



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

---

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“SÍNDROME DE BURNOUT Y PATRÓN DE CONDUCTA TIPO A EN DOCENTES DE NIVEL PRIMARIO DE COLEGIOS ESTATALES DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA”

Tesis para optar el título profesional de:

**Psicología**

**Autor:**

Bach. Karla Rodríguez Díaz

**Asesor:**

Mg. Tania Valdivia Morales

Trujillo – Perú

2017

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Karla Irina Rodríguez Díaz**, denominada:

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y PATRÓN DE CONDUCTA TIPO A EN  
DOCENTES DE NIVEL PRIMARIO DE COLEGIOS ESTATALES DEL DISTRITO  
DE LA ESPERANZA”**

---

Mg. Tania Valdivia Morales  
**ASESOR**

---

Mg. César Vázquez Olcese  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Romy Díaz Fernández  
**JURADO**

---

Ps. David Aranaga Zavaleta  
**JURADO**

## DEDICATORIA

### **A Dios nuestro creador:**

Deseo expresar mi agradecimiento, principalmente a Dios, por ser mi fortaleza, mi guía y mi inspiración para poder culminar esta hermosa carrera.

### **A mis padres:**

Por su comprensión, paciencia y amor, en todos estos años, gracias a ellos he logrado convertirme en lo que soy, ellos son quienes me alientan día a día a superarme y ser mejor, me dieron grandes enseñanzas y son los principales protagonistas de este sueño alcanzado: ser psicóloga.

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mis hermanos:**

Porque siempre he contado con ellos para todo, gracias por su apoyo, amistad y todos los consejos brindados.

### **De manera especial, a mi asesora:**

#### **Tania, Valdivia Morales**

Un especial agradecimiento, a mi asesora, por su valioso tiempo, y, sobre todo, por su disposición para dirigir en todo momento el presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	<b>iii</b>
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	<b>iv</b>
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	<b>v</b>
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	<b>vi</b>
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN</b> .....	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>52</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la Esperanza.....	36
Tabla 2. Nivel de Síndrome de Burnout en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la Esperanza.....	42
Tabla 3. Nivel de Patrón de conducta tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la Esperanza.....	43
Tabla 4. Contrastación de hipótesis - prueba de correlación de spearman entre síndrome de Burnout y Patrón de conducta tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de La Esperanza.....	44
Tabla 5. Estadísticas descriptivas del Síndrome de Burnout y Patrón de conducta tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la Esperanza.....	63
Tabla 6. Prueba de normalidad de Kolmogorov smirnov sobre Síndrome de Burnout y Patrón de conducta tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de La Esperanza....	64

## RESUMEN

La presente investigación buscó establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Patrón de conducta tipo A en el distrito de La Esperanza, por medio de un estudio no experimental considerando un diseño correlacional-transversal en una población conformada por 423 docentes de siete escuelas estatales del nivel primario del distrito de La Esperanza, de la cual, se extrajo una muestra representativa de 202 mediante el muestreo aleatorio simple estratificado. Los instrumentos que se emplearon fueron: Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Autoreporte de Conducta tipo A de Blumenthal. A su vez, para el procesamiento de datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS 21 y con el fin de determinar la relación entre las variables fue empleada la prueba de correlación de Spearman. Se obtuvo como resultados que el 41.1% de docentes presenta bajo grado de Despersonalización, 37,1% nivel medio de agotamiento y 35,1, nivel medio de Realización Personal. El 45,5 % de docentes presenta un nivel medio de patrón de conducta tipo A. Se concluyó que no existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Patrón de conducta tipo A. Sin embargo, sí existe correlación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout y el Patrón de conducta tipo A.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, Patrón de Conducta Tipo A.

## ABSTRACT

This investigation was a Not Experimental study and the Correlational - Transversal desing was used. The objective was to find the relationship between Burnout Syndrome and the Pattern of Conduct A, in a population contained by 423 elementary teachers at seven state schools in the district of La Esperanza, of which, a representative sample of 202 , that was obtained by the stratified sample formula . Moreover, The Maslach Burnout Inventory (MBI) and The Type A Self-Rating Inventory, by Blumenthal were used. Also, The SPSS 21 Statistics software was implemented for the data processing, then, the spearman's rank correlation coefficient was implemented. The results were: The 37,1% had average level of exhaustion, 35,1 average level of personal fulfillment. The 45.5% of the teachers had average level at pattern of conduct A. The conclusion was that there is not relationship between Burnout Syndrome and the Pattern of Conduct A. However, there is a statistically direct relationship between the dimension of depersonalization of burnout syndrome and the Pattern of Conduct A.

**Keywords:** Burnout syndrome, Pattern of Conduct A



## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1). Realidad problemática

El ámbito educativo es uno de los sectores más importantes de la sociedad, ya que por medio de la educación se fomenta un progreso en la conciencia y pensamiento de los seres humanos, por lo tanto, la profesión docente, es una de las más socialmente importantes en una nación porque, el desarrollo social, no solo se verá reflejado por el progreso material, sino por el impacto que la educación genera (Arias, 2013).

A su vez, la evolución de la educación, dependerá en qué medida, los gobiernos protegen, a uno de los roles más significativos de la enseñanza, que son los docentes, los cuales, en la actualidad están sometidos a una serie de cambios impulsados por las reformas educativas y transformaciones de orden social, económico, científico y tecnológico, esto ha generado la aparición de nuevos problemas de salud laboral como es el estrés crónico, situación que afecta directamente a los maestros, porque, es una profesión es considerada altamente estresante, lo que interviene considerablemente en la calidad de la enseñanza (Velásquez, Rodríguez, Serrano, Olvera & Martínez, 2014)

Teniendo en cuenta, que los trabajos de servicios humanos, entre los que se incluyen los docentes, tienen la particularidad de ser emocionalmente demandantes, porque en el proceso, se percibe, un continuo enfrentamiento con los problemas y sufrimientos de las personas con las que se trabaja, de dicho modo, los docentes constituyen uno de los colectivos profesionales más afectados por problemas de tipo psicológico, como el estrés (Catillo, Fernández & López, 2014).

En la misma línea, partiendo del modelo de Peter War (2011), los factores que más influyen en la salud mental de un trabajador docente, son: autonomía, uso de capacidades, objetivos externos, variedad de la tarea, claridad ambiental, salario, seguridad física, relaciones interpersonales y posición social. Sin embargo, la carencia de estos factores darán como respuesta el estrés crónico o al síndrome “burnout”, cuya traducción literal sería “quemado”, esta definición, fue introducida por Freudenberger como un tipo de estrés laboral o institucional, que afecta más a profesionales que requieren contacto, entrega e implicación emocional hacia otras personas (Moreno, 2013).

Asimismo, cada vez es más alto, el índice de docentes con el Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional, el cual es un tipo de agotamiento mental y físico generado por el estrés prolongado, motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados. Se suele dar en trabajos sociales que implican el trato con

personas, a la par, de importantes exigencias emocionales en la relación interpersonal, que resultan en un deterioro, desgaste o pérdida de la empatía, estas características suelen darse con mayor frecuencia, en docentes con más de 10 años de servicio (Sahili, 2010)

De la misma manera, el burnout es una problemática considerable, porque el docente que lo sufre no puede desempeñar bien su función académica y, por lo tanto, su rendimiento es deficiente, esta patología, ocasiona un proceso que afecta el desempeño profesional, caracterizado por la insatisfacción con el trabajo, disminución de la implicación personal en el mismo, ausentismo laboral, cambio de centro, abandono de la profesión o deseos expresados de hacerlo, agotamiento, cansancio físico, ansiedad, disminución de la autoestima, sentimientos de culpa, inclusive, algunos tipos de neurosis y depresión (Fernández, 2002), conformándose poco a poco un patrón, un esquema conductual, que estimulado por el deseo mórbido y excesivo por la competencia, denominado Patrón Tipo A. (Raya Moriana y Herruzo, 2010).

Detalladamente, en la población docente, la Conducta Tipo A, es un síndrome o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación de logro, agresividad (algunas veces contenida con esfuerzo), apresuramiento, impaciencia, inquietud, hiperalerta, explosividad en el habla, tensión en los músculos faciales, y sensación de estar bajo presión del tiempo y en desafío con la responsabilidad (Arias, 2013).

Sumado a ello, los docentes que desarrollen una personalidad de tipo A tienden a percibir el entorno como opuesto a sus objetivos y amenazante de su autoestima, necesitando afirmarse a través de logros personales para alcanzar la cognición de control; se trata en sí de un patrón comportamental con tendencia a la acción, a la dominación con una marcada inclinación a competir expresando además fuerte proclividad a reacciones hostiles (Raya, Moriana y Herruzo, 2010)

Sin embargo, a nivel mundial, la realidad educativa y los niveles de estrés y competitividad, a los que el educador esté expuesto, variará según el contexto, el país, la cultura, las políticas de educación pública, escalas remunerativas, etc. Por un lado, se tiene a Luxemburgo, Alemania y Canadá, las cuales, son las naciones que tienen a los maestros mejor pagados en nivel secundaria del planeta, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), además de ser una de las carreras en dichos países, más respetadas. En abismal contraste, se hallan los docentes latinoamericanos, en su mayoría pertenecientes al tercer mundo. Por ende, la situación laboral, salud psicológica y legal de los docentes, no puede generalizarse. (Diario Gestión, 2016).

Seguidamente, según una encuesta realizada por el Sindicato de Maestros Suizos en 2014 recogió que uno de cada cinco profesores se siente “continuamente desbordado” o con riesgo de padecer burnout en el futuro, por lo cual, se solicita una mayor intervención del estado en reducir las horas de enseñanza, brindar ayuda médica y psicológica. Sin embargo, se han tomado medidas al respecto a dicha problemática, por lo tanto, a pesar que la docencia es una labor de por sí demandante física, emocional y académicamente, el presentar o no problemas de Burnout o estrés crónico, dependerá en cómo las políticas de gobierno, están dispuestos a colaborar en mejorar las condiciones, por ende, lo que diferencia a la calidad educativa de un país de otro, es la importancia y dedicación que le brindan a la labor docente (SWI noticias, 2014)

A nivel Nacional, se vive una realidad totalmente lejana y triste, el Perú es uno de los países con mayores problemas en la gestión educativa y con la tasa de remuneración hacia los docentes más baja de América Latina, el 80% del magisterio recibe un sueldo máximo de 1300 soles, sin incluir descuentos de ley. (Diario Uno, 2014).

Además, en 2017, se registró una de las huelgas más impactantes de la historia del Perú desde 1991, la cual en aquella época duró 109 días, en tiempos del presidente Alberto Fujimori, lo cual es un claro indicador, que la calidad educativa no es una de las prioridades de los políticos peruanos y el descontento remunerativo, no ha variado significativamente desde aquella fecha. (América Tv, 2017)

Del mismo modo, la carga horaria de un docente en Perú continúa siendo elevada y no retribuida, pues, un profesor aparte de hacer 7 horas pedagógicas de 45 minutos de forma diaria, no se le reconoce salarialmente, las horas no presenciales de elaboración de clases que realizan en sus hogares, la cual solía ser un bono a favor, equivalente al 30% del sueldo. No obstante, por una norma forjada en 1991, durante el gobierno de Alberto Fujimori, dicho bono fue derogado; en 2012, se reconoció una deuda social por horas de preparación de clases, sin embargo, la gran mayoría del profesorado hasta 2016, no se han visto beneficiados por esta medida gubernamental, a ello se suma, en 2017, una de las huelgas docentes más severas de los últimos tiempos (La República, 2016).

En adición, las condiciones remunerativas en el país, no son únicamente un posible generador de estrés, descontento y desánimo que puede, llegar a facilitar la aparición de un síndrome de Burnout, sino que a ello se le adiciona, una pésima infraestructura de las instituciones educativas estatales, debido a que, se registró que el 70% de los centros educativos que pertenecen al estado, necesitan una remodelación (El Comercio, 2015).

Por otro lado, según un estudio realizado en 2014, denominado El Barómetro de Las Américas, el Perú es el país con la menor satisfacción hacia las escuelas públicas de 24 naciones, inclusive se posiciona por debajo de estados en grave crisis, como Haití, lo cual, es una realidad altamente preocupante, considerando que las instituciones estatales conforman el 70% de las escuelas en todo el país. (El Comercio, 2015)

Adicionalmente, no solo los docentes presentan inmensas y durísimas dificultades para desempeñar su profesión en el Perú, como las anteriormente mencionadas sino, que deben competir entre ellos, para lograr escalar remunerativamente, lo cual, lejos de motivar la cooperación, podría incentivar la competencia ardua, buscando cada quién, obtener logros individuales, a largo plazo, desarrollar un patrón de conducta A, ligado hacia la obsesión constante por la competencia y la obtención de logros, dañándose la salud emocional, psicológica y afectiva (Arias, 2013).

Lamentablemente, no existen muchos estudios en Perú, que nos permitan saber a detalle, el desarrollo del patrón de conducta A en docentes, a su vez, tampoco existe un considerable interés gubernamental, en recoger información de los docentes, para conocer con mayor profundidad sus carencias, necesidades o pedidos más relevantes, porque lejos de observarse como elementos esenciales para el progreso de un país, se les tiende a juzgar como "enemigos" de reformas y cambios, esta percepción obstaculiza cualquier intención de progreso docente (El Comercio, 2015).

A nivel local, el departamento de La Libertad, no es ajena a las problemáticas sociales de los docentes, por ende, la provincia de Trujillo, es únicamente un reflejo de lo que esta población laboral vive diariamente, por lo tanto, es posible generalizar la situación, como un conflicto educativo nacional, lo cual además de propiciar el síndrome de Burnout por repetitivos reclamos de mejores condiciones de empleo, salariales, a ello se suma, la dura competencia a la cual, están expuestos, dicha condición, podría generarles a futuro, un patrón de conducta tipo A, porque en la región La Libertad, para el año 2018, 8 000 docentes lucharán por cubrir únicamente y escasamente 717 vacantes de ascenso, lo cual, es considerada una situación de vulneración de derechos y abuso. (La Industria, 2017)

Por lo tanto, considerando la situación gravemente precaria en la que viven millones de docentes en todo el Perú y sabiendo que la región de Trujillo, no es ajena a dicho conflicto, resulta de vital importancia, establecer como materia de estudio, la relación existente entre el síndrome de burnout y patrón de conducta tipo a en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza.

## 1.2) Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el patrón de conducta Tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de La Esperanza?

## 1.3) Justificación

- En cuanto a una justificación de carácter teórico, el desarrollo de la presente investigación permitirá ampliar el vacío de información con conocimiento acerca de las variables de investigación y a conocer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el patrón de conducta tipo A, además de aclarar dudas que podría haber sobre ambas variables, más aún en el caso de la variable patrón de conducta A, que es un tema muy escasamente difundido o estudiado.
- Por otro lado, como justificación aplicativa o práctica, la presente indagación busca solucionar problemas o conflictos psicológicos que existen en el ámbito educativo y en la población de docentes, como lo es el síndrome de burnout, cada vez, más dañino e intrusivo en la salud mental de las personas, así como lo son, las consecuencias del patrón de conducta A, una obsesión desmedida y poco saludable por la competencia; ambas problemáticas actuales.
- Además, como justificación valorativa, la implementación de la presente indagación, posee relevancia social, porque, a través de los resultados se permitirá forjar mejores directrices de trabajo en las escuelas, además de ayudar a una población clave en el desarrollo de un país, como lo son, los docentes.
- Finalmente esta investigación como justificación en el campo académico, es de vital importancia en el estudio de la conducta humana, de la psicología, del aprendizaje y del proceso de enseñanza, por lo tanto, su influencia en el campo educativo es enormemente amplio, permitiendo que otros investigadores puedan indagar y conocer más a fondo, estos temas.

## 1.4) Limitaciones

Existen pocos estudios a nivel local relacionados con las dos variables que impide elaborar un marco teórico más amplio por lo cual puede dificultar el análisis de resultados.

Los resultados obtenidos de la investigación sólo podrán ser generalizados para población de docentes de primaria de instituciones educativas estatales o con características similares.

Los resultados de la investigación serán sustentados según las bases teóricas de Maslach y Jackson para el síndrome de Burnout y la teoría de Blumenthal para la conducta tipo A.

## **1.5) Objetivos**

### **1.5.1) Objetivo General**

Determinar la relación entre síndrome de Burnout y el patrón de conducta Tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de La Esperanza.

### **1.5.2) Objetivos Específicos**

- Demostrar la relación entre el Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, despersonalización y Realización Personal) y el patrón de conducta tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de La Esperanza.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### a) Antecedentes

Núñez (2010), en el Callejón de Huaylas – Ancash realizaron un estudio descriptivo con el objetivo de describir el síndrome de quemarse por el trabajo, factores asociados y consecuencias, con una muestra de 414 profesores de instituciones públicas de primaria y secundaria. Se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) para educadores y un cuestionario de factores. Entre los resultados obtenidos se observó que el 7% d profesores presentaron el síndrome de quemarse por el trabajo y 56% presentaron una o dos dimensiones “quemadas”. El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal están en grado medio. También se identificaron las consecuencias organizacionales del síndrome y las variables sociolaborables y sociodemográficas de riesgo y protección para el profesorado.

Soto & Valdivia (2012), en el Callao - Perú realizaron una investigación descriptiva con el propósito de conocer el nivel del síndrome de burnout en las profesoras de educación inicial. La muestra la conformaron 153 profesoras de las instituciones educativas públicas del nivel inicial, el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986). Los resultados fueron en agotamiento emocional un 73.9% en el nivel bajo, 18.3% en el nivel medio y el 7.8% en el nivel alto, en despersonalización el 83% se encuentra en el nivel bajo, el 10.5% en el nivel medio y el 6.5% en nivel alto, en baja realización personal un 11.1% está en el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un 60.8% en el nivel alto. Las profesoras del Callao al parecer presentan niveles bajos de burnout.

Cumpa y Chávez (2015), en Chiclayo – Perú realizaron una investigación descriptiva con el fin de identificar el Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales. La población fue 898 docentes de 44 escuelas; la muestra fue de 269 profesionales, seleccionados con un muestreo estratificado. Se usó la encuesta para aplicar el inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado por Fernández en el 2002 (la confiabilidad fue medida con el alfa de cronbach: 0.7244 para Cansancio emocional, 0.7429 para Despersonalización, y 0.7195 para Realización Personal). Los resultados revelan que la mayoría de población docente no presenta Síndrome de Burnout (93%), sin embargo (7%) si lo padecen. Así mismo un nivel alto de agotamiento emocional (55%) y despersonalización (20%). Se destaca que un 98% de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal haciéndolos más vulnerables de desarrollar este síndrome.

Raya, Moriana, Herruzo (2010), en Córdoba - España realizaron una investigación correlacional con la finalidad de determinar la relación entre los diversos factores que componen el Patrón de Conducta Tipo A (PCTA) y los que forman parte del síndrome de burnout en una muestra de 417 profesores de educación infantil, primaria y secundaria de la ciudad, en donde 175 hombres y 242 mujeres. Para medir el Patrón de conducta tipo A y el burnout se utilizaron el Inventario de Actividad de Jenkins, forma H (JASE-H) y el Inventario de Burnout de Maslach, forma Ed (MBI-Ed), respectivamente. Los resultados muestran que el PCTA es un excelente predictor de las fases que componen el síndrome de burnout. El análisis de correlaciones encuentra una relación significativa entre todos los factores del JASE-H y los factores de cansancio emocional y despersonalización del MBI destacando la relación positiva entre el cansancio emocional y todos los factores de PCTA.

Díaz, López, Varela (2012), en Cali – Colombia realizaron una investigación descriptiva con el objetivo establecer los factores asociados al síndrome de Burnout en docentes. Obtuvieron una muestra de 82 docentes de un colegio público y uno privado. Se aplicó el cuestionario de Burnout en profesores-Modificado (CBP-M). Los resultados mostraron que un 15% de los docentes presentaban un nivel moderado y el resto se encontraba en un nivel normal, respecto al agotamiento emocional en el colegio privado y público, el 38% presentaban un nivel moderado, y en el colegio público el 43% se encontraban en un nivel moderado.

Colino y Pérez (2015), en Montevideo – Uruguay realizaron una investigación descriptiva para determinar la existencia del síndrome de Burnout en docentes de instituciones públicas. Con una muestra de 279, completaron cuestionarios acerca de: síndrome de burnout, personalidad, eventos de vida, áreas de la vida laboral, intenciones de abandono y datos sociodemográficos, a su vez, se utilizó como instrumento el Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES). Los resultados fueron que el 4,2% presentaron elevados niveles en el síndrome de burnout y un 42% obtuvieron altos valores en al menos una de sus dimensiones. Las mujeres, los docentes con mayor cantidad de horas semanales de trabajo, aquellos con poca antigüedad en la profesión o quienes no poseen formación docente y que trabajan hasta en dos centros educativos, son quienes puntuaron más elevado en la escala del síndrome de burnout. La congruencia entre diversas áreas de la vida laboral y los valores de los participantes, la personalidad tipo A, los eventos de vida estresantes y las intenciones de abandono correlacionaron altamente significativa con el síndrome de burnout.



## **b) Bases Teóricas**

### **b.1. Síndrome de Burnout.**

#### **b.1.1 Desarrollo Histórico**

El síndrome de burnout fue definido por Freudenberger (1974), sostiene que el burnout es un estado de agotamiento que surge como resultado del trabajo intenso y de la falta de preocupación por las propias necesidades, concibiéndolo como la consecuencia de un deseo desmesurado por ayudar a otros, el cual hace que el trabajador se esfuerce cada vez más. El síndrome de burnout estaría referido a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios, y como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo. Este estado es el resultado de “gastarse” por la prestación persistente de los servicios referidos y de un conjunto de expectativas inalcanzables (Freudenberger, 1975).

Posteriormente, la psicóloga social Christina Maslach (1981, 1984, 1986) estudió la forma en que las personas se enfrentaban a la excitación emocional en su trabajo, llegando a conclusiones similares a las de Freunderberger. Ella estaba interesada en las estrategias cognitivas denominadas despersonalización. Estas estrategias se refieren a cómo los profesionales de la salud (enfermeras y médicos) mezclan la compasión con el distanciamiento emocional, evitando el involucramiento con la enfermedad o patología que presenta el paciente y, utilizando la "deshumanización en defensa propia", esto es el proceso de protegerse uno mismo ante las situaciones estresoras respondiendo a los pacientes en forma despersonalizada.

Otros autores lo conceptualizan como un estado en el que se combinan la fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y por la vida en general, y baja autoestima (Gil & Peiró, 1997).

#### **b.1.2 Delimitación conceptual**

Sánchez (2014), cita a Maslach & Jackson (1981), quienes definen al burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo; Así mismo, Gil-Monte (2005) expone que el SQT (Síndrome de Quemarse por el Trabajo) es una respuesta al estrés laboral crónico. Para el autor se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, las personas con las que se relaciona el individuo en su medio laboral y en especial hacia los clientes incluso el propio rol profesional. Como consecuencia de esta

respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que tienen repercusiones nocivas para las personas y la organización.

Para Quiceno y Alpi (2007) es una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.

En la actualidad El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.). Asimismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales de la salud conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general. Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (Fernandez, 2002)

El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas

son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo (Sahili, 2010)

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). En el contexto de las organizaciones sanitarias son estresores especialmente relevantes para el desarrollo del síndrome las relaciones sociales de los profesionales de la salud con los pacientes y sus familiares. El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización (Gil, 2001).

### **b.1.3. Síntomas del Burnout**

Según Maslach y Jackson (1986), describen a este síndrome con tres aspectos que se patentizan en el agotamiento, la despersonalización y el menor rendimiento laboral. El docente describe varios síntomas, como considerar que tiene muchas exigencias emocionales en sus tratos con los demás, de ahí que una dimensión de este síndrome apunte al agotamiento emocional. También el docente describe tener una disminución de la empatía, culpa y negativismo en las relaciones con los demás, como si de repente fuera otro, de ahí la despersonalización. Finalmente, el último aspecto de este síndrome se refiere a una valoración negativa sobre lo realizado en el trabajo, en donde prevalecen los sentimientos de incapacidad de automotivarse a la resolución de las tareas laborales con un mínimo de entusiasmo, de ahí que la última dimensión apunte a la reducción de la capacidad de rendimiento.

El burnout se hace presente en la docencia con síntomas que narra el profesor como sentimientos de incompetencia, que se producen después de varios años de trabajo áulico. El profesor presenta un desgaste que proviene de un agotamiento constante, que se patentiza en una disminución de la empatía hacia sus alumnos, como distanciamiento, renuncia, cinismo y actitudes negativas (Sahili, 2013).

Para Cherniss (1980) presenta tres características: En la primera, aparece en profesiones sumamente complejas y sutiles para el buen logro de sus objetivos, como las carreras profesionales de pedagogía, docencia y educación y con mayor razón en aquellos individuos que no tienen una preparación profesional y realizan actividades similares. La segunda característica, surge en profesionales que trabajan con la presencia de fuertes emociones derivadas de sus interacciones y en las que implica la acción de brindar ayuda o vigilancia. Y por última una tercera característica es que las víctimas potenciales de Burnout manifiestan una alta motivación, entusiasmo y compromiso social al inicio de su actividad.

Las profesiones de asistencia social se caracterizan por ser evaluadas con base en la satisfacción que tiene el sujeto en el logro de sus metas; a diferencia de otras profesiones, que tienen parámetros más objetivos de autoevaluación, el aprendizaje del alumnado es, en buena medida, relativo e interpretable. La vulnerabilidad del burnout se presenta cuando el docente siente de manera reiterada que el aprendizaje no ocurre, que no logra realizar lo que se había propuesto, que ni siquiera sienten agradecimiento por su esfuerzo; en consecuencia se produce una desilusión sobre su actividad diaria; el profesional se pregunta. Entonces paralelamente se desengaña y agota, pues la confianza en sus tareas, en sus conocimientos y hasta en sus creencias sobre la docencia, no han rendido los frutos esperados.

El burnout se hace presente con sentimientos de incompetencia que se produce después de varios años de trabajo áulico; este agotamiento constante se pantetiza en una menor empatía y distanciamiento hacia sus alumnos (Menéndez Montañés & Moreno Óliver, 2006)

#### **b.1.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout**

En concordancia con los sistemas de evaluación se han reconocido tres dimensiones dentro del síndrome de burnout.

El Agotamiento emocional, que está caracterizado por la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Se evidencia la disminución y pérdida de recursos emocionales, la persona siente estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que realiza, al contacto diario que mantiene con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo: pacientes, alumnos, etc., a este sentimiento de escasez de recursos, de entusiasmo y falta de energía se adiciona el de frustración y tensión en los trabajadores que sienten que no dan mas (Gil-Monte 2005, Santander, 2011). El Agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física o psíquicamente o como una combinación de ambos. La persona siente que ya no puede dar más de sí misma” (Raya, Moriana y Herruzo, 2010)

También se encuentra la Despersonalización, que se caracteriza por el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que atienden como si fueran objetos. El profesional afectado trata a las personas que da servicio en forma deshumanizada debido al endurecimiento afectivo, hasta llegar al punto de culparlos de sus problemas, ejemplo, al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena etc. Los profesionales pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás (Gil-Monte 2005, Santander, 2011). “El profesional trata de distanciarse no solo de los destinatarios de su trabajo sino también con los miembros del

equipo con quien trabaja, mostrándose cínico, irónico e incluso usa etiquetas despectivas para aludir a los usuarios” (Raya, Moriana y Herruzo , 2010).

Finalmente se encuentra Baja realización personal, donde el profesional muestra tendencia a evaluarse negativamente tanto a su persona como al propio trabajo que realiza, esa evaluación negativa afecta su capacidad para realizar el trabajo y relacionarse con las personas que atiende, los profesionales se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales, el profesional demuestra alejamiento y limitación en las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad de soportar la presión (Gil-Monte 2005, Santander, 2011, Mansilla, 2009). “Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos) carencia de expectativas y horizonte de trabajo, y una insatisfacción generalizada”. (Raya, Moriana y Herruzo, 2010).

## **b.2. Patrón de conducta tipo A.**

### **b.2.1 Delimitación conceptual**

Este patrón de conducta se caracteriza en el plano actitudinal, por un intenso compromiso laboral y una marcada competitividad, que se constituyen en un verdadero motor para una actividad incesante por parte del individuo, que hace que este se vea envuelto en una espiral de trabajo, y por una ausencia de tiempo libre y de ocasiones para el relax (Glass, 1977).

Los sujetos que tiene conducta tipo A son vistos como muy competitivos, ambiciosos, extremadamente trabajadores exigentes consigo mismo y con los demás, y comprometidos en varias actividades a la vez, todas las cuales son vistas como urgentes y ejercen, por ello, intensa presión en el individuo (Matthews, 1988).

Hansson (1983, citado por Fernández, 2002), notó en el tipo A una sobre-sensibilidad hacia el fracaso y una exagerada sensación de pérdida de control sobre el ambiente. Propone que los individuos Tipo A están careciendo de habilidades sociales tales como ver el punto de vista de las otras personas y atender los principios normativos por los cuales los demás se guían; además ven el ambiente social como hostil, desconcertante, y más allá de su control.

Blumenthal (1985) señala que es un conjunto de respuestas caracterizadas por la hostilidad, agresividad, competitividad y sentido de urgencia.

Uno de los grandes mitos del estrés es que sólo afecta a ejecutivos, muchos estudios se han centrado en estos líderes hasta encontrar similitudes en su comportamiento. Así se llega a la llamada: Personalidad tipo A. Se manifiesta en un interés desmesurado por la perfección y una implicación muy profunda con su profesión. Estos directivos son activos, enérgicos, competitivos,

ambiciosos, impacientes y no saben delegar en sus colaboradores. Los que responden a este perfil son más sensibles al estrés, al igual que lo son las personas ansiosas, introvertidas o inflexibles. Las primeras viven en un nerviosismo constante; los tímidos no tienen mecanismos para descargar la ansiedad y los que no se adaptan al cambio viven momentos difíciles ante cualquier imprevisto.

Estos rasgos de personalidad no originan por sí solos el estrés, pero dificultan que se pueda reaccionar cuando aparece el problema.

Según Rosenman (1957), define a patrón de conducta Tipo A como las preposiciones de determinados sujetos en cuanto a sus actitudes y el modo de afrontar situaciones condicionales por la escala de valores en uso, en una sociedad determinada. Así el patrón de conducta de un sujeto reúne rasgos de personalidad, actitudes creencias, conducta manifiesta y una determinada activación psicofisiológica.

Existen dos tipos de antecedentes que determinan el desarrollo del Tipo A: unos son de carácter externo al individuo y primarios en cuanto a su acción, los antecedentes sociales y culturales; y otros son de carácter interno y secundarios en su acción, los antecedentes personales derivados del proceso de aprendizaje.

Cualquier empresa con una deficiente organización interna o una comunicación insuficiente genera mucha inestabilidad y ansiedad en los trabajadores. Aun así, algunas profesiones son por sí mismas más exigentes a nivel emocional o psicológico: Médicos, profesores, asistentes sociales, enfermeras: en estos colectivos puede aparecer el «síndrome de estar quemado» - burnout-, que se da en profesiones donde los trabajadores se implican emocionalmente con las personas a las que prestan sus servicios.

### **b.2.2 Características**

Según Napione (2008), La personalidad A se manifiesta en ciertos sujetos con un compromiso desmedido por su trabajo, con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de las metas elevadas, hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida, que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo, siendo éste siempre insuficiente para realizar todo lo que quisieran. El patrón de conducta A se presenta en sujetos en los que predomina una respuesta excesiva. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, hostiles, irritables, agresivos, impacientes, diligentes, impulsivos, impacientes crónicos, tensos, ya sea con su medio ambiente y con ellos mismos, y sus relaciones interpersonales son problemáticas y con tendencia a la dominancia. Tienden a sobrecargarse de tareas.

Este tipo de personalidad no es un rasgo estático de personalidad si no un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean. Actúa como un condicionante que hace al sujeto más sensible al estrés

Así mismo González (2006), refiere que son personas que luchan con todas sus fuerzas por obtener el control y mantenerlo, tienen obsesión con la perfección, el logro de las metas y la competitividad, tienen una gran ambición personal, son impacientes y no suelen disponer de un momento libre. Las características de este patrón de conducta son, Casi siempre llegan tarde a las cita, tienen que hacer las cosas rápidamente, se impacientan cuando tienen que esperar, tienen una constante impresión de urgencia, se enfadan en exceso ante el más mínimo error(propio o ajeno), critican a otras personas con dureza, tienen enfados no justificados, les cuesta olvidarse del trabajo y casi siempre “Se lo llevan a casa”, trabajan duramente muchas horas, tienen dificultad para relajarse, son incapaces de descansar, incapaces de delegar un trabajo en un compañero, son competitivos en demasía, sienten la compulsión de hacer más y más tareas en cada vez menos tiempo, tienen deseos de recompensa, tienen movimientos rápidos, son incapaces de escuchar sin interrumpir, hablan rápidamente y son agresivos.

### **b.2.3 Componentes**

Así mismo las conductas características de los sujetos evaluados como Tipo A se pueden agrupar en varias dimensiones o componentes, siendo los más analizados competitividad, impaciencia, y hostilidad, a los que se une su gran sobrecarga laboral. De acuerdo con la dimensión de competitividad, las personas Tipo-A se caracterizan por su permanente afán por sobresalir y rendir bien (Sanjuán y Pérez García, 1995).

Para explicar cómo consiguen los sujetos Tipo A este rendimiento superior se apela a un mecanismo de focalización atencional consistente en que se centrarían en aquellos estímulos ambientales que son relevantes para la tarea en la que quieren destacar, ignorando, demás, aquella estimulación periférica que pudiera interferir en la correcta realización de la misma. Esta atención de la focalización de la atención, si bien les sirve para conseguir su fin primordial, que es rendir mejor, y es, en este sentido una estrategia positiva, también favorece que que estos sujetos prolonguen su exposición a los estresores y no atiendan a sus síntomas y por lo tanto no se den cuenta de las primeras señales de enfermedad (Bermúdez, Pérez y Sánchez, 1990).

El componente de impaciencia hace referencia a la urgencia temporal que los individuos Tipo A introducen en todos sus actos, es decir, no solo se esfuerzan constantemente por rendir más y mejor, sino que además pretenden hacerlo en el menor tiempo posible. Esto se traduce, por un lado, en que con respecto a los sujetos Tipo B, trabajan en tiempos menores; y por otro, en que

su rendimiento empeora en la medida en que la realización de la tarea exija trabajar lentamente y actuar con paciencia (Glass, Synder y Hollis, 1974).

Finalmente, en cuanto al componente de hostilidad, habría que señalar que un comportamiento característico de las personas Tipo A es que reaccionan agresivamente cuando se las molestan o interrumpen mientras están trabajando, al impedirseles alcanzar los estándares de rendimiento que pretenden conseguir siempre que se ven implicadas en la realización de una tarea. Por otra parte los sujetos Tipo A al ser más hostiles, tienen peores redes sociales, por lo que no disponen de un adecuado apoyo social (Smith y Sanders, 1986).



### **b.3 Enfoques Teóricos.**

Existen diferentes perspectivas para explicar la etiología de burnout como respuesta al estrés laboral. A continuación se presentarán algunas de las teorías provenientes de la psicología social (teoría socio cognitiva del yo) y de la psicología organizacional (teorías sobre el estrés laboral).

El modelo desde la teoría socio cognitiva del yo, se basa en el planteamiento de Bandura (1989) y sostiene que existen procesos de asociación por los cuales las representaciones simbólicas se traducen en acciones. De acuerdo con esto, los modelos para explicar la etiología del síndrome de burnout señalan que : Las cogniciones de las personas influyen en lo que éstas perciben y hacen, y se modifican por los efectos de las acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás El grado de seguridad de la persona en sus propias capacidades determinará el empeño que la persona pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultades para conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales como la depresión o el estrés que acompañan la acción.

Harrison (1983, en Gil & Peiró, 1997) propone el modelo de competencia social. Él sostiene que la competencia y la eficacia percibidas son los principales factores asociados este síndrome. Señala que las personas que trabajan en servicios de ayuda están muy motivadas para ayudar a otros y tiene un sentimiento elevado de altruismo. En el entorno laboral, las personas se encuentran con factores de ayuda que facilitan la actividad del sujeto o factores barrera que las dificultan. En un principio la motivación para ayudar predeterminará la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales. Si en el entorno existen factores de ayuda, esta efectividad crecerá y aumentará los sentimientos de competencia social del sujeto. De este modo, los sentimientos de eficacia aumentarán, influyendo positivamente en la motivación del sujeto.

Sin embargo, cuando las personas encuentran factores-barrera en el entorno ocurrirá una disminución de los sentimientos de eficacia. Ya que el sujeto no logra conseguir sus objetivos, afectando de manera negativa la esperanza de conseguirlos. Si esta situación se mantiene en el tiempo, surge el síndrome de burnout, el cual, a su vez, facilita el desarrollo de factores-barrera, disminuye los sentimientos de eficacia percibida y la motivación para ayudar.

Pines (1993) plantea que solo las personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo llegarán a sufrir de burnout. El sentido existencial se refiere a aquellos casos en que los profesionales justifican su existencia por la labor de carácter humanitario y de ayuda que desarrollan en su trabajo, así, esta justificación hace que la vida tenga sentido para la persona, ya que las cosas que hace son útiles e importantes. Pines (citado por Gil & Peiró, 1997) señala que el burnout es resultado de un proceso de desilusión, un fallo en la búsqueda de sentido para la vida en personas

muy motivadas hacia su trabajo. Una persona que no esté inicialmente muy motivada puede experimentar estrés, fatiga pero no el síndrome de burnout.

Fernández (2002), cita a Cherniss (1992), quien plantea una teoría basada en el modelo elaborado por Hall (1976) e incorpora además, las ideas de Bandura. Para Hall, la motivación y la satisfacción laboral se incrementan cuando una persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito en la realización de una tarea, aunque objetivamente esta tarea no esté bien realizada. Estos sentimientos de éxito hacen que la persona se comprometa más con el trabajo, logrando mejores objetivos y favoreciendo su autoestima. Por el contrario, los sentimientos de fracaso llevan al síndrome de burnout.

Según Cherniss (1992) es posible establecer una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito personal y el síndrome de burnout. Para esto, incorpora el concepto de autosuficiencia percibida de Bandura, definida como las creencias que tiene las personas sobre sus capacidades para controlar las situaciones que le afectan. Al entender el papel e la autoeficacia en la etiología del síndrome, se puede explicar por qué algunas características del entorno laboral conducen al síndrome.

El logro de los objetivos personales aumenta los sentimientos de autoeficacia. Por el contrario, el fallo en alcanzarlos conlleva sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y, por lo tanto, se puede desarrollar el síndrome de burnout. Cherniss afirma que existe una unión entre sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación, y entre aquellos y el estrés. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones amenazantes y las situaciones son menos estresantes cuando las personas creen que pueden afrontarlas exitosamente. Al considerarse el síndrome de burnout como una respuesta al estrés, la relación entre la autoeficacia y el estrés sugiere una relación con el síndrome de burnout.

Por otro lado, el Modelo de Cox, Kuk & Laiter (1993 por Gil & Peiró, 1997), asume una perspectiva transaccional del estrés laboral que se da específicamente entre profesionales de servicios humanos y se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el sujeto no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos. Para estos autores, la experiencia de agotamiento emocional es una dimensión central del síndrome. La despersonalización es considerada como una estrategia de afrontamiento que surge frente al agotamiento emocional.

Los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son el resultado de la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés y está relacionada con el significado del trabajo y con las expectativas profesionales frustradas.

Por su parte, Leiter y Maslach, proponen un modelo procesual, en el que el agotamiento emocional constituye el elemento de mayor relevancia, por su papel mediador entre los elementos estresores del entorno y el sentimiento de despersonalización. La dimensión de realización personal se define como una función de la influencia ejercida por el propio contexto laboral, sin mostrar una relación significativa con la despersonalización, y produciéndose de manera simultánea a ella. De este modo, los aspectos del entorno que influyen en el sentimiento de despersonalización son las demandas (sobrecarga laboral, conflicto de rol, etc.), agravando también la sensación de agotamiento emocional. La percepción de realización personal se ve influida así por los aspectos relativos a los recursos de apoyo y al reconocimiento (autonomía, participación en la toma de decisiones, nivel de cooperación, etc.) (Leiter, 1993).

En el modelo de Maslach & Jackson (1981) se afirman que una de las variables situacionales que parece ser central en la aparición del estrés Crónico ocupacional, es la cantidad y calidad o grado del contacto con otras personas que son los receptores de los servicios, que en nuestro caso son los educandos. Ello es emocionalmente muy exigente, de forma que cuanto más tiempo se le dedica, mayor es el riesgo de agotamiento emocional que se corre. Estas autoras han demostrado que cuanto más tiempo pasan los docentes en contacto directo con el educando, tanta más alta era su puntuación en la sub-escala de agotamiento emocional, en su Inventario de Burnout. En algunos casos son los propios sentimientos y conductas de los alumnos, las causas de esa exigencia emocional. El educando puede estar muy ansioso, o sentirse afligido por problemas de orden emocional o cognitivo, o por fracaso en el rendimiento escolar u otro trastorno específico del aprendizaje. Puede reaccionar muy negativamente a lo que se le informa o expresar una ira injustificada, por ejemplo, ante una norma disciplinaria.

Reyes (2015) Una segunda fuente, lo constituye la naturaleza del contexto organizacional, en la que está inmerso el docente. Ciertos contextos pueden ser poco saludables, en cuanto al clima laboral, y son fuente de presión psicológica diaria y permanente. El trato hostil al docente, conflictos en la relación interpersonal, padres de familia inquisidores, o alumnos conflictivos y demandantes pueden representar carga emocional marcada que predisponga al Burnout al profesional Docente.

Una tercera fuente, viene dada por los problemas de comunicación con los educandos y padres de familia. El personal tiene en muchas ocasiones dificultades para comunicarse directamente en las sesiones de orientación y tutoría, dar malas noticias, en cuanto al rendimiento o trastorno detectado en el aprendizaje del educando, problemas varios como: informar sobre orientación e identidad sexual, detección de disfunciones a nivel conductual o de personalidad del educando, conductas anómalas o desadaptativas etc. Si la situación se mantiene durante mucho tiempo, la probabilidad de que se produzca una percepción despersonalizada, es cada vez mayor. El profesional puede desarrollar una percepción negativa del receptor, como profesional o como ser humano. Sus

esfuerzos dejan de tener un efecto significativo sobre la vida y condición de éste, y el profesional genera sentimientos de fracaso e ineficacia, lo que termina muchas veces en una disminución de la calidad y calidez de la orientación o tutoría.

Otra de las fuentes de tensión emocional es la necesidad de tratar con los familiares del educando. El requerimiento de información, la incertidumbre y las expectativas de las figuras parentales, sobre la solución de problemas cognitivos, afectivos o sociales del alumno a su cargo; y los conflictos dados en las relaciones interpersonales y la relación docente-educando son una expresión frecuente de ansiedad en la labor diaria y por ende puede predisponer al estrés laboral, si este persiste por un tiempo prolongado, es acumulativo y puede establecerse Burnout.

Un segundo aspecto clave situacional en la aparición de estrés ocupacional es la frustración relativa, que puede ser muy alta. Se trata de la diferencia entre las expectativas de éxito y el éxito conseguido. El sentimiento de frustración y fracaso está directamente relacionado con el estrés (Mechanic, 1974, citado en Gómez Rubí, 1991). Estos sentimientos, sobre todo en los primeros años, son el resultado de la experiencia de fracasos repetidos unidos a expectativas poco realistas. Pero, incluso más tarde, cuando ya se lleva más tiempo trabajando y se han ajustado mejor las expectativas, tornándolas más realistas, siguen persistiendo expectativas que son centrales a las profesiones educativas y sociales como es: la responsabilidad de la formación de la personalidad integral del educando.

Llaja, Sarria, García & Salazar (2015) El docente hace una labor de facilitador de modelos adecuados para la estructuración de los componentes cognitivos, afectivos y motivacionales de sus alumnos, de allí que de su desenvolvimiento ético dependerá el futuro de las generaciones venideras, y su labor es de alta significancia. Por ello, en aquellos contextos, en las que tales metas son prácticamente restringidas o poco posibles, los niveles de estrés son especialmente altos, y dichos profesionales están más propensos a Burnout.

### **c) Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

HG: Existe relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el patrón de conducta Tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de La Esperanza.

#### **Hipótesis específica**

H1: Existe relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal) y el patrón de conducta Tipo A en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de La Esperanza.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 1.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Síndrome de Burnout	<p>Se asume la definición propuesta por Maslach y Jackson (1986) que entiende que el burnout o desgaste psíquico es un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y "reducido desarrollo personal". Los mismos se categorizan de la siguiente forma:</p> <p>Agotamiento Emocional (describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo);</p> <p>Despersonalización (respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención); y</p> <p>Realización</p>	<p>Puntuaciones obtenidas en el inventario de Burnout de Maslach(1986) de 22 ítems que evalúan el desgaste psíquico, las personas deben indicar la frecuencia con la que reaccionan ante diversas situaciones, en un rango que va desde 0 Nunca hasta 6 todos los días, fueron divididos luego del pilotaje en este estudio en las 4 dimensiones ya nombradas. Siendo los puntajes altos en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización y puntaje bajo en</p>	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado (1)</li> <li>• Al final de la jornada me siento agotado (2)</li> <li>• Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo (3)</li> <li>• Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí (6)</li> <li>• Me siento agotado por el trabajo (8)</li> <li>• Me siento frustrado por mi trabajo (13)</li> <li>• Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro (14)</li> <li>• Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés (16)</li> <li>• En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades (20)</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia (5)</li> <li>• Creo que me comporto de manera</li> </ul>

	personal (sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo y hacia los demás) Maslach y Jackson (1986)	realización personal, índice de la presencia del síndrome de burnout.	Despersonalización.	<p>más insensible con la gente desde que hago este trabajo (10)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente (11)</li> <li>• Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio (15)</li> <li>• Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas (22)</li> </ul>
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos (4)</li> <li>• Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos (7)</li> <li>• Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros (9)</li> <li>• Me encuentro con mucha vitalidad (12)</li> <li>• Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos (17)</li> <li>• Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos (18)</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo (19)</li> <li>• Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo (21)</li> </ul>
--	--	--	--	---

Aplicación de la escala de Likert con 0:nunca; 1:alguna vez al año o menos; 2:una vez al mes o menos; 3:algunas veces al mes; 4: una vez por semana; 5: algunas veces por semana;6: todos los días

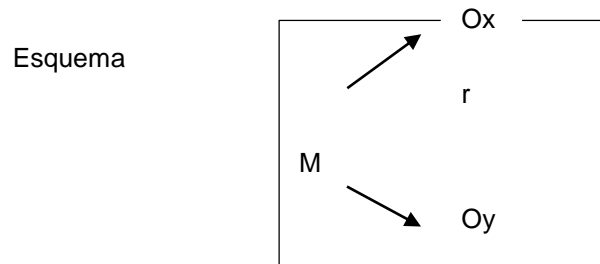


VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONA L	DIMEN- SIONES	ÍTEMS
Patrón de conducta Tipo A	Se toma la definición de Blumenthal (1985,) quien señala que el patrón de conducta Tipo A, es un conjunto de respuestas caracterizadas por la hostilidad, agresividad, competitividad y sentido de urgencia.	Puntuaciones obtenidas en el inventario de Autoreporte de conducta Tipo A de Blumentha (1985) de 21 adjetivos que describen la conducta Tipo A, las personas deben indicar el grado de identificación con los adjetivos, en un rango que va desde 1 Nunca es cierto hasta 7 Siempre es cierto.  Siendo los puntajes altos índice de un Patrón de Conducta Tipo A	Conducta Tipo A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico(1)</li> <li>• Franco(4)</li> <li>• Seguro de sí mismo(5)</li> <li>• Agresivo(8)</li> <li>• Rápido(9)</li> <li>• Enérgico(12)</li> <li>• Emprendedor(13)</li> <li>• Testarudo(16)</li> <li>• Tenso(17)</li> <li>• Entusiasta(19)</li> <li>• Irritable(20)</li> <li>• Ambicioso(22)</li> <li>• Dominante(23)</li> <li>• Asertivo(24)</li> <li>• Discutidor(26)</li> <li>• Sensible(27)</li> <li>• Bullicioso(30)</li> <li>• Egoísta(31)</li> <li>• Hablador(34)</li> <li>• Sociable(35)</li> <li>• Vigoroso(38)</li> </ul>

Aplicación de la escala de Likert con 1: nunca es cierto; 2: casi nunca es cierto; 3: algunas veces no es cierto; 4: no es cierto ni falso; 5: algunas veces es cierto; 6: casi siempre es cierto; 7: siempre es cierto

### 1.1 De investigación

El presente trabajo de investigación no experimental, corresponde a un estudio de tipo correlacional- transversal. Este diseño describe la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Por lo tanto, este diseño puede limitarse a establecer relaciones entre variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2016).



Leyenda

M: Docentes de una institución educativa estatal del distrito de La Esperanza

Ox: Síndrome de Burnout

Oy: Patrón de conducta Tipo A

r : Relación entre síndrome de burnout y patrón de conducta tipo a en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza

### 1.2 Unidad de estudio

Un profesor del nivel primario de una institución educativa estatal del distrito de La Esperanza

### 1.3 Población

El presente estudio estuvo constituido por un total de 423 profesores de nivel primario pertenecientes a siete instituciones educativas estatales

#### 1.4 Muestra (muestreo o selección)

Se obtuvo mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple estratificado, la cual estará constituida por 202 docentes que trabajan en una institución educativa estatal. Es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n: muestra

N: número de la población

Z: nivel de confianza 1.96

e: nivel de error 0.05

p: variabilidad positiva 0.50

q: variabilidad negativa 0.50

• **Criterios de Inclusión:**

- Profesores del nivel primario de una institución educativa estatal
- Profesores entre los 27 y 73 años
- Profesores que participen voluntariamente
- Profesores que tengan como mínimo 5 años de experiencia en docencia laborando en la institución educativa.

• **Criterios de Exclusión:**

- Profesores que no deseen participar voluntariamente con la investigación.
- Cuestionarios que no fueron llenados correctamente.
- No se han considerado los legajos de los profesores.

TABLA 1

*Características de los docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza*

Características		n <sub>o</sub>	%
Edad	Adulto Joven	25	12.4
	Adulto Maduro	176	87.1
	Adulto Mayor	1	0.5
Sexo	Femenino	149	73.8
	Masculino	53	26.2
Estado Civil	Soltero	46	22.8
	Casado	143	70.8
	Conviviente	7	3.5
	Divorciado	5	2.5
	Viudo	1	0.5
Años de Servicio	5 a 10 años	27	13.4
	11 a 20 años	61	30.2
	21 a 45 años	114	56.4
<b>Total</b>		<b>202</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de los test

## 1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

- La técnica empleada es la evaluación psicométrica

- **Para recolectar datos**

Se realizó las coordinaciones pertinentes con los directores de los siete colegios estatales de La Esperanza para la aplicación del instrumento de estudio en los docentes de primaria, se hizo uso de los principios del anonimato, libre participación y confidencialidad, obteniendo así el consentimiento informado.

Una vez establecida la muestra, se procedió a medir a variable Síndrome de Burnout con el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Patrón de Conducta tipo A con el Inventario de Auto reporte de Conducta tipo A de Blumenthal, ubicando a los docentes durante sus horas de clase de lunes a sábado.

Al momento de realizar la resolución de las evaluaciones se indicaron las instrucciones generales de ambos inventarios y se aseguró que los participantes comprendan la forma de responder a cada uno de los ítems.

Tras la calificación de ambos instrumentos aplicados se procedió al vaciado de las respuestas de cada sujeto en una base de datos del programa Excel.

Luego, se aplicó la prueba de normalidad, a fin de determinar el tipo estadístico a utilizar para hallar los resultados planteados en las hipótesis.

Identificando el estadístico a utilizar se estableció la relación entre estas dos variables medidas, para lo cual se usó el programa SPSS. Los resultados se expusieron en tablas con formato académico a fin de brindar un análisis detallado de los resultados.

(Tabla n° 4)

- **Procedimientos**

Para ello se siguió los siguientes pasos:

- Se realizó las coordinaciones pertinentes con los directores de las siete instituciones educativas estatales del distrito de La Esperanza.
- Se aplicó los instrumentos a los profesores pertenecientes a las siete instituciones educativas estatales, en un promedio de 40 encuestas por día hasta completar el total de participantes a ser evaluados.
- Estos procesos se realizaron ubicando a los profesores en sus horas de clase de lunes a sábado. Al momento de realizar la resolución de las evaluaciones se indicaron las instrucciones generales de ambos inventarios y se aseguró que los participantes comprendan la forma de responder de cada uno de los ítems.

- Para la aplicación de los instrumentos se hizo uso de los principios del anonimato, libre participación y confidencialidad, utilizando el consentimiento informado. (Anexo n. ° 5)
- El procesamiento de la información se realizó mediante la aplicación del paquete estadístico SPSS 21 para hallar los estadísticos descriptivos e inferenciales respectivamente. A su vez se realizó el análisis de fiabilidad de cada una de las pruebas mediante la fórmula estadística de Alpha de Cronbach, del mismo modo, se hallaron los coeficientes de consistencia interna de cada una de las variables.

### 1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

La técnica utilizada fue la evaluación psicológica, a su vez, se emplearon dos instrumentos:

#### Instrumento: Inventario de burnout de Maslach (MBI) FORMA Ed.

##### a) Ficha Técnica:

- **Nombre:** Inventario de burnout de Maslach (MBI) FORMA Ed.
- **Autor:** Christina Maslach y Susan E. Jackson
- **Finalidad:** Evaluación de tres variables del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
- **Aplicación:** Individual y colectiva, adultos.
- **Tiempo** aproximado de aplicación: 10 a 15 minutos.

b) **Validez:** Dado que la prueba tiene su origen inglés y una traducción española, Fernández (2002) procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística, utilizando para ello el criterio de jueces a fin de garantizar que el instrumento corresponda al contexto. Esta validez fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces, para ello se entregó el instrumento con las correspondientes definiciones operacionales de cada área a un grupo de nueve jueces para que de forma independiente evaluaran si los ítems correspondían o no al universo de contenido del cual se asumió que provenían, para cuantificar los hallazgos se aplicó el coeficiente V de Aiken, los resultados valorados entre 0.89 y 1.0, los cuales indican que los ítems alcanzan el nivel adecuado de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido.

También se estudió la validez de constructo, por medio del método intraprueba, efectuándose el análisis factorial confirmatorio de manera que se trató de establecer si los tres factores obtenidos en la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Los resultados alcanzados en la tabla 25 permiten observar que el modelo de tres factores alcanzan mejores resultados que el modelo

independiente, de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado (47.01) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI = 0.98 y AGFI = 0.95) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto el inventario burnout de Maslach presenta validez de constructo. (Anexo n. ° 1)

- c) Confiabilidad:** Así mismo en el Perú Manuel Fernández Arata (2002) sometió esta escala a una confiabilidad, en una muestra de 264 docentes de nivel primario en Lima, evidenciando tener un índice de confiabilidad de 0.745.
- d) Normas de calificación:** El MBI está compuesto por 22 ítems divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas respuestas se organizan en una escala tipo Likert de 7puntos. Estos ítems pueden ser resueltos en una escala del 0-6 donde: 0= Nunca, 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana, 6= Todos los días.

El síndrome de Burnout será mediada a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en 1986. Está compuesto por 22 ítems divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas respuestas se organizan en una escala tipo Likert de 7puntos. Estos ítems pueden ser resueltos en una escala del 0-6 donde: 0= Nunca, 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana, 6= Todos los días.

La sub escala de Agotamiento emocional (AE) comprende nueve ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo. La sub escala de Despersonalización (D) comprende cinco ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objetos de atención. La sub escala de Realización Personal (PA) está constituida por ocho ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás (Gil & Peiró, 1997). Los ítems para cada sub escala se definen a continuación:

- Agotamiento emocional que comprende nueve ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20
- Despersonalización con un total de cinco ítems: 5,10,11,15 y 22
- Realización personal que tiene 8 ítems: 4,7,9,12,17,18,19,21

Para el presente estudio la versión de la prueba que se va a utilizar es el Educators Survey (ES) o Maslach Burnout Inventory MBI forma Ed, desarrollada por Maslach,

Jackson y Schwab en 1986 (en Gold Roth, Wright & Michael, 1991), que viene a ser una adaptación para maestros y profesores en la que la palabra “paciente” es sustituida por “alumno”, permaneciendo igual el resto del cuestionario. Gil y Peiró (1997) reportan los estudios de Iwanicki y Schwab (1981) con una muestra de 469 maestros, y Gold (1984, en Gil & Peiró, 1997) con otra muestra de 462 maestros que prueban la validez factorial de esta versión del MBI. Los valores alfa de Cronbach, del primer estudio, fueron: alfa = 0,90 para agotamiento emocional, alfa = 0,76 para despersonalización, y alfa = 0,72 para realización personal en el trabajo. En el segundo estudio los valores fueron 0,88 para agotamiento emocional; 0,74 para despersonalización y 0,72 para realización personal.

### **Instrumento: Inventario de Auto reporte de Conducta tipo A de Blumentha.**

#### **a) Ficha Técnica:**

- **Nombre:** Auto reporte de Conducta tipo A
- **Autor:** Blumenthal, J.A
- **Finalidad:** Evalúa la conducta Tipo A
- **Aplicación:** Individual y colectiva, adultos.
- **Tiempo** aproximado de aplicación: 10 a 15 minutos.

**b) Validez:** La validez del instrumento fue estudiada por Fernández (2002) a través de la validez de constructo, por medio del método intraprueba, efectuándose el análisis factorial confirmatorio de manera que se trató de establecer si los dos factores obtenidos de la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Los resultados que se dan a conocer en la tabla 22 permiten observar que el modelo de dos factores alcanzan mejores resultados que el modelo independiente, de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado (94,14) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI, AGFI) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto el inventario de autorreporte de conducta tipo A de Blumenthal presenta validez de constructo. (Anexo n. ° 2)

**c) Confiabilidad:** En el Perú, Manuel Fernández (2002) utilizó el coeficiente Alfa de Crombach, el cual asciende a 0.777, lo que garantiza que el instrumento permite obtener puntajes confiables.



**d) Normas de calificación:**

La conducta Tipo A será medida a través del Auto reporte de Conducta tipo A , elaborado por Blumenthal, J.A. en 1985. Está compuesto por 38 ítems divididos en dos dimensiones: conducta Tipo A y conducta Tipo B, los cuales pueden ser resueltos en una escala del 1-7, donde: 1 = Nunca es cierto, 2 = casi nunca es cierto, 3 = Algunas veces no es cierto, 4= No es cierto ni falso, 5 = Algunas veces es cierto, 6 = Casi siempre es cierto, 7 = Siempre es cierto. De éstos 21 evalúan la conducta Tipo A y los 7 restantes la conducta Tipo B. Para la presente investigación se tomarán en cuenta aquellos pertenecientes a las variables de estudio, los cuales son: 1, 4, 5, 8, 9, 12, 13, 16, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 30, 31, 34, 35 y 38.

Se hizo un análisis de ítems, permitiendo apreciar que todos los ítems alcanzan correlaciones significativas, notándose además que dichos valores oscilan entre 0.20 y 0.49, lo que permite retener todos los ítems de la prueba.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

TABLA 2

*Nivel de síndrome de burnout en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza*

Nivel de Síndrome de Burnout por Dimensiones		n <sub>o</sub>	%
Agotamiento	Bajo	68	33.7
	Medio	75	37.1
	Alto	59	29.2
Despersonalización	Bajo	83	41.1
	Medio	63	31.2
	Alto	56	27.7
Realización	Bajo	69	34.2
	Medio	71	35.1
	Alto	62	30.7
<b>Total</b>		<b>202</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de los test

En esta tabla 1, encontramos que en los docentes de las Instituciones educativas estatales de La Esperanza se caracterizan de acuerdo a las sub escalas de Burnout por presentar un nivel bajo de despersonalización, representado por un 41.1%, un nivel medio de agotamiento emocional, con un 37.1% y de realización personal, con un 35.1%.

TABLA 3

*Nivel de patrón de conducta tipo a en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza*

<b>Nivel de Patrón de Conducta Tipo A</b>	<b>n<sub>o</sub></b>	<b>%</b>
Bajo	59	29.2
Medio	92	45.5
Alto	51	25.2
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de los test

En la tabla 2, encontramos que los docentes de las Instituciones educativas estatales de La Esperanza presentan una tendencia media a presentar conducta Tipo A, representado por el 45.5%.

TABLA 4

*Contrastación de hipótesis - prueba de correlación de spearman entre síndrome de burnout y patrón de conducta tipo a en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza*

Síndrome de Burnout por Dimensiones		Patrón de Conducta Tipo A
Agotamiento	Correlación	0.116
	Probabilidad	0.099
	Significancia	No significativo
Despersonalización	Correlación	0.170*
	Probabilidad	0.016
	Significancia	Significativo
Realización	Correlación	0.079
	Probabilidad	0.263
	Significancia	No significativo

Fuente: Información obtenida de los test

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 4, se observan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, la misma que evidencia la existencia de una correlación significativa ( $p < 0,05$ ), directa de grado débil entre la subescala de Despersonalización y la tendencia a presentar Conducta Tipo A en docentes de las Instituciones educativas estatales de La Esperanza.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

En el presente estudio, no se halló relación entre el síndrome de Burnout y el patrón de conducta A, Sin embargo, sí existe únicamente correlación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout con el patrón de conducta tipo A.

Del mismo modo, la no relación entre las variables de estudio en la presente investigación, contradice los hallazgos obtenidos por Raya, Moriana, Herruzo (2010), quienes sí encontraron correlación entre ambas. Sin embargo, debe comprenderse que cada país, población y la realidad docente, cambiará de acuerdo al contexto, por lo tanto, no son los resultados generalizables a toda norma porque, coexisten docentes con síndrome de burnout y aquellos, con el patrón de conducta A, sin que ello, signifique que ambas variables, tengan una asociación entre sí. Por ende, es indispensable realizar un análisis para lograr comprender las variables y la razón por la cual, estas no se relacionan.

Empezando con el análisis del patrón de conducta A, el cual, es definido como un síndrome de tipo conductual o estilo de vida caracterizado por una competitividad extrema, patológica y excesiva, generando que el individuo se convierta en una persona que compite con suma agresividad, impaciencia, intranquilidad, manteniéndose en un estado de alerta constante, generando tensión corporal, bajo presión por el tiempo de forma constante, percibiéndose que está a prueba de forma continua (Otero, 2015).

Acorde a dicha variable, se estableció que en la presente investigación, un 74,7% presenta en niveles medios y bajos un patrón de conducta tipo A, lo cual revela, que la gran mayoría, no evidencia una conducta extremadamente competitiva, pues tan solo un 25.2% presenta un nivel alto, sin embargo, ello no significará, el desatender dicha problemática. Porque, en La región La Libertad, lugar donde se generó la presente tesis, existe una constante y dura competencia por las plazas laborales o para mantenerse en ellas, porque, para el año 2018, 8000 docentes lucharían por cubrir escasamente 717 vacantes de ascenso en el departamento de La Libertad, esto, no solo motiva la competencia constante, sino puede incentivar a que la competitividad se convierta en una obsesión, por la inseguridad e inestabilidad laboral, a la cual, se enfrentan miles de docentes en estos días, ello afectaría duramente la calidad de la enseñanza, considerándose que las escuelas estatales, representan más del 70% de centros educativos en todo el Perú (La Industria, 2017).

Por otro lado, con lo que respecta a, la variable síndrome de Burnout, la cual, es un término ligado hacia el área de salud mental- laboral, es una problemática psicológica, que se divide en tres dimensiones, las cuales, son: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización (Maslach y Jackson, 1968) así como, su relación con el patrón de conducta A.

Seguidamente, examinando las dimensiones del síndrome de Burnout, el primero en analizarse es el agotamiento emocional, el cual, en relación con el patrón de conducta Tipo A, no se halló asociación, a pesar que se establece que el docente a nivel del Perú, desempeña una profesión con un elemento elevado de compromiso, además de estar expuestos a una invariable y ardua competencia por puestos laborales o por permanecer o durar en ellos (Arias, 2013).

A la par, el esfuerzo vital realizado por muchos profesores, en la gran mayoría de las veces, no es valorado adecuadamente, ni se ve recompensado mínimamente a nivel salarial, social, profesional, ni político, los resultados en la indagación actual, demuestran que una mayoría de 71% con niveles bajos y medios en desgaste emocional, lo cual, evidencia que a pesar de la realidad nacional adversa, dicho desgaste emocional esperable, no se da en la gran mayoría, a escalas altas. Además al no existir relación con el patrón de conducta A, es posible deducir que el desgaste emocional no es generado ni asociado a una competitividad excesiva entre docentes, sino a muchos otros elementos (Arias, 2013).

Del mismo modo, que una amplia mayoría no haya puntuado alto en desgaste emocional, genera una confrontación con la realidad, en la que viven los docentes de escuelas estatales en el Perú, como lo es un trabajo de 7 horas pedagógicas de 45 minutos, empero, las horas de preparación de clases que realizan en sus hogares, no son reconocidas en la inmensa mayoría de las veces (La República, 2016).

A pesar de, lo duro que resulta: la inconformidad, cansancio, desmotivación, desgano, desinterés, frustración u otros factores que desencadenan un agotamiento emocional, ello no está relacionado al patrón de conducta A, sino a otros componentes, como la conformidad aprendida, lo cual, no refiere que el docente, disfrute del hartazgo o desgaste emocional o se sienta satisfecho con ello, sino que se acostumbra a tolerarlo, considera no poseer otras alternativas de solución y genera formas de justificar, aprender a vivir con tensión afectiva permanentemente, es decir, el sufrimiento emocional, se hace soportable para poder lidiar con la carga profesional por años, es un mecanismo de afrontamiento dañino pero, evidente en muchos trabajadores, quienes empiezan a priorizar otras áreas de su desarrollo personal, como la subvención económica para sostener a sus familiares, siendo muchas veces esta, uno de los motivos, por los cuales, mantienen un trabajo, pese a sentir el desgaste emocional permanente (Colino y Pérez, 2015).

Seguidamente, con el análisis de investigación, no existe relación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout con patrón de conducta tipo A, lo cual indicaría que, un docente no requiere ser incentivado por una competencia desmedida para que ello, le genere un cambio notorio en su realización como ser humano. A pesar que, un 70% expresó sentirse medianamente o poco realizados en relación a su labor, este alto porcentaje de docentes que no han alcanzado un nivel alto de satisfacción con su profesión, no está ligado al patrón de conducta A, es decir la competencia obsesiva con los demás.

Por consiguiente, existen diversas motivaciones para que un docente logre la autorrealización, para muchos de ellos, consistirá en el recibir capacitaciones constantes, mayores incentivos económicos, probabilidades de ascensos, reconocimiento social, sin embargo, el preocupante hecho de poseer un pequeño porcentaje de personas satisfechas con la labor docente, como lo es un 30%, evidenciará que no se están dando las condiciones necesarias para promover la realización, como un propósito más alcanzable, por ende, no se está incentivando, ni se están brindando las facilidades, para que un docente, pueda gozar de plenitud y felicidad en su labor (Colino y Pérez, 2015).

En adición, es de suma importancia señalar, que la realización personal, es un logro individual y subjetivo, puesto que, cada ser humano, maneja un sistema de valores y de metas por alcanzar, también, es deber de cada individuo lograr realizarse. Sin embargo, muchas veces, se deja de lado, que un país y su gobierno, son grandes responsables de otorgar todas las disposiciones para que cada docente pueda desarrollarse lo más plenamente posible, generando leyes que así lo garanticen, en el progreso laboral, porque, se buscará que mediante, el esfuerzo generado por el trabajo a lo largo del tiempo, un docente pueda realizarse a nivel económico, familiar y adquiera habilidades emocionales que les permitan hacer frente a la sociedad, (Colino y Pérez, 2015).

No obstante, cuando las condiciones laborales son precarias, poco transparentes, no respetadas, o el desarrollo material de una nación, se antepone a los de la salud mental de sus integrantes, es cuando, se propicia la aparición de trastornos afectivos ligados al mundo ocupacional, como el síndrome de burnout, el cual, es un hecho cada vez más frecuente a nivel global (Colino y Pérez, 2015).

Lamentablemente, la actuación ante dicha problemática, no suele ser la más acertada en muchos gobiernos de diversos países, porque se percibe a quienes, generan protestas o reclamos para solicitar mejores condiciones de trabajo, como enemigos, subversivos o amenazas hacia el orden establecido, en vez, de optar por el diálogo, es este hecho, uno de las mayores problemáticas de los docentes peruanos y de su difícil tarea de conseguir lograr la realización personal (La República, 2016).

Continuándose, con el análisis de las dimensiones del síndrome Burnout, se halló relación estadísticamente significativa entre la dimensión despensalización, con el patrón de conducta tipo A, esta dimensión refiere a una actitud negativa de los docentes, por no brindar un adecuado trato a los educandos, generándoles un maltrato, creando conflictos a nivel institucional (Colino y Pérez, 2015).

Asimismo, al establecer una relación entre despensalización y patrón de conducta A, significa que los docentes, que están preocupados de forma patológica y obsesiva por competir, con el fin primordial de superar a los demás, o desestimar el esfuerzo ajeno, propiciarán a su vez, el trato negativo, hostil y desfavorable hacia quienes se destina su labor, es decir, estudiantes y padres de familia (Otero, 2015).

No obstante, es de vital relevancia separar lo que es la competencia profesional, con el patrón de conducta A, puesto que, un individuo puede ser competitivo de forma adecuada, buscando dar el mayor esfuerzo posible para optar lograr los mejores beneficios para sí mismo y la comunidad, por consiguiente, un docente con características competitivas, será de gran soporte, sin embargo un profesor con un patrón de conducta tipo A, optará de forma compulsiva generar elogios y superar a los demás, con el fin de satisfacer su ego, no buscando el bienestar de los estudiantes, o el prestigio de la institución, al mismo tiempo, de propiciar confrontaciones. Consecuentemente, un docente con dicho patrón de comportamiento, no brindará aspectos positivos hacia la institución en la cual labora (Otero, 2015).

A su vez, para algunos autores, a más años de trabajo en un centro educativo, mayor probabilidad de incentivar una despersonalización en el colaborador, cuando, las condiciones de empleo no sean las más adecuadas o el individuo aprenda a adaptarse a ellas, a pesar que esto no favorezca su desarrollo personal. En esta investigación, más del 50% de los docentes, presentó entre 21 a 45 años de labor, sin embargo un 72.3%, que conforman la gran mayoría, presente entre niveles bajos y medios de despersonalización.

Por lo tanto, es posible esclarecer, que más años de servicio no afectarán o propiciarán una actitud de maltrato hacia los demás, porque, los docentes se han adaptado a su ritmo de trabajo y al reto de lidiar en aulas con más de 30 alumnos, que es una realidad muy frecuente en escuelas estatales del Perú, por ello, podrán desarrollar estrés, desgaste, frustración, pero no necesariamente una actitud hostil y ruda ante los estudiantes (Otero, 2015).

En contraste, los docentes con mucha experiencia que conforman el 27,7% con alta puntuación en despersonalización, reflejará, que la gran parte de los años de servicio prestados, los han vivido de forma negativa, y en vez, de decidir mejorar o potenciar sus habilidades, han buscado conservar una actitud poco asertiva y con escasas intenciones de mejorar, para ellos, el ejercicio profesional, no representaría, un incentivo o una prioridad, generalmente, suelen ser individuos con una baja o nula vocación de servicio, así como deficiente inteligencia emocional( Otero, 2015).

Lamentablemente, una de las predominantes desventajas de la presente indagación, radica en el hecho que el síndrome de burnout es un tema psicológico, ampliamente estudiado, a diferencia del patrón de conducta tipo A, el cual, ha sido muy escasamente examinado en el Perú y a nivel local, todo ello, genera un desbalance de información entre ambas variables, porque no existen suficientes estudios sobre dicha variable en la localidad de Trujillo con población docente, que permita comparar resultados y enriquecer la indagación, pese a las limitaciones ha sido posible esclarecer muchas dudas.

Finalmente, es de vital importancia resumir, que no existe relación alguna entre el síndrome de burnout y el patrón de conducta tipo A, a su vez, ambas variables sí pueden estar presentes independientemente una de la otra, sin que ello, refiera que se asocian, además, entre las dimensiones del síndrome, tanto en desgaste emocional, realización personal y despersonalización,



han predominado, en gran mayoría niveles medios y bajos, a la par, únicamente existe relación entre despersonalización y patrón de conducta tipo A.

## CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación se han llegado a las siguientes conclusiones:

- Se logró el objetivo general de la investigación, al establecer una nula relación entre el síndrome de burnout y el patrón de conducta tipo A en docentes de colegios estatales de la Esperanza, lo cual refiere que la competencia excesiva o patológica, no necesariamente propiciará la aparición de un síndrome de burnout.
- Se demostró que la mayoría de docentes que fueron evaluados, manifestaron niveles no altos en la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout, puesto que se observó que 37.1% se ubicaron en un nivel medio y 33.7% un nivel bajo, por lo tanto se deduce que a pesar de las condiciones adversas que enfrenta un maestro en el Perú, el desgaste emocional no es una característica predominante en esta población.
- Se evidenció que la mayoría de docentes evaluados, revelaron niveles bajos en la dimensión despersonalización de la variable síndrome de Burnout, porque un 41.1% se ubicaron en un nivel bajo, por lo tanto se establece que a pesar de la dureza de las condiciones laborales del docente, ello no les motiva a llegar a desarrollar una actitud hostil hacia los estudiantes y padres de familia.
- Se evidenció que la mayoría de docentes que fueron examinados, mostraron niveles poco óptimos en la dimensión realización personal, de la variable síndrome de Burnout, por lo que se evidencia que 34.2% se ubicaron en un nivel bajo, y 35.1 en uno medio, por lo tanto se concluye que los docentes de dicha población, no están altamente satisfechos con su trabajo.
- Se halló relación estadísticamente significativa únicamente entre la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout y el patrón de conducta tipo A, lo cual indica que las personas que poseen un síndrome de burnout pueden ser propensas a desarrollar conductas hostiles y agresivas hacia las personas que son objeto de su servicio, como alumnos y docentes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda generar un Sistema de Gestión Integral del Capital Humano de los docentes, con el fin, de garantizar la realización de evaluaciones periódicas que permitan identificar rápidamente señales de estrés laboral, síndrome de burnout y el patrón de conducta tipo A, con el propósito de intervenir tempranamente.
- Se recomienda ejecutar un análisis de las condiciones externas de trabajo del docente en la escuela primaria, en especial aquellas a las cuales, los educadores evaluados consideran son estresantes, con el fin de elaborar un sistema de acciones de reestructuración organizacional que permitan alterar estos procesos y prevenir su aparición.
- Se recomienda introducir el tema del síndrome de burnout y el patrón de conducta tipo A, en capacitaciones o en los programas de formación profesional docente, para que estos, reconozcan sus síntomas, causas, consecuencias y estrategias para afrontarlos.
- Se recomienda los maestros de educación, asistan a charlas y conferencias sobre temas que aborden la salud mental en las escuelas y prevención de riesgos psicosociales.
- Se recomienda realizar investigaciones de corte cuantitativo, cómo entrevistas de profundidad, empleando el método, de recolección de información colectiva denominada: Focus Group, con el fin de conocer las carencias y reclamos de los docentes hacia la institución, en relación a su estado emocional y salud mental, todo ello, con el fin de prevenir la aparición del síndrome de Burnout o Patrón de Conducta Tipo A, a futuro.
- Se recomienda determinar normas dentro de los centros educativos, entre personal docente y directores, de asistencia periódica a consulta y consejería psicológica, con el fin de mejorar habilidades emocionales, así como aprender a canalizar el estrés y evitar la tendencia a la competitividad excesiva.

## REFERENCIAS

- Arias, W. &. (20 de Enero de 2013). *Síndrome de Burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa*. Educación, 22(42), 53-61.
- América Tv. (Agosto, 28,2017). Huelga de profesores: esta fue la duración de las últimas manifestaciones. Recuperado de <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/huelga-profesores-esta-fue-duracion-ultimas-manifestaciones-n289680>
- Bermúdez, J. Pérez, A. Ruiz, J. Sanjuán, P. y Rueda, B. (2012). *Psicología de la personalidad*. Madrid: UNED.
- Cisneros, I. & Druet, N. (2014, Junio). *Bienestar emocional en los profesores*. Educación y Ciencia, 3(42), pp. 8-16.
- Colino, N., & Pérez de León, P. (2015). *El síndrome de burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo*. Ciencias Psicológicas 9(1): 27 - 41
- Diario Uno. (Julio, 6, 2014). *Maestros: Queridos pero mal pagados*. Recuperado de <http://diariouno.pe/2014/07/06/maestros-queridos-pero-mal-pagados/>
- Diario Gestión.( Septiembre, 7, 2016) *Los países de Latinoamérica que mejor y peor le pagan a sus profesores*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/paises-latinoamerica-que-mejor-y-peor-le-pagan-sus-profesores-2169578>
- El Comercio (Marzo, 9, 2015) *El 70% de colegios requiere intervención en infraestructura*. Recuperado de <http://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/minedu-ano-escolar-70-colegios-requiere-intervencion-infraestructura-noticia-1796309>
- El comercio ( 23, Abril, 2015) *¿Por qué el peruano es el menos satisfecho con escuela pública?* Recuperado de <http://elcomercio.pe/politica/actualidad/peruano-satisfecho-escuela-publica-384208>
- Fernández, A. (2002). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Fondo de desarrollo.
- Gil, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Psicología Científica,1(1), 1-5.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.) México DF: McGraw Hill.

- Hermosa, A. (2006). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria*. Revista Colombiana de Psicología, 6(15), 81-89.
- La Industria, (23, septiembre, 2017) *8 mil docentes lucharán por cubrir 717 vacantes de ascenso*. Recuperado de: <http://www.laindustria.pe/detallenoticias.php?codarticulo=11990>
- La República, (15, Octubre, 2016). *Profesores trabajan al mes 48 horas adicionales a su labor en el aula*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/sociedad/980994-profesores-trabajan-al-mes-48-horas-adicionales-a-su-labor-en-el-aula>
- León, León, Cantero. (2013). *Prevalencia y Factores Predictivos del Burnout en docentes de la enseñanza pública: El papel del género*. Ansiedad y Estrés, 19 (1), 11-25.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986) *MBI Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Universidad de California
- Napione, M. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Núñez, L. (2010). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en el profesorado de educación básica de una zona andina del Perú*. Huaraz: Comercio de Investigación económica y social.
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Raya, Moriana & Herruzo. (2010). *Relación entre el Síndrome de Burnout y el Patrón de conducta Tipo A en profesores*. Ansiedad Y Estrés, 16(1), 61-70.
- Sahili, L. & Kornhauser, S. (2010). *Burnout en el colectivo docente*. México :EPCA.
- Sahili, L. (2010). *Psicología para el docente*. México D. F : Trillas.
- Sánchez, L. (27 de Mayo de 2013). *Resiliencia y Síndrome de burnout en el personal d la unidad de cuidados intensivos del hospital del Cabueños de Gijon*. Oviedo: España.
- Soto. (2012). *Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector callao*. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_SotoValdivia\\_Niveles-del-s%C3%ADndrome-de-burnout-en-profesoras-de-educaci%C3%B3n-inicial-sector-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_SotoValdivia_Niveles-del-s%C3%ADndrome-de-burnout-en-profesoras-de-educaci%C3%B3n-inicial-sector-Callao.pdf)

Torres, F. & Chávez, P. (2015) *Síndrome de Burnout en docentes de educación primario de las instituciones estatales del distrito de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Juan Mejía Baca

Yslado, N. N. (2010). Diagnóstico y programa de Intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia. *Revista de Investigación en Psicología*,13(1), 151-162.

## ANEXOS

### ANEXO n. ° 1

#### Inventario de Maslach

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que es correspondiente, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5

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

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

## ANEXO n ° 2



### **Ficha técnica del Inventario de burnout de Maslach (MBI) FORMA Ed.**

- **Nombre:** Inventario de burnout de Maslach (MBI) FORMA Ed.
- **Autor:** Christina Maslach y Susan E. Jackson
- **Finalidad:** Evaluación de tres variables del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
- **Aplicación:** Individual y colectiva, adultos.
- **Tiempo** aproximado de aplicación: 10 a 15 minutos.
- **Validez:** Dado que la prueba tiene su origen inglés y una traducción española, Fernández (2002) procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística, utilizando para ello el criterio de jueces a fin de garantizar que el instrumento corresponda al contexto. Para cuantificar los hallazgos se aplicó el coeficiente V de Aiken, los resultados valorados entre 0.89 y 1.0, los cuales indican que los ítems alcanzan el nivel adecuado de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido.  
  
También se estudió la validez de constructo, por medio del método intraprueba, efectuándose el análisis factorial confirmatorio de manera que se trató de establecer si los tres factores obtenidos en la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Los resultados alcanzados en la tabla 25 permiten observar que el modelo de tres factores alcanzan mejores resultados que el modelo independiente, de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado (47.01) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI = 0.98 y AGFI = 0.95) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto el inventario burnout de Maslach presenta validez de constructo.
- **Confiabilidad:** Así mismo en el Perú Manuel Fernández Arata (2002) sometió esta escala a una confiabilidad, en una muestra de 264 docentes de nivel primario en Lima, evidenciando tener un índice de confiabilidad de 0.745.
- **Normas de calificación:** El MBI está compuesto por 22 ítems divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas respuestas se organizan en una escala tipo Likert de 7 puntos. Estos ítems pueden ser resueltos en una escala del 0-6 donde: 0= Nunca, 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana, 6= Todos los días.

El síndrome de Burnout será mediada a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en 1986. Está compuesto por 22 ítems divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas respuestas se organizan en una escala tipo Likert de 7 puntos. Estos ítems pueden ser resueltos en una escala del 0-6 donde: 0= Nunca, 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana, 6= Todos los días.

La sub escala de Agotamiento emocional (AE) comprende nueve ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo. La sub escala de Despersonalización (D) comprende cinco ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objetos de atención. La sub escala de Realización Personal (PA) está constituida por ocho ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás (Gil & Peiró, 1997). Los ítems para cada sub escala se definen a continuación:

- Agotamiento emocional que comprende nueve ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20
- Despersonalización con un total de cinco ítems: 5,10,11,15 y 22
- Realización personal que tiene 8 ítems: 4,7,9,12,17,18,19,21

### ANEXO n ° 3

### Inventario de autorreporte tipo A de Blumenthal

A continuación se presenta un conjunto de 38 adjetivos que nos permiten conocer cómo cree Ud. Que lo describen; para ello debe evaluar cada adjetivo utilizando la siguiente escala:

Nunca es cierto	1
Casi nunca es cierto	2
Algunas veces no es cierto	3
No es cierto ni falso	4
Algunas veces es cierto	5
Casi siempre es cierto	6

Trate de darnos su opinión acerca de usted mismo, para ello debe contestar a todos los adjetivos poniendo un aspa (x) sobre el número que corresponda.

Soy:

1. Dinámico	1	2	3	4	5	6	7
2. Idealista	1	2	3	4	5	6	7
3. Tranquilo	1	2	3	4	5	6	7
4. Franco	1	2	3	4	5	6	7
5. Seguro de sí mismo	1	2	3	4	5	6	7
6. Colaborador	1	2	3	4	5	6	7
7. Pacífico	1	2	3	4	5	6	7
8. Agresivo	1	2	3	4	5	6	7
9. Rápido	1	2	3	4	5	6	7
10. Servicial	1	2	3	4	5	6	7
11. Calmado	1	2	3	4	5	6	7
12. Enérgico	1	2	3	4	5	6	7
13. Emprendedor	1	2	3	4	5	6	7
14. Poco realista	1	2	3	4	5	6	7
15. Sosegado	1	2	3	4	5	6	7
16. Testarudo	1	2	3	4	5	6	7
17. Tenso	1	2	3	4	5	6	7

18. Inestable	1	2	3	4	5	6	7
19. Entusiasta	1	2	3	4	5	6	7
20. Irritable	1	2	3	4	5	6	7
21. Informal	1	2	3	4	5	6	7
22. Ambicioso	1	2	3	4	5	6	7
23. Dominante	1	2	3	4	5	6	7
24. Asertivo	1	2	3	4	5	6	7
25. Astuto	1	2	3	4	5	6	7
26. Discutidor	1	2	3	4	5	6	7
27. Sensible	1	2	3	4	5	6	7
28. Pretencioso	1	2	3	4	5	6	7

## ANEXO n ° 4

### Ficha técnica del Inventario de Auto reporte de Conducta tipo A de Blumentha.

- **Nombre:** Auto reporte de Conducta tipo A
- **Autor:** Blumenthal, J.A
- **Finalidad:** Evalúa la conducta Tipo A
- **Aplicación:** Individual y colectiva, adultos.
- **Tiempo** aproximado de aplicación: 10 a 15 minutos.
- **Validez:** La validez del instrumento fue estudiada por Fernández (2002) a través de la validez de constructo, por medio del método intraprueba, efectuándose el análisis factorial confirmatorio de manera que se trató de establecer si los dos factores obtenidos de la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Los resultados que se dan a conocer en la tabla 22 permiten observar que el modelo de dos factores alcanzan mejores resultados que el modelo independiente, de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado (94,14) que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI, AGFI) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto el inventario de autorreporte de conducta tipo A de Blumenthal presenta validez de constructo.
- **Confiabilidad:** En el Perú, Manuel Fernández (2002) utilizó el coeficiente Alfa de Crombach, el cual asciende a 0.777, lo que garantiza que el instrumento permite obtener puntajes confiables.
- **Normas de calificación:**

La conducta Tipo A será medida a través del Auto reporte de Conducta tipo A , elaborado por Blumenthal, J.A. en 1985. Está compuesto por 38 ítems divididos en dos dimensiones: conducta Tipo A y conducta Tipo B, los cuales pueden ser resueltos en una escala del 1-7, donde: 1 = Nunca es cierto, 2 = casi nunca es cierto, 3 = Algunas veces no es cierto, 4= No es cierto ni falso, 5 = Algunas veces es cierto, 6 = Casi siempre es cierto, 7 = Siempre es cierto. De éstos 21 evalúan la conducta Tipo A y los 7 restantes la conducta Tipo B. Para la presente investigación se tomarán en cuenta aquellos pertenecientes a las variables de estudio, los cuales son: 1, 4, 5, 8, 9, 12, 13, 16, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 30, 31, 34, 35 y 38.

Se hizo un análisis de ítems, permitiendo apreciar que todos los ítems alcanzan alcanzan correlaciones significativas, notándose además que dichos valores oscilan entre 0.20 y 0.49, lo que permite retener todos los ítems de la prueba.

## ANEXO n ° 5

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a los profesores de las instituciones educativas estatales de La Esperanza.

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es evaluar el Síndrome de Burnout y el Patrón de conducta Tipo A.
- El procedimiento consiste en responder uno/dos cuestionarios uno de 22 ítems y el otro de 21 ítems.
- El tiempo de duración de mi participación es de 35 minutos.
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme en participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se me identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sin embargo, se me ha informado que los resultados agrupados de manera conjunta con los demás participantes serán publicados en la tesis para obtener la licenciatura, sin que mi nombre se revele. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro potencial para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Puedo contactarme con Karla Rodríguez mediante correo electrónico, llamada telefónica o visita domiciliaria para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones acepto ser participante de la investigación.

Trujillo, \_\_\_ de Setiembre del 2015

---

Nombre y Apellidos

En caso de alguna duda o inquietud a la participación en el estudio puede dirigirse a la dirección: Mz 51 Lt 32, La Esperanza, llamar al teléfono 989778014 o escribir al correo electrónico carla\_20051@hotmail.com

**Tabla 5**

Estadísticas descriptivas del síndrome de burnout y patrón de conducta tipo a en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza

Variables		Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
	Agotación	0	48	18	10.9
Síndrome de Burnout por Dimensiones	Despersonalización	0	27	5	5.4
	Realización	6	48	39	8.1
Patrón de Conducta Tipo A		48	133	96	13.2

Fuente: Información obtenida de los test

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de kolmogorov smirnov sobre síndrome de burnout y patrón de conducta tipo a en docentes de nivel primario de colegios estatales del distrito de la esperanza*

Variables	Z de Kolmogorov-Smirnov	Probabilidad p	Significancia
Agotamiento	0.077	0.005	Altamente Significativa. Los datos no son normales
Síndrome de Burnout por Dimensiones	Despersonalización	0.191	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Realización	0.156	Altamente Significativa. Los datos no son normales
Patrón de Conducta Tipo A	0.066	0.030	Significativa. Los datos no son normales

Fuente: Información obtenida de los Test

En la tabla 6, se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov sobre el Síndrome de Burnout y Patrón de conducta Tipo A, siendo las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal altamente significativas, con datos no normales.