



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los
colaboradores de la Institución Educativa Uriel García Cusco,
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORAS:

Mamani Olmedo, Mayra Yajayda (ORCID: 0000-0002-3295-8323)

Quispe Hancoco, Jhaquely (ORCID: 0000-0003-2620-9921)

ASESOR:

Dra. Choquehuanca Flores Leonor (ORCID:0000-0002-8488-3204)

LINEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo Organizacional

CUSCO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con la inspiración y actitud positiva y la dedicación que tuve en los estudios, dedico la investigación a mi familia, mi pareja, mi hija Luciana, mi madre, quienes fueron mi motor para poder culminar con mis metas profesionales.

A mis padres, hermanos Leodan y Alain, quienes me apoyaron en todo momento, dándome fortaleza para continuar con mi superación personal y profesional, en el transcurso de la carrera profesional.

Agradecimiento

A la Universidad, quien nos acogio y permitio concluir con mis proyectos y asi poder realizarme profesionalmente.

A Dios todo poderoso, mis padres, hermanos, mi pareja y a las personas que me apoyaron de diversas formas, durante transcurso de mis estudios, permitiéndome llegar a cumplir una de mis metas y sueños anhelados.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXO	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov</i>	17
Tabla 2	<i>Relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores</i>	18
Tabla 3	<i>Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones en colaboradores según sexo.</i>	19
Tabla 4	<i>Niveles de los estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores según sexo.</i>	20
Tabla 5	<i>Determinar la relación entre cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores</i>	21
Tabla 6	<i>Determinar la relación entre despersonalización y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores</i>	21
Tabla 7	<i>Determinar la relación entre realización personal y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores</i>	22
Tabla 8	<i>Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems del síndrome de burnout.</i>	44
Tabla 9	<i>Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de los estilos de afrontamiento al estrés</i>	45
Tabla 10	<i>Confiabilidad del alfa de Cronbach del Inventario del Síndrome de Burnout</i>	46
Tabla 11	<i>Confiabilidad del alfa de Cronbach del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés</i>	46

Resumen

Se estudió la relación entre el síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento al Estrés en los Colaboradores de la Institución Educativa UrielGarcia Cusco, 2021. La metodología fue de tipo básica, de diseño no experimental y se empleó una muestra de 109 colaboradores de la institución educativa de nivel secundario. En relación a los instrumentos utilizados fueron el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson (1981), adaptado por Muñoz (2016) y el Cuestionario de Estilos de afrontamiento al Estrés de Sandín y Chorot (2003), adaptado por Olivares (2020). En los resultados se pudo apreciar la relación de la Rho de Spearman que existe una correlación negativa entre el estilo de afrontamiento racional y el burnout ya que tuvo un puntaje de (Rho= -.192), esto fue propuesto por (Mondragón, 2014). Por otra parte, no se evidenció una relación entre el estilo de afrontamiento emocional y el síndrome de burnout, ya que su valor fue superior a .05 (rho=.127) y tampoco se estableció una relación con otros estilos de afrontamiento ya que tuvo un puntaje superior a .05 (rho=.032).

Palabras clave: Síndrome de burnout, estilo de afrontamiento racional, emocional y otros estilos.

Abstract

The relationship between Burnout syndrome and Stress-coping Styles was studied in the Collaborators of the Educational Institution Uriel Garcia Cusco, 2021. The methodology included the type of study was basic, non-experimental design, and a sample of 109 collaborators of the secondary educational institution. In relation to the instruments used were the Inventory of Burnout Syndrome of Maslach and Jackson (1981), adapted by Muñoz (2016) and the Questionnaire of Styles of Stress Management of Sandín and Chorot (2003), adapted by Olivares (2020). In the results it was possible to see in the relationship of Spearman's Rho that there is a negative correlation between the rational coping style and the burnout since it had a score of (Rho= $-.192$) this was proposed by (Mondragón, 2014). On the other hand, there was no evidence of a relationship between the emotional coping style and the syndrome burnout, since its value was greater than $.05$ (rho= $.127$) and no relationship was established with other coping styles since it had a score greater than $.05$ (rho= $.032$).

Keywords: Burnout syndrome, rational coping style, emotional, and other styles.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una de las problemáticas más recurrentes en el mundo laboral, donde las investigaciones la califican como un elemento que genera trastornos en el organismo, principalmente en el nivel mental; la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), refiere que se han evidenciado que más del 50% de colaboradores han presentado desgaste mental y ello perjudico en mayor parte en sus actividades, además 120 millones de trabajadores presentaron ciertas lesiones a causa de las inseguridades en las empresas y casi 157 millones han reportado estrés a consecuencia de la carga excesiva de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), sostiene que en Latinoamérica entre el 12 y 15% de los trabajadores manifestaron haber sentido tensión y estrés laboral, debido a las malas condiciones de sus puestos de trabajo y que ello afecta su salud mental. Asimismo, en el Caribe el 20% de los trabajadores no han presentado un nivel alto de productividad y estuvieron en riesgo de perder sus empleos, de igual manera en América Latina el 2,8% de los trabajadores adultos, están propensos a perder sus puestos de trabajos por la edad, ya que prefieren contratar gente joven (OIT, 2015).

Asimismo, sostiene que se han reportado alrededor del 75% de casos con características del síndrome de burnout o síndrome del estar quemado, como el cansancio físico, mental, estrés, actitudes despersonalizadas y sentimientos de inadecuación por las actividades a desarrollar (OIT, 2016).

Por otra parte, en México se ha reportado la mayor cifra de estrés relacionado con el trabajo y casi 75,000 trabajadores han generado infartos y el 25% son generados por estrés laboral, seguido de ello tenemos a China con el 73% de casos de estrés en el trabajo y los Estados Unidos con el 59%. Sin embargo, estas cifras de estrés son producidos por el exceso de la carga laboral, horarios inflexibles, falta de apoyo por la familia, inseguridades en el trabajo y el mal clima laboral (OIT, 2016).

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA, 2020), ha reportado que el 30% de los problemas más comunes de la salud mental, en este tiempo de pandemia con mayor énfasis en la población son los trastornos de adaptación, estrés agudo,

ansiedad, síndrome de maltrato, episodios depresivos y el síndrome de agotamiento ocupacional o burnout.

De esta manera, se planteó la siguiente interrogante, ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la institución educativa Uriel García Cusco, 2021?

Con respecto a la justificación teórica, esta investigación es relevante por que amplia información con respectos a las dos variables, por ello se define las teorías de Maslach y Jackson (1981), quienes desarrollaron un modelo explicativo tri factorial, para explicar el síndrome de burnout; este modelo teórico parte de la consigna que el burnout es una respuesta disfuncional estimulada por la constante exposición del colaborador a una situación estresante o estrés crítico, así también, en los síntomas y consecuencias del burnout, es de esperarse la disminución en la calidad de la productividad del trabajador, actitud negativa hacia sus pares, llegando a deteriorarlas y hacia los que presta servicio, ausentismo laboral, reducción en el sentido de crecimiento, disminución en sobre llevar o tolerar la presión y situaciones conflictivas, entre otros.

Por otro lado, en los estilos de afrontamiento al estrés se empleó la teoría de Lazarus y Folkman (1991), quienes resaltan dentro del afrontamiento a dos estilos, diferenciados por su enfoque o priorización, ya sea al problema o a la emoción, señalan que las estrategias de afronte, es todo esfuerzo cognitivo y conductual que ayuda en la conducción, reducción, disminución o resistencia de los problemas que afectan al organismo, productos del estrés. El afrontar actúa como regulador, si resulta ser efectivo, no traerá malestar alguno, pero si por el contrario no lo es, incrementaría el riesgo de morbilidad y mortalidad.

A nivel práctico, permitió conocer los niveles del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés, por medio de la aplicación de instrumentos; por lo tanto generar talleres de prevención ante esas emociones que no permiten avanzar al trabajador en su productividad.

A nivel metodológico, se utilizó instrumentos mediante la V de Aiken, el mismo que permitió identificar que ambas pruebas son válidas y por lo tanto pueden

ser empleados en las próximas investigaciones que tengan similitud con la presente investigación, asimismo se utilizó la confiabilidad de alfa de Cronbach de las pruebas, mediante un análisis estadístico que permitieron identificar que tienen un nivel alto de fiabilidad, que sirvió de ayuda para evaluar el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores de la institución educativa.

Además, a nivel social, será de ayuda para promover la prevención del burnout y el estrés por medio de talleres y campañas del manejo de las emociones y así evitar la carga mental de los trabajadores y obtener mejores resultados.

Por esta razón, el objetivo general, determinar la relación entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la institución educativa Uriel García Cusco, 2021.

Y como objetivos específicos. 1) describir los niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo. 2) describir los niveles de los estilos de afrontamiento al estrés, según sexo, 3) determinar la relación entre cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés, 4) determinar la relación entre despersonalización y estilos de afrontamiento al estrés y 5) determinar la relación entre realización personal y estilos de afrontamiento al estrés.

Por consiguiente, se tuvo como hipótesis general existe correlación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la Institución Educativa Uriel García Cusco, 2021. Y como hipótesis específicas fueron. 1) existe correlación inversa y significativa entre cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés, 2) existe correlación inversa y significativa entre despersonalización y estilos de afrontamiento al estrés y 3) existe correlación inversa y significativa entre realización personal y estilos de afrontamiento al estrés.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales tenemos a Osorio et al.(2021) en México, quienes investigaron sobre el burnout y el afrontamiento en colaboradores. El estudio fue cuantitativo-no experimental con 60 sujetos de muestra y se aplicó el Inventario de Burnout y el Cuestionario de afrontamiento al estrés. En los resultados se pudo apreciar que el 79% presenta un nivel bajo de cansancio emocional, del mismo modo la despersonalización con el 64% y un nivel alto de realización personal con el 71%. Asimismo, se concluye que existe una relación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda, donde el cansancio emocional y focalizando la solución del problema tuvo una relación inversa ($Rho=-.266$), de igual manera con la despersonalización ($Rho= -.403$) y una relación directa con la realización personal ($Rho=.453$); con la reevaluación positiva resalto una relación directa con la realización personal ($Rho= .388$) y con la búsqueda de apoyo social y realización una relación directa ($Rho=.442$).

Muñoz et al. (2020) en Colombia, ejecutaron una investigación con el objetivo de identificar la relación entre la variable estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en profesores, donde se aplicó el Cuestionario de afrontamiento y el Inventario de Burnout de Maslach. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional trasversal, con 274 docentes. Los resultados demuestran que, entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento, no se visualiza ninguna correlación positiva entre sus dimensiones. En cuanto a los descriptivos, se pudo evidenciar que el 75.60% presenta algún componente en riesgo, el 16.40% en un nivel bajo de burnout y el 16% en un nivel alto de burnout.

Montero et al.(2020) en Colombia, hicieron un estudio sobre el burnout en trabajadores y la relación con los incentivos. Además, el estudio fue de tipo correlacional-descriptivo, donde empleó una muestra de 1817 efectivos policiales y se aplicó el Inventario del Burnout (MBI). En los resultados se pudo encontrar que el 4,49 de la media presentó un nivel alto de eficacia profesional, el 2,15 un nivel medio de cinismo y el 3,07 un nivel bajo de desgaste emocional, también, el 62% de los policías tuvieron un nivel bajo de inventivos o beneficios. Finalmente, se concluye que existe una relación inversa entre las variables con un valor de ($Rho=-0,090$).

Álvarez (2019) en España, investigaron sobre el burnout y afrontamiento al estrés en trabajadores. Se tuvo como fin determinar la relación de las variables mencionadas con un tipo de estudio correlacional-descriptivo y se aplicó el Inventario de Burnout (MBI) y el cuestionario de afrontamiento al estrés. En los resultados se pudo evidenciar que 59% presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, el 55.5% un nivel alto de despersonalización y el 71% un nivel bajo de realización personal. Por otro lado, se concluye que existe una relación inversa entre el afrontamiento al estrés y la dimensión despersonalización ($Rho = -.26$) y una relación directa con la realización personal ($Rho = .72$).

Aldás (2017) en Ecuador, investigó sobre el afrontamiento y el burnout en trabajadores de la salud. El estudio fue correlación descriptiva, con una muestra de 60 sujetos y se aplicó el Cuestionario de afrontamiento y el Inventario de Burnout (MBI). En los resultados se evidenciar que los niveles de afrontamiento al estrés predominó el nivel alto con el 46.70% en la resolución de problemas, el 46.70% en el nivel alto de autocrítica, el 48.30% en el nivel alto de expresión emocional y reconstrucción cognitiva y evitación de problemas, el 45% en el nivel alto de pensamiento desiderativo, el 36.7% en el nivel medio de apoyo social, el 43.3% en el nivel alto de retirada social y en los niveles del burnout predominó el 817% en no presenta burnout, mientras que en sus dimensiones del cansancio emocional el 46.7% estuvo en el nivel medio, el 46.7% en el nivel bajo de despersonalización y el 55 % en el nivel medio de realización. Se concluye que hay relación directa entre realización y expresión emocional ($Rho = .286$), con el apoyo social ($Rho = .304$) y reestructuración cognitiva ($Rho = .284$).

Cruz y Puentes (2017) en España, desarrollaron un estudio sobre el burnout y el afrontamiento en colaboradores. Además, tuvieron como objetivo determinar la relación entre ambas variables, siendo un estudio de tipo correlacional-descriptivo con 142 participantes y se aplicó el Inventario de Burnout y el Cuestionario de Afrontamiento al estrés. En los resultados se pudo apreciar que el 55.7% de hombres no presentan burnout ni el 33.3% de mujeres. Por otro lado, se concluye que existe una relación entre las dimensiones de burnout y de los estilos de afrontamiento, donde se evidenció una relación directa entre la emoción y el cansancio emocional ($Rho = .412$) y una relación inversa entre afrontamiento en el

problema ($Rho = -.432$), así también se encontró una relación directa entre la emoción y la despersonalización ($Rho = .261$) y una relación inversa con el afrontamiento en el problema ($Rho = -.289$), finalmente una relación directa entre la realización personal y afrontamiento en el problema ($Rho = .474$).

Por otra parte, en los antecedentes nacionales se tuvo el estudio de Fontana (2020) en Lima, quien hizo un estudio sobre el burnout y afrontamiento en operarios. El estudio fue correlacional en una muestra de 115 operarios y se aplicó el Inventario de Burnout y el Cuestionario de Estilos de afrontamiento; en los resultados se pudo observar que existe una relación entre el burnout y los estilos de afrontamiento, donde en la resolución del problema tuvo una relación directa ($Rho = .306$), de igual forma en el afrontamiento centrado en la emoción ($Rho = .489$) y una relación inversa entre otros estilos de afrontamiento ($Rho = -.216$).

Agueda et al. (2019) en Arequipa, investigaron sobre los niveles del burnout en trabajadores en una muestra de 87 colaboradores y se aplicó el Inventario de Burnout (MBI). En los resultados se pudo encontrar que el 42.5% tiene un nivel leve de agotamiento, el 49.4% un nivel severo de despersonalización y el 52.9% un nivel leve de realización personal. En cuanto a las diferencias entre el burnout y el sexo, se pudo apreciar que no existen diferencias ya que sus puntajes fueron superiores a .05.

Arias et al. (2019) en Arequipa, realizaron una investigación donde analizaron la comparación del síndrome de burnout entre profesores de escuela. El estudio fue descriptivo comparativo, con 413 docentes y se aplicó el Inventario de Burnout (MBI). Los resultados demuestran que la dimensión de burnout más destacada fue la de realización personal con una media de 35.2, seguido del agotamiento emocional con una media de 14.2 y la despersonalización con una media de 6.2.

Esquivel (2019) en Trujillo, investigó sobre el afrontamiento y el burnout en el trabajador. El estudio fue correlacional-descriptivo, donde se empleó 301 participantes y se aplicó el Cuestionario de Estilos de afrontamiento y el Inventario de Maslach (MBI). En los resultados se pudo apreciar que en los niveles de afrontamiento el 64.1% depende de las circunstancias muestra un afrontamiento enfocado al problema, de igual manera el 74.4% presenta un estilo en la emoción

y el 75.1% pocas veces otros estilos de afrontamiento; en los niveles del burnout el 65.1% está en el nivel medio y en sus dimensiones el 90.7% en el nivel bajo de cansancio, el 89.7% en el nivel medio de despersonalización y de realización. Se concluye que existe una relación entre otros estilos de afrontamiento y el cansancio emocional de forma directa ($Rho = .250$), con la despersonalización ($Rho = .335$) y una relación directa entre la realización personal y el estilo enfocado en el problema ($Rho = .319$), en la emoción ($Rho = .203$) y en otros estilos ($Rho = .147$).

Montestruque (2018) en Lima, investigó sobre el burnout y afrontamiento en docentes. El estudio fue correlacional-descriptivo, donde se aplicó el Inventario de Burnout y el Cuestionario de COPE en 93 participantes. En los resultados se pudo encontrar que existe una relación inversa entre agotamiento emocional y la edad ($Rho = -.274$) y del mismo modo con las horas de trabajo ($Rho = -.239$), además, una relación directa entre realización personal con la edad ($Rho = .253$), experiencia ($Rho = .230$) y horas de trabajo ($Rho = .242$).

Arapa y Huanca (2018) en Arequipa, desarrollaron un estudio sobre el burnout y afrontamiento al estrés en docentes. El estudio fue correlacional-descriptivo, donde se aplicó el Inventario de Burnout y el Cuestionario COPE de afrontamiento al estrés con 92 participantes. En los resultados se pudo identificar que el 66.3% presentan estilos de afrontamiento enfocado en la emoción un nivel alto con el 78.9% y el 38.2% en el nivel bajo enfocado en el problema, además en los niveles de burnout el 64.3% de hombres tuvieron un nivel bajo de cansancio emocional y del mismo modo las mujeres con el 59%. Se concluye que existe una relación directa entre el sexo y el cansancio emocional ($P = 0.862$), una correlación positiva entre despersonalización y sexo ($P = .449$) y una relación directa entre la realización personal y sexo ($P = .041$).

Bradley allá por los años 60, utiliza el término staff burnout para dar referencia a los extraños comportamientos en el aspecto psicológico de los oficiales policías, que trabajaban con sujetos que carecían de libertad por conductas delictivas (Bäher, 2015). Por su parte Juárez (2015) define este síndrome dado a nivel mental, como consecuencia de por factores estresores mostrando así cansancio y generando malestar en la empresa donde labora, así como, el incumplimiento de tareas eficaces.

Para el inicio en la descripción de la variable Burnout, se cita la teoría desarrollada por Maslach y Jackson (1981) que a través de un modelo teórico (SB) tri factorial llega a explicar el síndrome de burnout; como la respuesta alterada ante una concurrente exposición de circunstancias estresantes de modo crítico, hacia un trabajador o trabajadores, desarrollándose ideas de inferioridad y estancamiento profesional, acompañado de un agotamiento emocional.

Al mismo tiempo, Harrison (1983) desarrolló un modelo centrado en las relaciones interpersonales, desde esa perspectiva el síndrome de burnout es entendido como la disonancia entre la actitud de servicio de los trabajadores y el contexto invalidante, generándose barreras entre el paciente y la persona imposibilitando que se cumplan los objetivos y con ello que se genere frustración en el colaborador, reinterpretando su valor en la empresa.

Para Martinez (2010) y su explicación desde un enfoque que tiene como centro la “comparación de los colaboradores” y la influencia que tiene en el síndrome de burnout, ocasionado por las comparaciones que hace el colaborador de sí mismo con la de sus compañeros en referencia a las facilidades de crecimiento, capacidades y otras situaciones similares. Estas diferencias van en aumento y producen sensaciones de frustración, distorsión en la percepción de la igualdad, equilibrio, seguridad del colaborador, disminuyendo así el autocontrol.

Por último, Maslach (2004) considera que el síndrome Burnout contaría con 3 dimensiones; En primer lugar se encuentra el cansancio emocional, también conocido como agotamiento, demostrado por medio de la actitud del desgano a consecuencia de un cansancio mental y físico; el segundo es definido como despersonalización, factor que explica los comportamientos y actitudes de diferentes trabajadores con sus compañeros de la empresa, por ejemplo: la arrogancia, intolerancia, irritabilidad, bajo control emocional. Por último, el tercer factor, llamado realización personal, donde el colaborador experimenta perplejidad sobre sí mismo y su trabajo, posicionándose sentimientos de desvalorización del rol que ejerce en la empresa, limitando la visión como parte de la organización en el futuro o participe en la creación de nuevos objetivos.

El tema sobre las estrategias de afrontamiento, lleva ya más 70 años como uno de los más relevantes en el área de la psicología clínica, actualmente empleada desde la psicoterapia y su intervención en los proyectos educativos (Lazarus y Folkman, 1984). Así mismo, Di-Collredo et al (2007), resalta el uso de la palabra afrontamiento en la literatura, dando referencia a las conductas desarrolladas por los sujetos que los ayuden a lidiar con situaciones adversas y así mismo, minimizar los daños psicofisiológicos.

Continuando bajo el mismo enfoque, Lazarus (1993) expone como definición sobre el afrontamiento a las acciones de respuesta donde se emergen esfuerzos cognitivos y conductuales, funcionando como herramientas que la persona utiliza ante situaciones adversas. Así mismo, estas dependen de las circunstancias actuales del individuo, por ello, varían según contexto.

Para Sandín y Chorot (2003), explican que la persona emplea las estrategias de afrontamiento previa evaluación para luego ser categorizadas como primarias o secundarias. Mientras Lazarus y Folkman (1984) desde un enfoque transaccional describen que los sujetos suelen estar cotidianamente interactuando con agentes estresores y son estos los que inician procesos cognitivos, manifestados de manera distinta en cada ser y dependiendo a las situaciones que enfrentan.

Los gestores estresantes van a depender de acuerdo a las características propias de cada situación o contexto. Lazarus y Folkman (1984) mencionan la existencia de dos tipos de afrontamiento, uno manejado desde el enfoque analítico, ordenado y crítico; también conocido como racional y el segundo, abarca aspectos emocionales, necesario para temas considerados amenazantes y donde se encuentren involucradas emociones. Por otro lado, se presentan 3 dimensiones involucradas en el afrontamiento del estrés: Afrontamiento racional, forma que busca opciones para salir de la situación estresante desde el análisis, razonamiento y el apoyo social; de esta manera, el individuo trata de encontrar una armonía y balance a su propia salud. El afrontamiento centrado desde la emoción; son comportamientos innatos a la persona que buscan regular las respuestas emocionales. Si caso contrario no llegan a funcionar se puede considerar en tomar otras acciones como: el distanciamiento, reevaluación autocontrol, escape o también la autoinculpación;

existen también otros estilos de afrontamiento, para los cuales se requiere considerar las características de cada persona y la relación existente con el objetivo que desean obtener. Todos ellos requieren de empeño, responsabilidad, dedicación, entre otras características y las cuales pueden ser: actividades artísticas, recreativas, hobbies, actividades deportivas, acercamiento espiritual, trabajo con la respiración, meditación, relajación apoyo y soporte familiar y parientes cercanos entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue básico, por que está relacionado en adquirir datos de fuente de investigación científica, donde no hay la presencia de objetivos específicos. Así mismo, su finalidad es sumar información a la realidad actual y de esta manera incrementar conocimientos, dando paso a la apertura de nuevas leyes y principios básicos (Ñaupas et al., 2018). De esta manera, se buscó información necesaria que permita entender porque el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés puedan afectar el desarrollo de las actividades en los colaboradores de las instituciones educativas.

El diseño, es no experimental, Hernández y Mendoza (2018) describen que es un estudio sin la maniobra de alguna de las variables estudiadas y el fenómeno es analizado tal como se encuentra en el contexto. Además, es transversal puesto que es estudiado en un solo momento.

Es de tipo descriptivo, según Bernal (2010) se basa en rasgos o características de un fenómeno de objeto de investigación, además es el acto de describir situaciones, personas o cosas que hacen reconocible ante los ojos de los demás. Por otra parte, fue correlacional, ya que tiene como fin examinar la relación entre dos o más variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Balseiro (2018) define al burnout como el agotamiento, lasitud o quemado, es decir un proceso progresivo donde la persona pierde atención en el trabajo y sus obligaciones, terminando en depresión o incluso la muerte.

Definición operacional: Las puntuaciones del burnout fueron adquiridas por medio del Inventario de Burnout realizado por Maslach y Jackson (1996).

El cual, posee tres dimensiones, las cuales son el cansancio emocional conformado por los ítems 20,16,14,13,8,6,3,2 y 1; despersonalización, representado por los ítems 22,15,11,10 y 5; por ultimo la realización personal quien tiene a los ítems 21,19,18,17,12,9,7 y 4.

Escala de medición: Ordinal

V2: Estilos de afrontamiento al estrés

Definición conceptual: Lazarus (1993) expone como definición sobre el afrontamiento a las acciones de respuesta donde se emergen esfuerzos cognitivos y conductuales, funcionando como herramientas que la persona utiliza ante situaciones adversas. Así mismo, estas dependen de las circunstancias actuales del individuo, por ello, varían según contexto.

Definición operacional: Los puntajes encontrados fueron por medio del cuestionario de afrontamiento al estrés, creado por Sandín y Chorot.

Asimismo, refieren que estuvo conformado por 3 agrupaciones en los estilos de afrontamiento donde, el estilo de afrontamiento racional se encuentra conformado por los ítems, 41,38,36,34,31,29,27,24,22,20,17,15,13,10,8,6,3 y 1 y se encuentran los indicadores focalización en la solución de problema, reevaluación positiva y búsqueda de apoyo social, seguido del estilo de afrontamiento emocional, conformado por los ítems 39,37,32,30,25,23,18,16,11,9,4 y 2 y lo conforma los indicadores autoocalización negativa y expresión emocional abierta, para finalizar el factor de otros estilos de afrontamiento representado por los ítems 42,40,35,33,28,26,21,19,14,12,7, 5 y sus indicadores de religión y evitación.

Escala de medición: ordinal

3.3 Población, muestra.

Población: Para McClave et al. (2008), es la unión de elementos, sustancialmente de personas, objetos y eventos, que son útiles para llevar a cabo una investigación. Está conformado por 109 colaboradores de nivel secundario de la institución educativa.

Muestra: Según las características de la cantidad de la población seleccionada, siendo menor para efectuar una muestra, se toma las consideraciones descritas por Hurtado y Ramírez (1998), quienes mencionan que no es adecuado elegir una muestra en poblaciones con menores cantidades, porque alteraría la validez de los resultados. Es por ello que se necesitó la participación de los 109 colaboradores de nivel secundario de la institución educativa, siendo esta una muestra de tipo censal, elegidas según el criterio del investigador y que van acorde a los objetivos de la investigación (Tamayo, 2003).

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Casas, et al. (2003) manifiestan que la técnica de encuesta es empleada como el proceso de investigar, ya que permite elaborar y obtener datos de manera rápida y eficaz. Además, mediante esta técnica se utilizó los instrumentos de ambas variables para su aplicación, donde permitirán obtener la realidad de la muestra final, mediante la observación e instrumentos validados y fiables.

Con respecto al inventario del síndrome de burnout se presente la siguiente ficha técnica.

Creadores:	Maslach y Jackson
Año:	1996
País de origen:	España
Utilidad:	De manera Individual y Colectiva
Total de ítems:	22
Tiempo:	15 a 20 minutos aproximadamente

Reseña histórica:

Se basó en el modelo de Maslach y Jackson (1981), quienes desarrollaron el inventario en el área clínica hospitalaria, para detectar el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal del trabajo, el mismo que contiene siete alternativas de respuesta donde el 0 representa al nunca y el 6 a todos los días.

Asimismo, comprende tres niveles de calificación, nivel bajo que va de 0 puntos a 24 puntos, nivel promedio medio de 26 al 75 y el nivel alto del 76 al 99.

Propiedades Psicométricas Originales del instrumento

Maslach y Jackson (1981) mencionan que la consistencia interna hallada por medio de la consistencia interna y a través de ella se obtuvo, un valor de .80, indicando una excelente validez para la población, del mismo modo la fiabilidad del Alfa de Cronbach, mostró una excelente fiabilidad en la dimensión agotamiento emocional ($p = .90$), aceptable nivel en la despersonalización ($p = .79$) así como en la realización

personal ($p=.71$), se ejecutaron diversos estudios para definir una estructura tridimensional del inventario.

Propiedades Psicométricas Peruana

Muñoz (2016), halló la validez a través de la correlación ítem – test, obteniendo valores mayores a 0,20, modificando al mismo tiempo, los ítems 5,15 y 16, con la finalidad de alcanzar una validez excelente para su aplicación. En cuanto a la fiabilidad del Alfa de Cronbach, se encontró de manera general la variable Síndrome de Burnout con un valor de .79 con la fiabilidad aceptable.

Propiedades Psicométricas del Piloto

Se ejecutó la prueba piloto en 50 colaboradores de la institución educativa, donde se determinó la confiabilidad, asimismo se pudo identificar por medio de la V de Aiken un valor superior a .95, a través de la validación de 3 jueces expertos, por lo tanto indica que el instrumento es válido para su aplicación. Además, la confiabilidad hallada fue de .767 Alfa de Cronbach, lo cual indica que tiene un nivel alto de fiabilidad (Ver anexo 10).

Por otro lado, se presenta la ficha técnica del cuestionario de afrontamiento al estrés

Creadores	: Sandín y Chorot
Origen	: España
Año	: 2003
Utilización	: De Individual - colectiva
Tiempo	: 20 a 30 minutos aproximadamente.
Total de ítems	: 42

Reseña histórica:

Se utilizó el “Cuestionario de Afrontamiento al estrés de Sandín y Chorot, (2003) que tiene como siglas CAE, el cual evalúa por medio de siete estilos básicos el afrontamiento, divide en tres grandes estilos, los cuales son: el “afrontamiento racional”, “afrontamiento emocional” y “otros estilos”. Constituido por 42 ítems,

elaboradas según la escala Likert con cinco alternativas de respuesta que van desde nunca (0) hasta siempre (5). El cuestionario puede aplicarse de forma individual o colectiva en un periodo aproximado de 20 minutos.

Propiedades psicométricas originales

El modelo inicial estuvo conformado por 54 ítems, organizados en nueve factores, donde en un primer análisis factorial, se incitó a la creación de 8 factores; tras este análisis, se llegaron a eliminar 12 ítems; por consiguiente se procedió a un nuevo análisis factorial, hallándose siete factores claros, así como valores por encima de 0.4 y 55.3% de la varianza explicada.

La fiabilidad del instrumento, fue encontrado por medio del método de consistencia interna, por lo que se calculó con el coeficiente del alfa de Cronbach, obteniéndose mayores al 0.64.

Propiedades psicométricas peruanas

Para las medidas psicométricas ejecutadas en el Perú, Olivares (2020), aplicó el instrumento piloto con 50 efectivos policiales y la confiabilidad de contenido del instrumento fue ejecutado por medio del juicio de valoración de expertos profesionales en el tema, calificando según los índices de pertinencia, relevancia y claridad, alcanzándose sí valores por encima de 0.80.

Además, la validez se halló por medio del método de consistencia interna, evaluado por el coeficiente Omega de Mc Donald; encontrándose así las estimaciones que van de 0.877 a 0.921. A su vez, en el análisis de correlación ítem- test, se desarrolla la comprobación de la fiabilidad del instrumento, alcanzándose valores mayores al 0.30.

Propiedades psicométricas del piloto

Se ejecutó la prueba piloto en 50 colaboradores de la institución educativa y se pudo determinar la confiabilidad, asimismo, se pudo identificar por medio de la V de Aiken un valor superior a .95, a través de la validación de 3 jueces expertos, la cual indica que el instrumento es válido para su aplicación. Además, la confiabilidad hallada fue de .895 en el estilo racional, el .864 en el estilo emocional y el valor de .790 en otros estilos de afrontamiento, lo que indica un nivel muy alto de fiabilidad (Ver anexo 10)

3.5 Procedimiento

Se dio inicio solicitando las autorizaciones de los instrumentos a los autores originales y de adaptación para aplicar a la muestra piloto y final. Seguido de ello, se requirió el permiso del director de la Institución educativa para llevar a cabo las aplicaciones de los instrumentos de manera virtual y ello fue realizado a través del formulario Google Form, para prevenir el contagio y la propagación del COVID-19. y una vez que se obtuvo los datos, se pasó al baseado de información al programa Excel donde se permitió analizar y contrastar las hipótesis. Finalmente, esto permitirá generar las tablas descriptivas, explicar por medio de la discusión y brindar algunas recomendaciones de solución a la problemática evidenciada para que pueda ser publicada.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el estadístico kolmogorov Smirnov, el cual, nos permite identificar si, la muestra pertenece o no pertenece a una distribución normal, además se utiliza en variables de tipo cuantitativo y cuando el tamaño supera un valor mayor a 50 (Romero, 2016). Sin embargo, se hizo uso de las correlaciones de la Rho de Spearman, ya que las variables pertenecieron a los estadísticos no paramétricos, además Mondragón (2014) determinó si las correlaciones pertenecen a una relación de tipo negativa o positiva y el grado de correlación de los mismos.

Por otro lado, en los resultados descriptivos se ejecutó la frecuencia y el porcentaje para conocer los niveles de las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Manzini (2000), sostiene que la Asociación Médica Mundial dio a conocer en la declaración de Helsinki, los principios básicos de toda investigación, asimismo tenemos a la protección de la dignidad, vida, salud e intimidad de los seres humanos. No solo el investigador debe quedarse con poca información sino ir más allá con diferentes fuentes de estudio y apoyarse en personas que tengan conocimiento de la problemática, del mismo modo, se consideró el consentimiento informado y el anonimato de cada participante para no exponer su identificación; también se consideró la responsabilidad para llevar a cabo la investigación sin presencia de plagio o falsedad y se empleó el manual de la Asociación de Psicología Americana (APA, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

	KS	n	p
Síndrome de burnout	.114	109	.001
Cansancio emocional	.112	109	.002
Despersonalización	.096	109	.016
Realización personal	.143	109	.000
Estilo de afrontamiento racional	.101	109	.008
Estilo de afrontamiento emocional	.167	109	.000
Otros estilos de afrontamiento	.133	109	.000

Nota. KS: KolmogorovSmirnov; n: muestra; p: significancia

En la tabla 1, se evidencia la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov; las variables presentan una significancia inferior a .05, lo cual no pertenecen a una distribución normal y por ello se utilizó las correlaciones de la Rho de Spearman (Romero, 2016).

Tabla 2

Relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores

n=172		Síndrome de burnout
		-.192*
	<i>r_s</i>	
Estilo de afrontamiento racional		.045
	<i>p</i>	
		-.127
	<i>r_s</i>	
Estilo de afrontamiento emocional		.189
	<i>P</i>	
Otros estilos de afrontamiento		-.032
	<i>r_s</i>	
	<i>p</i>	.744

*Nota.*Rs: Rho de Spearman; p: significancia

En la tabla 2, se pudo apreciar la relación de la Rho de Spearman, que existe una correlación negativa entre el estilo de afrontamiento racional y el burnout ya que tuvo un puntaje de (Rho= -.192), esto fue propuesto por (Mondragón, 2014). Por otra parte, no se evidenció una relación entre el estilo de afrontamiento emocional y el burnout, ya que su valor fue superior a .05 (rho=.127) y tampoco se estableció una relación con otros estilos de afrontamiento ya que tuvo un puntaje superior a .05 (rho=.032).

Tabla 3*Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo en colaboradores*

Sexo	Categoría	Síndrome de burnout		Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Masculino	Leve	24	29.3	23	28.0	30	36.6	26	31.7
	Moderado	29	35.4	29	35.4	29	35.4	22	26.8
	Severo	29	35.4	30	36.6	23	28.0	34	41.5
Femenino	Leve	10	37.0	11	40.7	10	37.0	10	37.0
	Moderado	7	25.9	6	22.2	10	37.0	8	29.6
	Severo	10	37.0	10	37.0	7	25.9	9	33.3
Total		109	100.0	109	100.0	109	100.0	109	100.0

En la tabla 3, se pudo evidenciar que el sexo masculino, tuvo un mismo puntaje en el nivel moderado y severo con el 35.4% y de igual forma el sexo femenino, en el nivel severo y leve con el 37%; mientras que en sus dimensiones del sexo masculino tuvieron un nivel severo en el cansancio emocional con el 36.6% y en realización personal con el 41.5%, seguido de un nivel leve con el 36.6% en despersonalización y del sexo femenino tuvieron un nivel leve en el cansancio emocional con el 40.7% y realización personal con el 37%, mientras que en despersonalización tuvieron el mismo puntaje en el nivel leve y moderado con el 37%.

Tabla 4*Niveles de los estilos de afrontamiento al estrés, según sexo en colaboradores*

Sexo	Categoría	Estilo de afrontamiento racional		Estilo de afrontamiento emocional		Otros estilos de afrontamiento	
		f	%	f	%	f	%
masculino	Bajo	26	31.7%	34	41.5%	28	34.1%
	Medio	26	31.7%	20	24.4%	29	35.4%
	Alto	30	36.6%	28	34.1%	25	30.5%
femenino	Bajo	7	25.9%	8	29.6%	6	22.2%
	Medio	8	29.6%	7	25.9%	6	22.2%
	Alto	12	44.4%	12	44.4%	15	55.6%
	Total	109	100.0	109	100.0	109	100.0

En la tabla 4, se pudo encontrar que el sexo masculino predominó en el nivel alto de estilo de afrontamiento racional con el 36.6%, seguido del nivel medio en otros estilos de afrontamiento con el 35.4% y el 41.5% en el nivel bajo de estilos de afrontamiento emocional. Por otro lado, el sexo femenino tuvieron un nivel alto de estilo de afrontamiento racional y emocional con el 44.4% y el 55.6% en otros estilos de afrontamiento.

Tabla 5

Determinar la relación entre cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores

n=109		Estilo de afrontamiento racional	Estilo de afrontamiento emocional	Otros estilos de afrontamiento
Cansancio emocional	r_s	-0.094	0.010	-0.039
	P	0.329	0.916	0.683

Nota.Rs: Rho de Spearman; p: significancia

En la tabla 5, se pudo notar no existe relación entre la dimensión cansancio emocional y los estilos de afrontamiento al estrés, ya que su puntaje fue mayor a 0,05.

Tabla 6

Determinar la relación entre despersonalización y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores

n=109		Estilo de afrontamiento racional	Estilo de afrontamiento emocional	Otros estilos de afrontamiento
Despersonalización	r_s	-,191*	-0.127	-0.064
	P	0.046	0.189	0.505

Nota.Rs: Rho de Spearman; p: significancia

En la tabla 6, se pudo observar que solo existe relación inversa y significativa débil entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento racional (rho= -.191), mientras que no se evidenció relación con los estilos de afrontamiento emocional y otros estilos ya que su puntaje fue superior a 0,05.

Tabla 7

Determinar la relación entre realización personal y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores

n=109		Estilo de afrontamiento racional	Estilo de afrontamiento emocional	Otros estilos de afrontamiento
Realización personal	r_s	-,221*	-,244*	-0.040
	P	0.021	0.011	0.683

Nota.Rs: Rho de Spearman; p: significancia

En la tabla 7, se pudo encontrar que existe correlación inversa y significativa entre realización personal y el estilo de afrontamiento racional ($\rho = -.221$), de igual forma con el estilo emocional con un valor de ($\rho = -.244$); mientras que no se encontró relación con otros estilos de afrontamiento ya que su valor fue superior a 0,05.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al análisis de los resultados, se buscó identificar de que manera el síndrome de burnout influye en los estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la institución educativa Uriel Garcia Cusco, 2021.

Como objetivo general, se determinó la relación entre el burnout y los estilos de afrontamiento al estrés, donde se pudo apreciar en la relación de la Rho de Spearman que, existe una correlación negativa entre el estilo de afrontamiento racional y el síndrome de burnout ya que tuvo un puntaje de ($Rho = -.192$). Por otra parte, no se evidenció una relación entre el estilo de afrontamiento emocional y el síndrome de burnout, puesto que su valor fue superior a $.05$ ($rho = .127$) y tampoco se estableció una relación con otros estilos de afrontamiento por que se obtuvo un puntaje superior a $.05$ ($rho = .032$), estos resultados no se asemejan con el estudio de Esquivel (2019), quien pudo encontrar que existe una relación entre otros estilos de afrontamiento y el cansancio emocional de forma directa ($Rho = .250$), con la despersonalización ($Rho = .335$) y una relación directa entre la realización personal y el estilo enfocado en el problema ($Rho = .319$), en la emoción ($Rho = .203$) y en otros estilos ($Rho = .147$). En este sentido, se puede indicar que a mayor síndrome de burnout, se presentará menos estilos de afrontamiento, por ende, Maslach y Jackson (1981), explican en su modelo tri factorial que el síndrome de burnout parte de la consigna que es una respuesta disfuncional estimulada por la constante exposición del colaborador a una situación estresante o estrés crítico, develándose sentimientos de inferioridad y estancamiento profesional, acompañado de un cansancio emocional y esto genera algunas actitudes frente a situaciones negativas o no gratas para las personas. Es por ellos que se debe fomentar el modelo centrado en las relaciones interpersonales de Harrison (1983), desde esa perspectiva el burnout es entendido como la disonancia entre la actitud de servicio de los trabajadores y el contexto invalidante, generándose barreras entre el paciente y la persona, imposibilitando que se cumplan los objetivos y con ello que se genere frustración en el colaborador, reinterpretando su valor en la empresa. Se concluye que se acepta la hipótesis general.

Como primer objetivo específico, fue describir los niveles del síndrome del burnout y sus dimensiones, según sexo, se pudo evidenciar que el sexo masculino tuvo un mismo puntaje en el nivel moderado y severo con el 35.4% y de igual forma las mujeres en el nivel severo y leve con el 37%; mientras que en sus dimensiones los hombres tuvieron un nivel severo en el cansancio emocional con el 36.6% y en realización personal con el 41.5%, seguido de un nivel leve con el 36.6% en despersonalización y las mujeres tuvieron un nivel leve en el cansancio emocional con el 40.7% y realización personal con el 37%, mientras que en despersonalización tuvieron el mismo puntaje en el nivel leve y moderado con el 37%, estos resultados no coinciden con el estudio de Osorio et al. (2021), quienes pudieron apreciar que el 79% presenta un nivel bajo de cansancio emocional, del mismo modo la despersonalización con el 64% y un nivel alto de realización personal con el 71% y con el estudio de Alvarez et al (2019), donde se pudo evidenciar que 59% presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, el 55.5% un nivel alto de despersonalización y el 71% un nivel bajo de realización personal. Se puede notar que existen niveles altos del Síndrome de burnout y desde esta perspectiva, el resultado del choque de oportunidades/capacidades de los trabajadores al compararse con sus semejantes, fruto de esta desproporcionalidad se generan sentimientos de frustración, los cuales se acrecientan por la deficiencia del control, una percepción distorsionada de la equidad y la inseguridad propia del colaborador (Martínez, 2010).

Además, este síndrome a nivel mental, surge como consecuencia de factores estresantes, mostrando así cansancio y generando malestar en la empresa donde labora, así como, el incumplimiento de tareas eficaces.

Como segundo objetivo específico, fue describir los niveles de los estilos de afrontamiento al estrés, según sexo, se pudo encontrar que el sexo masculino predominó en el nivel alto de estilo de afrontamiento racional con el 36.6%, seguido del nivel medio en otros estilos de afrontamiento con el 35.4% y el 41.5% en el nivel bajo de estilos de afrontamiento emocional. Por otro lado, el sexo femenino tuvieron un nivel alto de estilo de afrontamiento racional y emocional con el 44.4% y el 55.6% en otros estilos de afrontamiento, estos resultados coinciden con Esquivel (2019), quien pudo apreciar que en los niveles de afrontamiento el 64.1% dependiendo de

las circunstancias, muestra un afrontamiento enfocado al problema, de igual manera el 74.4% presenta un estilo en la emoción y el 75.1% pocas veces otros estilos de afrontamiento. De esta manera, se puede indicar que hay un alto índice de estilos de afrontamiento y Cussiánovich et al. (2007), explica como la particularidad de las actitudes frente a algunas situaciones negativas o desagradables para las personas. En el caso del afrontamiento a situaciones complejas, se puede dar de diversas formas, pues la individualidad de cada ser humano, lo llevará a utilizar las herramientas más adecuadas, según su carácter o perspectiva. Además, Para Sandín y Chorot (2003) explican que la persona emplea las estrategias de afrontamiento previa evaluación para luego ser categorizadas como primarias o secundarias. Mientras Lazarus y Folkman (1984) desde un enfoque transaccional describen que los sujetos suelen estar cotidianamente interactuando con agentes estresores y son estos los que inician procesos cognitivos, manifestados de manera distinta en cada ser y dependiendo a las situaciones que enfrentan. Es por ello que los gestores estresantes van a depender de acuerdo a las características propias de cada situación o contexto.

Como tercer objetivo específico, fue determinar la relación entre el cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés, se pudo ver que no existe relación entre la dimensión cansancio emocional y los estilos de afrontamiento al estrés, ya que su puntaje fue mayor a 0,05, estos resultados no se asemejan al estudio de Osorio et al. (2021) quienes encontraron una relación inversa con un valor de ($\rho = -.266$), de igual forma con Cruz y Puentes (2017), quienes identificaron una relación directa con un puntaje de ($\rho = .412$) y con el estudio de Esquivel (2019) quien encontró una relación directa con un valor de ($\rho = .250$). De esta manera, se puede indicar que el cansancio emocional y los estilos de afrontamiento al estrés actúan de forma independientes, puesto que no se evidenciar el desgano como consecuencia de un cansancio excesivo a nivel mental y físico (Maslach, 2004).

Como cuarto objetivo específico, fue determinar la relación entre despersonalización y estilos de afrontamiento al estrés, donde se pudo observar que solo existe relación inversa y significativa débil entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento racional ($\rho = -.191$); con los estilos de afrontamiento emocional y otros estilos no se evidenció relación ya que su puntaje fue superior a

0,05, estos resultados se asemejan con el estudio de Osorio et al. (2021) quien encontró una relación inversa con la despersonalización ($\rho = -.403$), del mismo modo con el estudio de Alvarez (2019) quien demostró una relación inversa ($\rho = -.260$) y tampoco concuerda con los estudios de Cruz y Puentes (2017) quien halló una relación directa ($\rho = .261$) y el estudio de Esquivel (2019) donde también encontró una relación directa ($\rho = .335$). En este sentido, cabe indicar que a mayor despersonalización, hay menor estilos de afrontamiento racional, es decir, los comportamientos y actitudes de diferentes trabajadores se pueden presentar como arrogancia, intolerancia, bajo control emocional y la irritabilidad (Maslach, 2004).

Finalmente, como quinto objetivo específico fue, determinar la relación entre realización personal y estilos de afrontamiento al estrés, donde se pudo encontrar que existe correlación inversa y significativa entre realización personal y el estilo de afrontamiento racional ($\rho = -.221$), de igual forma con el estilo emocional con un valor de ($\rho = -.244$); sin embargo no se encontró relación con otros estilos de afrontamiento ya que su valor fue superior a 0,05, y estos resultados no se asemejan con los estudios de Osorio et al. (2021) quien encontró una relación directa con realización personal ($\rho = .453$), el estudio de Alvarez (2019) también evidenció una relación directa con la realización personal ($\rho = .72$) y del mismo modo Cruz y Puentes (2017) hallaron una correlación directa con un valor de ($\rho = .474$). De esta manera, se puede indicar que a mayor realización personal, hay menos estilos de afrontamiento racional y emocional, por ello, el colaborador experimenta perplejidad sobre sí mismo y su trabajo, posicionándose sentimientos de desvalorización del rol que ejerce en la empresa, limitando la visión como parte de la organización en el futuro o participe en la creación de nuevos objetivos (Maslach, 2004).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento racional en colaboradores; el síndrome de burnout parte de la consigna que es una respuesta disfuncional estimulada por la constante exposición del colaborador a una situación estresante o estrés crítico, develándose sentimientos de inferioridad y estancamiento profesional, acompañado de un cansancio emocional y esto genera algunas actitudes frente a algunas situaciones negativas o no gratas para las personas.

SEGUNDA: Predomina un nivel severo en ambos sexos de síndrome de burnout, desde esta perspectiva el burnout es el resultado del choque de oportunidades / capacidades de los trabajadores al compararse con sus semejantes, fruto de esta desproporcionalidad se generan sentimientos de frustración, los cuales se acrecientan por la deficiencia del control, una percepción distorsionada de la equidad y la inseguridad propia del colaborador

TERCERA: Predominó un nivel alto de estilos de afrontamiento racional en ambos sexos, un nivel medio en estilos de afrontamiento emocional en hombres y un nivel alto en mujeres, mientras que en otros estilos de afrontamiento los hombres tuvieron un nivel bajo y las mujeres un nivel alto, en el caso del afrontamiento a situaciones complejas, se puede dar de diversas formas, pues la individualidad de cada ser humano, lo llevará a utilizar las herramientas más adecuadas, según su carácter o perspectiva.

CUARTA: No existe relación entre la dimensión cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés, quiere decir que el cansancio emocional y los estilos de afrontamiento actúan de forma independiente.

QUINTA: Existe relación inversa y significativa entre despersonalización y estilo de afrontamiento racional, cabe indicar que a mayor despersonalización, hay menor estilo de afrontamiento racional.

SEXTA: Existe relación inversa y significativa entre realización personal y los estilos de afrontamiento racional y emocional, es decir, a mayor realización personal hay menos estilos de afrontamiento racional y emocional.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: El Director de la Institución Educativa, debe promover el desarrollo de talleres y conversatorios virtuales, con respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés, habilidades comunicativas, dinámicas de grupo, compartiendo experiencias tanto positivas como negativas, con apoyo de las psicólogas de la Institución Educativa, para buscar alternativas de solución ante conflictos o carga laboral.

SEGUNDA: El director de la Institución Educativa, deberá fomentar la participación de los docentes, en actividades recreativas, deportivos, caminatas, juegos lúdicos, de manera mensual para reducir los niveles del síndrome de burnout.

TERCERA: Los Psicólogos de la Institución Educativa, deberán realizar una guía de habilidades y estrategias de afrontamiento al estrés, mediante las técnicas de reestructuración cognitiva, relajación y musicoterapia, con la finalidad de liberar el estrés acumulado; asimismo el director de la I.E, deberá buscar fortalecer alianzas con Centros de Salud Mental, para que los colaboradores tengan una atención adecuada.

CUARTO: Con la finalidad de motivar y estimular a los colaboradores, el Director de la Institución Educativa debe gestionar en la DREC y UGEL, cartas de felicitación, reconocimientos, resaltando su eficacia laboral.

QUINTO: Realizar estudios que vayan asociados a las variables de estrés laboral, engagement, para identificar los niveles de carga laboral y el compromiso que presentan los docentes en la institución educativa.

SEXTO: Evaluar una vez por mes sobre los niveles del síndrome del burnout y los resultados que salgan más bajos, realizar una intervención de manera inmediata.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2019). Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile. (Tesis doctoral, Universidad Complutense Madrid). (Acceso el 20 de junio del 2021). <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf>
- Aldás, A. (2017). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud. (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). (Acceso el 26 de junio del 2021). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26500/2/Ana%20Carolina%20Ald%C3%A1s%20Villac%C3%ADs%20pdf.pdf>
- American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Arapa, A. y Huanca, E. (2018). Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento al Estrés en docentes de CEBES de la ciudad de Arequipa. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa). (Acceso el 29 de junio del 2021). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7343?show=full>
- Arias, W., Huamani, J. y Ceballos, K. (2019). Burnout Syndrome in School teachers and University Professors: A Psychometrical and Comparative Analysis from Arequipa City. *Revista Scielo*, 7 (3), 1-20. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a04v7n3.pdf>
- Balseiro, L. (2018). El Síndrome de Burnout: un riesgo permanente en el trabajo de enfermería. *Enfermería Universitaria*. 2 (3), 1-4. <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/395/379>
- Bahrer, S. (2015). *Burnout para expertos: prevención en el contexto de la vida y trabajando*. Springer.
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson.

- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. *Revista Aten Primaria*, 31(8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cruz, M. y Puentes, A.(2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Revista Redalyc*, 20 (38), 1-15. <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497555991005.pdf>
- Esquivel, F. (2019). *Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 29 de junio del 2021). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fontana, E. (2020). *Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en operarios*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). (Acceso el 29 de junio del 2021). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653136/Fontana-Cogorno_CE.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Harrison, W. (1983). *Stress and burnout in the human services professions*. PergamonPress.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education
- Hurtado, D. y Ramírez, R. (1998). *Metodología de la investigación*. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>
- Juarez, A. (2015). *Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout*. Liberabit.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca

- Lazarus, R. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1–21.
<https://psycnet.apa.org/record/1993-40206-001>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Redalyc*, 112 (1), 1-40.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. (2004). Different perspectives on job burnout. *PsycCRITIQUES*, 49(2), 168-170.
- Manzini, J. (2000). Helsinki declaration: *ethical principles for medical research on human subjects*. *Scielo*. 6(2), 321-334.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1996). *MBI - Maslach burnout inventory manual*. California. Consulting Psychologists Press.
- McClave, J., Benson, G. y Sincich, T. (2008). *Statistics for business and economics*. Pearson, Prentice Hall.
- Montestruque, L. (2018). Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo. (Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Católica del Perú). (Acceso el 29 de junio del 2021).
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12158>
- Montero, K., Cortés, G. y Hernández, A. (2020). Síndrome del Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, 12 (2), 32.43.
<https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/1161>
- Mondragón, A. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA

- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/207>
- Muñoz, C., Correa, C. y Matajudíos, J. (2020). Burnout syndrome and coping strategies in early childhood teachers. *Revista Espacios*, 41 (37), 1-14.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones U.
- Organización Mundial de la Salud. (28 de Mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. Obtenido de Medicos y Pacientes.com: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2015). Promoción de la iniciativa empresarial y el empleo independiente de los jóvenes en América Latina y el Caribe: experiencias innovadoras. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_448048.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2020). La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares.
<https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- Osorio, M., Prado, C. y Bazán, G. (2021). Análisis descriptivo del bienestar psicológico en estudiantes universitarios mexicanos. *Revista educación creadora*, 1 (1), 1-15. [https://www.educacion-creadora.com/attachments/article/4/An%C3%A1lisis%20descriptivo%20del%](https://www.educacion-creadora.com/attachments/article/4/An%C3%A1lisis%20descriptivo%20del%20)

[20bienestar%20psicol%C3%B3gico%20en%20estudiantes%20universitarios%20mexicanos.pdf](#)

Olivares, J. (2020). Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en efectivos policiales expuestos a situaciones de violencia durante el aislamiento social, distrito de Ventanilla. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 10 de junio del 2021).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47884>

Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Dialnet*, 6 (3), 36.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

Sandín, B. y Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) : desarrollo y validación preliminar. *Revista de psicopatología y psicología clínica*. 8 (1), 1-15.
<http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3941/3796>

Tamayo, M. (2003). *Técnicas de Investigación*. Editorial Mc Graw Hill.

ANEXO

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODO
¿Existe relación entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la institución educativa Uriel García Cusco, 2021?	General	General	Variable 1: Síndrome de burnout Dimensiones	Tipo: Básico, Descriptivo correlacional Diseño: No experimental, transversal.
	Existe correlación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la institución educativa Uriel García Cusco, 2021.	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la institución educativa Uriel García Cusco, 2021.	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	
	Específicos	Específicos	Variable 2: Estilos de afrontamiento al estrés Dimensiones	POBLACIÓN- MUESTRA Población: 109 colaboradores de la Institución Educativa Uriel Gacia Cusco-2021. Muestra: 109 colaboradores. Tipo censal
	1. Existe correlación inversa y significativa entre cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés. 2. Existe correlación inversa y significativa entre despersonalización y estilos de afrontamiento al estrés. 3. Existe correlación inversa y significativa entre realización personal y estilos de afrontamiento al estrés.	1. Describir los niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones según sexo. 2. Describir los niveles de los estilos de afrontamiento al estrés según sexo. 3. Determinar la relación entre cansancio emocional y estilos de afrontamiento al estrés. 4. Determinar la relación entre despersonalización y estilos de afrontamiento al estrés. 5. Determinar la relación entre realización personal y estilos de afrontamiento al estrés.	Estilos de afrontamiento racional Estilos de afrontamiento emocional Otros estilos	

Anexo 02: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Síndrome de burnout	Balseiro (2018) define al burnout como el agotamiento, la ansiedad o quemado, es decir, un proceso progresivo donde la persona pierde atención en el trabajo y sus obligaciones, terminando en depresión o incluso la muerte.	Las puntuaciones del burnout fueron adquiridas por medio del Inventario de Burnout realizado por Maslach y Jackson (1996).	cansancio emocional Despersonalización Realización personal	20,16, 14, 13,8,6, 3,2 y 1 22,15,11,10 y 5. 21,19,18,17,12,9,7	Ordinal
Afrontamiento al estrés	Zhao, Wang y Shi (2020) van referidos a las acciones que emplea el individuo frente a las demandas del entorno, tanto internas como externas de una determinada situación.	Los puntajes encontrados fueron por medio del cuestionario de afrontamiento al estrés, creado por Sandín y Chorot.	afrontamiento racional afrontamiento emocional otros estilos de afrontamiento	41,38,36,34,31,29,27,24,22, 20,17,15,13,10,8,6,3 y 1 39,37,32,30,25,23,18,16,11, 9,4 y 2 42,40,35,33,28,26,21,19,14, 12,7 y 5.	Ordinal

Anexo 03: Instrumentos

Maslach y Jackson (1996)

Adaptado por Muñoz (2016)

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: (M) (F)

Estado Civil: _____

Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo de trabajo: _____ Turno de Trabajo: Fijo () Rotatorio ()

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

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

Ítems del Cuestionario	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2. Al final de la jornada me siento agotado							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.							
5. Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos							
6. Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes							
8. Me siento "quemado" (desgastado) por el trabajo							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me encuentro con mucha vitalidad							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes							
16. Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis estudiantes.							
18. Me encuentro animado (a) después de trabajar junto a mis estudiantes.							
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que sé tratar de forma adecuada a los problemas emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Sandíny Chorot(2003)

Adaptado por Olivares (2020)

Sexo: M () F ()

INSTRUCCIONES:

En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Rodee con un círculo el número que mejor indique el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (aproximadamente durante el pasado año).

0. Nunca 1. Pocas veces 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

Nº	Preguntas	Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre
1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
4	Descargué mi mal humor con los demás					
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
7	Asistí a la Iglesia					
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					

10	Intenté sacar algo positivo del problema					
11	Insulté a ciertas personas					
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18	Me comporté de forma hostil con los demás					
19	Salí al cine, a cenar, a "dar una vuelta", etc., para olvidarme del problema					
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema					
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema					
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación					
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes					
25	Agredía algunas personas					
26	Procuré no pensar en el problema					
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal					
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación					
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas					

3 0	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema					
3 1	Experimenté personalmente eso de que “no hay mal que por bien no venga”					
3 2	Me irrité con alguna gente					
3 3	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema					
3 4	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino para seguir					
3 5	Recé					
3 6	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema					
3 7	Me resigné a aceptar las cosas como eran					
3 8	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor					
3 9	Luché y me desahogué expresando mis sentimientos					
4 0	Intenté olvidarme de todo					
4 1	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos					
4 2	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar					

Captura de portada de formulario

CUESTIONARIO A LOS DOCENTES PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

*Obligatorio

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la presente, en mi condición de docente, he tomado conocimiento de los alcances del trabajo de la investigación titulada "Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento al Estrés en los colaboradores de la I.E. Uriel Garcia Cusco, 2021". *



Acepto participar en la presente investigación y es por esto que expreso mi consentimiento debidamente informado/a de todos

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdryAHVKu_2NNBLdDX0-x3wJG5993zARJ4NR_gURkC-JjX_A/viewform?usp=sf_link

11:30

Anexo 04 : Ficha sociodemográfica

FICHA DE DATOS

Nombre o iniciales:.....

Edad:.....

Sexo:.....

Ocupación:.....

Estado civil:.....

Años de servicio:.....

Anexo 05: Carta de presentación.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 10 de marzo de 2021

CARTA INV. N° 0403-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. **JOSÉ EDWIN ZAFRA POZO**.
DIRECTOR DE LA I.E URIEL GARCÍA, CUSCO.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **QUISPE HANCCO Jhaquely**, con DNI N° **43870454**, código de matrícula N° **7002550646** y La Srta. **Mayra Yajayra MAMANI OLMEDO**, con DNI **47828927**, con código Nro. **7002549386**, Estudiantes de la carrera de psicología, Quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la Institución Educativa Uriel García Cusco, 2021"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 06. Carta de autorización firmada por el director de la I.E

	PERÚ	Ministerio de Educación	Unidad de Gestión Educativa Local del Cusco	Institución Educativa "Uriel García" - Cusco	
---	-------------	--------------------------------	--	---	---

"Uriel García, Patrimonio Educativo del Distrito de Wanchaq"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"
"BODAS DE ORO 1971-2021"
"Cusco Capital Histórica del Perú"

Cusco 12 de marzo de 2021

OFICIO N° 021 -DRE-C/UGEL-C/DGIEUG-2021.

Señor(a):

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
COORDINADORA DE LA ESCUELA PSICOLOGICA FILIAL LIMA-CAMPUS LIMA NORTE.**
Presente.-

Asunto: **SE BRINDA FACILIDADES PARA LA APLICACION DE INSTRUMENTOS PSICOMETRICOS CON FINES DE ESTUDIO EN LA I.E. "URIEL GARCÍA".**

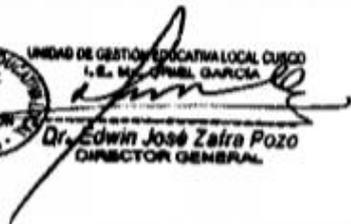
Referencia: CARTA INV.N° 0403-2021/EP/PSI.UCV LIMA-LN.

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente me dirijo a Usted, con la finalidad de poner en conocimiento que se autoriza a las Bachilleres de psicología Jhaquely QUISPE HANCCO y Mayra Yajayda MAMANI OLMEDO, para que apliquen los instrumentos de medición en la investigación titulado "Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento al Estrés en Colaboradores en la I.E. Uriel García, Cusco- 2021". Cuyo resultado será de apoyo para nuestra Gestión.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos más distinguidos y estima personal.

Atentamente;

 
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CUSCO
I.E. "URIEL GARCÍA"
Dr. Edwin José Zaira Pozo
DIRECTOR GENERAL



Bodas de Oro

Anexo 07: Carta de solicitud de autorización para uso de los instrumentos.

V1: Síndrome de burnout



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0402-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 10 de marzo de 2021

Autor:

- **Christina Maslach y Susan Jackson.**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **QUISPE HANCCO Jhaquely**, con DNI **43870454**, con código de matrícula N° **7002550646** y la Srta. **Mayra Yajayda MAMANI OLMEDO**, con DNI **47828927**, con código de matrícula N° **7002549386**, ambas estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quien realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: "**Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la I.E. Uriel García, Cusco 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento de Inventario del síndrome de burnout, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

V2: Estilos de afrontamiento al estrés.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0401-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 10 de marzo de 2021

Autor:

- **BONIFACIO SANDÍN Y PALOMA CHOROT**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **QUISPE HANCCO Jhaquely**, con DNI **43870454**, con código de matrícula N° **7002550646** y la Srta. **Mayra Yajayda MAMANI OLMEDO**, con DNI **47828927**, con código de matrícula N° **7002549386**, ambas estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quien realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: "**Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la I.E. Uriel García Cusco 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **cuestionario de afrontamiento al estrés**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 08: Autorización del uso de instrumentos

V1: Síndrome de Burnout

For use by Mayra Yajayda mamani olmedo only. Received from Mind Garden, Inc. on June 27, 2021

**Permission for Mayra Yajayda mamani olmedo to reproduce 1 copy
within three years of June 27, 2021**

For Publications:

We understand situations exist where you may want sample test questions for various fair use situations such as academic, scientific or commentary purposes. No items from this instrument may be included in any publication without the prior express written permission from Mind Garden, Inc. Please understand that disclosing more than we have authorized will compromise the integrity and value of the test.

For Dissertation and Thesis Appendices:

You may not include an entire instrument in your thesis or dissertation, however you may use the three sample items specified by Mind Garden. Academic committees understand the requirements of copyright and are satisfied with sample items for appendices and tables. For customers needing permission to reproduce the three sample items in a thesis or dissertation, the following page includes the permission letter and reference information needed to satisfy the requirements of an academic committee.

Online Use of Mind Garden Instruments:

Online administration and scoring of the Maslach Burnout Inventory is available from Mind Garden, (<https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory>). Mind Garden provides services to add items and demographics to the Maslach Burnout Inventory. Reports are available for the Maslach Burnout Inventory.

If your research uses an online survey platform other than the Mind Garden Transform survey system, you will need to meet Mind Garden's requirements by following the procedure described at mindgarden.com/mind-garden-forms/58-remote-online-use-application.html.

All Other Special Reproductions:

For any other special purposes requiring permissions for reproduction of this instrument, please contact info@mindgarden.com.

V2: Estilos de afrontamiento al estrés

6/7/2021

Gmail - Solicita autorización del uso del Cuestionario de Afrontamiento al estrés, el mismo que sera exclusivamente de uso académico.



Jhaquely Quispe hancco <jhaquelyquispehancco@gmail.com>

Solicita autorización del uso del Cuestionario de Afrontamiento al estrés, el mismo que sera exclusivamente de uso académico.

3 mensajes

Jhaquely Quispe hancco <jhaquelyquispehancco@gmail.com>
Para: bsandin@psi.uned.es

22 de junio de 2021, 15:26

Estimado profesor Bonifacio Sandino, Catedrático de Psicología Clínica.
Por intermedio de la presente, lo saludo muy cordialmente, mi nombre es Jhaquely Quispe Hancco, Bachiller de Psicología, actualmente estoy realizando un trabajo de investigación para la licenciatura en la Universidad César Vallejo de Lima-Perú, somos dos compañeras quienes necesitamos aplicar el cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE), el título de la investigación es "Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la I.E. Uriel García, Cusco-2021". Cabe mencionar que la autorización requerida de su uso, es exclusivamente para fines académicos, agradezco de antemano su gentil atención a la presente, esperando poder contar con su apoyo para poder lograr con nuestros proyectos de vida. Muchas gracias Atte. Jhaquely Quispe Hancco.

Bonifacio Sandín <bsandin@psi.uned.es>
Para: Jhaquely Quispe hancco <jhaquelyquispehancco@gmail.com>
CC: Paloma Chorot <pchorot@psi.uned.es>

23 de junio de 2021, 03:21

Estimada Jhaquely,

Me complace comunicarle que tiene nuestra autorización para utilizar en sus investigaciones el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). Espero que le resulte de utilidad.

Muchas gracias por su interés.

Saludos cordiales,

Bonifacio Sandín

[Texto citado oculto]

AVISO LEGAL. Este mensaje puede contener información reservada y confidencial. Si usted no es el destinatario no está autorizado a copiar, reproducir o distribuir este mensaje ni su contenido. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que lo notifique al remitente. Le informamos de que sus datos personales, que puedan constar en este mensaje, serán tratados en calidad de responsable de tratamiento por la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED) c/ Bravo Murillo, 38, 28015-MADRID-, con la finalidad de mantener el contacto con usted. La base jurídica que legitima este tratamiento, será su consentimiento, el interés legítimo o la necesidad para gestionar una relación contractual o similar. En cualquier momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad de los datos, ante la UNED, Departamento de Política Jurídica de Seguridad de la Información, o a través de la Sede electrónica de la Universidad. Para más información visite nuestra Política de Privacidad.

2 archivos adjuntos

 CAE.DOC
37K

 CAE.PDF
129K

Jhaquely Quispe hancco <jhaquelyquispehancco@gmail.com>
Borrador para: Bonifacio Sandín <bsandin@psi.uned.es>

23 de junio de 2021, 06:20

[Texto citado oculto]

Anexo 09: Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, en pleno uso de mis facultades estoy de acuerdo en participar en la investigación “ síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento al estrés en los colaboradores de la institución educativa Uriel Garcia ,Cusco ,2021”. Para ello estoy de acuerdo en desarrollar el instrumento de síndrome de Burnout MBI- MASLACH y el instrumento de evaluación Estilos de Afrontamiento al Estrés. Por tanto, al firmar este documento autorizo que se me incluya en esta investigación.

.....

Firma

Anexo 10: Resultados del piloto

Tabla 6

Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems del síndrome de burnout

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

Fuente: elaboración propia

Tabla 7

Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de los estilos de afrontamiento al estrés

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

Confiabilidad del alfa de Cronbach del Inventario del Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	22

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se pudo notar en la fiabilidad del Alfa de Cronbach del síndrome de burnout que tuvo una confiabilidad aceptable (Chaves y Rodríguez, 2018).

Tabla 9

Confiabilidad del alfa de Cronbach del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estilorracional	,895	18
Estiloemocional	,864	12
Otros estilos de afrontamiento	,790	12

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se pudo notar en la fiabilidad del Alfa de Cronbach del estilo de afrontamiento al estrés que tuvo una confiabilidad aceptable (Chaves y Rodríguez, 2018).

Anexo 11: Escaneos del criterio de jueces de los Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DEL SINDROME DE SINDROME DE BURNOUT

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Hugo Elton Rodríguez Baldeon

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Psicólogo	2009 - 2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Centro Psicológico Aprendiendo en Familia - CEPAF	Psicólogo Educativo	Carabayllo	Abril 2014 - Marzo 2016	Encargado del servicio de Evaluación y Diagnóstico Infantil
02	SENATI	Psicólogo Educativo	Lima	Set 2017 - Dic 2018	Psicólogo encargado del área académica del Departamento de Tutoría y Orientación al Estudiante; orientado a la asesoría académica a docentes y estudiantes-padres, conducta y aprendizaje
03	Consultorio Psicológico Bienestar Integral	Psicólogo	Lima	Octubre 2016 - actualidad	Coordinación y Gestión de Publicidad con Centros aliados y Colegios, gestión Administrativa, gg-representante legal de la institución, atención psicológica a niños-adolescentes y jóvenes. Asesoría profesional en estadística y metodología de investigación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Hugo Elton Rodríguez Baldeon

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Psicólogo	2009 - 2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Centro Psicológico Aprendiendo en Familia - CEPAF	Psicólogo Educativo	Carabayllo	Abril 2014 - Marzo 2016	Encargado del servicio de Evaluación y Diagnóstico Infantil
02	SENATI	Psicólogo Educativo	Lima	Set 2017 - Dic 2018	Psicólogo encargado del área académica del Departamento de Tutoría y Orientación al Estudiante; orientado a la asesoría académica a docentes y estudiantes-padres, conducta y aprendizaje
03	Consultorio Psicológico Bienestar Integral	Psicólogo	Lima	Octubre 2016 - actualidad	Coordinación y Gestión de Publicidad con Centros aliados y Colegios, gestión Administrativa, gg-representante legal de la institución, atención psicológica a niños-adolescentes y jóvenes. Asesoría profesional en estadística y metodología de investigación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DEL SINDROME DE SINDROME DE BURNOUT

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO

DNI: 07068974

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	LICENCIADO/MAGISTER EN PSICOLOGÍA	1981-1987 / 2000 - 2003
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DOCTOR EN PSICOLOGÍA	2013 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	PNP – DIRBIE PNP	PSICOLOGO ESCOLAR – EDUCATIVO	LIMA	1987 – 2018	PSICOLOGO – ASESOR PSICOEDUCTIVO
02	USMP	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	1998 - 2003	ASESOR INTERNO – DOCENTE UNIVERSITARIO
03	UCV	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	2010 - 2021	DOCENTE UNIVERSITARIO – ASESOR METODOLOGICO
04	UPSJB	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	2019 - 2021	DOCENTE UNIVERSITARIO – ASESOR METODOLOGICO

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dim

21 de junio 2021


Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C. Ps. P. 3516

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO

DNI: 07068974

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	LICENCIADO/MAGISTER EN PSICOLOGÍA	1981-1987 / 2000 - 2003
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DOCTOR EN PSICOLOGÍA	2013 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	PNP – DIRBIE PNP	PSICOLOGO ESCOLAR – EDUCATIVO	LIMA	1987 – 2018	PSICOLOGO – ASESOR PSICOEDUCTIVO
02	USMP	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	1998 - 2003	ASESOR INTERNO – DOCENTE UNIVERSITARIO
03	UCV	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	2010 - 2021	DOCENTE UNIVERSITARIO – ASESOR METODOLOGICO
04	UPSJB	DOCENTE UNIVERSITARIO	LIMA	2019 - 2021	DOCENTE UNIVERSITARIO – ASESOR METODOLOGICO

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dim

21 de junio 2021


Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C. Ps. P. 3516

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DEL SINDROME DE SINDROME DE BURNOUT

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. LLAUCE VIGO CHARO ROCIO

DNI: 16742625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, LIMA	CLINICA	66 AÑOS
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, LIMA	EDUCATIVA	82 AÑOS

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR	DTP	LIMA	83	DTP
02	AUTONOMIA DEL PERU	DTP	LIMA	83	DTP
03	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTP	LIMA-ATE	83	DTP

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de junio del 2021


 Mg. CHARO ROCIO LLAUCE VIGO
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 24650
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. LLAUCE VIGO CHARO ROCIO

DNI: 16742625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, LIMA	CLINICA	86 AÑOS
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, LIMA	EDUCATIVA	82 AÑOS

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR	DTP	LIMA	83	DTP
02	AUTONOMIA DEL PERU	DTP	LIMA	83	DTP
03	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTP	LIMA-ATE	83	DTP

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de junio del 2021


 Mg. CHARO ROCIO LLAUCE VIGO
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 24650
 Firma del Experto Informante.

Anexo 12: Declaratoria de Orinalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Nosotras, MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA Y QUISPE HANCCO JHAQUELY, de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA URIEL GARCÍA CUSCO, 2021", son de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Cusco, 19 Julio de 2021

QUISPE HANCCO JHAQUELY
DNI: 43870454
ORCID: 0000-0003-2620-9921

MAMANI OLMEDO, MAYRA J.
DNI: 47828927
ORCID: 0000-0002-3295-8323



Anexo 13: Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de la Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA URIEL GARCÍA CUSCO, 2021", del autor MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA y QUISPE HANCCO, JHAQUELY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Julio de 2021

CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR

DNI: 08074761

ORCID: 0000-0002-8488-324



Anexo 14: Print del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/To=1619948847&u=1063656271&s=1&lang=es

feedback studio TRABAJO DE INVESTIGACION /0 < 12 de 31 > ?

Resumen de coincidencias X

18%

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
4	casus.usal.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladecb.ed... Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
8	www.spotidoc.com Fuente de Internet	<1%
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en los colaboradores de la Institución Educativa Uriel García Cusco, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORAS:

Mamani Olmedo, Mayra Yajayda (ORCID: 0000-0002-3295-8323)

Quispe Hancoco, Jhaquely (ORCID: 0000-0003-2620-9921)

Página: 1 de 27 Número de palabras: 7669 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 17°C Nublado 08:22 15/07/2021

Anexo 15 : Acta de Sustentacion



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Acta de Sustentación de Tesis

Lima, 26 de Julio de 2021

Siendo las 21:00 horas del día 26 de julio de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA URIEL GARCÍA CUSCO, 2021", presentado por el autor MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA. Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó: APROBADO

Autores	Dictamen
MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA	Mayoria

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

PRESIDENTE
CHERO BALLÓN ELIZABETH SONIA
DNI: 25657516
ORCID: 0000-0002-4523-3209

Antonella Arguelles De la Cruz
PSICOLOGA
C.Ps.P. 14366

SECRETARIO
ARGUELLES DE LA CRUZ ANTONELLA
DNI: 42846113
ORCID: 0000-0002-2914-9349

VOCAL
CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR
DNI: 08074761
ORCID: 0000-0002-8488-3204

**INVESTIGA
UCV**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Acta de Sustentación de Tesis

Lima, 26 de julio de 2021

Siendo las 21:00 horas del día 26 de julio de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA URIEL GARCÍA CUSCO, 2021", presentado por el autor QUISPE HANCCO, JHAQUELY de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA. Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó: APROBADO

Autores	Dictamen
QUISPE HANCCO, JHAQUELY	Mayoría

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado

PRESIDENTE
CHERO BALLÓN ELIZABETH SONIA
DNI: 25657516
ORCID: 0000-0002-4523-3209

Antonella Arguelles De la Cruz
PSICOLOGA
C.Ps.P. 14366

SECRETARIO
ARGUELLES DE LA CRUZ ANTONELLA
DNI: 42846113
ORCID: 0000-0002-2914-9349

VOCAL
CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR
DNI: 08074761
ORCID: 0000-0002-8488-3204

INVESTIGA
UCV

Anexo 16: Autorización de publicación en repositorio institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotras, MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA Y QUISPE HANCCO JHAQUELY, identificadas con DNI N° 47828927, 43870454, respectivamente de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la Universidad César Vallejo, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestra tesis: "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA URIEL GARCÍA CUSCO, 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según está estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....
.....
.....

Cusco, 19 Julio de 2021

QUISPE HANCCO JHAQUELY
DNI: 43870454
ORCID: 0000-0003-2620-9921

MAMANI OLMEDO, MAYRA Y.
DNI: 47828927
ORCID: 0000-0002-3295-8323



Anexo 17: Autorización electrónica para publicar tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la
Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”**

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

QUISPE HANCCO JHAQUELY

D.N.I. : 43870454

Domicilio : Av. 5 Larapa grande F4-4, San Jerónimo-Cusco.

Teléfono : Fijo : Móvil : 993771879

E-mail : jhaquelyquispehancco@gmail.com

Apellidos y Nombres:

MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA

D.N.I. : 47828927

Domicilio : Calle Quiscapata Nro 214, Santiago-Cusco.

Teléfono : Fijo : Móvil : 925781631

E-mail : mayraolmedo992@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Modalidad:

Informe de tesis – Título profesional

Facultad : Ciencias de la salud

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Grado : Licenciado en Psicología

3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Autor (es) Apellidos y Nombres:

QUISPE HANCCO JHAQUELY

MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA

“SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN
LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA URIEL GARCÍA
CUSCO, 2021.”

Año de publicación : 2021

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo.

No autorizo a publicar en texto completo.



Cusco, 19 Julio de 2021

QUISPE HANCCO JHAQUELY
DNI: 43870454
ORCID: 0000-0002-3295-8323

MAMANI OLMEDO, MAYRA J.
DNI: 47828927
ORCID: 0000-0002-3295-8323



Anexo 18: Dictamen



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Dictamen para Sustentación

Lima, 26 de Julio de 2021

El Jurado encargado de evaluar el Informe de Investigación presentado por MAMANI OLMEDO, MAYRA YAJAYDA y QUISPE HANCCO, JHAQUELY, de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA, cuyo título es "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA URIEL GARCÍA CUSCO, 2021", damos fe de que hemos revisado el documento antes mencionado, luego que se han levantado todas las observaciones realizadas por el Jurado, y por lo tanto está APTO para su defensa en la respectiva sustentación.

PRESIDENTE
CHERO BALLON ELIZABETH SONIA
DNI: 25657516
ORCID: 0000-0002-4523-3209

SECRETARIO
ARGUELLES DE LA CRUZ ANTONELLA
DNI: 42846113
ORCID: 0000-0002-2914-9349

VOCAL
CHOQUEHUANCA FLORES LEONOR
DNI: 08074761
ORCID: 0000-0002-8488-3204

**INVESTIGA
UCV**