución de los recursos emocionales propios y un aumento del desgaste profesional.</p>	<p>1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.</p>
	Despersonalización	<p>Es la aparición, de sentimientos y actitudes negativas deshumanizadas y excesivamente insensibilizadas respecto, a las personas con las que trabaja.</p>	<p>5, 10, 11, 15, 22.</p>
	Realización personal	<p>Esto implica la desvalorización de las competencias profesionales, tendiendo a la autoevaluación negativa de sí mismo y de su trabajo, conllevando un descenso de la competencia profesional, capacidad de logro y éxito profesional.</p>	<p>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21</p>

Tabla 2. *Variable apoyo social Percibido y su operacionalización*

Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems
Apoyo Social Percibido: Es la percepción o apoyo social efectivamente recibido en un momento determinado (Arechabala y Colaboradores 2002).	Familia	Es el grupo celular de la sociedad, que comparten las funciones del grupo.	3, 4, 8, 11.
	Amigos	Persona que mantiene una relación de amistad con otra u otras personas.	6, 7, 9, 12.
	Personas significativas	Es la relación significativa con la pareja sobre ella descansa dos columnas, la capacidad para asumir el compromiso y la capacidad de confiar.	1, 2, 5, 10.

CAPÍTULO III

MÉTODO TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación corresponde a una metodología cuantitativa de tipo descriptivo y diseño correlacional, que según Hernández, Fernández y Baptista (2006), se utiliza para diferenciar grupos al someter a contraste de hipótesis y las variables.

3.2. Diseño a utilizar

El estudio es transversal (Hernández et.al, 2006), debido a que las indagaciones se realizaron en la muestra de estudio, en un momento determinado en el tiempo.

3.3. Universo, población, muestra y muestreo

Universo

Docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.

Población

La población estuvo compuesta por 71 docentes del nivel primario que laboran en el centro educativo del distrito de Carabayllo.

Muestra

La muestra es censal, ya que se evaluó a todos los docentes que desearon participar y está constituida por 51 docentes que asistieron a laborar al centro educativo, el día de la evaluación. Se utilizó el método del muestreo no probabilístico y criterios de la investigadora, para ello a continuación se describen los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Docentes de sexo masculino y femenino.
- Se ha considerado a los docentes mayores de 25 años a 60 años
- A los docentes solteros, casados, convivientes, divorciados, viudos.
- Se tomó en cuenta a los docentes nombrados y contratados.

- Se tomó en cuenta a los docentes que asistieron a laborar el día de la aplicación de las pruebas.
- La participación de los docentes fue voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Docentes que estuvieron ausentes el día de la evaluación.
- No se consideró a los trabajadores de la parte administrativa.
- Docentes con alguna alteración mental diagnosticada.
- Docentes que no quisieron participar después de leer el consentimiento informado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de datos sociodemográficos: se encuentra en los anexos.

Inventario de Burnout

Ficha Técnica:

Nombre	Inventario de Burnout de Maslach (MBI).
Autoras	Maslach y Jackson (1981).
Adaptación española	Nicolás Seisdedos, TEA Ediciones, S.A. (1997).
Participantes	Docentes de 25 a 65 años.
Administración	Individual o colectiva.
Propósito	Evalúa el síndrome de burnout y sus tres dimensiones cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
Duración	El instrumento no tiene tiempo limitado y la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.
Interpretación	Para su calificación se considera, de 1 a 33 categoría baja ocupan el tercio inferior 34 a 66 ocupa el tercio central de una distribución normal

57 a 99 categoría alta, se recogen las puntuaciones del tercio superior.

Con este criterio normativo, para la interpretación construyeron una tabla con las principales muestras.

Numero de Ítems 22 ítems.

Descripción

Se utilizó, la adaptación española de Maslach y Jackson (1997), el instrumento consta, de 22 ítems, se valora con una escala de tipo Likert de 7 puntos, que van desde de 0 (nunca) a 6 (todos los días), evalúa en específicamente tres diferentes dimensiones:

Cansancio emocional (CE), comprende 9 ítems, estos describen, los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.

Despersonalización (DP), consta, de 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimiento hacia la otra persona.

Realización personal (RP), consta, de 8 ítems describe sentimientos, de competencia y eficacia en el trabajo.

Confiabilidad

En la versión española, fue a través del método de consistencia interna utilizando el alfa de Cronbach, con una muestra de 1316 casos, se obtuvieron los siguientes puntajes: 0,90 en cansancio emocional 0,79 en despersonalización y 0.71 es realización personal (Seisdedos, 1997).

En otro análisis original se empleó también el procedimiento de test retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicio sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones hallando puntajes de confiabilidad de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP.

La adaptación peruana realizada por Delgado (2003), que permite determinar las normas del Inventario de Maslach en Profesores de Educación Secundaria, se obtuvieron los siguientes resultados: todos los

ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante, el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para (CE), un 0.71 (DP) y 0.76 para (RP), Alcanzando, una confiabilidad aceptable.

Validez

Maslach y Jackson (1986), relacionan las puntuaciones del MBI para obtener la validez:

Las valoraciones de la conducta hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja un compañero en el puesto de trabajo).

La presencia e algunas características laborales que normalmente provocan estrés.

Las medidas en otras variables que están relacionados con el estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

En el Perú, el estudio de la validez de constructo según Delgado (2003), se efectuó con el análisis factorial de las subescalas del Inventario de Burnout de Maslach, lo que permite apreciar una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo, hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

Normas de aplicación

El evaluado lee las instrucciones al inicio de la página: A continuación, encontrara una serie de enunciados sobre diferentes ideas, sentimientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe responder cada una de las frases indicando la frecuencia con la que tiene ese sentimiento. Debe marcar con un aspa (X) sobre el número que corresponda según, la siguiente escala.

Es importante que el examinador debe enfatizar que responda con sinceridad y que se completen todos los elementos. Po ello terminado la aplicación y a la hora de recoger el examen se debe comprobar que han anotado los datos pedidos.

Normas de corrección y calificación

La puntuación en las escalas del MBI, según Seisdedos (1997), es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia y son:

Escala	Elementos	Puntuación directa máxima
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Para efectos de la presente investigación, se ha considerado que, en la dimensión de realización personal, la puntuación ha sido a la inversa en tanto originalmente a mayor puntaje se entiende que hay menor burnout y a menor puntaje hay mayor posibilidad de burnout.

De esta manera para conseguir un puntaje general representativo del burnout, el puntaje de la dimensión realización personal en el (modo corregido) debería ser mayor.

Tabla 3.

Puntajes de los Baremos de la variable del síndrome de burnout y sus dimensiones.

Niveles	CE	DP	RP	SB Total
Bajo	<17	<3	<36	<30
Medio	17-21	3-5	36-41	30-53
Alto	>21	>5	>41	>53

Ficha técnica

Nombre	Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido de Zimet.
Autor	Zimet, Dahlem., Zimet y Farley (1988)
Adaptación española	Arechabala y colaboradores (2002)
Validación Peruana	Yupanqui (2016)
Participantes	Docentes de 25 a 65 años
Administración	Individual y colectivo
Propósito	Evaluación del apoyo social percibido y sus tres dimensiones: Amigos, familia y personas significativas.
Duración	El instrumento no tiene tiempo limitado la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.
Interpretación	Para la calificación a mayor puntaje logrado, se estima mayor apoyo social.
Numero de Ítems	12 ítems

Descripción

La escala multidimensional de percepción de apoyo social percibido (MSPSS) de Zimet, está compuesta por 12 ítems, que son calificados mediante una escala tipo likert cuyos puntajes oscilan entre 1 y 4 en donde 1 es “casi nunca” y 4 “siempre o casi siempre”, los cuales recogen información del apoyo social percibido y sus tres factores: El primero, apoyo

de amigos consta de cuatro ítems (6, 7, 9, 12), el segundo, apoyo de la familia que son (3, 4, 8, 11) y por último apoyo de las personas significativas corresponden el ítems (1, 2, 5, 10).

Confiabilidad

Arechabala y Miranda (2002), aplicaron la escala de multidimensional de percepción de apoyo social (MSPSS) de Zimet, en Chile en una muestra de 76 Adultos Mayores, para determinar la confiabilidad y usaron el Alpha de Cronbach el cual fue de 86, señalaron que era adecuada para la escala total, sin embargo, en esta investigación no se llevó a cabo un análisis de confiabilidad, para cada una de las dimensiones del instrumento, (P.52).

Por su parte Ortiz y Baeza (2011), en una muestra de 76 pacientes diabéticos tipo 2 en Chile obtuvieron una confiabilidad de 84 para la totalidad de los ítems. Así mismo, realizaron un análisis de confiabilidad en cada una de las dimensiones, mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, en la primera dimensión el apoyo social de amigos fue 87, en la segunda dimensión apoyo de la familia, fue de 82 y el tercero apoyo social de otros significativos, el valor fue de 74.

En Perú Yupanqui (2016), validó el instrumento, obteniendo una confiabilidad por consistencia interna a través del análisis Alfa de Cronbach de 92 para la escala total y para sus dimensiones “familia, otro significativos” y “amigos” se alcanzó un Alfa de Cronbach de 91 y 90.

Además, elaboro normas percentilares específicas, según género y edad, llegando a concluir que la escala, presenta características adecuadas para la población estudiada.

Validez

El instrumento ha sido validado, a través del análisis factorial exploratorio, utilizando la medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin de 0.79 y la prueba de esfericidad ya sea estadísticamente significativa (con nivel de significación de 0,05), estos resultados se cumplen con las condiciones necesarias proseguir con el análisis factorial.

Normas de aplicación

Se administra de manera individual y colectiva.

Corrección y calificación

De acuerdo, con las medidas establecidas por los autores que validaron el instrumento, refieren que la calificación es a mayor puntaje logrado, se estima mayor apoyo. No obstante haber sido validado el instrumento en Chile por los autores. Sin embargo, para esta investigación se realizó los baremos propios para esta población.

Tabla 4.

Puntajes de los baremos de la variable apoyo social percibido total

Percentil	Niveles
25	Bajo <29
35	Medio 30-39
75	Alto >39

3.5. Procesamientos de datos

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 24.00 (programa estadístico para ciencias sociales), que permite obtener cifras aplicadas en la encuesta y después de haber vaciado la información obtenidas en las fichas en base de datos del programa.

En el nivel descriptivo: se empleó las frecuencias y porcentajes representado en las tablas gráficas.

En el nivel inferencial: se analizó a través del coeficiente de correlación de Pearson “r” y Spearman “Rho”, para relacionar las variables de estudio

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Nivel descriptivo

Se consideró primero, la descripción de los resultados de los datos generales de la muestra, según las distribuciones de las frecuencias y porcentajes, después se describe los resultados de los niveles de burnout y apoyo social percibido.

Resultados sobre datos generales o sociodemográficos

Tabla 5.

Distribución de la muestra según sexo

Sexo	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Femenino	33	65%
Masculino	18	35%
Total	51	100%

En la tabla 5, se observa la muestra según sexo, donde el 65% son de sexo femenino y el 35% corresponde al sexo masculino.

Tabla 6.

Distribución de la muestra según edad

Edad	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Menor de 40 años	8	16%
40 años a 50 años	23	45%
50 años a mas	20	39%
Total	51	100%

En la tabla 6, se observa que el 45% de docentes tiene una edad de 40 a 50 años, el 39 % tienen más de 50 años y el 16% tiene una edad menor de 40 años

Tabla 7.

Distribución de la muestra según estado civil

Estado civil	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Soltero	9	17%
Casado	32	63%
Conviviente	7	14%
Divorciado	2	4%
viudo	1	2%
Total	51	100%

En la tabla 7, Respecto a la muestra según estado civil, se observa que el 63% de docentes son casados, el 17% soltero, 16% conviven 4% divorciados y solo 2% es viudo.

Tabla 8.

Distribución de la muestra según modalidad laboral

Modalidad laboral	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nombrados	43	84%
Contratados	8	16%
Total	51	100%

En la tabla 8, se observa que la mayoría de docentes (84%) son nombrados, mientras que la minoría (16%) son contratados.

Tabla 9.

Distribución de la muestra según horas de trabajo

Horas de trabajo	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
5 horas	12	23%
6 horas	27	53%
8 horas	4	8%
10 horas	2	4%
Más de 10 horas	6	12%
Total	51	100%

En la tabla 9, se muestra la distribución de los resultados según las horas de trabajo, donde el 23 % trabaja 5 horas al día, por otro lado, el 53% trabaja 6 horas diarias, mientras que el 8 % trabaja 4 horas al día y el 12% trabaja más de 10 horas diarias.

Resultados del síndrome de burnout

Tabla 10.

Niveles del síndrome de burnout en los docentes en un centro educativo en el distrito de Carabayllo.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	12	24%
Medio	25	49%
Alto	14	27%

En los resultados se obtiene que un 24% de la muestra estudiada presenta un nivel bajo, el 49% presenta un nivel medio y el 27 % presenta un nivel alto de Burnout.

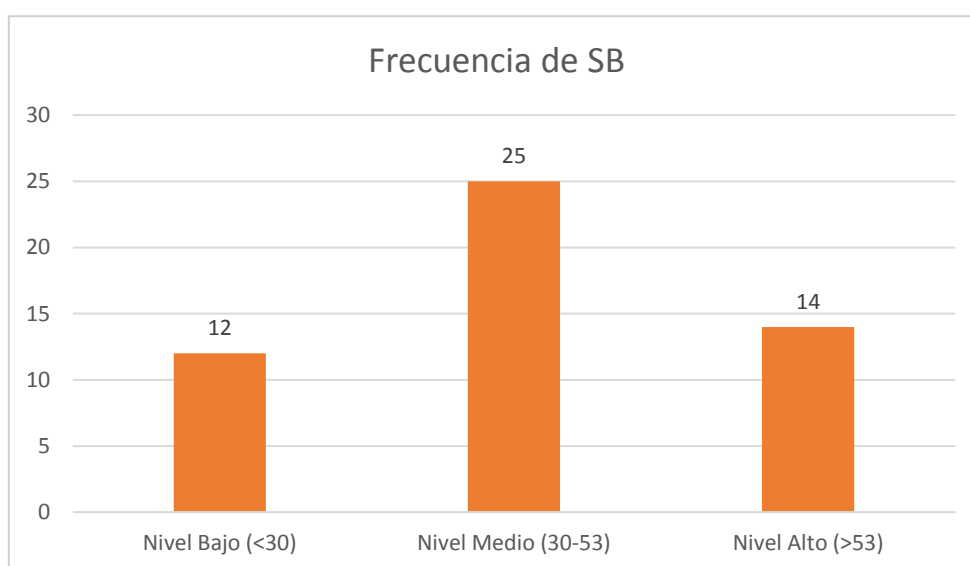


Figura 1: Resultados de la evaluación del síndrome de burnout, por nivel, obtenidos por los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.

Resultados del apoyo social percibido

Tabla 11.

Niveles del apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo en el distrito de Carabayllo.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	9	18%
Medio	29	57%
Alto	13	25%

En los resultados, se observa que el 18% de la muestra estudiada presenta un nivel bajo, el 57% presenta un nivel medio y el 25 % presenta un nivel alto de apoyo social percibido.

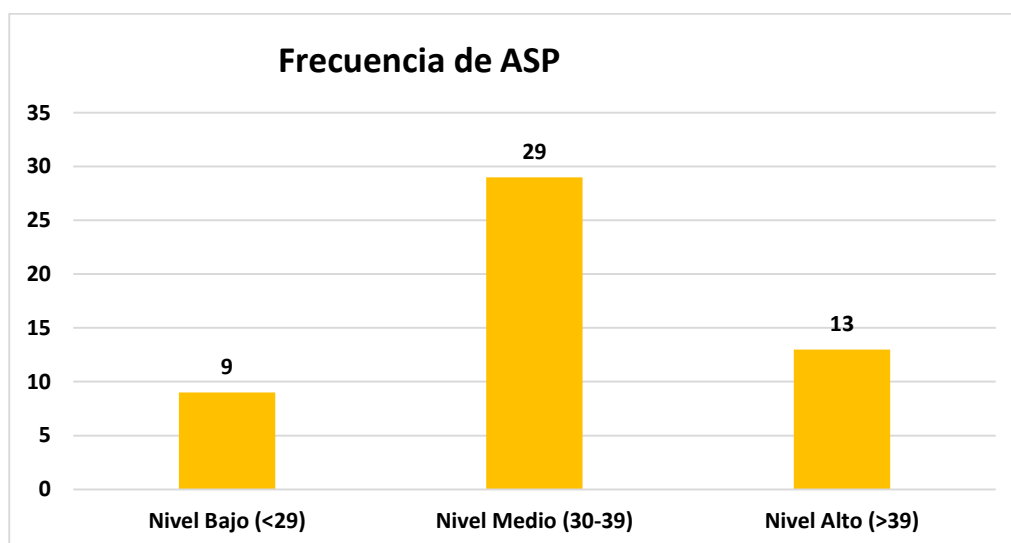


Figura 2: Resultados de la evaluación del apoyo social percibido, por nivel, obtenidos por los docentes de un centro educativo en el distrito de Carabayllo.

4.1.2. Nivel inferencial

Prueba de bondad de ajuste de normalidad

Debido a que $n = 51$ es mayor a 50 sujetos se ha utilizado la prueba de Kolmogorov- Smirnov.

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
Apoyo de los amigos	,218	51	,000	,929	51	,005
Apoyo de la familia	,134	51	,024	,898	51	,000
Apoyo de las personas significativas	,111	51	,157	,956	51	,056
Apoyo social percibido	,095	51	,200*	,968	51	,183
Cansancio emocional	,104	51	,200*	,978	51	,439
Despersonalización	,159	51	,002	,925	51	,003
Realización personal	,169	51	,001	,912	51	,001
Síndrome de burnout	,093	51	,200*	,981	51	,597

Los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), como se observa en la (tabla 12) las variables que presentaron distribución normal y los resultados que se obtuvieron fueron paramétricas para el contraste de hipótesis se utilizó correlación Pearson en las siguientes variables: Apoyo social percibido y síndrome de burnout, apoyo social percibido y cansancio emocional, síndrome de burnout y apoyo de personas significativas.

En cuanto a las variables que presentaron una distribución no normal y los resultados de las pruebas fueron no paramétricas para el contraste de hipótesis, se utilizó correlación Spearman, son las siguientes: Apoyo social percibido y despersonalización, apoyo social percibido y realización personal, burnout y apoyo de la familia, burnout y apoyo de los amigos y Burnout y apoyo de personas significativas.

4.2. Contraste de hipótesis

Para establecer relación entre variables y sus dimensiones se hizo uso de los coeficientes de correlación de Pearson y Spearman, la cual miden relaciones entre dos o más variables.

4.2.1. Hipótesis general

H: Existe relación entre el burnout y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.

Tabla 13.

Correlación entre el burnout y el apoyo social percibido

		Apoyo social percibido	Síndrome Burnout
Apoyo social percibido	Pearson Correlación	1	-,349*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	51	51
	Pearson Correlación	-,349*	1
Síndrome de burnout	Sig. (bilateral)	,012	
	N	51	51

*. La Correlación es significativa cuando alcanza 0.05

Si $P < 0.05$ rechazar H_0

Si $P > 0.05$ aceptar H_0

Interpretación:

En la tabla 13, se observa el análisis de correlación entre las variables el burnout y el apoyo social percibido en los docentes, obteniendo como resultado $r = -0,349$ indica que, si existe correlación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, este resultado es corroborado por la prueba bilateral de significancia $p = 0,012$ es menor a 0,05.

4.2.2. Hipótesis específicas

H1: existe relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.

Tabla 14.

Correlación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido

		Apoyo social percibido	Cansancio emocional
	Pearson Correlación	1	-,218
Apoyo Social Percibido	Sig. (bilateral)		,125
	N	51	51
	Pearson Correlación	-,218	1
Cansancio emocional	Sig. (bilateral)	,125	
	N	51	51

*. La Correlación es significativa cuando alcanza 0.05

Si $P < 0.05$ rechazar H_0

Si $P > 0.05$ aceptar H_0

Interpretación:

En la tabla 14, se observa los resultados del análisis $r = -0,218$ indica, que no existe relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula porque su significancia $p = 0,125$ es mayor a $0,05$.

H2: Relación entre la dimensión despersonalización y apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.

Tabla 15.

Correlación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido

		Apoyo social percibido	Despersonalización
Spearman's rho	Apoyo social percibido	1,000	-,233
	Despersonalización	-,233	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,100
	N	51	51
	N	51	51

*. La Correlación es significativa cuando alcanza 0.05

Si $P < 0.05$ rechazar H_0

Si $P > 0.05$ aceptar H_0

Interpretación:

En la tabla 15, presenta el análisis de correlación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido, se observa el resultado $Rho = -0,233$ indica que no existe relación porque su significancia $p = 0,1$ es mayor a $0,05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

H3: existe relación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.

Tabla 16.

Correlación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido

			Apoyo social percibido	Realización personal
Spearman's rho	Apoyo social percibido	Coeficiente de correlación	1,000	-,226
		Sig. (bilateral)		,111
		N	51	51
	Realización personal	Coeficiente de correlación	-,226	1,000
		Sig. (bilateral)	,111	.
		N	51	51

*. La correlación es significativa cuando alcanza 0.05

Si $P > 0.05$ aceptar H_0

Si $P < 0.05$ rechaza H_0

Interpretación:

El análisis correlacional de los datos, entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido, que se presenta en la tabla 16, se observa que $Rho = -0,226$, resultado indica, que no existe relación porque la prueba de significancia $p = 0,111$ es mayor a 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis nula.

H4: Existe relación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabaylo.

Tabla 17.

Correlación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia

		Apoyo de la familia	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Apoyo de la familia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,277*
		N	51
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-,277*
		Sig. (bilateral)	,049
		N	51

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Si $P < 0.05$ rechazar H_0

Si $P > 0.05$ aceptar H_0

Interpretación:

En la tabla 17, se presenta el análisis de correlación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia. Se observa que $Rho = -0,277$ resultado indica, la existencia de una correlación, porque su significancia bilateral $p = 0,049$ es menor o igual a $p = 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

H5: Existe relación, entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos, en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.

Tabla 18.

Correlación entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos

		Síndrome de burnout	Apoyo de los amigos
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	1,000	-,339*
			,015
	N	51	51
Apoyo de los amigos	Apoyo de los amigos	-,339*	1,000
		,015	.
	N	51	51

*. La correlación es significativa cuando alcanza 0,05

Si $P < 0.05$ rechazar H_0

Si $P > 0.05$ aceptar H_0

Interpretación:

La tabla 18, presenta resultados del análisis correlacional entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos, se observa que $Rho = -0,339$ resultado indica, que si existe una correlación entre las variables, se ratifica en la prueba bilateral de significancia $p = 0,015$ es menor o igual a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

H6: Existe relación burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo

Tabla 19

Correlación entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas

		Síndrome de burnout	Apoyo de las personas significativas
Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1	-,210
	Sig. (bilateral)		,139
	N	51	51
Apoyo de las personas significativas	Correlación de Pearson	-,210	1
	Sig. (bilateral)	,139	
	N	51	51

*. La correlación es significativa cuando alcanza 0.05

Si $P < 0.05$ rechazar H_0

Si $P > 0.05$ aceptar H_0

Interpretación:

En la tabla 19, se observa el análisis de correlación entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas $Rho = -0,210$ resultado indica, que no hay correlación entre variables debido que su significancia $p = 0,139$ es mayor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos aparentemente no son alarmantes respecto al nivel en la sintomatología del síndrome de Burnout en los docentes evaluados, pues el 24% presenta un nivel bajo, el 49% un nivel medio, y el 27% un nivel alto, sin embargo podemos darnos cuenta que el problema ya existe, y hay un riesgo de afectar a más docentes, lo que comprometería los resultados del proceso de enseñanza – aprendizaje. Entonces esto no sólo nos llama la atención sino que nos compromete a intervenir, con la finalidad de mitigar y evitar que el problema se agrave.

Las investigaciones realizadas en diferentes países sudamericanos, tomados para esta investigación, muestran la relevancia de considerar la organización del trabajo y su realización, como inductores de situaciones estresantes y posteriores afectaciones psicosomáticas que desencadenan el burnout. Así tenemos que Fernández (2002), luego de un estudio realizado en nuestro país con 264 maestros de primaria, informó que un 43% de docentes presentaban niveles altos de Burnout; En otro estudio, Aldrete et. al, (2003) en su estudio realizado en México con 301 maestros de primaria reportó que el 80% presentaban Burnout. Por su parte Ratto, García, Silva y González (2015), en su investigación realizada en Montevideo con 71 maestras de una universidad privada, obtienen como resultado un 21,4% de maestras con prevalencia moderada de Burnout, en tanto Botero (2012), sugiere que hay que tener presente que los contextos de trabajo varían, al igual que las actividades realizadas por el profesional en su centro laboral, lo que indicaría que la ardua y estresante situación laboral del docente puede influir negativamente en su salud.

Respecto a los niveles de la variable apoyo social percibido, el 18% muestra nivel bajo, el 57% nivel medio y el 25 % restante percibe altos niveles de apoyo social, en tanto que en un estudio realizado por Jiménez, Jara y Miranda (2012), se muestra que los docentes perciben un alto nivel de apoyo social.

Los resultados en la evaluación realizada en la presente investigación, respecto a la relación Burnout y apoyo social percibido, muestran que un alto nivel de apoyo social percibido está asociado a bajos niveles de Burnout, lo

que puede afianzarse en el estudio de Jiménez, Jara y Miranda (2012), titulado “burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes en Chile”, que señala la existencia una relación inversa y altamente significativa entre las variables de burnout y apoyo social, donde a mayores niveles de burnout menores niveles de apoyo social.

Con respecto a la relación de las hipótesis específicas, se halló lo siguiente:

La variable Burnout y las dimensiones de apoyo social percibido (familia y amigos) se relacionan inversamente, es decir a mayor apoyo de la familia y de los amigos menor riesgo de contraer el síndrome de Burnout. En tanto Aranda, Pando y Pérez (2004), en su investigación sostienen, que el apoyo social brindado por los compañeros, supervisores o directivos, así como fuera del centro laboral ofrecido por el cónyuge, los familiares y amigos reducen los sentimientos de quemarse por el trabajo.

Por otro lado, la dimensión apoyo de las personas significativas, de la variable apoyo social percibido no se relaciona con la variable Burnout (ver tabla 19) lo que indica que para esta muestra, como es de esperarse, no es relevante el apoyo de conocidos.

En cuanto a las dimensiones Cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que son las dimensiones de la variable Burnout, estas individualmente, no se relacionan con la variable apoyo social percibido, como si lo hace la variable en su totalidad.

Insistimos en que se requiere evaluar e intervenir con un programa preventivo promocional a fin de disminuir el riesgo potencial del síndrome de Burnout en los maestros, y como ya lo reconocen Marengo y Ávila (2016):

La evaluación del síndrome de Burnout en los docentes, es un tema de interés en la actualidad que nos permite tener un mejor panorama de cómo se sienten los docentes ya sea en el contexto educativo, desde sus perspectivas laborales y las condiciones de su desempeño diario sobre su desempeño psicoemocional.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. El síndrome de burnout tiene consecuencias negativas en la vida general del profesorado, afectando la calidad laboral, aumentando los problemas familiares y presentando serias dificultades a nivel laboral, que afecta al sistema educativo y al ambiente de trabajo en sí. Todo ello produce una pérdida de calidad de servicios educativos, llegando a la desilusión por el trabajo.
2. Se concluye, que el 27 % de docentes presentan un nivel alto de burnout el 49% presenta sintomatología del síndrome de burnout y el 24% no presenta burnout.
3. Se comprobó la relación directa entre el burnout y apoyo social percibido en los docentes evaluados.
4. Se comprueba que la dimensión apoyo de la familia se relaciona significativamente con el burnout.
5. Se determinó que la dimensión apoyo de los amigos se relaciona significativamente con el burnout.
6. Por otro lado, la dimensión apoyo de las personas significativas no se relaciona con el síndrome de burnout.

5.2. Recomendaciones

1. Realizar un programa de intervención orientado a los docentes que presentan sintomatología del síndrome de burnout, que refuerce la calidad de las relaciones interpersonales, que también son importantes para un cumplimiento adecuado de las funciones dentro de la organización.
2. Promover actividades recreativas que contribuyan a una buena salud física y mental.
3. Fomentar la comunicación horizontal y democrática de los docentes del centro laboral.

4. Brindar información, sobre las estrategias de afrontamiento, para prevenir el desarrollo del síndrome de burnout, que ayude al docente como persona y como profesional.

Bibliografía

- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C. y Balcázar, N. (2003). Síndrome de burnout en maestros de educación básica, nivel primario, Guadalajara. *Investigación en Salud* (1), 1- 11. Recuperado de EBOOK- PROQUEST
- Aranda, C., Pando, M. y Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: Una Revisión. *Psicología de la Salud*. 14 (1), 79-87. Recuperado de EBOOK- PROQUEST
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torre, T. y Aldrete, M. (2010). Apoyo social como factor protector a la salud frente al síndrome de burnout en agentes de tránsito. *Revista Costarricense de Salud Pública* 19 (1), 18-24. Recuperado de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v19n1/a04v19n1.pdf>
- Arechabala. C. y Miranda, C. (2002). Validación de una escala de apoyo social percibido en un grupo de adultos mayores adscritos a un programa de hipertensión de la región metropolitana. *Ciencia y enfermería* 8 (1). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100007>
- Arias, F y Gonzales, M. (2009). Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a tipo de contrato. *Ciencia y trabajo* 11(31). 172-176. Recuperado de EBSCO.
- Arias, F. y Juárez, A. (2012). *Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos (tesis doctoral)*: Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Recuperado de EBOOK- PROQUEST.
- Álvarez, N. (2017). Relaciones significativas. Recuperado de <https://www.nancyalvarez.com/las-relaciones-significativas/>
- Arias, W. y Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, XXII (42), 53-76. Recuperado de EBSCO.

- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F. y Pierart, T. (2009). Burnout y apoyo social en personal de servicio de psiquiatría de un Hospital Público. *Ciencia y Enfermería XV* (2), 55-68. Recuperado de EBOOK-PROQUEST.
- Barrera, M. (1986). Distinctions Between Social Support Concepts, Measures, and Models, *American Journal of Community Psychology* 14(4), 413-445. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Barrera/publication/225831884_Distinctions_Between_Social_Support_Concepts_Measures_and_Models/links/55a2ce7608aea54aa8156bf4.pdf
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “Burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*. 28 (48), 118-133. Recuperado de EBSCO.
- Campos, L. y Morccolla, E. (2016). *Efectividad del programa “Yo puedo cuidarme” para mejorar el nivel de autonomía funcional, estado mental y apoyo social percibido de los adultos mayores del centro del Adulto Mayor*, (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Cassel, J. (1976). The Contribution of the Social Environment to host Resistance. *American Journal of Epidemiology* 104 (2), 107-123. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.454.1555&rep=rep1&type=pdf>
- Castro, R., Campero, L. y Hernández, B. (1997). Investigación sobre apoyo social en salud: situación actual y nuevos desafíos. *Saúde pública* 31(4), 1-15. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101997000400012

Cohen, S. & Wills, T. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis, *Psychological Bulletin* 98 (2), 310-357. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40586205/PsychBull1985.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1534375171&Signature=w8sWRgb2ZyGgrFojJS2DBdLR760%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DStress_Social_Support_and_the_Buffering.pdf

Concha, A. (2014). *Depresión y apoyo social en pacientes con enfermedades renal crónica estadio V en programa de hemodiálisis, hospitalizados en el hospital Arzobispo Loayza* (Tesis de Médico Cirujano). Universidad Católica Santa María, Arequipa.

Coob, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine* 38 (5), 300-314. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/10ec/c3df00f4472cbdfc5509c77d43ecc85193da.pdf>

Cosano, F. y Hombrados, M. (2014). Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social en el Burnout y la satisfacción laboral. Pastor, E., Martínez, M., Avilés, M. & Dormench, & Coord. *El trabajo social entre el trabajo de las crisis y la educación superior*, 927-934. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/7795>

Cuenca, R. (2006). El estrés en los maestros: Percepción y realidad. Estudios de casos en Lima Metropolitana. Lima: Ministerio de Educación.

Delgado, A. (2003). El Síndrome de Burnout en profesores de educación Secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología UNMSM*. 6 (2) 26-47.

- Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe* 33 (1), 113- 131. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6442/8065>
- Díaz, F., López, A. y Varela, M. (2010). Factores Asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227. Recuperado de EBSCO.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México, D. F.: Editorial el manual moderno. Recuperado de EBOOK- PROQUEST.
- Esteras, J. (20015). *Estudio psicopatológico sobre el síndrome de burnout en los docentes*. (Tesis Doctoral), Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. Recuperado de EBOOK- PROQUEST.
- Fernández, M. (2010). El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes. *Teoría e investigación en psicología*. 19, 37-59. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/281849602_Estres_laboral_en_los_peruanos
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Persona. Revista de la universidad de Lima*. 5, .27-6.
- Gil, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil, P. y Peiro, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo

(Burnout) según el MBI-HSS en España. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16 (2), 135-149

Gil, P. y Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*, (4ta ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hué, C. (2008). *Bienestar docente y pensamiento emocional*, España S.A. Recuperado de. EBOOK-PROQUEST

Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes, *Revista Semestral de Associação Brasileira de psicologia Escolar e Educacional*, 16 (1), 125-134. Recuperado de EBOOK- PROQUEST.

Jiménez, M (2005). La influencia del apoyo social en la calidad de vida de los pacientes con infarto agudo de miocardio. Madrid: *Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de EBOOK- PROQUEST.

Langher, V., Caputo, A. & Ricci, M. (2017). The Potential Role of Perceived Support for Reduction of Special Education Teachers' Burnout. *International Journal of Educación Psychology*, 6 (2), 120-147. Recuperado de EBSCO.

Lakey, B. & Orehek, E. (2011). Relational regulation theory: a new approach to explain the link between perceived social support and mental. *psychological Review*, p.482- 495. doi: 10.1037/a0023477

- Marenco, A. y Ávila, J. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica. *Pensamiento psicológico*, 14 (2), 7-18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/801/80146474001.pdf>
- Marrau, C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 53-68. Recuperado de EBOOK- PROQUEST.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Salud* 11(32), 37-43. Recuperado de <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S (1997). *Manual del Inventario "Burnout" de Maslach*, Madrid, TEA Ediciones, S.A. (p.5- 36).
- Morán, M. (2003). *Relaciones entre variables de personalidad y estrategias de afrontamiento del estrés laboral: comparación entre el burnout de estudiantes universitarios y el de personas con ocupaciones de ayuda a los demás no consideradas de alto riesgo*. (Tesis doctoral), Universidad de León, facultad de psicología, León, España.
- Moriana, J. y Herruzco, J. (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. *Clínica y Salud* 16(2), 161- 172. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/clinica/95783.pdf>
- Moriana, J. & Herruzco, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (3), 597- 621. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/337/33740309.pdf>

- Napione, M. (2010). *¿Cuándo se “quema” el profesorado de secundaria?*, Ediciones Díaz de Santos. España. Recuperado de EBOOK-PROQUEST.
- Nieto, J. (2006). *Como evitar o superar el estrés docente*. Madrid. Editorial. CCS.
- Pérez, J. (2009) *Manual de prevención docente: riesgos Seguridad y salud en los docentes laborales en el sector de la enseñanza*. Gestión practica de riesgos laborales. Recuperado de http://www.intersindical.es/boletin/laintersindical_saludlaboral_07/archivos/prevenciondocente.pdf
- Pines (1983) Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo. En Gil- Monte, P.Editor. *Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*, 156-157, Madrid Psicología. Ediciones Pirámide.
- Pinto, C., Lara, R., Espinoza, E. y Montoya, P. (2014). *Propiedades psicométricas de la escala de apoyo social percibido de Zimet en personas mayores de atención primaria de salud*. Universidad del Bio-Bio Chile. 23 (1-2), 85-89.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. & Huertas, M. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Investigación en Psicología UNMSM*.8 (2), 87-112.
- Pozo, C., Salvador, C., Morillejo, E. y Martos, M. (2008). Social support, burnout and well. *Ansiedad y Estrés*. 14(2-3), 127-141.Recuperado de EBSCO.
- Ministerio de Educación (2017). El Perú en pisa 2015 informe nacional de resultados Lima: *Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes*. Recuperado de http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Libro_PISA.pdf

Perú, Ministerio de salud (2005), Manual de salud ocupacional. Lima: Digesa.
http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF.

OMS (2004), Organización del trabajo y el estrés. *Serie de protección de la salud de los trabajadores* nº 3. Reino Unido. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza Primaria*, (Tesis doctoral). Cuba. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. La Habana. Recuperado de EBOOK-PROQUEST.

Ortiz, M y Baeza, M. (2011). Propiedades psicométricas de una escala para medir apoyo social percibido en pacientes chilenos con diabetes tipo 2. *Universitas Psychologica* 10(1), 189-196. Recuperado de EBOOK-PROQUEST.

Otero-López, J. (2015). Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza Secundaria. (*Libro electrónico*). España. Ediciones Díaz de santos, 157-267. Recuperado de EBOOK- PROQUEST.

Ratto, A., García, R. Silva, M.y& Gonzales, M. (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Ciencias psicológicas*. 9 (2), 273-281. Recuperado de EBSCO.

Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española (23ava Ed.). Madrid.

Rodríguez, A., Sola, T. y Fernández, M. (2017). Impacto del burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la

investigación. *Revista electrónica Interuniversitaria de formación del profesorado*, 20 (3), 161-178. Recuperado de EBSCO.

Sánchez, J. (2016). *Burnout en personal que trabaja en educación especial*. (Tesis de licenciatura), Pontificia Universidad Católica del Perú.

Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una Perspectiva Social de intercambio. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 21(1-2), 15-35. Recuperado de EBSCO.

Seisdedos, N. (1997). *Introducción y normalización y comentarios a la versión española del MBI*. Maslach, C y Jackson, S. E. Madrid: Tea Ediciones.

Téllez, T. (2015) *Síndrome de burnout y desempeño docente en las IIEE públicas de nivel primario de la UGEL 04 – Comas*. (Tesis doctoral). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima

Thoits, P. (1985). Apoyo social y bienestar psicológico: Posibilidades teóricas. *Martinus Nijhoff Publishers, Dordrecht*. 51 -72. Recuperado de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-009-5115-0_4

Thoits, P. (1995). Stress, coping, and social support processes: where are we? Wat next? *Journal of Health and Social Behavior*. 35, 53-79. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/d19b/bcaf99e09ed1a6382d07571f64a1c89e5de8.pdf>

Topa, G. y Morales, J. (2007). Burnout e identificación con el grupo: el papel del apoyo social en un modelo de ecuaciones estructurales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7 (2), 337-348. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/337/33717060006/>

UNESCO (2005). Condiciones de trabajo y salud docente, estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay. OREALC/ UNESCO Santiago de Chile.

Valladares, M. y Muñoz, L. (2015). *Apoyo social percibido de los internos del pabellón N° 5 del establecimiento penal de Huacho*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

Varela, I. (2011). *Apoyo social y afrontamiento en enfermedad cardiaca*. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. 82-113. Recuperado de EBOOK- PROQUEST

Yslado M., Núñez Z. y Norabuena F. (2009). Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de distrito de Huaraz e Independencia (2009). *Revista de investigación en psicología* 13 (1), 151-162. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3743/3005>

Yupanqui, M. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala Multidimensional de apoyo social percibido de Zimet en una población geriátrica de un centro de adulto mayor en Trujillo*, (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docentes: Conceptos causas y efectos. *Educación*. 17 (32), 67-86. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1802>

ANEXO

ANEXOS 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables (definición operacional)	Indicadores	Método
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre las el Burnout y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo?</p>	<p>Objetivo general: ¿Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el apoyo social percibido en los docentes en un centro educativo del Distrito de Carabayllo?</p> <p>Objetivos específicos: - Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes de un</p>	<p>Hipótesis general: H: Existe relación entre el burnout y el apoyo social percibido en docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: Existe relación entre la dimensión cansancio emocional y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p>	<p>Variables: El síndrome de burnout.</p> <p>Apoyo social percibido.</p>	<p>Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15 y 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.</p> <p>Apoyo de la familia: 3, 4, 8 y 11.</p>	<p>Enfoque de estudio: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de estudio: Descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño del estudio: Transversal.</p> <p>Población: Docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>Técnicas de muestreo: No probabilístico intencionado al azar.</p> <p>Tamaño de la muestra: 51 docentes.</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en los docentes de un centro educativo</p>	<p>centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>- Determinar la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en los docentes</p>	<p>H2: Existe relación entre la dimensión despersonalización y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>H3: Existe relación entre la dimensión realización personal y el apoyo social percibido en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>H4: Existe relación entre el burnout y la dimensión apoyo de la familia en los docentes de un centro educativo</p>		<p>Apoyo de los amigos: 6, 7, 9 y 12.</p> <p>Apoyo de las personas significativas : 1, 2, 5 y 10.</p>	<p>- Inventario de Burnout de Maslach (MBI).</p> <p>- Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido de Zimet.</p> <p>Administración grupal de las pruebas psicológicas con consentimiento por parte del director para ingresar al centro educativo y el consentimiento informado de los docentes que respondieron a los instrumentos aplicados.</p> <p>Análisis de datos: Mediante estadísticos</p>
--	---	---	--	---	--

<p>del Distrito de Carabayllo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos en los docentes de un Centro Educativo del Distrito de Carabayllo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo?</p>	<p>de un Centro Educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>- Determinar la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p> <p>- Determinar la relación entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p>	<p>del Distrito de Carabayllo.</p> <p>H5: Existe relación entre el burnout y la dimensión apoyo de los amigos en los docentes de un centro educativo del distrito de Carabayllo.</p> <p>H6: Existe relación entre el burnout y la dimensión apoyo de las personas significativas en los docentes de un centro educativo del Distrito de Carabayllo.</p>			<p>descriptivos e inferenciales.</p>
---	--	---	--	--	--------------------------------------

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de la aplicación de las pruebas es conocer la realidad actual a partir del aporte de las personas que se encuentran viviendo estas situaciones. El firmante del presente documento consiente someterse a las siguientes pruebas:

1. Inventario “Burnout” de Maslach MBI.
2. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido de Zimet.

Tengo conocimiento de que la información entregada será confidencial y anónima.

Entiendo que la información será analizada por la investigadora en forma grupal y no se podrá identificar las respuestas y opiniones individuales de la misma; los resultados serán custodiados por la investigadora y deberán ser utilizadas sólo para el referido estudio.

Acepto participar de manera voluntaria y anónimamente en el protocolo de investigación, **Burnout y Apoyo Social Percibido en Docentes de un Centro Educativo del Distrito de Carabayllo**, dirigida por la señorita Leidin Valverde Navez, investigadora responsable, Bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, orientada por el Magister Víctor Miranda Vargas Psicólogo – C.P.P. 2102. Docente de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Si usted tiene alguna duda o inquietud acerca de la aplicación de las pruebas, le solicitamos nos lo haga saber para poder darle un mayor alcance.

La participación en el presente estudio es voluntaria, por lo que usted está en todo el derecho de participar o de renunciar a los procedimientos planteados anteriormente.

Se agradece su colaboración:

Firma del participante

Firma del investigador

Fecha: -----

ANEXO 3. DATOS GENERALES

Edad: _ _ _ _ _

Sexo: Masculino _ _ _ _ Femenino _ _ _ _

Estado Civil: Soltero _ _ _ Casado _ _ _ Conviviente _ _ _ Viudo _ _ _
Divorciado _

Personas que viven en su casa _ _ _ _

Nivel de estudios: Bachiller _ _ _ _ Licenciado _ _ _ _ Magister _ _ _ _
Doctor _ _ _

Modalidad laboral: Contratado _ _ _ _ Nombrado _ _ _ _

Tiempo de servicios _ _ _ _ Horas de trabajo en el día _ _ _ _

Poblacion atendida en el día _ _ _ _

Fecha de evaluación: _ _ _ _ _

ANEXO 4. ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE APOYO SOCIAL PERCIBIDO DE ZIMET

INSTRUCCIONES: Hoy me encuentro realizando una encuesta. Los datos que usted me proporcione serán tratados con absoluta confiabilidad, para fines de una investigación. Responda de acuerdo a lo siguiente:

1	2	3	4
Casi nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre o casi siempre

ITEM	1	2	3	4
1- Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me pueda ayudar.				
2- Cuando tengo penas o alegrías, hay alguien que me puede ayudar.				
3- Tengo la seguridad que mi familia trata de ayudarme.				
4- Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que quiero.				
5- Hay una persona que me ofrece consuelo cuando lo necesito.				
6- Tengo la seguridad de que mis amigos tratan de ayudarme.				
7- Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas.				
8- Puedo conversar de mis problemas con mi familia.				
9- Cuando tengo alegrías o penas puedo compartirlas con mis amigos.				
10- Hay una persona que se interesa por lo que yo siento.				
11- Mi familia me ayuda a tomar decisiones.				
12- Puedo conversar de mis problemas con mis amigos.				

ANEXO 5. INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH MBI

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de enunciados sobre diferentes ideas, sentimientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe responder cada una de las frases indicando la frecuencia con la que tiene ese sentimiento. Debe marcar con un aspa (X) sobre el número que corresponda, según la siguiente escala.

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

Nº	ITEM	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8.	Me siento agotado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10.	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6

12.	Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15.	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17.	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20.	Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22.	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6