



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**APOYO SOCIAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES
DE DOS CENTROS EDUCATIVOS DE LIMA**

**PRESENTADA POR
PAMELA ROSA MEDINA ZUÑIGA**

**ASESOR
BENIGNO PECEROS PINTO**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

LIMA – PERÚ

2021



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y

PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SECCIÓN DE POSGRADO

Apoyo Social y Síndrome de Burnout en docentes de dos centros educativos de Lima

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

PRESENTADO POR:

PAMELA ROSA MEDINA ZUÑIGA

ASESOR:

DR. BENIGNO PECEROS PINTO

LIMA-PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, a mi hermano, y a Piero.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por ser mi soporte constante, mejor ejemplo en la vida y fuente de amor infinito. A Piero, por su compañía, apoyo, paciencia y por tanto amor. A Gustavo, por su valiosa amistad y generosidad. Al Dr. Benigno Peceros, por sus enseñanzas, guía, alegría y motivación. A los colegios y al personal docente que participó de esta investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. Antecedentes de Investigación.....	12
1.1.1. Antecedentes Nacionales.....	12
1.1.2. Antecedentes Internacionales.....	12
Bases Teóricas.....	15
1.1.3. Apoyo Social en el trabajo.....	15
1.1.4. Síndrome de Burnout.....	21
1.2. Planteamiento del Problema.....	23
1.2.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	23
1.2.2. Formulación del Problema.....	26
1.3. Objetivos de Investigación.....	26
1.3.1. Objetivo Principal.....	26
1.3.2. Objetivos Específicos.....	26
1.4. Formulación de Hipótesis principal y derivadas.....	27
1.4.1. Variables de Investigación.....	27
1.4.2. Definición Operacional de las Variables.....	27
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	28
2.2. Participantes.....	28

2.3.Medición	31
2.4.Procedimiento	33
2.5.Análisis de datos	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	35
3.1. Análisis de los Datos Sociodemográficos.....	35
3.2. Prueba de Normalidad.....	35
3.3. Contrastación de Hipótesis	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis descriptivo de la población y nivel de enseñanza	28
Tabla 2 Análisis Descriptivo de la muestra según Edad	29
Tabla 3 Análisis Descriptivo de la muestra según Sexo.....	29
Tabla 4 Análisis Descriptivo de la muestra según Nivel de enseñanza	30
Tabla 5 Análisis Descriptivo de la muestra según Años de experiencia.....	31
Tabla 6 Prueba de Kolmogorovov-Smirnov	35
Tabla 7 Análisis de correlaciones entre el apoyo social y las dimensiones del Burnout	36
Tabla 8 Análisis comparativo del apoyo social según sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia.	37
Tabla 9 Análisis comparativo de las dimensiones de burnout según sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia	38

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el apoyo social y el síndrome de Burnout, en donde participaron 201 docentes escolares (hombres 36%) con edades comprendidas entre los 23 y 70 años de edad ($M= 42$, $DE= 10,480$) provenientes de dos instituciones educativas de la ciudad de Lima metropolitana. Se aplicó la Escala de Apoyo Social de la Batería de pruebas UNIPSICO y el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Para el análisis principal del estudio se realizó un análisis de correlación y adicionalmente se examinó las diferencias según el sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia. Se halló relación negativa entre el apoyo social y las dimensiones centrales del síndrome de burnout: agotamiento emocional e indiferencia y una relación positiva con la dimensión eficacia profesional. En cuanto a las diferencias según sexo y nivel de enseñanza, no se encontraron diferencias significativas; sin embargo, sí se hallaron diferencias en ambas variables de estudio respecto a los años de experiencia.

Palabras clave: apoyo social, síndrome de burnout, docentes escolares, relación.

Abstract

The present study aimed to analyze the relationship between social support and Burnout syndrome, in which 201 school teachers participated (36% men) with ages between 23 and 70 years of age ($M = 42$, $SD = 10,480$) from two educational institutions in the metropolitan city of Lima. The Social Support Scale of the UNIPSICO test battery and the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) were applied. For the main analysis of the study, a correlation analysis was performed and, additionally, the differences according to sex, educational level and years of experience were examined. A negative relationship was found between social support and the central dimensions of burnout syndrome: emotional exhaustion and indifference, and a positive relationship with the professional efficacy dimension. Regarding the differences according to sex and level of education, no significant differences were found; however, differences were found in both study variables with respect to years of experience.

Key words: social support, burnout syndrome, school teachers, relationship.

INTRODUCCIÓN

Las demandas laborales actuales en el sector educativo son altas debido a los cambios del mundo contemporáneo en relación con la globalización y las exigencias del Ministerio de Educación por darle respuesta a las necesidades del rubro. Esto ocasiona que los trabajadores tengan mayor tensión a consecuencia de la exigencia que conlleva las modificaciones que se realizan con frecuencia (Salanova, Martínez y Llorens, 2014). Así mismo, a comienzos del siglo XXI, la Organización Mundial de la Salud (OMS), alertó sobre el incremento de las enfermedades asociadas al trabajo, las cuales traen como consecuencias enfermedades físicas y diversos trastornos psíquicos (Sieglin y Ramos, 2007). A raíz de estos cambios en las condiciones laborales se pueden desencadenar diversos malestares en el trabajo, siendo el síndrome de Burnout uno de ellos.

Este síndrome tiene múltiples dimensiones que se manifiestan de diversas maneras, en el cual se puede destacar el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y la pérdida de realización personal (Ortiz et al., 2012).

Diversas investigaciones han confirmado la aparición del síndrome de burnout como una fuerte amenaza en los profesionales que pertenecen al sector educativo, específicamente los docentes (Esteras, Sandín y Chorot, 2016). En nuestro contexto existen muchas investigaciones abordando esta variable en docentes, incluso relacionándolo con otras variables como satisfacción laboral, carga de trabajo, entre otros; sin embargo, a nivel nacional, son pocas las investigaciones dedicadas a mostrar su relación con el apoyo social en el trabajo.

El apoyo social en el trabajo es definido como “la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas. Evalúa el apoyo social ofrecido por la dirección de la organización, por los supervisores directos y por los compañeros, en todos los casos en forma de apoyo emocional y de apoyo técnico” (Gil-Monte, 2016, p.96)

La evidencia científica indica que existe una relación significativa entre el apoyo social en el trabajo y el síndrome de burnout. Jiménez, Jara y Miranda (2012), manifiestan que el apoyo social se asocia de manera inversa con la “experiencia de quemazón” (síndrome de burnout), señalándosele como una variable protectora frente al síndrome, puesto que cuenta con la capacidad de controlar o reducir los efectos del estrés crónico en las personas.

Los docentes se enfrentan a diario a diversos elementos estresores y causantes de agotamiento. Estos elementos están referidos a la carga de trabajo no relacionada con la educación, las conductas disruptivas provenientes de alumnos, la propia percepción del conflicto y la falta de apoyo social (Van Droogenbroeck, Spruyt y Vanroelen, 2014). Así mismo, según Gil-Monte y Peiró (2009), cuando los compañeros en el trabajo, los jefes y el personal administrativo no brindan apoyo social suficiente a sus pares, la probabilidad de la aparición de competencia entre compañeros, deficiencias en la organización laboral, problemas al interior de la organización, y otros factores, tiende a aumentar. Por lo tanto, el apoyo social se convierte en una variable fundamental para que los docentes puedan apaciguar situaciones que generen estrés debido al desarrollo de recursos de tipo emocional, material e informativo, los cuales son brindados por las personas que los rodean (Matud, Caballeira, López, Marrero e Ibañez, 2002)

Por otra parte, conocer el impacto del apoyo social en la aparición del síndrome de burnout va a contribuir en desarrollar acciones preventivas en cuanto al fortalecimiento de las relaciones laborales para incentivar su mejora, conociendo su realidad psicológica e institucional para ejercer de forma adecuada las relaciones interpersonales que se generen a causa de esta labor profesional y disfrutarlas. Se espera que, al conocer los resultados de este estudio, puedan desprenderse mejoras en la calidad de vida laboral de los profesionales docentes, puesto que el inadecuado manejo que el docente realice en sus niveles de estrés laboral, tendrán consecuencias también en su manera de enseñar (Ramírez y Zurita, 2010). La replicabilidad

de estos resultados dará consistencia a las teorías derivadas de la Psicología de la Salud Ocupacional, por ejemplo, la teoría demandas-recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2013).

Por tanto, el presente estudio analiza la relación entre el apoyo social y el síndrome de burnout en docentes de dos centros educativos.

La presente investigación está compuesta por cinco capítulos. El primer capítulo se encuentra referido al Marco Teórico, en donde se relatan los antecedentes de investigación, las bases teóricas y el planteamiento del problema de la investigación. El segundo capítulo describe el Método, en donde se incluye el tipo y diseño de investigación, descripción de la muestra, los instrumentos de medición, el procedimiento para la recogida y análisis de los datos y aspectos éticos de la investigación realizada. El tercer capítulo comprende los Resultados, en donde se encuentra los análisis de correlación y las comparaciones según sexo y nivel de enseñanza. Finalmente, en el cuarto capítulo, se presenta la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedente de Investigación

1.1.1. Antecedentes nacionales.

Gálvez (2020), realizó un estudio con 102 profesores de I.E. de la PNP en Arequipa. El diseño que utilizó fue transversal correlacional y aplicó el Cuestionario MOS de apoyo social y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados hallados indicaron que existe una correlación muy significativa e inversa entre ambas variables, lo que le permitió afirmar que mayores niveles de apoyo social, tanto de la familia como de los compañeros de trabajo y supervisores, reducen la presencia de síndrome de burnout, lo cual tendrá consecuencias positivas en la calidad de vida del docente y en su rendimiento profesional. Las recomendaciones del estudio se dirigieron hacia el apoyo terapéutico para los docentes con relación al manejo del estrés, ansiedad y baja autoestima. Así mismo, se sugirió el fortalecimiento del apoyo social y la comunicación interna dentro del contexto laboral.

1.1.2. Antecedentes internacionales.

Fiorilli, Schneider, Buonomo y Romano (2019) realizaron un estudio con 363 docentes de Italia. Los autores indagaron sobre los posibles efectos diferenciales del apoyo social y realizaron una exploración inicial sobre la posibilidad de búsqueda entre maestros en términos de agotamiento y compromiso laboral en calidad de colegas. El diseño fue transversal- correlacional y, para la recaudación de la información, utilizaron cinco cuestionarios. De acuerdo con los resultados, no encontraron una relación significativa entre el apoyo social percibido (colega o supervisor) y la aparición de burnout; sin embargo, identificaron que el apoyo del supervisor afecta más el agotamiento del docente durante los primeros años del ejercicio profesional.

Finalmente, concluyeron con que el apoyo social puede prevenir el agotamiento, pero impedir el aprendizaje de nuevas estrategias de resolución de problemas en los docentes.

Carlotto y Gonçalves (2017) realizaron una investigación con 250 docentes de Porto Alegre, la cual buscó analizar cómo los estresores laborales como posibles predictores del síndrome de burnout. Utilizaron los siguientes instrumentos: el CESQT-PE- de Gil-Monte (2005) y la Batería UNIPSICO de Gil-Monte (2005) y el diseño fue transversal correlacional. Los autores hallaron que cuando el apoyo social percibido es bajo, menor es el sentimiento de ilusión por el trabajo, lo cual puede desencadenar en burnout. Así

mismo, concluyeron en que cuando los profesores reciben apoyo social de sus supervisores y colegas para enfrentar las dificultades en el trabajo, logran minimizar el sufrimiento emocional y aumentar su autoestima, lo cual genera un incremento de sus habilidades para responder eficazmente a los problemas cotidianos del trabajo.

La investigación realizada por Fiorilli, Albanese, Gabola y Pepe (2016) analizó la relación entre las tres variables en 149 docentes de educación primaria de cinco escuelas diferentes de la ciudad de Italia. Los autores utilizaron el “Emotional competence questionnaire (ECQ)”, el “Maslach Burnout Inventory-Educators Survey (MBI-ES) y el “Social Support Questionnaire”. El diseño de la investigación fue correlacional de tipo transversal. Dentro de los resultados, confirmaron lo mencionado por la literatura, ya que hallaron una relación positiva significativa entre el apoyo social y el síndrome de burnout.

Marengo y Ávila (2016) realizaron un estudio en el cual participaron 235 docentes de Barranquilla. Esta investigación tuvo un diseño de investigación transversal correlacional. Los autores utilizaron el MBI-Ed y el cuestionario MOS y encontraron que la relación entre ambas variables fue significativa, aunque con un poder estadístico discreto. Así mismo, hallaron que las dimensiones de realización personal se asociaron

con formas emocionales (79.6%), sociales e instrumentales de soporte. Por ello, concluyeron que es necesario considerar las redes de apoyo de los docentes como un aspecto relevante para prevenir la aparición de burnout.

Boujut, Dean, Grouselle y Cappe (2016) realizaron una investigación en donde compararon las experiencias de 245 docentes franceses que trabajan con estudiantes diagnosticados con TEA referentes a las variables de estudio. El diseño de investigación fue transversal y correlacional y utilizaron el “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, “The Appraisal of Life Events Scale (ALES)”, “The Questionnaire de Soutien Social Perçu” y “The ways coping checklist revised (WCC)”. Dentro de los resultados encontraron que un grupo de docentes manifestó recibir menos apoyo social de tipo emocional, instrumental, informativo o evaluativo, así como menos apoyo social de los colegas, es decir, el apoyo brindado por parte de los colegas ($b=-.30$; $p=.006$) predijo un menor nivel de despersonalización, por lo tanto, afirmaron que altos niveles de apoyo social contribuyen a la reducción de la aparición del burnout.

Fiorilli, Gabola, Meylan, Curchod-Ruedi, Albanese y Doudin, en el año 2015, realizaron una investigación en la que participaron 275 maestros de educación primaria (140 italianos y 135 suizos). El diseño de la investigación fue comparativo, transversal y correlacional. Los autores utilizaron el Inventario de agotamiento de Maslach, el Cuestionario de competencia emocional y el cuestionario de apoyo social. Respecto a los resultados en ambas muestras (italianas y suizas), encontraron que la insatisfacción con relación al apoyo social percibido tuvo un impacto negativo en todas las dimensiones del agotamiento, lo que les permitió concluir con la evidencia de la importancia que tiene el apoyo social en la profesión docente, carrera que se encuentra en riesgo de agotamiento permanentemente.

El estudio planteado por Sahu y Gupta (2014) fue realizado con 300 maestras (150 casadas y 150 solteras) de la ciudad de Moradabad (La India). El diseño fue transversal y correlacional y utilizaron los siguientes instrumentos: “The Maslach Burnout Inventory (MBI)”, el “Organizational Role Stress Scale (ORS)” y “The Social Support Questuinnaire”. Dentro de los resultados encontraron que el apoyo social no es un predictor significativo de agotamiento para ellas; sin embargo, mayor grado de despersonalización fue encontrada en docentes solteras (.59). Los autores concluyeron que el valor del apoyo social es muy importante ya que los factores estresantes en el lugar de trabajo entre las maestras solteras pueden superarse de manera segura mediante el apoyo social satisfactorio.

1.2. Bases Teóricas

Apoyo Social en el Trabajo

El apoyo social se entiende como todas aquellas conexiones que tiene un individuo con otras personas, las cuales tienen un grado de significancia ya que brindan soporte cuando se necesita y ello influye en el afronte a las situaciones de estrés. El apoyo social es un constructo multidimensional en el cual se integran los tipos de apoyo denominados emocional, instrumental, informacional y evaluativo (House, 1981) y, las fuentes de apoyo, como son la familia, amigos cercanos, vecinos, compañeros de trabajo, comunidad, profesionales (Tardy, 1985).

Al centrarnos en el ámbito trabajo, se han planteado sugerencias para dar una mayor especificidad al constructo principalmente por los resultados contradictorios que se presentaban sobre sus efectos en la aminoración el estrés laboral (Fenlason y Beehr, 1994) en ese sentido, se ha propuesto el constructo de apoyo social en el trabajo el cuál es definido como “el grado en que las personas perciben que su bienestar es valorado por las fuentes de trabajo, tales como los supervisores y la organización más amplia en

la que están integrados y la percepción en que estas fuentes proporcionan ayuda para apoyar este bienestar” (Kossek, Pichler, Bodner y Hammer, 2011, p. 292).

El apoyo social en el trabajo está integrado por el tipo de apoyo instrumental y emocional y por las fuentes de apoyo de los compañeros de trabajo, supervisor y directos de la organización, presentando resultados efectivos en la resolución de problemas vinculados en la organización y la aminoración del estrés laboral y sus derivados (Gil-Monte y Peiró, 1997), cabe precisar que en relación a las fuentes de apoyo, estos pueden ser modificados considerando la estructura jerárquica de la organización.

En los modelos de la salud ocupacional el apoyo social en el trabajo es integrado en los constructos que exploran los recursos laborales (Gil-Monte, 2016). Existen diversas teorías que abordan los mecanismos de acción del apoyo social en la salud; sin embargo, resaltan dos enfoques principales: el del efecto directo y el del efecto amortiguador (Alonso, Menéndez, y González, 2013). El mecanismo del efecto directo hace referencia a que, indistintamente la persona presente diferentes niveles de estrés, el apoyo social favorece en elevar los niveles de salud y, el mecanismo del efecto amortiguador se refiere a que el apoyo social atenúa las reacciones individuales de las consecuencias negativas propias del estrés o de la enfermedad (Brito, Nava, y Juárez, 2015)

- ***Modelo de demandas- control- Apoyo Social***

Karasek (1979) presentó el modelo de Demandas-Control, éste sigue siendo uno de los más importantes en el campo de salud ocupacional por los resultados efectivos de su evaluación. Este modelo ofrece una explicación sobre el desajuste entre la persona y su trabajo mediante la exploración del estrés psicosocial, la motivación y el aprendizaje en el trabajo (Salanova, 2009).

Para comprender el modelo deben tenerse en cuenta el término “demandas” que hace alusión a los estresores en el trabajo, aunque inicialmente Karasek hacía alusión a este

término refiriéndose a la sobrecarga de trabajo cuantitativa (cantidad de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención e interrupciones que la persona tiene en su trabajo), posteriormente se incluirían otras demandas laborales. El control es el grado potencial con el que cuentan los empleados para tener control sobre sus tareas y realizar conductas durante la jornada laboral (Karasek, 1979). Esto significa que cuando hablamos de control, decimos que se encuentra referido a la autonomía que presenta el individuo en su actuar dentro del ámbito laboral.

Considerando la interacción entre ambos conceptos, Karasek (1979) presenta un modelo de predicción basado en que las condiciones de riesgo y no riesgo del trabajador se determinan a partir de la interacción entre los niveles de demanda y control que se exponen en cuatro cuadrantes, en donde se propone la explicación del estrés y del aprendizaje) Alto estrés (Bajo control-Alta demanda- riesgo de enfermedad física), b) Activo (Alto control- Alta demanda y motivación de aprendizaje), c) Poco estrés (Alto control- Bajas demandas) y d) Pasivo (Bajo control- Baja demanda). Es importante explicar que se ha dado una mayor preferencia a la explicación del estrés y en menor medida al aprendizaje para los estudios (Theorell y Karasek, 1996).

Años después, Johnson y Hall (1988) amplían el modelo incorporando la función del apoyo social como recurso laboral en la predicción del estrés y del aprendizaje en el trabajo, por lo tanto, el modelo recibe la denominación demandas-control-apoyo social el cual explica que los puestos con altas demandas y un bajo control pueden ser atenuados cuando existe un elevado apoyo social. Así mismo, un puesto con bajo estrés viene acompañado de altos niveles de control y altos niveles de apoyo social pero con demandas bajas. Respecto al eje de aprendizaje, postula que los puestos activos se relacionarían con demandas altas pero con control y apoyo social suficientes para

hacerles frente. Finalmente, puestos pasivos se relacionaría con bajas demandas laborales pero con buenos niveles de control y apoyo social.

Este modelo recibe críticas debido a su simplicidad y naturaleza estática, en donde los resultados de la investigación no se ajustan a las predicciones que presenta el modelo y, sumado a ello, se debe ampliar los recursos laborales y personales para un mejor entendimiento (Llorens, Libano, y Salanova, 2009). Así mismo, Semmer, Elfering, Jacobshagen, Perrot, Beehr y Boos (2008), mencionaron que el apoyo social puede ir acompañado de significados emocionales negativos de manera explícita o implícita, como por ejemplo, criticar a una persona por necesitar ayuda, lo cual merma el efecto beneficioso del apoyo social y conlleva a una reducción de la autoestima y el bienestar.

Finalmente, Häusser, Mojzisch, Niesel y Schulz-Hardt (2010), hacen referencia a la consistencia de los efectos amortiguadores y directos del modelo, manifestando que en cuanto al efecto amortiguador, solo se ha obtenido apoyos empíricos débiles, lo cual fue mencionado anteriormente por Taris (2006), quién acuñó el término “hipótesis zombie”

para referirse al efecto amortiguador. Sumado a ello, los efectos directos son consistentes cuando se emplean muestras suficientemente grandes.

- ***Teoría de demandas y recursos laborales***

Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) crean el modelo DRL del burnout, argumentando que las demandas y los recursos podían afectar a los dos componentes principales del burnout. En primer lugar, el modelo refiere que afrontar de forma adecuada las altas demandas del trabajo, requiere de altos niveles de energía y, en segundo lugar, propone que los recursos ayudan a los empleados a hacer frente a las influencias negativas del entorno laboral (altas demandas) lo cual los conduce al logro de sus objetivos. Luego, Schaufeli y Bakker (2004), presentaron una versión ampliada y revisada del modelo DRL, la que ya no solo incluía al burnout sino también al

compromiso laboral (engagement). Este modelo revisado contaba con dos hipótesis: 1) la tensión media la asociación entre las exigencias del trabajo y los problemas de salud (la presencia de altas exigencias y bajos recursos conduce a una disminución gradual de la energía mental) y 2) el compromiso medio en la asociación entre los recursos laborales y los resultados positivos (la presencia de recursos laborales activa la disposición de los trabajadores a dedicar sus esfuerzos y capacidades a sus actividades laborales). En conclusión, este modelo revisado asume que los recursos laborales aumentan la motivación y el compromiso laboral, lo cual conducirá a un mayor rendimiento. A su vez, Bakker y Demerouti (2007), perfeccionaron el modelo DRL revisado y reconocieron que las exigencias y los recursos del puesto de trabajo podían interactuar y afectar a la tensión y la motivación en el trabajo. En el 2009, Xanthopoulou, Bajjer, Demerouti y Schaufeli, encontraron que los recursos laborales predecían los recursos personales (autoeficacia, optimismo y autoestima) y el compromiso laboral.

Finalmente, se crea la teoría de demandas y recursos laborales, la cual nace a raíz del interés y cantidad de estudios realizados sobre el modelo DRL. Con ella, se comprende, explica y pronostica el bienestar de los trabajadores y el rendimiento laboral. Sus características se encuentran relacionadas primero con la flexibilidad, puesto que es aplicable en todos los entornos de trabajo y profesiones. En segundo lugar, se habla de dos procesos, comprendiendo los procesos de deterioro de la salud y proceso motivacional. En tercer lugar, interacciones entre las demandas y los recursos laborales, en donde los recursos aminoran el impacto de las demandas en el estrés y en donde los recursos presentan mayor impacto en la motivación cuando las demandas son más altas. En cuarto lugar (y esto es una de las correcciones que se hizo debido a las críticas del modelo) se encuentran los recursos personales, definidos como “autoevaluaciones positivas relacionadas a la resiliencia y a la percepción de la propia capacidad para

controlar e influir en el entorno” (Bakker y Demerouti, 2013, p.109). Estos recursos personales son la autoeficacia, optimismo y resiliencia. En quinto lugar, hallamos las relaciones causales inversas, en donde las demandas laborales pueden verse afectadas por los malestares psicosociales.

Bakker y Demerouti (2016), mencionaron que los empleados que se encuentran motivados por su trabajo tienen mayores probabilidades de utilizar comportamientos de elaboración del trabajo (job crafting), los cuales conducen a niveles más altos de recursos laborales y personales e, incluso, más altos niveles de motivación, lo cual es sustentado en un estudio realizado por Tims, Bakker y Derks (2013) y Vogt, Haanen, Brauchli, Jenny y Bauer (2016). A su vez, refirieron que los empleados sometidos a tensión por su trabajo es probable que muestren comportamientos autodestructivos que conllevan a mayores niveles de demandas laborales e incluso a elevar los niveles de tensión laboral.

- ***Modelo red (recursos, experiencias y demandas)***

Este modelo tiene la finalidad de poder integrar la información de los dos modelos anteriores y, a su vez, de ampliarlos. Dentro de su postulado busca englobar el malestar psicosocial, el estudio de factores de salud más positivos y las consecuencias organizacionales. Sumado a ello, incluye como una variable especial a los recursos personales (tanto a nivel individual como grupal). A diferencia de la teoría de las demandas y recursos laborales, este modelo propone el uso diferenciado entre lo que son “demandas amenazantes” y “demandas retadoras” dentro del nivel extra-organizacional según LePine, Podsakoff y LePine (2005). Entenderemos como demandas amenazantes a aquellas que tienen el poder de dañar el beneficio o logro personal, lo cual generará emociones negativas y no permitirá la capacidad de afronte del individuo. Por otro lado, las demandas retadoras son aquellas que tienen una

valoración positiva debido a que cuentan con el potencial para desarrollar la realización personal, lo cual generará emociones positivas y una buena capacidad de afronte por parte del individuo (Salanova, 2009).

En este modelo, cuando se habla de recursos laborales, implica una diferenciación con la teoría anteriormente descrita. Esta diferenciación se encuentra referida a la evaluación de los recursos extra-organizacionales en donde se considera la conciliación familia-trabajo. Así también, el modelo toma en consideración los niveles de creencias de eficacia percibida (autoeficacia y eficacia colectiva) (Salanova, 2009).

En conclusión, según el modelo, los recursos personales juegan un papel fundamental en el deterioro de la salud y en la motivación de los trabajadores a lo largo del tiempo.

Síndrome de Burnout

En el año 1974, el psiquiatra estadounidense Freudenberger utilizó el concepto de Burnout para indicar las características físicas y mentales de los jóvenes voluntarios con los que trabajaba en su clínica de Nueva York, en donde pudo observar agotamiento a consecuencia del trabajo intenso, el cual los llevaba a no tomar en cuenta las necesidades personales y llegar a “quemarse”. En suma con lo observado, Freudenberger ya no solo hacía énfasis en lo que era estrés laboral, sino que además empezó a analizar qué significado tenía para la persona el trabajo que realizaba, su capacidad de afrontamiento, la meta a conseguir que en ocasiones conlleva una implicación excesiva en el trabajo y puede traer consecuencia en la deserción o desatención de los usuarios como en la propia (Martínez, 2010).

Es en el año 1976 que la psicóloga Cristina Maslach acuñó el término Burnout y propuso que su aplicación se diera únicamente a la descripción del estado emocional de las personas dentro de su ámbito laboral y que realizaran trabajo en contacto directo con personas dentro de la organización. Por esta razón, entre los años 1981 y 1982, Maslach

y Jackson describen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral caracterizado por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios y dificultad para el logro/realización. A raíz de ello, se creó el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), el cual buscaba medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos a través de tres subescalas (Martínez, 2010). Estas subescalas son: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) realización personal, divididas en 22 ítems.

En la tercera edición del MBI (Maslach et al., 1996) se presentaría tres formatos de evaluación considerando el grupo ocupacional a evaluar presentando el MBI-Human Survey (MBI-HSS; 22 ítems) para trabajadores de salud y servicio social, MBI-Educators Survey (MBI-ED; 22 ítems) para educadores y, el MBI-General Survey (MBI-GS; 16 ítems) para trabajadores en general.

Aunque el “Maslach Burnout Inventory” es la escala mayormente utilizada hasta la actualidad, existen otros instrumentos de medición sobre el Burnout. Entre ellos se encuentra el Staff Burnout Scale for Health Professionals (Jones, 1980), destinado a la evaluación de profesionales de la salud. Cuenta con 30 ítems e incluye la medición del burnout y la medición de veracidad al responder.

Es importante resaltar que, aunque el MBI siga siendo un punto de partida cuando de medición del burnout se trata, Moreno, Garrosa y Gonzáles (2000) mencionan: “parece necesario el desarrollo de instrumentos que permitan la evaluación del síndrome y presenten especial atención a los factores desencadenantes relativos al contexto laboral y organizacional” (p.5). Es por esta razón que se creó el Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP) (Moreno-Jiménez, Oliver, y Aragoneses, 1993), en donde se evalúa cuatro factores: estrés, burnout, desorganización y problemática administrativa.

Por otra parte, Gil-Monte (2007) desarrolla tres teorías acerca del burnout:

- **Teoría Sociocognitiva del yo:** explica que las cogniciones que el individuo tiene influencia en su propia percepción y en su actuar y, a su vez, estas cogniciones se modifican por los efectos de sus acciones y por las consecuencias observadas en los demás. Así mismo, afirma que el grado de seguridad personal que tenga el individuo sobre sus propias capacidades va a determinar el esfuerzo que ponga en una tarea o en conseguir sus objetivos, así como también determinar ciertas reacciones emocionales.
- **Teoría del intercambio social:** propone que el burnout se origina debido a las percepciones de inequidad o ausencia de ganancia del sujeto en comparación a los demás trabajadores.
- **Teoría organizacional:** pone especial atención a la presencia de los elementos que causan estrés en el contexto organizacional y en los recursos de afronte ante el burnout. A su vez, se refiere al síndrome como una respuesta al estrés laboral.

1.3. Planteamiento del Problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática.

Dentro del ambiente laboral actual, las exigencias en el trabajo ocasionan que los trabajadores estén expuestos frecuentemente a nuevos retos ocupacionales, teniendo que adaptarse al contexto y a las condiciones del mismo para cumplir con los objetivos y metas que se esperan. En consecuencia, con estas demandas, se pueden desencadenar una serie de reacciones negativas en los trabajadores, las cuales se encuentran asociadas con problemas físicos y mentales (Jiménez, Jara, y Miranda, 2012). Una de estas reacciones negativas es la aparición del síndrome de burnout (síndrome del quemado). Se menciona que el burnout es “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas” (Maslach, Jackson, y Leiter, 1996, p.4), el

cual ha sido motivo de estudio puesto que genera efectos negativos no solo para la organización laboral sino también en la salud del trabajador (Gil-Monte, 2014).

A su vez, las relaciones interpersonales también pueden convertirse en generadores de estrés o de “quemarse” por el trabajo; sin embargo, cuando la comunicación entre las personas que conforman la organización es buena y las mismas perciben apoyo social, los efectos negativos que producen estrés en la salud, son amortiguados.

El apoyo social es “la información que permite a las personas creer que: a) otros se preocupan por ellos y les quieren, b) son estimados y valorados, y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutua” (Gil-Monte, 2014, p.532). Es por ello que, la ausencia de apoyo social por parte de los compañeros, supervisores o la dirección de la institución, puede generar aparición de síndrome de burnout (Gil-Monte y Peiró, 1997). De esta manera, el apoyo social ofrecido por los compañeros del trabajo, los supervisores o la dirección de la organización, puede disminuir los sentimientos de quemarse por el trabajo, mientras que la ausencia del mismo se podrá considerar como un estresor laboral (Aranda, Pando, y Pérez, 2004). Estas condiciones pueden beneficiar o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de los trabajadores dado que, de forma positiva, va a fomentar el desarrollo personal de los individuos; sin embargo, de forma negativa o desfavorable, traerán consecuencias perjudiciales para su salud y bienestar integral.

Los centros escolares son instituciones con múltiples demandas y expectativas, las cuales se generan, en muchas ocasiones, en ambientes cargados de hostilidad, violencia y de inadecuadas relaciones entre docentes-alumnos y entre todos los involucrados en la comunidad educativa, incluyendo a los padres de familia. Por todos estos factores, la actividad docente se vuelve agotadora, con altos niveles de frustración hacia los logros profesionales y hacia el propio estilo de vida (Dorantes, Hernández, y Tobón, 2018).

Las características anteriormente señaladas pueden traer consecuencias perjudiciales a la salud del docente si además perciben falta de apoyo social y, la ausencia de este en el trabajo es un desencadenante del síndrome de burnout (Jiménez, Jara y Miranda, 2012).

El docente escolar realiza una labor altamente estresante y ello tiene prevalencia en la aparición de burnout (Fernet, Guay, Senecal, y Austin, 2012) debido a que las condiciones de trabajo están sumamente deterioradas y por ello, pueden causar un daño físico, mental y social a los trabajadores (Gil-Monte, 2014). Estos daños están referidos a ambigüedad de rol e inseguridad laboral, sobrecarga de trabajo, bajos niveles de participación en las decisiones de la empresa, conflictos interpersonales y altos niveles de presión de tiempos, lo que podría desencadenar en problemas de salud como depresión, ansiedad, alteración del ritmo cardiaco, accidentes de trabajo, absentismo, etc.

Maslach et. al (2001), hacen una diferenciación entre los factores individuales y organizacionales que se relacionan con la causa del desencadenamiento de burnout, encontrando a las demandas laborales (entre los factores organizacionales) como una variable fuerte en el desarrollo de burnout (Alarcón, 2011).

En cuanto a los profesores, la cantidad de horas de dictado de clases a sus estudiantes, las actividades académicas que se realizan después del horario de trabajo, tareas burocráticas y de tipo administrativas, son situaciones con las que debe convivir cotidianamente. Todo ello significa una reducción en el tiempo para planificar actividades académicas, reducción en el tiempo de descanso, y disminución en la calidad del servicio educativo en general (Ordóñez y Saltos, 2018).

Finalmente, la presente investigación se realizará en dos instituciones educativas privadas, las cuales comparten similares características, tales como: nivel socioeconómico, religión, cantidad de docentes, entre otras. En estas instituciones se

viene intensificando el trabajo de los docentes debido a que los mismos deben cumplir con ciertos estándares para satisfacer las demandas de los padres, quienes actualmente cuentan con diferentes portales para la realización de denuncias por un mal servicio, como lo es INDECOPI. Adicionalmente, los docentes de las instituciones educativas privadas en donde se realizará la investigación deben asegurar la acreditación educativa de la institución a nivel internacional, lo cual significará una evaluación no solo interna sino también externa que, a su vez, se traduce en una carga de trabajo adicional.

1.3.2. Formulación del problema.

¿Qué relación existe entre el apoyo social y el síndrome de burnout en docentes de dos centros educativos privados de Lima?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo principal.

- Analizar la relación entre el apoyo social y el síndrome de burnout en docentes de dos centros educativos de Lima.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Identificar la relación del apoyo social percibido con las dimensiones del síndrome burnout por los docentes de dos centros educativos de Lima.
- Comparar el apoyo social, según el sexo, nivel de enseñanza (inicial, primaria y secundaria) y años de experiencia, percibido por los docentes de dos centros educativos de Lima.
- Comparar el síndrome de burnout, según el sexo, nivel de enseñanza (inicial, primaria y secundaria) y años de experiencia, percibido por los docentes de dos centros educativos de Lima.

1.5. Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis principal

Hi: Existe una relación significativa entre el apoyo social en el trabajo y el síndrome de burnout en docentes escolares de la ciudad de Lima Metropolitana.

Hipótesis derivadas

H1: Existe relación significativa entre el apoyo social en el trabajo y las dimensiones del síndrome de burnout en docentes escolares de la ciudad de Lima Metropolitana.

H2: Existen diferencias significativas en el apoyo social en el trabajo percibido por los docentes según el sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia.

H3: Existen diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout en los docentes según el sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia.

1.6. Variables y definición operacional

- Apoyo social: Conformado por 6 ítems que exploran el apoyo social transmitido por los compañeros, supervisores y directivos de la organización a través de dos dimensiones: apoyo emocional y apoyo técnico, medidos en una escala ordinal de 0 a 5 puntos: 0 (Nunca), 1 (Raramente), 2 (A veces), 3 (Frecuentemente) y 4 (Muy frecuentemente).
- Burnout: Comprende un total de 16 ítems distribuidos en tres dimensiones de agotamiento emocional (5 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización profesional (6 ítems) los cuales son puntuados a través de una escala ordinal de 0 a 7 puntos: 0 (Nunca) a 6 (Todos los días).

CAPÍTULO II: MÉTODO

1.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, ya que los datos han sido recopilados en un momento único en el tiempo, y a su vez es de alcance correlacional (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

1.2. Participantes

La presente investigación empleó el tipo de muestreo no probabilístico de tipo intencional (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

La población se encuentra referida a 410 docentes de centros educativos de los niveles inicial, primaria y secundaria del distrito de San Miguel, de ambos géneros y pertenecientes a los niveles inicial, primaria y secundaria, cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 23 y 70 años y que cuentan con un año de experiencia como mínimo dentro de la institución (Tabla 1), de la cual, se obtuvo una muestra de 201 docentes. Por otra parte, se ha excluido a aquellos docentes que cuentan con “Memorándum” por inasistencias, tardanzas o cualquier otra falta disciplinaria, información que ha sido brindada por la Dirección o Subdirección de los niveles de enseñanza.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la población y nivel de enseñanza

Nivel de enseñanza	Femenino	Masculino	Total	%
Inicial	42	7	49	11.95%
Primaria	141	30	171	41.71%
Secundaria	76	114	190	46.34%
Total	259	151	410	100%

La muestra estuvo representada por 201 docentes pertenecientes a dos centros educativos privados del distrito de San Miguel, de ambos sexos, de los tres niveles (inicial, primaria y secundaria), pertenecientes a la planilla de las instituciones y con un año de antigüedad en la misma como mínimo.

La distribución de la muestra según Edad (Tabla 2) se encontró entre los 23 y 70 años de edad, siendo el promedio de edad 42 años y la D.E= (10,480).

Tabla 2

Análisis Descriptivo de la muestra según Edad

Edades	M	D.E	Min	Max
23-70	42	10,480	23	70

Notas: M=Media; D.E.=Desviación Estándar; Min=Mínimo; Máx=Máximo

En cuanto al Sexo (Tabla 3), se encontró que 129 docentes son mujeres (64%) y 72 son hombres (35%).

Tabla 3

Análisis Descriptivo de la muestra según Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	129	64,2	64,2	64,2
Masculino	72	35,8	35,8	100,0
Total	201	100,0	100,0	

Respecto al Nivel de enseñanza, se observó que la mayor cantidad de docentes (86 docentes) pertenece al nivel de Secundaria, lo cual corresponde al 43% de la muestra. En segundo lugar se encuentra el nivel Primaria (82 docentes) equivalente a un 41% de la muestra y, finalmente, el nivel Inicial (33 docentes), lo que corresponde al 16%.

Tabla 4

Análisis Descriptivo de la muestra según Nivel de enseñanza

Nivel de enseñanza	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inicial	33	16.4	16.4	16.4
Primaria	82	40.8	40.8	57.2
Secundaria	86	42.8	42.8	100.0
Total	201	100.0	100.0	

En cuanto a los años de experiencia (Tabla 5), se observó que la mayor cantidad de docentes (61 docentes) cuentan con más de 20 años de experiencia, lo cual corresponde al 30% de la muestra. En segundo lugar se encuentran aquellos que cuentan con 11 a 15 años de experiencia (47 docentes), lo que equivale a un 23%; en tercer lugar se observa a los que tienen 16 a 20 años de experiencia (37 docentes), correspondiente a un 18%; en cuarto lugar se encuentran los que cuentan con 6 a 10 años de experiencia (34 docentes) lo que corresponde a un 17% y, por último, aquellos que tienen entre 1 a 5 años de experiencia (22 docentes), lo que equivale a un 11% de la muestra.

Tabla 5

Análisis Descriptivo de la muestra según Años de experiencia

Años de experiencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 5	22	10.9	10.9	10.9
6 a 10	34	16.9	16.9	27.9
11 a 15	47	23.4	23.4	51.2
16 a 20	37	18.4	18.4	69.7
Más de 20	61	30.3	30.3	100.0
Total	201	100.0	100.0	

1.3. Medición

Ficha sociodemográfica

Se hizo uso de una ficha de datos sociodemográficos que incluye información personal de los docentes, como lo son la edad, el género, estado civil, cantidad de hijos, nivel de enseñanza, años de experiencia como docente y años de experiencia dentro de la institución, tipo de contrato y si cuenta con un trabajo adicional.

Escala de Apoyo social en el trabajo (Gil -Monte, 2016)

La escala de Apoyo social en el trabajo (EAST) se encuentra incluida en la evaluación de factores psicosociales de recursos de la batería UNIPSICO (llamada así por el grupo científico denominado “Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional”). Cuenta con 6 ítems relacionados a la evaluación del apoyo social ofrecido por la dirección de la organización, por los supervisores directos y por los compañeros, en los aspectos emocional y técnico. Las opciones de respuesta son: nunca (0), raramente: algunas veces al año (1), a veces: algunas veces al año (2), frecuentemente: algunas veces por semana (3) y muy frecuentemente: todos los días (4).

Gil-Monte (2016) realizó una investigación en donde estudió las propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de recursos, en donde se incluye la EAST. Encontró que la escala reúne los requisitos de consistencia interna al haber alcanzado valores de fiabilidad Alfa de Cronbach (0.84). Las correlaciones de los factores psicosociales de recursos resultaron significativas y en la dirección esperada, encontrándose correlaciones significativas y negativas entre apoyo social ($r=-0.31$) y problemas de salud, lo que indica que conforme se incrementan los niveles de esas variables disminuyen significativamente los niveles de problemas de salud. Por lo tanto, la escala presenta validez predictiva sobre los problemas psicossomático

En Perú, La EAST fue validada por Calderón, Merino y Medina (2019) en un estudio con operarios, en donde se verificó una fuerte estructura unidimensional con ambos enfoques (cargas factoriales entre .467 y .825). Adicionalmente, no encontraron funcionamiento diferencial en la variable sexo y la confiabilidad fue aceptable y muy similar (.79).

Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS, Maslach et al., 1996)

El MBI-GS cuenta con 16 ítems distribuidos en las tres dimensiones a explorar: Agotamiento emocional (5 ítems), Indiferencia (5 ítems) y Eficacia profesional (6 ítems). Además, presenta siete grados oscilantes entre 0 (Nunca) y 6 (Todos los días).

Gil-Monte (2002) realizó la primera adaptación y validación del MBI-GS al castellano, en donde encontró cuatro factores, en donde un factor agrupó los ítems de Eficacia Profesional, otro en donde se agrupan los ítems de Agotamiento Emocional y dos factores que miden Cinismo, reproduciendo el modelo de tres factores del manual. En cuanto al análisis de fiabilidad, las tres subescalas obtuvieron buenos valores de consistencia interna, manteniendo el ítem 13 a pesar de disminuir el alfa en la subescala

de Cinismo debido a su ambivalencia. Además, las correlaciones entre las subescalas fueron significativas en todos los casos.

Pando, Aranda y López (2015), realizaron un estudio con 2470 trabajadores del sector de la economía formal quienes tenían un año de antigüedad laboral como mínimo. Los autores no encontraron coincidencias con el modelo trifactorial de la escala; sin embargo, obtuvieron los valores de Alpha para cada una de las tres dimensiones (desgaste emocional= 0.863, eficacia profesional= 0.754 y cinismo=0.704). El análisis factorial exploratorio mostró el 53,85% de la varianza total y el alpha de cronbach de 0,75.

La versión latinoamericana del MBI-GS fue elaborada por Juárez et al. (2011) y posteriormente utilizada en estudios peruanos por Fernández et al. (2015), contando con una muestra de 940 trabajadores de diversas ocupaciones. Se evaluó la estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio, evidenciando la consistencia del modelo tridimensional del MBI-GS pero descartando el ítem 13 de la dimensión de Indiferencia puesto que se halló bajas correlaciones frente al constructo de acuerdo a la literatura peruana (Fernández et al., en prensa; Merino y Fernández, 2014). Respecto a la confiabilidad según la consistencia interna, se halló valores aceptables para Agotamiento emocional ($\alpha = .885$; $\omega = .886$), Indiferencia ($\alpha = .774$; $\omega = .790$) y Eficacia profesional ($\alpha = .771$; $\omega = .761$). Por último, se aplicó invarianza de medición entre varones y mujeres manteniendo en ambos casos la estructura del MBI-GS.

1.4. Procedimiento

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y de alcance correlacional. En primer lugar, se coordinó con las autoridades de los dos centros educativos mediante reuniones con los directivos de éstas, a quienes se les explicó la finalidad del estudio y se les solicitó el permiso respectivo para poder aplicar

los instrumentos a su plana docente. Luego, se entregó los consentimientos informados a los profesores, en donde se explicó las condiciones de la investigación. Posteriormente, con el apoyo de los directivos, se realizó la aplicación de los instrumentos, los cuales se encontraban digitalizados (Google drive), por esta razón, se envió el link a los encargados y ellos se encargaron de distribuirlo con los profesores a través de sus correos institucionales. Los resultados fueron recibidos directamente en una base de datos del servicio de almacenamiento anteriormente mencionado.

2.5. Análisis de datos

En primer lugar, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para verificar si los datos de la muestra se ajustaban a la normalidad, encontrándose que los mismos no seguían una distribución normal, por ello, se utilizó las pruebas no paramétricas.

Posteriormente, se realizó el análisis descriptivo de la ficha sociodemográfica de la muestra y de cada una de las variables de estudio. A su vez, para el cálculo estadístico en el procesamiento y el análisis de los datos se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman (prueba no paramétrica). Finalmente, para el análisis comparativo con relación al sexo, se utilizó la U de Mann Whitney y, para el análisis comparativo con relación al nivel de enseñanza y años de experiencia se usó la prueba H Kruskal Wilis.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se consideran los resultados obtenidos mediante procedimientos estadísticos y de acuerdo con las hipótesis planteadas.

3.1. Análisis de los Datos Sociodemográficos

3.2. Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov

Encontramos que las dimensiones del Burnout y el Apoyo social no reúnen los requisitos de normalidad (Tabla 6), por lo tanto, se hará uso de las pruebas no paramétricas. Para hallar la correlación entre las variables, se utilizará la Rho de Spearman.

Tabla 6

Prueba de Kolmogorovov-Smirnov

	M	D.E	z	p
<i>Burnout</i>				
Agotamiento emocional	7.36	4.792	.103	.000
Eficacia profesional	30.47	4.620	.122	.000
Indiferencia	2.23	2.598	.227	.000
<i>Apoyo Social</i>	15.40	4.893	.080	.003

M= Media; D.E= Desviación estándar; p= Nivel de significancia

3.3. Contrastación de hipótesis

Para la interpretación de las magnitudes de correlación se ha utilizado los puntos de corte de Cohen (1988): .10 =bajo; .30=medio. moderado; .50=grande.

Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre el apoyo social en el trabajo y el síndrome de burnout en docentes escolares de la ciudad de Lima Metropolitana.

La hipótesis general se contrastará mediante las hipótesis específicas debido a que el cuestionario que evalúa el burnout no tiene puntaje total (la puntuación es por dimensiones).

Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre el apoyo social en el trabajo y las dimensiones del síndrome de burnout en docentes escolares de la ciudad de Lima Metropolitana.

Tabla 7

Análisis de correlaciones entre el apoyo social y las dimensiones del Burnout

	Agotamiento emocional	Eficacia profesional	Indiferencia
Apoyo Social	-.389**	.239**	-.354**

Nota: **la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De acuerdo con la Tabla 7, entre apoyo social y agotamiento emocional del Burnout existe una correlación inversa, moderada (-.389) y altamente significativa. A su vez, entre apoyo social y la dimensión indiferencia del Burnout, existe una correlación negativa, moderada (-.354) y altamente significativa.

Respecto al apoyo social y la dimensión eficacia profesional del Burnout, existe una correlación positiva, baja (.239), pero altamente significativa.

H2: Existen diferencias significativas en el apoyo social en el trabajo percibido por los docentes según el sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia.

Tabla 8

Análisis comparativo del apoyo social según sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia.

		Apoyo Social			
Condición sociodemográfica		N	Rango promedio	Z	Sig.
Sexo	Femenino	129	96.03	-1.625	.104
	Masculino	72	109.90		
	Total	201			
Nivel de enseñanza	Inicial	33	97.50	H de Kruskal- Wallis .684	.710
	Primaria	82	98.32		
	Secundaria	86	104.90		
	Total	201			
Años de experiencia	1 a 5	22	127.73	12.617	.013
	5 a 10	34	102.16		
	11 a 15	47	86.01		
	15 a 20	37	85.32		
	20 a más	61	111.77		
	Total	201			

Respecto a la tabla 8, se observa que no existen diferencias en cuanto al sexo y nivel de enseñanza con relación a la percepción del apoyo social en el trabajo; sin embargo, sí existen diferencias significativas respecto a los años de experiencia.

H3: Existen diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout en los docentes según el sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia.

Tabla 9

Análisis comparativo de las dimensiones de burnout según sexo, nivel de enseñanza y años de experiencia

Condición sociodemográfica		N	Agotamiento emocional			Eficacia profesional			Indiferencia		
			Rango Promedio	Z	Sig.	Rango promedio	Z	Sig.	Rango promedio	Z	Sig.
Sexo	Femenino	129	102.63	-.533	.594	98.45	-.836	.403	98.69	-.787	.431
	Masculino	72	98.08			105.58			105.15		
	Total	201									
Nivel de enseñanza	Inicial	33	102.89	.255	.880	98.65	.978	.613	101.85	.039	.981
	Primaria	82	102.74			97.09			100.07		
	Secundaria	86	98.61			105.63			101.56		
	Total	201									
Años de experiencia	1 a 5	22	89.11	10.096	.039	106.41	5.320	.256	94.27	7.604	.107
	6 a 10	34	116.06			97.43			118.29		
	11 a 15	47	100.87			94.80			97.80		
	16 a 20	27	117.97			88.59			111.76		
	21 a más	61	86.70			113.34			89.73		
	Total	201									

En la tabla 9, respecto las dimensiones del burnout, no existen diferencias en respecto al sexo y nivel de enseñanza; no obstante, sí se encontraron diferencias en cuanto a los años de experiencia en la dimensión agotamiento emocional.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN

A lo largo del tiempo y dentro del contexto educativo, han sido pocos los estudios que han considerado importante la evaluación del apoyo social percibido por los docentes como fuente de afrontamiento a diversas situaciones que conllevan un grado moderado de exigencia por parte de los mismos, lo cual se considera una fuente de estrés fuerte que podría desencadenar la presencia de burnout. A su vez, Gil-Monte y Peiró (2009) mencionan que la falta de apoyo social puede influir en la generación y prevalencia de estrés en el trabajo o síndrome de burnout.

Este estudio tuvo como propósito analizar la relación entre el apoyo social y el síndrome de Burnout en docentes de dos centros escolares de la ciudad de Lima. El análisis inicial, confirma la hipótesis principal de investigación, corroborando que sí existe una relación significativa entre el apoyo social y el síndrome de Burnout.

Apoyo social y Burnout

En la primera hipótesis específica se buscó establecer la relación entre el apoyo social en el trabajo y las dimensiones de síndrome de burnout, encontrándose que los resultados obtenidos confirman la presencia de una relación negativa entre el apoyo social y el agotamiento emocional e indiferencia. Estas dos dimensiones del burnout son variables que se desarrollan a consecuencia de la exposición crónica a las demandas laborales, tales como la sobrecarga de trabajo y los conflictos interpersonales (Schaufeli y Salanova, 2014), incluso por la presencia de obstáculos y falta de facilitadores (Salanova, Schaufeli, Martínez y Bresó, 2010); sin embargo, con la dimensión eficacia profesional se encontró una correlación positiva. Ante ello, podemos mencionar que la eficacia profesional es una variable crítica en los estudios del burnout, incluso ha sido considerada por algunos autores como un componente que no refleja el burnout, sino más bien que aporta efectos a su desarrollo (Salanova, Bresó, y Schaufeli, 2005). Esta información tiene sustento en lo expuesto años anteriores por Lee y Ashfort (1996), quienes hallaron que las relaciones entre eficacia profesional con agotamiento emocional e

indiferencia fueron moderados y bajos. Estos resultados pueden entenderse cuando se menciona que el burnout es una consecuencia de las demandas laborales y no necesariamente de componentes personales como la eficacia profesional (Salanova et al., 2000).

Los resultados de este estudio respecto a las correlaciones negativas encontradas inicialmente entre apoyo social y el agotamiento emocional e indiferencia, pueden relacionarse con la investigación realizada por Jiménez, Jara y Miranda (2012), en el cual señalaron que existe una relación inversa y altamente significativa entre las variables de apoyo social y síndrome de Burnout, lo cual se traduce en que, a mayores niveles de apoyo social menores serán los niveles de Burnout encontrados. Así mismo, encontraron correlaciones negativas entre el agotamiento emocional y despersonalización con el apoyo social, además de una correlación directa y altamente significativa con la eficacia profesional. A diferencia de lo anteriormente mencionado, Fiorilli, Schneider, Buonomo y Romano (2019), no hallaron una relación significativa entre el apoyo social percibido y la aparición del síndrome de burnout., encontrando que el apoyo por parte del supervisor es el que más afecta al agotamiento docente durante los primeros años. A su vez, Valverde (2019) encontró que las dimensiones del Burnout, no se relacionaban directamente con el apoyo social; no obstante, la variable en su totalidad sí lo hacía.

Estos resultados tienen fundamento en estudios como el de Marengo y Ávila (2016) quienes encontraron que el apoyo social mostró resultados altos y medios con respecto a su intensidad, en donde los profesores mencionaron contar con algún tipo de apoyo para responder de manera adecuada a situaciones que les causen estrés. Todo ello fue demostrado de acuerdo con el promedio alto que obtuvo respecto al apoyo social.

Rozas (2015) refiere que los factores protectores en lo personal, psicosocial e institucional, principalmente la interacción entre los docentes, contribuirán a la prevención del burnout en los mismos. Así mismo, Cassel en 1976, consideró que el apoyo social determinaba actitudes de

buenas respuestas en las personas ante situaciones de estrés y, de no contar con el mismo, esto contribuiría a un deterioro en la salud mental de la personal.

Análisis de comparaciones en el apoyo social y dimensiones de burnout según variables sociodemográficas

Respecto al análisis de comparación, los resultados arrojaron que no existen diferencias en la percepción del apoyo social con respecto al sexo y al nivel de enseñanza de los docentes. En relación al sexo, la literatura científica evidenció que existen niveles más altos de percepción de apoyo social en la población femenina debido a la cantidad de docentes mujeres en las instituciones educativas escolares, quienes forman redes de apoyo más grandes y, a su vez, debido a las características del sexo femenino. Así lo describen Cabanach, Fariña, Freire, González y Ferradás (2013), quienes encontraron que las mujeres presentan mayor tendencia que los hombres a recurrir al apoyo social para hacer frente a las situaciones de estrés, mientras que estos últimos, suelen ignorar estas situaciones o realizan otro tipo de actividades diferentes a las que le generan malestar. En relación a los años de experiencia, sí se encontraron diferencias en el apoyo social percibido, así los profesores que tienen de 1 a 5 años de experiencia, y los que tienen más de 20 años de experiencia, son aquellos que más apoyo social perciben en el trabajo.

Por otra parte, en cuanto a las dimensiones del burnout, no se hallaron diferencias entre los profesores varones y mujeres. Estos resultados son diferentes a lo encontrado en nuestro país por Arias, Huamani y Ceballos (2019), quienes hallaron diferencias en el burnout, siendo las mujeres las que presentaron puntajes más bajos que los varones; sin embargo, en un estudio peruano anterior, el resultado fue contrario, encontrándose que las mujeres presentaban niveles más severos de burnout en comparación con los varones (Arias y Jiménez, 2013), lo que también sucedió en un estudio en la ciudad de Cádiz (España), en donde se halló mayores niveles de agotamiento emocional en las mujeres (Ayuso y Guillén, 2008). Esto puede deberse

a que, hasta hace algunos años atrás, las profesoras, además de desempeñar su rol profesional, tenían mayores responsabilidades respecto a la familia (cuidado de los hijos y quehaceres del hogar) debido a un tema cultural; sin embargo, poco a poco esta costumbre va perdiendo fuerza a consecuencia del surgimiento de la mujer en el contexto del trabajo peruano. García (2017) analizó las actitudes de género de varones y mujeres en parejas de doble ingreso y que estaban al cuidado de sus hijos y de las tareas domésticas. Así fue como encontró que los participantes mencionaron que las labores del hogar no solo son realizadas por mujeres, sino que también los varones hacen trabajo doméstico y no por eso son “mandilones”; considerando una injusticia que las mujeres sean las únicas que realicen los quehaceres de la casa. Del mismo modo, Maslach et al. (2001), indicaron que el género, edad, estado civil y grado de instrucción eran variables que presentaban diferencias en cuanto a niveles de Burnout.

En el síndrome de burnout se encontró resultados muy variables de acuerdo a la muestra, modalidad de trabajo, nivel de enseñanza, y el tipo de gestión de los centros escolares donde trabajan los docentes (Gil-Monte, 2005). En este estudio, no se encontraron diferencias en cuanto al nivel de enseñanza. Ello puede explicarse debido a que, en Perú, la reforma educativa se encuentra descentralizada y es similar en los tres niveles educativos (Guadalupe, León, Rodríguez y Vargas, 2016); sin embargo, este resultado es contradictorio con relación a lo evidenciado en otros contextos educativos, en los que sí se ha encontrado diferencias entre el burnout y el nivel de enseñanza debido a la diferenciación de normativas educativas para cada nivel de enseñanza. Así mismo, Antoniou, Ploumpi y Ntalla (2013), afirmaron que, en educación primaria, la percepción de estresores y de burnout es mayor a diferencia del nivel secundario debido a la constante modificación de la reforma educativa lo cual genera que las condiciones de trabajo no se den de forma esperada o favorable. En contraposición con lo anteriormente descrito, Ayuso y Guillén (2008) manifestaron que son los profesores del nivel secundario los que presentan mayor agotamiento emocional a diferencia de los de inicial y

primaria, siendo esta población la que presenta mayor riesgo psicosocial debido al aumento de las exigencias académicas, incidencia de dificultades conductuales y a que la etapa adolescente suele complicar las interacciones interpersonales entre los estudiantes, compañeros, padres y docentes.

Por otra parte, el análisis de comparación realizado respecto al tiempo de experiencia como docentes, señaló que no existieron diferencias en las dimensiones del burnout (indiferencia y eficacia profesional). Estos resultados se contraponen a lo mencionado en los estudios iniciales de Maslach y Jackson en el año 1981, quienes hallaron que los jóvenes (menor tiempo de experiencia) eran más despersonalizados y menos realizados profesionalmente. A este estudio, se le sumaron otras investigaciones que hallaron resultados similares, tales como las investigaciones realizadas por Schwarzer y Hallum (2008) y Boydack (2009). A su vez, en este estudio sí se encontraron diferencias en la dimensión agotamiento emocional del burnout, observándose que los docentes cuya experiencia oscila entre los 6 y 10 años y entre los 16 y 20 años, demuestran mayor agotamiento emocional. Este resultado difiere de lo encontrado por Fernández (2002), quien manifestó que los docentes que cuentan con más de 20 años de experiencia son los que presentan niveles más elevados de agotamiento emocional. En este estudio es predominante la cantidad de docentes con más de 20 años de experiencia, lo que puede actuar como un factor protector debido a la seguridad que brinda la experiencia laboral (Vicente de Vera y Gabari, 2019). Así mismo, estos resultados se sustentan en lo encontrado por Gómez et al. (2010), quienes encontraron que los trabajadores son más vulnerables al síndrome durante los primeros años de carrera debido a que es en este periodo en el cual se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la realidad, lo cual se corrobora con lo expuesto por Casanova, Hernández y Casanova (2019), quienes corroboraron que son los profesores más jóvenes quienes presentan mayores niveles de agotamiento emocional.

Frente a estos resultados es necesario destacar la importancia del apoyo social en cuanto al bienestar del docente, porque al sentirse apreciado y apoyado generará como consecuencia que pueda hacer frente, con mayor facilidad, a situaciones que produzcan estrés y a las presiones que tiene el trabajo como profesor.

De acuerdo con los resultados encontrados, hay que subrayar el papel del apoyo social con relación al bienestar del docente. Es necesario considerar una evaluación periódica de la prevalencia de los estresores en las instituciones educativas para detectar sus niveles y establecer medidas preventivas. Esta propuesta tiene sustento en lo establecido por la ley peruana (Ley 29783), la cual se basa en la detección de los riesgos psicosociales en las organizaciones laborales. Así mismo, Novella (2002) menciona que es importante ser receptores de adecuado apoyo social en el contexto laboral y fuera del mismo. Por esta razón, un aspecto clave, es la construcción de instrumentos cuya finalidad sea la medición del nivel de apoyo social percibido y recibido de los profesores.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados encontrados puede concluirse de forma general que el apoyo social y el síndrome de burnout se relacionan de manera inversa en los docentes escolares. El apoyo social se relacionó negativamente con las dimensiones de agotamiento emocional e indiferencia de burnout, pero lo hizo de forma positiva con la eficacia profesional. Por lo tanto, es importante destacar el papel del apoyo social con relación al bienestar emocional del docente, ya que el sentirse apreciado, valorado y apoyado, traerá como consecuencia que pueda hacer frente, con mayor facilidad, a las situaciones estresantes y las demandas laborales propias de la profesión. En el análisis de comparación respecto a la percepción del apoyo social con relación al sexo y nivel de enseñanza, los docentes presentan niveles similares de percepción de apoyo social. En relación al síndrome de burnout, no se encontraron diferencias en cuanto al sexo y nivel de enseñanza por parte de los docentes. En cuanto al tiempo de experiencia como docentes, se encontraron diferencias significativas en la dimensión de agotamiento emocional del burnout y en la percepción del apoyo social en el trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Ampliar la muestra con la finalidad de poder generalizar los resultados de la investigación.
2. Es importante realizar actividades preventivas a fin de disminuir el riesgo de aparición del síndrome de Burnout en los docentes escolares.
3. Es importante examinar cuáles son las demandas laborales y las características personales que pueden predisponer a la aparición del Burnout en los docentes escolares peruanos.

REFERENCIAS

- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
- Antoniou, A., Ploumpi, A. y Ntalla, M. (2013). Occupational Stress and Professional Burnout in Teachers of Primary and Secondary Education: The Role of Coping Strategies. *Scientific Research*, 4(3), 349-355. Doi: [10.4236/psych.2013.43A051](https://doi.org/10.4236/psych.2013.43A051).
- Aranda, C., Pando, M. y Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout: Una revisión. *Psicología y Salud*, 14(001), 79-87. Doi: <https://doi.org/10.25009/pys.v14i1.868>
- Arias, W. y Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>
- Arias, W., Huamani, J. y Ceballos, K. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-110. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Ayuso, J. y Guillén, C. (2008). Burnout y Mobbing en Enseñanza Secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 19(1), 157,173. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0808120157A>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. Doi: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). “The Job Demands Resources Model of Burnout”. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11419809/>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2016). Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*. 22(3), 273-285. Doi: <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000056>

- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. Doi: [10.1108/02683940710733115](https://doi.org/10.1108/02683940710733115)
- Boujut, E., Dean, A., Grouselle, A. y Cappe, E. (2016). Comparative Study of Teachers in Regular Schools and Teachers in Specialized Schools in France, Working with Students with an Autism Spectrum Disorder: Stress, Social Support, Coping Strategies and Burnout. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 46(9), 2874–2889. Doi: [10.1007/s10803-016-2833-2](https://doi.org/10.1007/s10803-016-2833-2)
- Boydak, M. (2009). A study on primary school teacher burnout levels: A northern Cyprus case. *Education*, 129(4), 692-703. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=EJ871620>
- Brito, J., Nava, M. y Juárez, A. (2015). Un modelo estructural de las relaciones entre apoyo social, estrés percibido y burnout en enfermeras mexicanas. *Psicología y Salud*, 45(2), 157-167. Doi <https://doi.org/10.25009/pys.v25i2.1816>
- Cabanach, R., Fariña, F., Freire, C., González, P. y Ferradás, M. (2013). Diferencias en el afrontamiento del estrés en estudiantes universitarios hombres y mujeres. *European Journal of Education and Psychology*, 6(1), 19-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129327497002>
- Calderón, G., Merino, C. y Medina, P. (2019). Validez estructural de la Escala de Apoyo Social en el Trabajo en peruanos. *Ansiedad y Estrés*, 25(2), 148-154. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.08.001>
- Carlotto, M. y Gonçalves, S. (2017). Riscos psicossociais associados à síndrome de burnout em profesores universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*. 35(3), 447-457. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4036>
- Casanova, C., Hernández, M. y Casanova, T. (2019). Manifestaciones del Síndrome de Burnout, en docentes de la Universidad de Cienfuegos. *Revista Conrado*, 15(66), 91-97. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100091

- Cassel, J. (1976). The contribution of the social environment to host resistance: the fourth Wade Hampton Frost lecture. *American Journal of Epidemiology*, 104(2), 107-123. Doi: <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.aje.a112281>
- Dorantes, J., Hernández, J. y Tobón, S. (2018). Estado del arte del “Síndrome de Burnout” en docentes, mediante la cartografía conceptual. *Praxis Investigativa Redie*, 10(19), 55-77. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6571558>
- Esteras, J., Sandín, B. y Chorot, P. (2016). El síndrome de burnout en los docentes: Los efectos de las variables psicosociales. *Asociación Científica de Psicología y Educación (ACIPE)*, 1177-1185. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/64387/1/Psicologia-y-educacion_138.pdf
- Fenlason, K. y Beehr, T. (1994). Social support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 157–175. Doi: <https://doi.org/10.1002/job.4030150205>
- Fernández, M., Juárez, A., y Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9-20. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>
- Fernet, C., Guay, F., Senécal, C., y Austin, S. (2012). Predicting intraindividual changes in teacher burnout: the role of perception school environment and motivational factors. *Teaching and Teacher Education*, 28(4), 514-525. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.11.013>
- Fiorilli, C., Albanese, O., Gabola, P. y Pepe, A. (2016). Teachers’ Emotional Competence and Social Support: Assessing the Mediating Role of Teacher Burnout. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 61, 2-12. Doi: [10.1080/00313831.2015.1119722](https://doi.org/10.1080/00313831.2015.1119722)
- Fiorilli, C., Gabola, P., Pepe, A., Meylan, N., Curchod-Ruedi, D., Albanese, O. y Doudin, P. (2015). The effect of teachers’ emotional intensity and social support on burnout syndrome. A comparison between Italy and Switzerland. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 65(6), 275-283. Doi: [10.1016/j.erap.2015.10.003](https://doi.org/10.1016/j.erap.2015.10.003)
- Fiorilli, C., Schneider, B., Buonomo, I. y Romano, L. (2019). Family and nonfamily support in relation to burnout and work engagement among Italian teachers. *Wiley*. 1-11. Doi: [10.1002/pits.22235](https://doi.org/10.1002/pits.22235)

- Gálvez, P. (2020). Apoyo social y su influencia en el Agotamiento de docentes de Instituciones educativas policiales. *San Gregorio*, 1(39), 32-41. Doi: <https://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1143>
- García, S. (2017). Actitudes de género sobre las responsabilidades del cuidado de los hijos y tareas domésticas de hombres y mujeres en parejas de doble ingreso con hijos menores en Nuevo León. *Perspectivas sociales*, 19(1), 89-113. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6292205>
- Gil- Monte, P., y Peiró. J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000100005
- Gil- Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Ediciones Pirámide
- Gil-Monte, P. R. (2007). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica. En P. R. Gil-Monte & B. Moreno-Jiménez. (Eds.), *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Grupos profesionales de riesgos* (pp. 21-40). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2016). La Batería UNIPSIICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 86-94. Doi: <http://dx.doi.org/10.12961/aprl.2016.19.02.2>
- Gómez, C., Padilla, A., Rodríguez, V., Guzmán, J., Mejía, G., Avella, C. y Ederly, E. (2010). Influencia de la violencia en el medio escolar y en sus docentes: estudio en una localidad de Bogotá, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39(1), 22-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80615449004>

- Guadalupe, C., León, J., Rodríguez, J. y Vargas, S. (2017). *Estado de la educación en el Perú: análisis y perspectivas de la educación básica*. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5692>
- Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., y Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the job demand-control (-support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35. Doi: <https://doi.org/10.1080/02678371003683747>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª edición. México: Mc Graw Hill.
- House, S. (1981). *Work stress and social support*. Michigan: Addison Wesley.
- Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, SP*, 16(1), 125-134. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>
- Juárez, A., García, J., Camacho, A., Gómez, V., Vera, A., Fernández, M., y García, I. (2011). Traducción y adaptación del MBI-GS en población Latina. Documento no publicado.
- Johnson, J. V. y Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342. Doi: [10.2105/ajph.78.10.1336](https://doi.org/10.2105/ajph.78.10.1336)
- Jones, J. W. (1980). *The Staff Burnout Scale For Health Professionals (SBS-HP)*. Park Ridge, Illinois: London House.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. Doi: <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner T., y Hammer, L.B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence off general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, 64(2), 289-313. Doi: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01211.x>

- Lee, R. y Ashforth, B. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133. Doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P. y Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775. Doi: [10.2307/20159696](https://doi.org/10.2307/20159696)
- Llorens, S., Líbano, M., y Salanova, M. (2009). Modelos teóricos de salud ocupacional. En M. Salanova (Eds.). *Psicología de la Salud Ocupacional* (pp. 63-90). Madrid: Editorial Síntesis.
- Marengo, A. y Ávila, J. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 7-18. Doi: <http://dx.doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.dasa>.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80. Doi: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Third Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52; 397-422. Doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Matud, P., Carballeira, M., López, M., Marrero, R., y Ibáñez, I. (2002). Apoyo social y salud: Un análisis de género. *Salud Mental*, 25(2), 32-37. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58222505>
- Moreno-Jiménez, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1993). *Configuración específica del estrés laboral asistencial en el profesorado de educación media*. Centro Nacional de Investigación Educativa (CIDE).
- Moreno, B., Garrosa, E. y González, J.L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 151-171. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63238.pdf>

- Novella, A. (2002). Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ordóñez, S. y Saltos, D. (2018). Intensificación del trabajo, estrés laboral sus efectos en la salud docente de Unidades Educativas de la Zona 8 del Guayas. *RECIMUNDO*, 2(1), 650-670. Doi: [10.26820/recimundo/2.esp.2018.650-670](http://dx.doi.org/10.26820/recimundo/2.esp.2018.650-670)
- Ortiz, M., Castelvi, M., Espinoza, L., Guerrero, R., Lienqueo, P., Parra, R. y Villagra, E. (2012). Tipos de personalidad y síndrome de burnout en educadoras de párvulos en Chile. *Universitas Psychologica*, 11(1), 229-239. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v11n1/v11n1a19.pdf>
- Pando, M., Aranda, C. y López, M. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países Latinoamericanos. *Ciencia & trabajo*, 15(52), 28-31. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100006>
- Ramírez, M. y Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis*, 9(25), 515-534. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682010000100029>
- Rozas, G. (2015). *Niveles de desgaste profesional (burnout) en docentes y estrategias de prevención. El caso de las Facultades de Salud, Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Santo Tomás* (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España.
- Sahu, K. y Gupta, P. (2014). Social support as a mediator variable of burnout among married and unmarried teacher. *Indian Journal of Health and Welbeing*, 5(10), 1173-1176. Recuperado de <http://www.i-scholar.in/index.php/ijhw/article/view/88781>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. y Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Salanova, M., Bresó, E. y Schaufeli, W. B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis S.A.

- Salanova, M., Martínez, M., y Llorens, S. (2014). Una Mirada más “Positiva” a la Salud Ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempo de crisis: Aportaciones desde el Equipo de Investigación de WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 22-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77830184004.pdf>
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Martínez, I. y Bresó, E. (2010). How obstacles and facilitators predict academic performance: the mediating role of study burnout and engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 23(1), 53-70. Doi: <https://doi.org/10.1080/10615800802609965>
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. Doi: <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2014). Burnout, boredom and engagement in the workplace. *An introduction to contemporary work psychology*, 293-320. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/416.pdf>
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2014). Burnout, Boredom and Engagement in the Workplace. *An Introduction to Contemporary Work Psychology, First Edition*. Recuperado de http://www.want.uji.es/wpcontent/uploads/2017/03/2014_Schaufeli-Salanova.pdf
- Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived Teacher Self-Efficacy as a Predictor of Job Stress and Burnout: Mediation Analysis. *Applied Psychology*, 57(s1), 152-171. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00359.x>
- Semmer, N. K., Elfering, A., Jacobshagen, N., Perrot, T., Beehr, T. A., & Boos, N. (2008). The emotional meaning of instrumental social support. *International Journal of Stress Management*, 15(3), 235–251. doi: <https://doi.org/10.1037/1072-5245.15.3.235>
- Sieglin, V. y Ramos, M. (2007). Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey. *Revista Mexicana de Sociología*, 69(3), 517-551. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32112593005>
- Tardy, C. (1985). Social support measurement. *American Journal of Community Psychology*, 13(2), 187-202. doi: <https://doi.org/10.1007/BF00905728>

- Taris, T. (2006) Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies, *Work & Stress*, 20(4), 316-334.
doi: [10.1080/02678370601065893](https://doi.org/10.1080/02678370601065893)
- Theorell, T., y Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychological job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 9-26. doi: [10.1037/1076-8998.1.1.9](https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.9)
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230–240. doi: <https://doi.org/10.1037/a0032141>
- Van Droogenbroeck, F., Spruyt, B.& Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99-109. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tate.2014.07.005>
- Vicente de Vera, M. y Gabari, M. (2019). Niveles de Burnout en docentes de secundaria : Un estudio descriptivo analítico. *International Journal of Developmental and Educational Psychology: INFAD*, 2(1), 455-464. doi: <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v2.1485>
- Katharina Vogt, Jari J. Hakanen, Rebecca Brauchli, Gregor J. Jenny & Georg F. Bauer (2016) The consequences of job crafting: a three-wave study, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(3), 353-362.
doi: [10.1080/1359432X.2015.1072170](https://doi.org/10.1080/1359432X.2015.1072170)
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. y Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 235-244. doi: [10.1016/j.jvb.2008.11.003](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.11.003).

ANEXOS

Anexo 1

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El objetivo de esta ficha de consentimiento es brindar a los participantes de este estudio una explicación clara y precisa sobre la naturaleza de este, así como su rol como participantes.

La presente investigación es dirigida por Pamela Medina Zúñiga de la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo de este estudio es analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el apoyo social en docentes de Instituciones educativas de educación básica regular de la ciudad de Lima.

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtenga será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede realizar las preguntas que desee en cualquier momento durante su participación en el mismo. Así mismo, puede retirarse del estudio en el momento que decida sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Pamela Medina Zúñiga. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el apoyo social en docentes de Instituciones educativas de educación básica regular de la ciudad de Lima.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado sobre la opción de hacer preguntas acerca del proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto signifique perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al mail pmz011291@gmail.com.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Pamela Medina Zúñiga al mail anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Anexo 2

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

- Edad: _____ años
- Sexo: Hombre () Mujer ()
- Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Otros ()
- Número de hijos: _____
- Nivel al que enseña: Inicial () Primaria () Secundaria ()
- Tiempo que lleva trabajando como docente: 1 – 5 años () 6 a 10 años () 11-15 años () 16- 20 años () +20 años ()
- Años de antigüedad en la Institución: 1 – 5 años () 6 a 10 años () 11-15 años () 16- 20 años () +20 años ()
- Tipo de contrato: Indeterminado () Determinado (Anual) ()
- ¿Trabaja en otro lugar aparte de esta Institución?: Sí () No ()

Anexo 3

Instrumentos de medición

ESCALA DE APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO

A continuación, hay algunas afirmaciones con relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder marque con una “x” la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

0 Nunca

1 Raramente: algunas veces al año

2 A veces: algunas veces al mes

3 Frecuentemente: algunas veces por semana

4 Muy frecuentemente: todos los días

		0	1	2	3	4
1	¿Se siente apreciado en el trabajo por su supervisor/a directo?					
2	¿Se siente apreciado/a en el trabajo por sus compañeros?					
3	¿Se siente apreciado/a en el trabajo por la dirección del centro?					
4	¿Con qué frecuencia le ayuda su supervisor/a cuando surgen problemas en el trabajo?					
5	¿Con qué frecuencia le ayudan sus compañeros/as cuando surgen problemas en el trabajo?					
6	¿Con qué frecuencia le ayuda la dirección del centro cuando surgen problemas en el trabajo?					

MASLACH BURNOUT INVENTORY- GENERAL SURVEY

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

0= Nunca/Ninguna vez

1= Casi nunca/Pocas veces al año

2= Algunas veces/Una vez al mes o menos

3= Regularmente/Pocas veces al mes

4= Bastantes veces/Una vez por semana

5= Casi siempre/Pocas veces por semana

6= Siempre/ Todos los días

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento acabado al final de la jornada.							
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.							
5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6	Me siento quemado “agotado” por mi trabajo.							
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.							
8	Desde que empecé en este puesto, he ido perdiendo interés en mi trabajo.							
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.							
10	En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.							
11	Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo.							
12	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.							
13	Me he vuelto más cínico y pesimista en mi trabajo.							
14	Dudo de la importancia de mi trabajo.							
15	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							