

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS PARA OOPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)
EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DE LA ESPERANZA”**

Área de Investigación:

Psicología Organizacional

AUTORA:

Br. Marlyn Jeaneth Zamora Romero

Jurado Evaluador:

Presidente: Borrego Rosas, Carlos

Secretario: Cabanillas Tarazona, Elena

Vocal: Silva Ramos, Mercedes

ASESORA:

Chamorro Maldonado, María Asunción

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1112-1962>

Trujillo-Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021/06/09

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: “Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza” elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciado en Psicología.

Con la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden en la investigación.

Trujillo, 09 de Junio del 2021.

Bachiller. Marlyn Jeaneth Zamora Romero

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fortaleza para continuar en este proceso y así poder cumplir una de mis metas profesionales.

A mi abuela María y mi madre Jeaneth, que me guían desde el cielo; también a mi padre Jorge y mi segunda madre Gladys por su amor y sacrificio en estos años, gracias a ustedes he logrado convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio ser su hija y nieta.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho posible que el trabajo se realice con éxito compartiéndome sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, por su orientación y enseñanzas compartidas.

A mi asesora quien me apoyo en el arduo proceso de este trabajo de investigación. Asimismo, a los directores y profesores de las entidades en donde se llevó a cabo el proyecto, por su apoyo y colaboración.

INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
INDICE DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. EL PROBLEMA	11
1.2. Formulación del problema	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. Objetivos general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación.....	15
1.5. Limitaciones	16
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	17
2.1. Variable	18
2.2. Operacionalización de variables.....	18
2.3. Tipo de estudio	19
2.4. Población, muestra y muestreo	19
2.4.1. Población.....	19
2.4.2. Muestra	19
2.4.3. Muestreo	21
2.5. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	21
2.5.1. Técnica de recolección de datos	21
2.5.2. Instrumento	21
2.5.3. Fuentes e informantes.....	24
2.6. Procedimiento de recolección de datos.....	24
2.7. Métodos de análisis de datos.....	25
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO	26
3.1. Antecedentes	27
3.2. Marco teórico.....	29

3.3. Marco conceptual	41
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	42
CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	52
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
CAPITULO VII: REFERENCIAS Y ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	20
Tamaño poblacional de los docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, según género	
Tabla 2	21
Tamaño muestral de los docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, según género	
Tabla 3	42
Índices de correlación ítem-test corregido del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza	
Tabla 4	43
Índices de correlación ítem-escala del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza	
Tabla 5	44
Análisis factorial confirmatorio del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza	
Tabla 6	45
Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza	
Tabla 7	46
Normas en percentiles del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes varones de instituciones educativas estatales de La Esperanza.	
Tabla 8	47
Normas en percentiles del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes mujeres de instituciones educativas estatales de La Esperanza.	
Tabla 9	48
Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes varones de instituciones educativas estatales de La Esperanza	
Tabla 10	49
Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes mujeres de instituciones educativas estatales de La Esperanza	

Tabla A1	68
Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), según género	
Tabla A2.....	69
Comparación de las puntuaciones de las subescalas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), según género, en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.	

RESUMEN

El presente estudio de tipo tecnológico y diseño psicométrico tiene como objetivo establecer las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza. La muestra estuvo conformada por 348 docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, varones y mujeres, con edades entre 25 y 65 años, con contrato vigente en el año 2018. Mediante el método item-test, se pudo estimar que los 22 ítems del MBI, registran índices de homogeneidad que oscilan entre .307 y .682. De igual manera, por medio del método Análisis Factorial Confirmatorio, se estimó la existencia de un adecuado ajuste entre el modelo de tres factores, planteado en la presente investigación y el modelo propuesto por los autores del instrumento. Asimismo, se estimó la confiabilidad, mediante el método de consistencia interna, alcanzando los siguientes índices: Agotamiento Emocional (.948); Despersonalización (.867); Realización Personal (.914); y Escala Total (.971). Por último, se realizaron las normas percentilares del MBI, según género. Se concluye que el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) cuenta con propiedades psicométricas idóneas para su aplicación a docentes del contexto de estudio.

Palabras clave: Burnout, docentes, propiedades psicométricas.

ABSTRACT

The present study of technological type and psychometric design aims to establish the psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in teachers of state educational institutions of La Esperanza. The sample consisted of 348 teachers from state educational institutions of La Esperanza, men and women, aged between 25 and 65, with a contract in force in 2018. Using the item-test method, it was estimated that the 22 items of the MBI, record homogeneity indices ranging between .307 and .682. Similarly, by means of the Confirmatory Factor Analysis method, the existence of an adequate adjustment between the three-factor model, proposed in the present investigation and the model proposed by the authors of the instrument was estimated. Likewise, reliability was estimated, using the internal consistency method, reaching the following indices: Emotional Exhaustion (.948); Depersonalization (.867); Personal Achievement (.914); and Total Scale (.971). The percentile standards of the MBI were carried out, according to gender. It is concluded that the Maslach Burnout Inventory (MBI) has ideal psychometric properties for its application to teachers in the study context

Key words: Burnout, teachers, Psychometric properties.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

En los últimos años, los profesionales que laboran dando servicios a personas, muestran gran carga o presión en su entorno laboral, debido a ciertos factores, como: el horario, la exigencia en el cumplimiento de responsabilidades extras e inseguridad laboral; por ende, experimentan un estrés crónico, llamado también síndrome de burnout (Cortez, 2012)

A nivel emocional, el Síndrome de Burnout es una de las dificultades más estudiadas a nivel internacional, porque perjudica a los colaboradores de las organizaciones de los diferentes rubros. Sin embargo, este SB no solo influye en el aspecto laboral, sino también en las diferentes áreas en donde la persona que padece esto, se desenvuelve (Gil Monte, 2002).

Se define entonces al SB como agotamiento físico y emocional, que influye en el desarrollo de actitudes negativas hacia el aspecto laboral, asimismo un pobre auto concepto y desinterés por la atención a los clientes, en el caso de profesionales que trabajan en empresas que dan servicios (Maslach & Pines, 1977). Asimismo, el SB es una pérdida progresiva de energía y motivación para alcanzar objetivos e ideales en profesionales a consecuencia de sus condiciones laborales (Edelwich y Brodsky, 1980), o como un estrés emocional crónico, que origina estados de agotamiento mental, emocional y es el resultado del exceso de repercusión con las personas durante prolongado tiempo (Pines y Kafry, 1982, citado en Gil-Monte, 2011).

Otras condiciones que pueden influenciar en el desempeño dentro del trabajo de las personas, vienen a ser las condiciones individuales, es decir, la edad, el sexo, estado civil, entre otros; asimismo las condiciones dadas por la empresa, como: el ambiente, la seguridad, las responsabilidades y materiales que se les dé según su puesto dentro de la organización; otras vienen a ser las condiciones ambientales, las cuales tienen que ver con la económica y las políticas que se dan en la sociedad ; finalmente las condiciones ocupacionales, relacionadas con los reglamentos, las relaciones laborales, los roles, y la centralización; afectando tanto en su satisfacción como en la forma en que se desempeña laboralmente, señala Muñoz (2014)

Ahora bien, analizando la realidad de los docentes de las diferentes instituciones estatales, se puede decir que su labor puede llegar a desarrollar Síndrome de Burnout, perjudicando su calidad de vida y acrecentando insatisfacción en su labor ; así lo señala la investigación de Arias y Jiménez (2012), donde muestran la prevalencia del desgaste ocupacional en personas profesionales de educación básica en Arequipa, Perú; teniendo como resultado que en los docentes se presentó un 93,7% en el nivel moderado y un 6,3 % en un nivel severo, reflejando así una alta presencia del SB; asimismo presentan un 43,2% de nivel alto en los encargados de la educación primaria y un 36,6% en los docentes de secundaria.

Los docentes perciben la falta de valoración social en su trabajo, reflejado en la ausencia de apoyo social, medios, tiempo y recursos (materiales) para poder desarrollar de forma óptima sus responsabilidades. Así también, existe un exceso de responsabilidad por parte de los padres y alumnos, por el comportamiento en algunos casos conflictivos del alumnado. Por otro lado, la relación entre los directivos y docentes, en su mayoría es distante por el trato burocrático por parte del jefe. (Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval, 2005).

Existen condiciones o factores de riesgo en la vida cotidiana de la persona que influyen para que se dé el Síndrome de Burnout, estos pueden ser de índole personal y también con su lugar de trabajo. En lo relacionado a lo personal: la personalidad, el carácter y el estilo de vida. En el factor ambiente, se vincula con el número de alumnos, aquellos alumnos con problemas conductuales o de aprendizaje, la iluminación, calefacción, entre otros. (Acosta, 2005)

Un punto importante, es el aspecto social (padres, alumnos y pares) del docente, por lo que actualmente existe una demanda en la preparación académica y actualización profesional, asimismo conocimientos psicológicos; sin embargo, esto no es respaldado por la organización, es decir el docente es criticado y devaluado por la institución, teniendo bajos salarios, jornadas extenuantes, inestabilidad en lo laboral, entre otros. Por ello, todo lo narrado, influye al docente de forma negativa, reflejándose estos malestares de manera física y psicológica, un claro ejemplo es el ausentismo o abandono del profesorado en las instituciones.

Por tanto, el docente que se siente incómodo en su ambiente laboral, por las presiones, su quehacer cotidiano; se manifestará mediante quejas, se enfermará o retirará. Por ello los profesores que tengan un alumnado problemático, ausencia de compañerismo por parte de sus pares, dificultades técnicas en su centro de labor, entre otros, son aquellos que reflejan mayor agotamiento emocional, actitudes cínicas o distantes hacia la parte laboral y se sienten menos competentes para desempeñarse en su labor.

En particular, los de las instituciones educativas estatales de La Esperanza, se encuentran expuestos a múltiples factores de riesgo, que pueden llevarse a experimentar síndrome de burnout, tales como: conducta perturbadora de los alumnos, que abarca alumnos ruidosos, clases difíciles, problemas de conducta e indisciplina; condiciones de trabajo poco satisfactorias, que incluyen estructura pobre de la carrera, pocas oportunidades de promoción, salario insuficiente, escasez de equipamiento, falta de reconocimiento y escasa participación en la toma de decisiones escolares; tiempo disponible escaso, porque tiene demasiadas tareas que realizar, demasiadas tareas administrativas, demasiado papeleo y carencia de tiempo para preparar las sesiones de aprendizaje; y pobre cultura escolar, caracterizada por un reglamento interno inadecuado, falta de consensos, actitudes y conductas negativas del director, carencia de asesores y consultores, falta de capacitaciones, etc.

En base a la problemática planteada, surge como necesidad utilizar un instrumento que contribuya a la evaluación y el diagnóstico del Síndrome de Burnout de los docentes de instituciones educativas estatales, cual permitirá que se pueda determinar su incidencia, prevención y oportuna intervención en este grupo de profesionales.

Con relación a pruebas que se asemejen a la elegida, podemos encontrar, el Staff Burnout Scale de Jones del año 1980, viene a ser una escala que mide cuatro aspectos: afectividad, cognición, conducta y psicofisiológica, los mismos dan origen al Síndrome de Burnout. Asimismo, su estructura factorial lo conforman cuatro componentes: insatisfacción con el trabajo, tensión en lo psicológico e interpersonal, enfermedad física y tensión, ausencia de relaciones profesionales con los pacientes. En lo relacionado a la aplicación es limitada, por lo que se enfoca en el área de salud.

Por otro lado, tenemos una escala que se creó en el año 1981 por Pines y Aronson, llamada Tedium Measure, esta escala contiene 21 ítems, los cuales cada uno contiene 7 opciones de respuesta (Likert) están van desde nunca hasta siempre. La escala mide agotamiento físico, emocional y mental, según lo conceptualizaron los autores y la puntuación de estas dimensiones se juntan y se da una puntuación única, es decir es la suma de los 21 ítems (alcanza una puntuación entre 21 a 147). Sin embargo, se puede manifestar que el agotamiento emocional es la base del síndrome, pero no es suficiente por no existir una correlación con las otras variables actitudinales; así también, los ítems tienen mucha similitud, por ello generan dudas al momento que la persona lo responde.

Finalmente, tenemos Burnout Scale (BS) creado por Kremer y Hofman en el año 1985, son 5 ítems que son incluidos en un instrumento más amplio que mide otras variables. No obstante, los ítems incorporados no tienen análisis factorial, por ende, no se sabe si analizan realmente el Síndrome de Burnout. Además, que, el único alcance que dan los autores es su reducida fiabilidad.

En base a lo detallado en líneas anteriores, es que se consideró conveniente valerse del Maslach Burnout Inventory (MBI) de los autores Maslach y Jackson (1981), que dentro de todas las escalas o instrumentos que miden el Burnout, se diferencia de los demás, por sus adecuados índices de validez y confiabilidad, demostrados en variadas investigaciones, a nivel nacional e internacional. Por ende, se demuestra y acredita que la escala representa a la variable que mide, distinguiéndose como un instrumento de utilidad para la realización de evaluaciones de manera, tanto individual como grupal; por esta razón se podrá adquirir datos e información real del contexto educativo en donde sea aplicado.

En particular, en el Perú se han realizado diversas investigaciones del síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), constituyéndose así, como el instrumento más utilizado en poblaciones de las áreas de salud y docentes. Sin embargo, en el Departamento de La Libertad, son pocos los estudios que centren sus objetivos en el análisis de las propiedades psicométricas del MBI, en educadores.

Y más específicamente, es importante considerar que el distrito de La Esperanza, actualmente no presenta dentro de sus herramientas psicológicas un instrumento

como este, que le permita medir el Síndrome de Burnout en los docentes, por lo que las mismas se focalizan en estudiar otros constructos de la psicología, por ejemplo, la resiliencia, depresión, autoestima, entre otros, asimismo su población que tiene un mayor foco de atención es el alumnado adolescente y no los formadores académicos. En este sentido, es de suma importancia revisar las Propiedades Psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), teniendo como modo de aplicación que dura 15 minutos aproximadamente, y se puede evaluar de forma individual y colectiva; al no ser de tiempo prolongado, se evita el agotamiento por parte del evaluado y esto es favorable para la investigación psicométrica, la medición de la variable, de manera válida, confiable y con las normas pertinentes para la población de docentes del distrito de La Esperanza, instaurando un instrumento viable para el uso de los profesionales.

1.1.2. Formulación del problema

¿Qué propiedades psicométricas presenta el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

1.2.2. Objetivos Específicos

Establecer la validez de constructo mediante el método ítem-test del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

Establecer la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

Establecer la confiabilidad por consistencia interna del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

Elaborar las normas percentilares y puntos de corte del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

1.3. Justificación del estudio

A nivel teórico, el presente estudio, tiene como propósito incrementar el conocimiento de la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones, según la propuesta de Maslach y Jackson (1981), mediante la aplicación de la prueba psicométrica de su autoría, en los docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

El presente estudio resulta conveniente debido a que hasta la actualidad no se ha encontrado en la localidad y muestra de estudio las características psicométricas el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Por lo que, hasta la fecha, se desconoce la utilidad del mismo en la muestra de docentes elegida para el análisis.

A nivel metodológico, la investigación ofrece un instrumento válido, confiable y con normas percentilares adaptada a la realidad de docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, la cual puede ser utilizada tanto por psicólogos de las áreas clínica y organizacional, para una adecuada evaluación, prevención y diagnóstico del síndrome de burnout en la población seleccionada.

A nivel práctico, el presente trabajo sirve como referencia para la planificación de charlas, talleres y programas enfocados directamente en la promoción de la salud mental en docentes, permitiendo así, generar de forma progresiva y satisfactoria la disminución de los índices de burnout y sus consecuencias del síndrome en este segmento poblacional.

Finalmente, la investigación posee relevancia social, debido a que orienta sus objetivos hacia el análisis de las características psicométricas de una prueba psicológica, que permita una adecuada la evaluación y diagnóstico del síndrome den docentes de educación básica, quienes, constituyen una población vulnerable, ya que se encuentran expuestos a múltiples factores sociales y labores que afectan su salud mental, y por ende el adecuado desempeño de las funciones inherentes a su rol, siendo la principal, la formación de sus estudiantes.

1.4. Limitaciones

La validez externa de la presente investigación solo estará limitada a segmentos de la población afines a la muestra representativa que se ha seleccionado para el desarrollo de la misma. Siendo así, el análisis de las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) está enfocado únicamente en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

Esta investigación solamente se limita a cotejar las bases teóricas de Burnout propuesta por Maslach y Jackson (1981), autores del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Población

La población del estudio la conforman 515 docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, varones y mujeres, con edades entre 25 y 65 años, con contrato vigente en el año 2018.

Tabla 1: Tamaño poblacional de los docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, según género

Institución Educativa	Varones		Mujeres		Subtotal	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Institución Educativa 1	22	44.9	27	55.1	49	9.5
Institución Educativa 2	33	42.3	45	57.7	78	15.1
Institución Educativa 3	26	45.6	31	54.4	57	11.1
Institución Educativa 4	31	40.3	46	59.7	77	15.0
Institución Educativa 5	22	42.3	30	57.7	52	10.1
Institución Educativa 6	23	37.7	38	62.3	61	11.8
Institución Educativa 7	41	41.0	59	59.0	100	19.4
Institución Educativa 8	17	41.5	24	58.5	41	8.0
TOTAL	215	41.7	300	58.3	515	100.0

Fuente: Lista de docentes de las instituciones educativas estatales de La Esperanza.

2.2. Muestra

Para seleccionar los sujetos que conforman la muestra, se determinó el tamaño de la muestra, a través de la fórmula de Cochran.

Asumiendo una confianza del 95% ($Z=1.96$), un error de muestreo de 3.0% ($E=0.03$), y una varianza máxima ($PQ=0.25$, con $P=0.5$ y $Q=0.5$), para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande respecto al tamaño de la población ($N=515$) de los referidos docentes, se obtuvo:

$$n = \frac{515 * 1.96^2 * 0.25}{(515 - 1) * 0.03^2 + 1.96^2 * 0.25}$$

$$n = 348$$

Por tanto, la muestra estará conformada por 348 docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, varones y mujeres, con edades entre 25 y 65 años, con contrato vigente en el año 2018.

Tabla 2: *Tamaño muestral de los docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, según género*

Institución Educativa	Varones		Mujeres		Subtotal	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Institución Educativa 1	15	44.9	18	55.1	33	9.5
Institución Educativa 2	22	42.3	31	57.7	53	15.1
Institución Educativa 3	18	45.6	21	54.4	39	11.1
Institución Educativa 4	21	40.3	31	59.7	52	15
Institución Educativa 5	15	42.3	20	57.7	35	10.1
Institución Educativa 6	15	37.7	26	62.3	41	11.8
Institución Educativa 7	27	41	40	59	67	19.4
Institución Educativa 8	12	41.5	16	58.5	28	8
TOTAL	145	41.7	203	58.3	348	100.0

Fuente: *Lista de docentes de las instituciones educativas estatales de La Esperanza.*

Criterios de inclusión

- Docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, con contrato vigente en el año 2018.
- Docentes varones y mujeres, con edades entre 25 y 65 años
- Docentes que se encuentren laborando más de 3 meses.
- Docentes que aceptaron ser evaluados, después de haber leído el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Docentes que invalidan las pruebas al no contestar acertadamente (marcas dobles, borrones, no marcar alternativas propuestas)

2.3. Muestreo

En la presente investigación se tomó en cuenta el muestreo aleatorio simple, siendo este un muestreo probabilístico; es decir, cada uno de los sujetos (de la población) tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra. Este muestreo se llevó a cabo dada la homogeneidad de los sujetos que conforman la población que está bajo estudio, por los fines de la investigación. (Sheaffer y Mendenhall, 2007).

2.4. Procedimiento de recolección de datos

La aplicación del instrumento se generó de forma individual o colectiva, teniendo en cuenta la disponibilidad de los horarios de los docentes. Momentos antes de iniciar, se procedió a dar lectura a la carta de consentimiento informado y se les hizo mención, respecto que su participación era estrictamente voluntaria. Asimismo, se procedió a dar las instrucciones y debidas orientaciones para el desarrollo de la prueba. A su vez, la investigadora permanece en todo momento presente durante la evaluación, para poder despejar dudas o consultas dadas por las personas que están siendo evaluadas.

Una vez terminada la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), se realizó la revisión de los protocolos de evaluación, con la finalidad de separar aquellos incompletos y/o erróneamente llenados. Siendo así, que los protocolos que fueron completados apropiadamente se les asignó un número correlativo para su posterior identificación.

El análisis de los datos se realizó utilizando estadísticos descriptivos como las medidas de tendencia central (media, mediana, moda), medidas de dispersión (desviación estándar) y estadísticos de posicionamiento (rangos y puntuaciones percentiles) en la construcción de los baremos, los coeficientes de correlación de Pearson en el cálculo de los índices de correlación ítem-total corregido por cada escala con todos de los ítems y el estadístico omega para el análisis de la consistencia interna. Además, estadística inferencial con el análisis factorial confirmatorio y la aplicación de las pruebas de normalidad con la que se identificó una distribución asimétrica en las escalas y la prueba de diferencias U de Mann Whitney con la que se identificó diferencias por sexo y edad en las escalas procediéndose a construir normas específicas por sexo y edad.

2.5. Instrumento

2.5.1. Ficha técnica del instrumento

El Inventario de Burnout de Maslach(MBI) fue diseñado por C. Maslach y S. E. Jackson en el año 1981; su adaptación fue en 1986 por N. Seisdedos (TEA Ediciones). La forma de administración puede ser individual o colectiva, teniendo un tiempo de

aplicación entre 10 a 15 minutos. El objetivo de la prueba es medir el nivel de síndrome de burnout que presenta el individuo.

2.5.2. Descripción de la prueba por áreas

La prueba está conformada por 22 ítems divididos en tres escalas y/o dimensiones. En primer lugar, el *cansancio emocional*, que describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. Lo conforman los ítems 9 ítems, los cuales son : 1, 2 ,3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 , siendo su puntaje máximo: 54. Por otro lado la dimensión de *despersonalización*, que valora el grado en que la persona reconoce actitudes de distanciamiento y frialdad hacia los receptores de los servicios. Está conformada por 5 ítems, estos son: 5, 10, 11, 15 y 22, su puntaje máximo es: 30. Por último, la *realización personal*, que evalúa sentimientos de competencia y éxito en el trabajo. Está conformada por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17,18,19 y 21, su máximo puntaje es: 48. Los ítems del MBI, son evaluados, mediante una escala de tipo Likert con 07 alternativas de respuesta: (0) Nunca; (1) Alguna vez al año o menos; (2) Una vez al mes o menos; (3) Algunas veces al mes; (4) Una vez a la semana; (5) Varias veces a la semana; y (6) A diario. En este instrumento se obtiene una puntuación, alta, intermedia y baja, permitiendo identificar el nivel del síndrome de burnout.

Validez

Al estimar la validez del instrumento original, el análisis de las relaciones entre las puntuaciones observadas en el continuo de frecuencia y en el continuo de intensidad de los 22 elementos, ofrecía índices que variaban entre 0,35 y 0,75 con un promedio de 0,56. Aunque esta relación no era perfecta, resultaba muy elevada a nivel de puntuaciones directas en las escalas y para el futuro del instrumento las autoras decidieron considerar únicamente el continuo de frecuencia. (Maslach y Jackson, 1997).

En la versión española, Seisdedos (1997) estimó la validez del instrumento, mediante el análisis factorial confirmatorio, buscando establecer si en las tres dimensiones obtenidas en la versión original del instrumento mantiene los datos de la muestra trabajada. Se obtuvo como resultado en esta investigación de análisis factorial confirmatorio que el modelo de tres factores presentaba correlaciones entre

47 a 0,95. Asimismo, el análisis de residuos muestra que los valores son más bajos al criterio de 0,005, los estadísticos encargados de la evaluación de adecuación del modelo presentando valores GFI= 0,98 y AGFI = 0,95, los cuales, siendo suficientes; estimando así, que el MBI presenta legitimidad.

Confiabilidad

En la versión española, Seisdedos (1997) estimó la confiabilidad del MBI, mediante el método de Consistencia Interna, empleando el Coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como muestra 1,316 casos, y se obtuvo los siguientes índices alfa: en el Cansancio Emocional (CE) 0,90; en la Despersonalización (DP) 0,79 y en la Realización Personal (RP) 0,71.

Por otro lado, existen dos análisis originales en donde se empleó el procedimiento de test-retest. En el primer caso, se aplicó a 53 graduados de la universidad en servicios sociales como muestra, teniendo un intervalo de 2 a 4 semanas entre las aplicaciones; obteniendo los siguientes resultados: índices de fiabilidad: 0,82 en Cansancio Emocional, 0,60 en Despersonalización y 0,80 en Realización Personal. En el segundo estudio con una muestra de 248 profesores, con un intervalo de un año entre el test y retest, se obtuvo los siguientes índices: 0,60 en Cansancio Emocional, 0,54 en Despersonalización y 0,57 en Realización Personal. Todos los índices mostrados son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1 %.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Pando, Aranda y López (2015) en Guadalajara, México, hicieron un estudio en ocho países de Latinoamérica y lograron estimar la validez factorial de Maslach Burnour Inventory-General Survey. Realizaron un estudio transversal-descriptivo, siendo su tipo de muestra aleatoria no representativa de la Población Económicamente Activa. Los participantes fueron un total de 2470 de trabajadores no asistenciales y pertenecían al sector económico formal, teniendo un año de antigüedad dentro del trabajo como mínimo. Dentro de los resultados, se encontró que los factores no coincidieron con el modelo trifactorial de la escala, por ello, en agotamiento emocional y cinismo los ítems se agruparon en un primer factor, a excepción del ítem 8 (cinismo) que aparece en el tercer factor, pero con menor carga factorial: 0,362; asimismo los ítems de eficacia profesional se agrupan en el segundo factor. Finalmente se mostró mediante el análisis factorial exploratorio un 53,85% en el total de la varianza con un Alpha de Cronbach de 0,75.

Olivares, Mena, Jélvez y Macía (2014) en Santiago de Chile, Chile, realizaron la adaptación al castellano de Maslach Burnout Inventory (MBI) mediante la validez factorial, tomando como muestra 957 profesionales de diferentes áreas laborales relacionadas con el servicio. En este trabajo de investigación se analizó la fiabilidad y la estructura factorial del MBI, por ello, los análisis factoriales exploratorios y los confirmatorios indicaron que este modelo de tres factores (original) tiene como resultado un buen ajuste en sus datos, dando un adecuado valor de error un aproximado cuadrático medio; sin embargo, presentó un resultado inadecuado en la matriz factorial resultante en los ítems 12,13,14,20 y 21, por esta razón fueron eliminados. Asimismo, en su consistencia interna se encontró relativamente baja la dimensión de Despersonalización, empero la suma de las dimensiones del inventario mostro una consistencia interna aceptable. Por todo lo referido, se llega a la conclusión que el cuestionario fue considerado válido y fiable.

Millán y D'Aubeterre (2012) en Caracas, Venezuela, determinaron de Maslach Burnour Inventory-General Survey (MBI-GS) las propiedades psicométricas, mediante el análisis factorial exploratorio de la validez de constructo, a través de una prueba de adecuación muestral de Kaiser-Meyer y Olkin , asimismo la muestra fue conformada

por 233 personas de diferentes ocupaciones con procedencia de Caracas , sus edades eran entre los 18 a 69 años .Los resultados de validez fueron de una puntuación superior al criterio de .50 , sin embargo, propusieron la exclusión del ítem 1 para afirmar la validez de constructo; y en el caso de su confiabilidad fue de .84. Por ende, el presente estudio demuestra que este instrumento viene a ser válido y confiable.

3.1.2. A nivel nacional

Montestruque (2018) en Lima, Perú, estimó la validez y confiabilidad del MBI, al evaluar un grupo de 93 docentes de una institución educativa parroquial de nivel socioeconómico medio-bajo. Se analizó la validez, mediante el método ítem-test, empleando el Coeficiente de Correlación de Pearson, cuyos índices oscilaron entre .21 y .78, que al ser mayores del valor mínimo de .20, que evidencian que los 22 ítems del MBI son válidos. Asimismo, se analizó la confiabilidad del instrumento, mediante el método de consistencia interna, empleando el Coeficiente Alfa de Cronbach, encontraron los siguientes valores alfa: .78 para Cansancio Emocional; .42 para Despersonalización; y .85 para Realización Personal.

Vizcardo (2017) en Lima, Perú, realizó la adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en el sector de transporte público de Lima Norte. Contaba con una muestra de 220 colaboradores de una empresa dedicada al rubro de transporte con ruta de Lima Norte. Se obtuvo como resultado un valor por encima del 0.90 y una p menor al 0.05 en los índices de la V de Aiken y en la prueba binomial; es decir, confirma con ello un adecuado nivel de validez de contenido. Por otro lado, se obtuvo una confiabilidad de 0.914, esto se determinó mediante el Alfa de Cronbach; asimismo, se llevó a cabo la confiabilidad por dos mitades, y el resultado fue 0.893 de correlación. En el análisis factorial se encontró 3 factores que explican el 50.39% de varianza total, teniendo una adecuada estabilidad. Por último, no se encontraron diferencias significativas en las ocupaciones, así que, se llevaron a cabo la realización de baremos a nivel general para la muestra. Se concluyó, que la prueba es válida para ser aplicada dentro del sector analizado.

Fernández y Merino (2015) en Lima, Perú, investigaron las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey (MBI-GS) en

una muestra de 145 profesores de colegios estatales de Lima, Perú. Se evaluó la validez del instrumento, mediante el método de ecuaciones estructurales, el cual, dio a conocer que el modelo de tres factores de forma conjunta presenta más del 50.0% de la varianza explicada. Las cargas factoriales de todos los ítems son significativas, presentando un valor mayor al mínimo requerido. Asimismo, se evaluó la confiabilidad del MBI, empleando el método de consistencia interna, alcanzado sus subescalas agotamiento emocional y realización personal un alpha mayor a .80; y en el caso de cinismo un alpha de .63.

3.1.3. A nivel local

Muñoz (2016) en Trujillo, Perú indagó en el Inventario de Burnout de Maslach las propiedades psicométricas en el rubro de teleoperadores de dos empresas dedicadas a este en Trujillo, la investigación en este caso fue Tecnológica, teniendo una muestra de 356 trabajadores. Se halló una consistencia interna en las tres subescalas: agotamiento emocional .87, cinismo .64 y en eficacia profesional .79, siendo los mismos puntajes altos. Por otro lado, en la validez de constructo el puntaje que se obtuvo fue por encima de .20. Por lo señalado, se concluye que el inventario es válido y confiable para los colaboradores de empresas de este rubro.

Grados (2012) en Lima, Perú, realizó su estudio de investigación sobre las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach-GS en los colaboradores de la empresa DUSAC- Cartavio, contó con la participación de 103 colaboradores. Se encontró como resultados una confiabilidad en las subescalas: agotamiento emocional .83, en cinismo .650 y en eficacia profesional .87. Asimismo, obtuvo en la validez de constructo un puntaje por encima de .20. Finalmente se concluyó que el Inventario es válido y confiable para este rubro.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Síndrome de Burnout

3.2.1.1. Definición

Maslach y Jackson (1981) refieren al Burnout como una respuesta emocional que se da frente a diversas circunstancias laborales (precedente o condicionante). Por ello

investigaron como el estrés puede provocar un “Síndrome tridimensional” en profesionales enfocados en las humanidades.

El Síndrome de Burnout según Chernis (1980) es un proceso en donde la procedencia y percepciones del sujeto cambian debido a la presión laboral. Por ende, afirma que los trabajos que generan frustración por demasiadas demandas laborales, ocasionan cambios negativos en el sujeto y esto se representa mediante tres acontecimientos: desequilibrio entre lo que se pide y los recursos personales; presencia de ansiedad, tensión y fatiga en las respuestas emocionales que se dan a corto plazo; y finalmente, cambios en los comportamientos y actitudes, que reflejan un afrontamiento defensivo.

Según Schaufeli y Enzmann (1998) el Síndrome de Burnout es un estado mental que persiste, es negativo y está vinculado con el trabajo; se da en personas “normales”, cuya característica primordial es el agotamiento, ligado al estrés, competitividad mínima, desmotivación y comportamiento disfuncional en su desenvolvimiento dentro de la organización.

Por su parte, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) manifiestan que el síndrome de burnout es la respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal.

3.2.1.2. Teoría Tridimensional del Síndrome Burnout de Maslach y Jackson (1981)

Esta teoría presentada por Maslach presenta tres dimensiones para identificar e interpretar el Síndrome de Burnout en trabajadores que laboran de manera directa con personas; asimismo estas dimensiones son tomadas en cuenta dentro del Inventario de Burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1981):

a. Agotamiento Emocional

Esta dimensión se caracteriza por un progresivo abatimiento dentro del trabajo, es decir, no poder dar más de sí y carecer de recursos emocionales a nivel laboral. Cabe recalcar que este es el elemento central del SB.

Los síntomas que se manifiestan dentro del agotamiento emocional son: pérdida de energía, agotamiento físico y mental, cansancio, percepción errónea de “no tener la capacidad de dar más de sí mismo”. Por ello esta dimensión busca mostrar el equilibrio entre las demandas laborales y los problemas de salud generadas por el estrés, una correlación positiva permitiría a la persona desligar su trabajo de su aspecto emocional y cognitivo.

b. Cinismo o Despersonalización

Se da cuando la persona muestra actitudes pesimistas o negativas, utilizándolas como defensa para no sufrir agotamiento emocional; un ejemplo, cuando el trabajador es distante con su grupo de pares y de los clientes o pacientes, asimismo, mostrándose deshumanización en su trato, desprecio cínico hacia el ambiente que lo rodea y necesidad para señalar a las personas de su entorno como culpables de sus frustraciones laborales.

Por consiguiente, el cinismo genera cambios negativos en los comportamientos y respuestas que se dan particularmente hacia los clientes o pacientes, mostrando alejamiento emocional, sentimiento de cólera y desaprobación; asimismo, estas actitudes también se dan hacia los compañeros. Otras manifestaciones del cinismo son: empleo de etiquetas despectivas y generalizadas, aumento en su irritabilidad y desmotivación por su trabajo.

Por último, el cinismo o despersonalización es una respuesta que difiere cuando se da el Síndrome de Burnout, siendo una respuesta insensible, negativa y con ausencia de interés, de las personas que trabajan hacia los usuarios. Así pues, las dimensiones del Cinismo y Agotamiento Emocional se generan cuando existe una sobrecarga laboral y problemas personales, según Maslach (2003).

c. Realización Personal

Sensación causada cuando las exigencias laborales sobrepasan la capacidad del trabajador, como consecuencia, da lugar a sentimientos de inadecuación, insatisfacción con lo logrado y un autoanálisis negativo. Sin embargo, en ciertas situaciones estas exigencias generan lo contrario, es decir, el trabajador busca incrementar sus capacidades, esfuerzos, dedicación y superar a los demás.

La realización personal genera un complejo de inadecuación laboral y personal, es decir, cuando el sujeto comprueba que no cumple las demandas que exige su entorno laboral. Por otro lado, también se manifiesta como una sensación irracional de superioridad, por ende, cuando el sujeto se siente incompetente, muestra a su entorno que su dedicación e interés son interminables (De La Gándara et al. 1998).

Del mismo modo, la realización personal se vincula con los sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ausencia de afectividad en el ambiente laboral; asimismo, ideas de fracaso, depresión. Todo ello se da por la usencia de recursos para efectuar su labor, como: falta de indagación critica, herramientas de trabajo o tiempo para culminar sus funciones.

3.2.1.3. Evolución del Síndrome de Burnout

La evolución se describe en las siguientes fases, según Cherniss (1980):

a. Fase de Entusiasmo

Se da cuando el trabajador entra a la empresa (inicia), aquí este lo experimenta como algo estimulante.

b. Fase de Estancamiento

El trabajador se cuestiona sobre su labor, esfuerzo y sacrificio; asimismo las expectativas del inicio desaparecen, al igual que los objetivos. Esto genera alistamiento e interpretación negativa de las propuestas.

c. Fase de Frustración

El trabajador entra a la fase de problemas psicosomáticos progresivos y crónicos, adopta una actitud irritable, surgen dudas e inadecuación en el cumplimiento

de tareas. Por ello los recursos personales y las herramientas de la organización pueden ocasionar que se pueda salvar de forma positiva esta situación o se manifieste todo lo ya mencionado.

d. Fase de Apatía

El trabajador empieza a tener bajas laborales, donde muestra resignación a que las cosas puedan cambiar, o, por otro lado, no sabe decir que no, surge el cinismo ante los clientes.

e. Fase de quemado

El trabajador presenta un colapso intelectual y físico de no poder hacer nada más, por lo tanto, la enfermedad se refleja en sus caracteres más comunes y enfáticas.

3.2.1.4. Manifestaciones del Síndrome de Burnout

Se dan las siguientes manifestaciones, según Da Silva (2001):

a. Manifestaciones Mentales

La persona presenta síntomas psicológicos de agotamiento emocional y tipo disfóricos, es decir, estados de ánimos desagradables, como ansiedad, tristeza o irritabilidad; dentro de sus características la persona se siente nerviosa, con una inquietud psicomotora, con incapacidad para concentrarse, sufriendo olvidos constantes, se muestra agotada, con sentimientos o sensación de vacío y se siente atrapada en el desempeño del rol profesional.

b. Manifestaciones Físicas

Manifestación de problemas relacionados con síntomas psicosomáticos tales como trastornos gastrointestinales, que va desde la alteración del apetito hasta la generación de úlceras, cefaleas, dolores osteo-musculares (sobre todo a la altura de la columna lumbar), dermatitis, en algunos casos disfunciones sexuales, asimismo trastornos del ritmo cardíaco, hipertensión arterial, o ciertas alteraciones del sueño fundamentalmente insomnio de conciliación y pérdida o disminución notoria de la libido. Suele darse una disminución en las defensas del sistema inmunitario por ello, las gripes y resfríos son comunes.

c. Manifestaciones Conductuales

Predominan las alteraciones de la conducta fundamentalmente en el rol asistencial y en lo relacionado a la despersonalización de la persona, esto quiere decir que, la persona presenta ausencia de interés hacia las personas y desmotivación en el trabajo. Las críticas y quejas están ligadas con la reacción cínica ante cualquier intento de ayuda siendo descalificada desde esa posición. A nivel conductual se han visualizado un consumo desmesurado de estimulantes como té y café, también de sedantes, bebida alcohólica y otras drogas. Asimismo, se asocia con estar sentado todo el día o la mayor parte del día e inadecuada dieta balanceada.

d. Manifestaciones Socio-Laborales

Existencia de un distanciamiento a nivel afectivo entre los contactos sociales, asimismo desplazan sus conflictos laborales a su hogar, acrecentando problemas de pareja o familia. Empero los problemas interpersonales se pueden dar hacia los compañeros, clientes o pacientes, superiores o subordinados. Es decir, el sujeto “quemado” tiene una percepción errónea de los lazos afectivos y valoración de sus colegas u organización, por ello este siente que no es querido y tampoco valorado.

e. Manifestaciones Organizacionales

El Burnout en el trabajador se manifiesta como una intención por abandonar el trabajo, cambiar de puesto o un excesivo ausentismo e incumplimiento del horario de trabajo; asimismo, una disminución en su productividad individual; esto está relacionado por las respuestas y ambiente de la empresa que generan frustración laboral en la persona.

3.2.1.5. Variables desencadenantes del Síndrome de Burnout

Estas variables originan o predicen la aparición del burnout, logrando ayudar a que se entienda el origen del mismo. Son tres variables, según Rodríguez et al. (2011):

a. Variables Organizacionales

En este caso se dan dentro de la organización (intrínsecas), generando situaciones negativas; asimismo, toman un papel importante en la relación entre el trabajador y su puesto dentro de la empresa. Tenemos:

- Dinámica del trabajo: Cuando la interacción entre compañeros o supervisores es inadecuada, por el mal establecimiento de roles y una mala comunicación por parte de los directivos.
- Inadecuación profesional: Poca semejanza entre perfil para el puesto y el perfil personal, es decir, el perfil para el puesto no tiene relación con la persona que trabaja en él.
- Sobrecarga de trabajo: Exceso de responsabilidades no relacionadas a su puesto, es decir, a mayor exigencia, más responsabilidades; esto genera mayor probabilidad de que se presente el síndrome.
- Los contenidos: Tiene que ver con la retroalimentación de las actividades, asimismo la identificación y realización de las mismas.
- Ambiente físico de trabajo: Se relaciona con los agentes de estrés, así como, el ruido que tolera la persona dentro del lugar de trabajo, y en concreto sus características de control, intensidad, predictibilidad y frecuencia, suponen una fuente fundamental de estrés laboral.
- Los turnos de trabajo: Se da cuando existe un excedente de trabajo, presentando problemas en el aspecto social por la falta de descanso. Muchas veces esto se da en el trabajo nocturno, como variable que incurre en el síndrome.
- Conflicto y ambigüedad de rol: Cuando el rol no es definido adecuadamente. El rol se puede definir como la suma de exigencias y aspiraciones sobre comportamientos y/o conductas que se aguardan del individuo que ocupa una posición.
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías: En este caso la actualización tecnológica afecta de manera negativa a las personas que tienen una profesión, porque le facilitan o entorpecen la realización de sus tareas y/o responsabilidades, y acarrearán una modificación en relación a las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo.
- Estructura organizacional: Se da en organizaciones centralizadas, en donde las decisiones son paramentadas y restringidas, limitando la posibilidad de improvisar o tomar decisiones; por ello surge el burnout. Asimismo, en el orden descentralizado donde la espontaneidad se exige.
- Estresores económicos: Surge con la inestabilidad económica (documento de contratación a corto plazo, inexistencia del mismo, escasez económica,

previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc.) acrecienta el síndrome de burnout.

- Desafío en el trabajo: Demostración continua de sus capacidades como trabajador, esta situación a veces se da en los colaboradores dentro del contexto laboral. Por ello, a más desafío, más burnout, es decir, existe un aumento en la despersonalización y disminución en la realización personal.

b. Variables Sociales

Se relaciona con ciertas fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, entre otros. Por consiguiente, el apoyo social, genera en la persona un soporte dado por amigos y familiares. Estas variables cuentan con aspectos, estos son:

- Comunicación: Es de suma importancia prevalecer los flujos comunicativos en el ambiente social del individuo, porque al deteriorarse, la presentación de burnout aumenta.
- Actitudes de familiares y amigos: Pueden ser positivas o negativas, depende de las acciones que estos tengan hacia la persona, por ende, es condicionada por las interacciones interpersonales.
- Problemas familiares: Cuando surgen conflictos o problemas dentro de la familia, se origina una distorsión en la dinámica del hogar, influenciando a que se presente el burnout en la persona.
- Recursos de afrontamiento familiar: La familia tiene un rol importante en el apoyo para que la persona pueda afrontar dificultades que den origen al burnout, a consecuencia el individuo es menos vulnerable.
- Cultura: Existen diferencias por la diversidad de culturas, es decir, las personas optan por recursos que son dados por su cultura, asimismo, la forma de captación en las interacciones con la sociedad. Por ello la persona se ajusta al contexto y desarrolla recursos de acuerdo al mismo.

c. Variables Personales

Son características propias de la persona. Estos son:

- Locus de control: Existen dos tipos, por un lado, el locus interno, que es la creencia de que se puede tener control sobre las decisiones y el locus externo,

que manifiesta que esto no es así. Cuando la persona percibe que tiene menos control de lo que sucede, se predispone a que se le aparezca el síndrome.

- Personalidad resistente (hardiness): Es el compromiso que tiene la persona consigo mismo y su trabajo, controlando su ambiente y teniendo una actitud desafiante ante los cambios, es decir los ve como desafíos antes que amenaza.
- Sexo: Esta variable tiene una posible influencia, debido a que, en el rol familiar y laboral, muestra al sexo femenino con mayor vulnerabilidad al síndrome, siendo más proclives. Sin embargo, esta variable no es concluyente.
- Edad: Depende de la madurez y experiencia que la persona tenga para poder afrontar las distintas presiones de su entorno.
- Estado civil: Exenten estudios refieren que la persona que convive o está casada presenta menores índices del síndrome de burnout.
- Estrategias de afrontamiento: Se focaliza en el carácter de la persona frente a las dificultades, suponiendo que utilice estrategias adecuadas para afrontarlo.
- Autoeficacia: Forma en el que persona percibe su eficacia con las funciones o actividades que realiza, comprobando su valor personal.
- Patrón de personalidad tipo A: Personas con un elevado nivel de competitividad, esfuerzo, agresividad e impaciencia hacia el éxito. Por ende, están predispuestas a sufrir el síndrome.
- Expectativas personales: Son lo que la persona idealiza en las diferentes situaciones por las que pasa. Por ello mientras menos sean cumplidas sus expectativas, mayor riesgo a padecer el síndrome.

3.2.2. Propiedades psicométricas de una prueba

a. Validez

Se vincula con el instrumento y el grado que este mida la variable que se usara para evaluar (Sánchez y Reyes, 2006).

Por ello, se puede afirmar que el instrumento tiene una adecuada confiabilidad, sin embargo, no se puede dejar de lado que no evalúa lo que se propuso desde su origen, es decir, es posible que carezca de validez. Por ende, la validez de un instrumento es importante en las investigaciones, según Sánchez y Reyes.

Validez de constructo a través del análisis ítem – test

Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda (2006), refieren que el ítem-test es la correlación entre los resultados de los sujetos “n”, la muestra “i” y las puntuaciones totales “x”. Asimismo, cuantifica la relación entre ítem y la puntuación total del instrumento.

El índice de homogeneidad es cuando el grado del ítem mide lo mismo que el test de forma global. Por esa razón los ítems que tienen un nivel bajo, dan lugar a un resultado distinto en relación al total de la prueba.

Ahora bien, lo ítems de bajo nivel en lo relacionado a homogeneidad, cuantifica distinto a lo que refleja la prueba. Si con el test se quiere estimar un rasgo o constructo unitario, se debe eliminar los que tienen un rit próximo a cero.

Por otro lado, en el caso de que un test contenga diferentes subtest, los rit tienen que conseguir la relación con la puntuación directa del subtest. Este es el caso de los test de personalidad.

Tabla 3. Escala de valoración del índice de discriminación u homogeneidad

ri.t	Nivel de discriminación
0.40 a más	Muy Bueno
0.30 - 0.39	Bueno
0.20 - 0.29	Deficiente
0 – 0.19	Insuficiente

Fuente: Elosua y Bully (2012)

Análisis Factorial Confirmatorio

Procedimiento que explica y describe datos empíricos, basándose en una información a priori. La técnica da lugar a valorar la semejanza entre las características del concepto planteado y los datos obtenidos sobre dicho concepto a través de sus indicadores, es decir estimar la correspondencia entre la teoría del dato y el constructo, según Schmitt (1995). En este sentido CFA se relaciona a los postulados señalados por Messick (1995) respecto a la validez de constructo, asimismo, se considera que el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) permite una aproximación fuerte a la definición y/o validación de un constructo.

b. Confiabilidad

Coolican (2014), nos dice que la confiabilidad se relaciona con la duración de la medida ligada a la realización de diferentes aplicaciones de prueba, de forma externa o interna.

En el caso de confiabilidad interna, se relaciona al grado de consistencia consigo misma. Por ello, una alta consistencia interna da lugar a que los examinados respondan de manera similar. Por ende, la consistencia interna es de nivel alto, cuando la prueba mide a más de una sola variable. Por otro lado, en la confiabilidad externa, que es la estabilidad del instrumento a lo largo del tiempo, debe ser evaluada en relación a la estabilidad de sus resultados en diferentes ocasiones.

Diferentes autores dan lugar a que mientras exista alto nivel de consistencia interna en la prueba, habrá un aumento en el nivel de uso práctico de la prueba. Sin embargo, se conjetura totalmente falsable o proclive al desuso.

Los estadísticos más usados para calcular la confiabilidad de una prueba o instrumento, viene a ser: el Alfa de Cronbach, este según Coolican (2014), se aplica a variables que se evalúen mediante la escala de likert, y a variables en intervalo o razón. Asimismo, Cronbach está influenciado en gran medida de la forma en que las personas cambian en reactivos individuales, por ello, si tienden a variar en gran medida en los reactivos individuales con relación a qué tanto se modifican en general dentro de la prueba, por ello la prueba se evalúa como poco confiable y se obtiene un valor bajo de alfa.

Ahora bien, Alfa es equivalente al promedio de todos los valores posibles de confiabilidad derivados de división por mitades que se podrían estimar a partir del conjunto de datos; por tanto, la buena confiabilidad se representa por medio de valores alfa alrededor de .75 y hasta 1.

c. Normas

Herrans (2000), manifestó que es una ejecución realizada de manera típica en un examen dado por la muestra de estandarización.

Esto nos permite unificar los procedimientos para administrar y valorar al test, logrando de esta forma cumplir la severidad científica que se requiere. A su vez, si se

habla de lo aritmético, esta consiste en el promedio o la media y la desviación estándar sacados del modelo de estandarización que da lugar a la conversión de las puntuaciones directas de la prueba a una escala de puntuaciones derivadas.

En la presente investigación se utilizó como puntuaciones derivadas a las normas en percentil. Un percentil es cualquiera de los 99 puntos que divide una distribución de frecuencia en 100 grupos de igual tamaño. Una categoría nos muestra la perspectiva relativa que da lugar un sujeto dentro de un grupo.

Así también, es necesario manifestar el valor de emplear normas que se ajusten a nuestra cultura, de lo contrario, los resultados de la prueba no serían adecuados para el evaluado. Otra premisa de suma importancia que se tiene que tomar en cuenta, es que al adaptar hay que mantener la renovación, dados los cambios en el ámbito cultural.

a. Proceso de Normalización.

Según Álvarez (2007), es una serie de consignas con un orden, estas consignas con las siguientes:

- En primer lugar, se determina si la prueba y/o instrumento es paramétrica o no. En el caso que las pruebas sean paramétricas, continuará la distribución de manera normal, es decir, su variable mantiene una tendencia central y una distribución simétrica. Estos datos se visualizarían en la gráfica de la campana como parecidos en relación a su distribución.

Por otro lado, si la prueba es paramétrica, Álvarez refiere que, estas son las que obtienen muestras aleatoriamente, con una distribución normal de lo observado o si tienen un parámetro de interés que se busque estimar. Siendo solo las paramétricas quienes cumplen lo mencionado con anterioridad y las no paramétricas son las que no cumplen esto sea total o parcialmente. Ahora bien, se usa el estadístico de Kolmogorov-Smirnov y el Shapiro-Wilk (si el número de sujetos es mayor que 50) para identificar si la prueba es o no es paramétrica.

- Al identificar si la prueba es o no paramétrica, es decir la naturaleza del instrumento, se inicia utilizando la Formula de T de student (en caso sean dos

grupos los que se busca medir) y el estadístico ANOVA (cuando es mayor a dos grupos lo que se pretende medir).

Por consiguiente, si las pruebas son no paramétricas, se utiliza la fórmula U de Mann Whitney (si son dos grupos los que se miden), y la Prueba H de Kruskal Wallis (cuando son más de dos grupos lo que se pretende medir).

En ambas circunstancias, se busca establecer si las pruebas paramétricas o no, para poder establecer después la forma en que las normas se llevarán a cabo en relación a las variables que se evalúan; es decir, el número de normas que se harán según los grupos de población de cada variable.

3.3. Marco conceptual

a. Síndrome de Burnout

Respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Validez

Tabla 3

Índices de correlación ítem-test corregido del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza

Item	ritc	Item	ritc
Item 1	481	Item 12	436
Item 2	602	Item 13	423
Item 3	598	Item 14	326
Item 4	560	Item 15	364
Item 5	682	Item 16	623
Item 6	507	Item 17	588
Item 7	526	Item 18	385
Item 8	625	Item 19	606
Item 9	544	Item 20	482
Item 10	461	Item 21	335
Item 11	548	Item 22	307

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

** : $p < .01$ Muy significativa

En la tabla 3, se presentan los coeficientes de correlación ítem-test corregido, correspondientes al Inventario de Burnout de Maslach (MBI), en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, donde se observa que los veintidós ítems que lo constituyen, registran índices de homogeneidad mayores al valor sugerido como mínimo de .20, los mismos que registran valores entre .307 y .682.

Tabla 4

Índices de correlación ítem-escala del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza

Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
Item	ritc	Item	ritc	Item	ritc
Item 1	.403	Item 5	.628	Item 4	.417
Item 2	.418	Item 10	.515	Item 7	.557
Item 3	.543	Item 11	.737	Item 9	.386
Item 6	.664	Item 15	.564	Item 12	.325
Item 8	.316	Item 22	.648	Item 17	.522
Item 13	.501			Item 18	.614
Item 14	.717			Item 19	.350
Item 16	.611			Item 21	.481
Item 20	.396				

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

** : $p < .01$ Muy significativa

En la tabla 4, se presentan los coeficientes de correlación ítem-escala, correspondientes al Inventario de Burnout de Maslach (MBI), en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, el cual establece que los nueve ítems de la dimensión Agotamiento Emocional, correlacionan directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total en la escala, mostrando valores que oscilan entre .396 a .717. Asimismo, los cinco ítems de la dimensión Despersonalización correlacionan directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total en la escala, mostrando valores que oscilan entre .515 a .737. Finalmente, los ocho ítems de la dimensión Realización Personal correlacionan directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total en la escala, mostrando valores que oscilan entre .325 a .614.

Tabla 5

Análisis factorial confirmatorio del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza

Índices de Ajuste		Resultados AFC
Ajuste absoluto		
χ^2	Ji cuadrado	1387.53
gl	Grados de libertad	471
p (Sig.)	Significancia	.000
RMSEA	Error cuadrático medio de aproximación	.034
GFI	Índice de bondad de ajuste	.986
Ajuste Comparativo		
CFI	Índice de ajuste comparativo	.972

En la tabla 5, se puede observar los resultados del análisis factorial confirmatorio, obtenidos mediante el método de máxima verosimilitud y bajo el supuesto de tres factores relacionados, encontrándose un p-valor estadísticamente significativo ($p < .01$), evidenciando la existencia de muchas correlaciones entre los Ítems, dentro de cada dimensión. Finalmente, los índices de ajuste (GFI y CFI) obtuvieron un valor satisfactorio ($\geq .85$), con un error cuadrático medio de aproximación aceptable ($.05 < RMSEA < .099$), evidenciando un ajuste aceptable entre el modelo estimado y el modelo teórico, confirmándose la validez del constructo propuesto en el instrumento.

4.2. Confiabilidad

Tabla 6

Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza

	N° Ítems	Ω
Escala Total	22	.971
Agotamiento Emocional	9	.948
Despersonalización	5	.867
Realización Personal	8	.914

Nota:

Ω : Coeficiente de confiabilidad Omega

En la tabla 6, se muestran los resultados de la confiabilidad por consistencia interna del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), evaluada mediante el coeficiente Omega, donde se evidencia que tanto la Escala Total del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y sus dimensiones, registraron una confiabilidad calificada como muy buena.

4.3. Normas y puntos de corte

Tabla 7

Normas en percentiles del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes varones de instituciones educativas estatales de La Esperanza

Pc	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Pc
99	47	23	42	99
95	45	23	41	95
90	43	21	39	90
85	39	21	37	85
80	39	20	35	80
75	38	19	33	75
70	34	18	31	70
65	31	16	28	65
60	29	15	26	60
55	27	13	24	55
50	24	12	21	50
45	22	11	19	45
40	20	10	16	40
35	18	9	15	35
30	16	8	12	30
25	14	7	10	25
20	11	5	9	20
15	10	4	8	15
10	6	2	7	10
5	4	1	4	5
1	3	0	2	1
N	145	145	145	N
M	24.88	12.30	21.78	M
DE	13.01	7.04	12.13	DE
Var	169.21	49.52	147.23	Var
Mín	3	0	2	Mín
Máx	47	23	42	Máx

Nota:

Pc : Percentil

Fuente: Datos alcanzados en el estudio (Zamora, 2019)

Tabla 8

Normas en percentiles del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes mujeres de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

Pc	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Pc
99	51	27	46	99
95	48	27	45	95
90	47	25	43	90
85	43	25	41	85
80	43	24	37	80
75	41	23	36	75
70	38	22	34	70
65	35	21	32	65
60	32	19	30	60
55	30	18	28	55
50	28	17	26	50
45	25	16	24	45
40	23	14	21	40
35	21	13	19	35
30	19	12	17	30
25	17	11	15	25
20	15	9	13	20
15	14	8	12	15
10	10	6	11	10
5	9	5	8	5
1	7	4	6	1
N	203	203	203	N
M	28.40	16.48	25.84	M
DE	12.94	7.00	11.88	DE
Var	167.42	49.00	141.16	Var
Mín	7	4	6	Mín
Máx	51	27	46	Máx

Nota:

Pc : Percentil

Fuente: Datos alcanzados en el estudio (Zamora, 2019)

Tabla 9

Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes varones de instituciones educativas estatales de La Esperanza

Dimensión	Pc	P. Directas	Nivel
Agotamiento Emocional	1 - 39	< 20	Bajo
	40 - 69	20 - 33	Medio
	70 - 99	33 <	Alto
Despersonalización	1 - 39	< 10	Bajo
	40 - 69	10 - 17	Medio
	70 - 99	17 <	Alto
Realización Personal	1 - 39	< 16	Bajo
	40 - 69	16 - 30	Medio
	70 - 99	30 <	Alto

Tabla 10

Puntos de corte en la puntuación directa en del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes mujeres de instituciones educativas estatales de La Esperanza

Dimensión	Pc	P. Directas	Nivel
Agotamiento Emocional	1 - 39	< 23	Bajo
	40 - 69	23 - 37	Medio
	70 - 99	37 <	Alto
Despersonalización	1 - 39	< 14	Bajo
	40 - 69	14 - 21	Medio
	70 - 99	21 <	Alto
Realización Personal	1 - 39	< 21	Bajo
	40 - 69	21 - 32	Medio
	70 - 99	32 <	Alto

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se discutirán los principales resultados encontrados respecto al estudio psicométrico del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), por Maslach y Jackson (1981) y adaptado por Seisdedos (1986), el cual, está conformado por 24 ítems agrupados en 3 dimensiones: Cansancio Emocional, Realización Personal y Despersonalización. Siendo así, acorde con lo propuesto en el objetivo general de la investigación: Determinar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza; se obtuvo la validez de constructo, la confiabilidad y baremos, a partir de la evaluación de una muestra compuesta por 348 docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, varones y mujeres, con edades entre 25 y 65 años, con contrato vigente en el año 2018; con el propósito de aportar a la población beneficiaria un instrumento válido y confiable para generar nuevos estudios respecto a la variable de estudio .

En primera instancia, se estimó la validez del constructo, mediante el método ítem-test, empleando el estadístico de correlación de Pearson, evidenciando que los veintidós reactivos que lo constituyen, registran índices de homogeneidad mayores al valor sugerido como mínimo de .20, con valores que oscilan entre .307 y .682. Estos resultados son corroborados Montestruque (2018) que, en Lima, Perú, estimó la validez del MBI, al evaluar un grupo de docentes de una institución educativa parroquial de nivel socioeconómico medio-bajo, mediante el método ítem-test, empleando el Coeficiente de Correlación de Pearson, cuyos índices oscilaron entre .21 y .78, que al ser mayores del valor mínimo de .20, que evidencian que los 22 ítems del MBI son válidos. Asimismo, Muñoz (2016), al analizar las propiedades psicométricas del MBI, mediante la evaluación de un grupo de teleoperadores de dos empresas de Trujillo, Perú, encontró que todos los ítems del instrumento obtuvieron puntajes por encima del .20, evidenciando su validez. Además, Grados (2012) en Lima, Perú, al investigar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach - GS en los trabajadores de la empresa DUSAC – Cartavio, encontraron índices de correlación por encima del .20, para todos sus ítems, dando cuenta de la validez del instrumento. En base a estos datos, se puede determinar que tanto las correlaciones ítem-test, como ítem-factor, dan indicios de que el MBI, es un instrumento válido, es decir, mide lo que realmente pretende medir (Sánchez y Reyes, 2006). Asimismo,

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos mencionan que la validez de constructo, refleja la utilidad que tiene el instrumento para representar y medir un concepto teórico, por ello es de suma importancia evidenciarla desde el enfoque científico. Asimismo, esta validez nos muestra el significado del instrumento o test, es decir, lo que mide y como lo logra hacer.

A su vez, se determinó la correlación ítem-escala corregido del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, el cual establece que los nueve ítems de la dimensión Agotamiento Emocional, correlacionan directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total en la escala, mostrando valores que oscilan entre .396 a .717. Asimismo, los cinco ítems de la dimensión Despersonalización correlacionan directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total en la escala, mostrando valores que oscilan entre .515 a .737. Además, los ocho ítems de la dimensión Realización Personal correlacionan directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total en la escala, mostrando valores que oscilan entre .325 a .614. Estos datos son similares a los encontrados por Fernández y Merino (2015), quienes, en Lima, Perú, investigaron las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey (MBI-GS) en una muestra de 145 profesores de colegios estatales de Lima, Perú. Se evaluó la validez del instrumento, encontraron que el modelo de tres factores, de forma conjunta, presentaba más del 50.0% de la varianza explicada y las cargas factoriales de todos los ítems son significativas, presentando un valor mayor al mínimo requerido.

De igual modo se realizó el análisis factorial confirmatorio del MBI, mediante el método de máxima verosimilitud y bajo el supuesto de tres factores relacionados, encontrándose un p-valor estadísticamente significativo ($p < .01$), evidenciando la existencia de muchas correlaciones entre los Ítems, dentro de cada dimensión. También, se encontraron índices de ajuste satisfactorios: Índice de bondad de ajuste (GFI = .986) e Índice de ajuste comparativo (CFI = .972), con un error cuadrático medio de aproximación aceptable (RMSEA = .034), los cuales evidencian un ajuste aceptable entre el modelo estimado y el modelo teórico. Estos resultados son corroborados con los encontrados por Olivares, Mena, Jélvez y Macía (2014), quienes, al evaluar una muestra de 957

profesionales de servicios de diferentes unidades laborales en Santiago, Chile, realizó la validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI), mediante el cual lograron determinar que tanto los análisis factoriales exploratorios como los confirmatorios indican que el modelo original de tres factores del MBI muestra un buen ajuste a los datos, al igual que el valor del error de aproximación cuadrático medio (RMSEA). Asimismo, Vizcardo (2017) en Lima, Perú, por medio de su investigación en trabajadores de transporte público de Lima Norte, al realizar el análisis factorial exploratorio del MBI, se obtuvieron tres factores que explican el 50,39% de la varianza total con adecuada estabilidad. Siendo así, es evidente que por medio del Análisis Factorial Confirmatorio, tanto en la presente investigación como en la realizada por Olivares, Mena, Jélvez y Macía (2014) y Vizcardo (2017), es posible establecer que los resultados alcanzados a partir de la evaluación tanto de docentes, como otras muestras ocupacionales, al demostrar un adecuado ajuste con el modelo trifactorial propuesto por Maslach y Jackson (1981), permiten su aplicación en estas realidades, y la obtención de un diagnóstico fidedigno de la variable síndrome de burnout en cada una de ellas.

Respecto a la confiabilidad, se logró establecer mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Omega, los siguientes índices: Agotamiento Emocional (.948); Despersonalización (.867); Realización personal (.914); y Escala Total (.971); registrando el MBI, tanto a nivel general como en cada una de sus dimensiones, una confiabilidad muy buena. Estos resultados son corroborados por Muñoz (2016) en Trujillo, Perú, que al investigar las propiedades psicométricas del Inventario Burnout de Maslach, encontró que existe una consistencia interna confiable del instrumento por puntajes altos, teniendo la escala de agotamiento emocional .87, escala de cinismo .64 y escala de eficacia profesional .79. Asimismo, Grados (2012) encontró que existe una alta confiabilidad del MBI; evidenciados en los siguientes valores alpha: .83 en la subescala de agotamiento emocional, .650 en la subescala de cinismo y .87 en la subescala de eficacia profesional. Siendo así, la confiabilidad del instrumento está totalmente demostrada, dado que, según estos datos, es evidente, que la aplicación del instrumento a la misma muestra en aplicaciones repetitivas, se logrará obtener resultados similares. Tal como manifiesta Coolican (2014), quien manifiesta que la confiabilidad se relaciona con la consistencia de

una medición ya sea a lo largo de diferentes aplicaciones de prueba (externa) o dentro de sí misma (interna). Por ello, al tener una elevada consistencia interna, nos indica que los evaluados o examinados contestan los reactivos de manera similar. Es decir, la consistencia interna es elevada, cuando la prueba está midiendo más de una sola variable.

Ahora bien, se llevó a cabo, la comparación de cada dimensión del instrumento, según género, mediante la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney seleccionada a partir de los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnow, aplicada a las puntuaciones obtenidas por los sujetos de estudio. Esto se realizó antes de elaborar las normas percentilares del MBI.

Siendo así, en la comparación de los rangos promedios entre varones y mujeres en cada una de las subescalas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), analizadas por medio de la aplicación de la prueba estadística U de Mann-Whitney, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas tanto en las tres dimensiones del instrumento: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal entre ambos grupos. Siendo así, se decidió elaborar un baremo para varones y mujeres, y sus respectivos puntos de corte.

Para finalizar, cabe recalcar, que el principal aporte de este estudio es contar con un instrumento de evaluación, que sea válido, confiable y adaptado para la población de estudio y otras poblaciones similares, surgiendo de esta forma, aportes nuevos para la Psicología y logrando influenciar en futuras investigaciones sobre el Síndrome de Burnout en docentes. Por lo tanto, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) ha demostrado contar con adecuadas propiedades psicométricas para su aplicación en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se establecieron las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) donde se logró determinar su validez de constructo, su confiabilidad y baremos según género en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.
- La validez de constructo estimada mediante el método Item-test Corregido del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, evidenció correlación directa y muy significativa de los ítems con el total de la prueba, los mismos que registran valores entre .307 y .682.
- Los coeficientes de correlación ítem-escala, correspondientes al Inventario de Burnout de Maslach (MBI), en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza, establece que los ítems correlacionan directa y muy significativamente ($p < .01$) con la subescala a la que pertenecen, presentando Agotamiento Emocional, valores entre .396 a .717; Despersonalización valores entre .515 a .737; y Realización Personal, valores entre .325 a .614.
- Mediante el análisis factorial confirmatorio, se establecieron evidencias de validez basadas en la estructura interna, evidenciándose un ajuste adecuado entre el modelo estimado planteado en la presente investigación y el modelo teórico del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) propuesto por Maslach y Jackson (1981).
- Se estableció la confiabilidad del instrumento, mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Omega cuyos índices fueron: Agotamiento Emocional (.948); Despersonalización (.867); Realización Personal (.914); y Escala Total (.971); registrando el MBI, tanto a nivel general como en cada una de sus dimensiones, una confiabilidad muy buena.
- Se elaboraron normas percentilares generales del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) según género

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda utilizar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en la evaluación de docentes de educación básica, a partir de las adecuadas propiedades psicométricas que posee, las cuales fueron demostradas en la presente investigación.
- Respecto a la validez de constructo del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), se sugiere que futuras investigaciones, se analice por medio del método concurrente, buscando correlacionar los resultados del instrumento con otros que evalúen variables o constructos similares.
- Se recomienda que futuros estudios analicen la confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), mediante el método Test-retest para tener conocimiento de la estabilidad del instrumento a través del tiempo.
- Se recomienda utilizar las normas percentilares y puntos de corte creados en el presente estudio para el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), debido a que a través de los mismos se han obtenido normas estandarizadas para la población investigada.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS Y ANEXOS

7.1. Referencias

- Abad, F., Garrido, J., Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). Introducción a la Psicometría: Teoría Clásica de los Test y Teoría de la Respuesta al Ítem. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Acosta, M. (2005). Síndrome de burnout en los maestros del CCH. Disponible en: www.monografias.com
- Álvarez, D., Cantú, V., Gayol, L., Leal, K. y Sandoval, K. (2005). El síndrome de burnout y el profesional de la educación. Disponible en: www.monografias.com
- Álvarez, R. (2007). Estadística aplicada a las ciencias de la salud. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <http://www.diazdesantosargentina.com/wwwdat/pdf/9788479788230.pdf>
- Arias, W. y Jiménez, N. (2012). Estrés crónico en el trabajo: Estudios sobre el síndrome de burnout en Arequipa. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills: Sage.
- Coolican, H. (2014). Research Methods and Statistics in Psychology. [Versión de Amazon Kindle]. USA: Psychology Press.
- Cortez, J. (2012). Seguridad e Higiene del Trabajo. 10ma. Edición. Madrid: Tebar.
- Da Silva, F. (2001). El síndrome de burnout. Recuperado de <http://www.castalia.org.uy/docs/libros/DrograsyEtica/FreddyDaSilva.pdf>.
- De la Gandara, P., Larson, K., Mehan, H. y Rumberger, R. (1998). Capturing Latino Students in the Academic Pipeline. Berkeley, CA. Chicano/Latino Policy Project, Institute for the Study of Social Change, UC Berkeley
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). Burnout: stages of disillusionment in the helping profession. Nueva York: Human Sciences Press.
- Fernández, M., Merino, C., y Guimet, M. (2015). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-General Survey en una muestra de docentes de Lima, Perú. En R. León (Ed.), Homenaje al Dr. Reynaldo Alarcón (pp. 371-391). Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. R. (2011). CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual. Madrid: TEA Ediciones.
- Grados, L. (2012). Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de la empresa DUSAC – Cartavio. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo. Perú
- Herrans, L. (2000). *Psicología y medición*. México: McGraw-Hill
- Kremer, L. and Hofman, J.E. (1985) Teachers' professional identity and burn-out. *Research in Education*, 34, 89-95.
- Maslach, C. (2003). *The cost of caring*. Malor Book
- Maslach, C. Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press
- Maslach, C. y Pines, A. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6 (2), 100-113.
- Messick, S. (1995). Standards of validity and the validity of standards inperformance assessment. *Educational Measurement: Issues and Practice*, 15, 5-12.
- Millán, A. y D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30 (1), 105-128. Extraído de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/2627>
- Montestruque, L. (2018). Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo. Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Muñoz, M. (2016). Propiedades psicométricas del inventario de burnout de maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Facultad de Humanidades. Trujillo, Perú.

- Olivares, V., Mena, L., Jélvez, C. y Macía, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159.
- Pando, M., Aranda, C., López, M. (2015). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Seis Países Latinoamericanos. *Cienc Trab. Ene-Abr; 17 [52]: 28-31*).
- Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burn out: from tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, E., Rodríguez, M., Pinzón, J. (2011). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010. Universidad del Rosario. Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud. Facultad de Medicina. Especialización en Epidemiología. Bogotá, Colombia.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Schmitt, F. (1995). *Truth: A primer*. Boulder, Colorado: Westviw Press.
- Seisdedos, N. (1997). Introducción, normalización y comentarios a la versión española del MBI. In C. Maslach, & S. E. Jackson (Eds.), *MBI: Introducción Burnout de Maslach: síndrome del «quemado» por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA.
- Vizcardo, W. (2017) *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Humanidades. Escuela Profesional de Psicología. Lima, Perú.

7.2. Anexos

Tabla A1

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), según género.

Escala	Género	K-S	gl	Sig.
Agotamiento Emocional	Varones	.106	145	.000
	Mujeres	.097	203	.000
Despersonalización	Varones	.119	145	.000
	Mujeres	.105	203	.000
Realización Personal	Varones	.093	145	.004
	Mujeres	.092	203	.000

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En las tablas A1, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las escalas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), según género. Siendo así, se aprecia que las puntuaciones de las tres dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout, tanto de varones como de mujeres, difieren muy significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. De los resultados obtenidos se deduce que, para el proceso estadístico de evaluación para establecer si las puntuaciones de varones o mujeres difieren o no, debe usarse la prueba no paramétrica de la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Tabla A2

Comparación de las puntuaciones de las subescalas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), según género, en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza.

Escala	Género	N	RP	SR	U	Z	Sig.
Agotamiento Emocional	Varones	145	159.3	37659.5	12510.5	-4.386	.000
	Mujeres	203	185.4	55436.5			
Despersonalización	Varones	145	141.8	43418.0	9974.0	-5.131	.000
	Mujeres	203	197.9	49678.0			
Realización Personal	Varones	145	155.1	41679.5	11904.5	-3.041	.002
	Mujeres	203	188.4	51416.5			

*<.05 **<.01

En la tabla A2, se presentan los resultados de la aplicación de la prueba estadística U de Mann-Whitney en la comparación de los rangos promedios entre varones y mujeres en el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), donde se observa que existen diferencias estadísticamente significativas tanto en la Escala Total como en las subescalas entre ambos grupos contrastados. A partir de los resultados obtenidos mediante este análisis, se procedió a elaborar un baremo para varones y mujeres, respectivamente.

ANEXO B: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

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

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma: (0) Nunca; (1) Alguna vez al año o menos; (2) Una vez al mes o menos; (3) Algunas veces al mes; (4) Una vez a la semana; (5) Varias veces a la semana; y (6) A diario

Por favor señale el número que considere más adecuado


ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13. Me siento frustrado por el trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas							

ANEXO C: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo, _____ con N° de DNI: _____ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Adaptación y estandarización del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en docentes de instituciones educativas estatales de La Esperanza”**, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Marlyn Jeaneth Zamora Romero.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

_____ 

Firma del participante

DNI: