

**Asertividad Y Síndrome De Burnout En Docentes Vinculados A Tres
Instituciones Educativas Públicas Del Distrito Santa Cruz De Mompox**

**Lina María Ortiz De La Hoz
Andra Jiseel Romero Martínez**

**Universidad Popular Del Cesar Facultad De Derecho, Ciencias Políticas Y
Sociales**

Programa De Psicología Valledupar

2021

**Asertividad Y Síndrome De Burnout En Docentes Vinculados A Tres Instituciones
Educativas Públicas Del Distrito Santa Cruz De Mompox**

**Ortiz De La Hoz Lina María
Romero Martínez Andra Jiseel**

Trabajo De Grado Para Optar Por El Título De Psicólogo(A)

**Asesor Metodológico:
Lobato Pérez Olaiza
Maestría En Neuropsiquiatría Y Rehabilitación**

**Asesor Temático:
Palacio Paternina Irina Docente
Especialista En Gerencia En Salud Ocupacional**

**Universidad Popular Del Cesar Facultad De Derecho, Ciencias Políticas Y
Sociales
Programa De Psicología Valledupar
2021**

Nota de Aceptación

Presidente Del Jurado

Jurado

Jurado

Valledupar, _____

Dedicatoria

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi Madre abuela que con su amor, paciencia, dedicación y esfuerzo me ha permitido llegar a escalar uno de esos tantos peldaños de la vida, gracias por inculcar en mí el ejemplo de superación, de amor al estudio, de esfuerzo y valentía, de no tenerle miedo al fracaso porque de él se aprende y ni alas adversidades porque Dios está conmigo siempre; y en memoria del que hoy está en el cielo decirle una vez mas que es el inicio de otro reto más en mi vida.

Agradecimientos

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de esta tesis, sin embargo, merecen reconocimiento especial primeramente Dios porque sin el todo fuese imposible, a mi Madre abuela que con su esfuerzo y dedicación me ayudó a culminar mi carrera universitaria la cual me dio ese apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen parte de las tres instituciones públicas del Distrito de Santa Cruz de Mompo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

A mis amigos. Con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas “Naivin mi compañera virtual con el sí a todo”. Aquellos que se convierten en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, a mi persona favorita por no dejarme desistir en momentos de soledad, gracias por todo su apoyo y diversión, esto apenas empieza.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Popular del Cesar, a toda la Facultad de Psicología, a mis profesores en especial a la Dra. Olaiza Lobato, Dra. Irina Palacio y Dra. Luz Karime Ruiz, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Tabla De Contenido

Introducción	13
Capítulo I El Problema	15
Planteamiento Del Problema	15
Pregunta de investigación	17
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Justificación	18
Capítulo II Marco Teórico Referencial	21
Antecedentes De La Investigación	21
Bases Teóricas	31
Asertividad	31
La comunicación asertiva	32
Síndrome de Burnout	35
Indicadores de Asertividad y Síndrome de Burnout	38
Bases Legales	39
Definición de términos básicos	44
Capítulo III Marco Metodológico	48
Enfoque De La Investigación	48
Tipo y diseño	48
Hipótesis	49
Población, Muestra Y Muestreo	50
Técnica E Instrumentos De Recolección De Datos	51
Validez y confiabilidad del instrumento	53
Inventario de Asertividad.	53
Inventario de Maslach de Burnout-MBI.	55
Técnica De Análisis De Datos Procedimientos	55
Análisis estadístico	55
Nivel De Medición De La Variable	56
Inventario de asertividad	56

El inventario "Burnout" de Maslach.	56
Consideraciones Éticas De La Investigación Y Consentimiento Informado.	57
Operacionalización de las variables	58
Operacionalización de la variable de Asertividad	58
Operacionalización de la variable de síndrome de Burnout	64
Capítulo IV Resultados De La Investigación	67
Análisis De Los Datos Y Resultados	67
Resultados descriptivos	67
Prueba de normalidad	73
Correlaciones	74
Discusión de los resultados	76
Conclusiones Y Recomendaciones	81
Referencias Bibliográficas	85
Apéndices	96

Lista de Tablas

Tabla 1 Sistema de Hipotesis de Investigación	34
Tabla 2 Patrones Conductuales, no verbales, cognitivos y emocionales de los estilos de comunicación según la propuesta de Paterson.	49
Tabla 3:Tabla operacional de la variable de Asertividad.	58
Tabla 4:Tabla operacional de la variable Síndrome de Burnout	64
Tabla 5:Test de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las mediciones de los indicadores de asertividad y síntomas de Burnout.	73
Tabla 6:Coeficientes de correlación entre el grado de incomodidad y sus indicadores respecto a los tres síntomas del síndrome de Burnout.	75
Tabla 7:Coeficientes de correlación entre la probabilidad de respuesta y sus indicadores respecto a los tres síntomas del síndrome de Burnout.	76

Lista de Figuras

Figura 1:Modelo explicativo del síndrome de burnout de Cristina Maslach.	37
Figura 2:Baremación de los tres indicadores de Asertividad y Síndrome de Burnout.	54
Figura 3:Puntajes de media y desviación estándar del grado de incomodidad y sus indicadores.	67
Figura 4:Comparación en la medición de grado de incomodidad y sus indicadores entre las instituciones educativas abordadas.	68
Figura 5:Puntajes de media y desviación estándar de la probabilidad de respuesta y sus indicadores	69
Figura 6:Comparación en la medición de probabilidad de respuesta y sus indicadores entre las instituciones educativas abordadas.	70
Figura 7:Distribución porcentual de los docentes según el decil en la medición de síntomas de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.	71
Figura 8:Distribución porcentual por deciles en los tres síntomas del síndrome de Burnout, dentro de las tres instituciones educativas abordadas.	72

Lista de Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de las variables.	96
Apéndice B:Ficha técnica de los instrumentos	102
Apéndice C: Certificado de la aplicación de los instrumentos en las instituciones educativas que fueron objeto de estudio.	110

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue Establecer la relación entre asertividad y Síndrome de Burnout en los docentes de 3 instituciones educativas públicas de un municipio de la región caribe colombiana. Para ello, se aplicó el Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey-IAGR y el Inventario Maslach de Burnout-MBI, creado por Maslach & Jackson (1997), a 294 participantes de manera censal en los 3 colegios. El principal resultado sobre la correlación entre variables que el grado de incomodidad ante conductas asertivas fue un buen predictor de los síntomas de cansancio emocional, y en menor medida, de la realización personal; como era de esperarse, hubo una relación positiva en el primer caso y relación negativa en el segundo, con lo que se afirma que las personas que reflejan mayor grado de incomodidad al realizar conductas asertivas, presentan mayor cansancio emocional y menor percepción de desarrollo personal. La conclusión central del presente estudio es la reafirmación de hallazgos internacionales acerca de la existencia de una relación significativa entre tener más asertividad y menor presencia de síntomas del síndrome de Burnout. Se discute sobre posibles limitaciones metodológicas de la investigación.

Palabras Claves: *Síndrome Burnout, Asertividad, Afrontamiento, Conductas sociales, Cansancio emocional, Despolarización.*

Abstract

The purpose of this research was to establish the relationship between assertiveness and Burnout syndrome in teachers of 3 public educational institutions in a municipality in the Colombian Caribbean region. For this, the Gambrill and Richey-IAGR Assertiveness Inventory and the Burnout-MBI Maslach Inventory, created by Maslach & Jackson (1997), were applied to 294 participants in a census manner in the 3 schools. The main result on the correlation between variables that the degree of discomfort with assertive behaviors was a good predictor of symptoms of emotional fatigue, and to a lesser extent, of personal achievement; As expected, there was a positive relationship in the first case and a negative relationship in the second, which states that people who reflect a greater degree of discomfort when performing assertive behaviors, have greater emotional fatigue and less perception of personal development. The central conclusion of the present study is the reaffirmation of international findings about the existence of a significant relationship between having more assertiveness and less presence of symptoms of Burnout syndrome. We discuss possible methodological limitations of research.

Key Words: *Burnout Syndrome, Assertiveness, Coping, Social behaviors, Emotional fatigue, Depolarization.*

Introducción

El síndrome de burnout o estar quemado es una reacción psicológica a un conjunto de factores psicosociales del trabajo, que conlleva como síntomas esenciales el cansancio emocional, la despersonalización o cinismo y la falta de realización o autoeficacia profesional (Maslach, 2012; Riggio, 2013). El burnout es un término que se refiere a estar quemado, y consiste básicamente en una experiencia del estrés laboral que sucede luego de estar expuesto a estresores crónicos del trabajo (Maslach, 2012).

El burnout puede definirse entonces como un estado psicológico producto de exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial (Vélez & Hernández, 2016), que suele presentarse en aquellas profesiones en las cuales hay servicios de apoyo o ayuda a otras personas (Maslach, 2012). De acuerdo con Maslach & Leiter (2016), dos de las más grandes autoridades en el tema en el mundo académico, el síndrome de estar quemado se caracteriza por tres componentes: cansancio emocional, cinismo o despersonalización y percepción de ineficacia profesional. El primero de ellos se refiere a sentimientos de haber agotado los propios recursos físicos y emocionales; el segundo componente, el cinismo, implica sensaciones de hostilidad y negativa para responder a las demandas del trabajo; por último, la ineficacia profesional refiere a sentimientos de haber declinado la productividad y el desempeño laboral.

Recientemente, la OMS (2019) incluyó al síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional como enfermedad aceptada en el CIE-11 (ICD-11 en inglés), con la codificación QD85, y toma en consideración los tres indicadores descritos atrás.

Por aparte, el término asertividad deriva de la palabra en latín *assertum* que significa afirmar o defender, es decir que se asocia con autoafirmación, comunicación segura,

autoestima y confianza en sí mismo (Gaeta & Galvanovskis, 2009). Una de las categorizaciones más antiguas sobre el constructor de la asertividad fue la propuesta por Lazarus (1973), que propone 4 patrones específicos: la habilidad de negarse, la habilidad de hacer peticiones, la habilidad de expresar emociones positivas y negativas, así como la habilidad de iniciar, mantener y terminar una conversación.

Para el caso, se acoge esta clasificación, dado que Gambrill y Richey (1975) creadores de la escala de asertividad, que se usará en el estudio; usaron dicho modelo para definir el instrumento de medición que muestra las siguientes conductas: rechazar peticiones, admitir limitaciones personales, iniciar contactos sociales, expresar sentimientos positivos, realizar conductas asertivas en lugares públicos, discrepar la opinión de otros, afrontar la crítica y expresar sentimientos negativos. Estas conductas se evalúan desde la probabilidad de que sean emitidas en situaciones de interacción, así como el grado de incomodidad, es decir, la reacción emocional negativa al ejecutarlas.

Sobre la posible relación entre asertividad y burnout, puede considerarse que la falta de habilidades asertivas reduce la capacidad de afrontamiento de los trabajadores ante los estresores que dependen directa o indirectamente de las relaciones interpersonales; de cierta manera, la asertividad sería un factor protector ante el desgaste profesional. Así parece sugerirlo el propio modelo explicativo de Maslach & Leiter (2016), quienes afirman que las personas que muestran un estilo de comunicación tipo A o dominante-agresivo, son más propensos a sufrir de los síntomas de desgaste.

Capítulo I El Problema

Planteamiento Del Problema

La profesión docente se ve expuesta a diversas formas de manifestación del estrés laboral (Cox & Griffiths, 1995), y está por encima de otras profesiones en cuanto a riesgo por estrés (Extremera et al 2010). Existen varias fuentes de estrés laboral de alto impacto, entre ellas se encuentran: el ejercicio de múltiples roles; carga cuantitativa y cualitativa; estresores implicados en las demandas interpersonales, tanto por la relación con los compañeros y jefes, como por las demandas emocionales y relación con los estudiantes (Ahmad, 2017; Gardner, 2010).

No existen estudios a nivel nacional que caractericen los riesgos psicosociales de los docentes, pero sí algunas investigaciones amplias que han demostrado el peso de las relaciones interpersonales para los profesores en su rol laboral. Por ejemplo, Terán & Botero (2012) hallaron que el 40 al 60% de docentes de básica y media están en alto riesgo por las características del grupo social, además de 38 a 41% en riesgo alto por demandas emocionales, vinculadas sobre todo al cuidado y labores de ayuda a los estudiantes. Así mismo, Mena (2011) encontró en más de 3000 docentes del sector privado y público en Bogotá que los problemas de salud mental estuvieron asociados a malas relaciones con compañeros y estudiantes.

Entre las diversas manifestaciones del estrés laboral, se encuentra el Burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo. Los datos sobre el Burnout en docentes son alarmantes, por ejemplo, en un meta-análisis muy amplio, llevado a cabo recientemente por García et al (2019), recoge datos de más de 40 artículos y más de 14 mil participantes de

forma indirecta, y evidencia que el cansancio emocional tiene una prevalencia cercana al 30%, mientras que la despersonalización y falta de realización personal cerca de un 40%. Por tanto, este tópico ha generado gran interés en la investigación reciente, en especial, entre profesiones que implican prestación de servicios como la educación, y se considera que uno de los principales factores asociados es la falta de apoyo social en el trabajo (Cristina Maslach, 2012).

Es decir, los problemas interpersonales podrían tener repercusión en la aparición del Burnout, en un contexto donde las condiciones laborales repercuten en el bienestar del docente y, de forma indirecta, en la capacidad de brindar atención y educación de calidad a los estudiantes (Jiménez, Arrieta, & Quintero, 2017).

Una forma de controlar el riesgo psicosocial por relaciones interpersonales y, por ende, prevenir las manifestaciones de estrés como el Burnout, parte de mejorar las capacidades individuales de afrontamiento, entre ellas, las habilidades sociales y relacionales, como la asertividad. De hecho, de acuerdo con Leiter et al (2015) el entrenamiento en asertividad es una de las principales intervenciones hechas para prevención del síndrome de Burnout. Sin embargo, no existen muchos estudios a nivel nacional que corroboren ni siquiera la posible relación entre asertividad y Burnout en docentes o en otras profesiones de ayuda; la evidencia de esa relación es necesaria para el posible establecimiento de futuras acciones preventivas en la salud mental del docente en lo tocante al síndrome de quemarse en el trabajo.

Por otro lado, ya desde un enfoque contextual, los temas de relaciones interpersonales y de manifestaciones del estrés en docentes son una necesidad sentida en los colegios que se pretenden abordar. En el caso de Institución Educativa Técnica Colegio Nacional Pinillos, A. Oviedo (Comunicación Personal, 8 de mayo de 2019) pone de manifiesto dificultades en la

comunicación y relación personal entre compañeros docentes y de los docentes con los estudiantes. De igual forma, indica que en ocasiones se presentan respuestas exageradas de los docentes al estrés, sobre todo en las relaciones con estudiantes, en donde se presentan gritos y agresiones verbales; pueden ser manifestaciones de cansancio emocional y de despersonalización. En su narración de la problemática, también describe el caso de dos docentes que han tenido que ser intervenidos desde servicios de salud mental dado el nivel de reacciones al estrés que han tenido.

En el caso de la Institución Educativa Normal Superior De Mompox, C.A. Arguelles (Comunicación Personal, 8 de mayo de 2019) también se describen algunos problemas en las relaciones entre compañeros y entre docente-estudiante que afectan el desempeño académico, la buena convivencia, asociados al maltrato hacia los estudiantes, cansancio y estrés.

En el caso de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Orfebrería Tomasa Nájera, la rectora A. M. Arias Meléndez (Comunicación Personal, 1 de octubre de 2019), manifiesta su interés en la realización de la investigación en su institución investigando los temas señalados, toda vez que hay una necesidad manifiesta en el colegio en cuanto al bienestar de los docentes y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Pregunta de investigación

Con base en los elementos expuestos con anterioridad, surge el cuestionamiento:

¿Cuál es la relación entre asertividad y síndrome de Burnout en docentes vinculados a tres instituciones educativas del Distrito de Santa Cruz de Mompox?

Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre asertividad y Síndrome de Burnout en los docentes de La Institución Educativa Normal Superior Del Distrito Santa Cruz De Mompox, la Institución Educativa Técnica Colegio Nacional Pinillos y la Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Orfebrería Tomasa Nájera.

Objetivos específicos

- Detallar el grado de incomodidad y probabilidad de respuesta ante conductas asertivas entre los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox.
- Identificar los síntomas de cansancio emocional en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox
- Describir los niveles de despersonalización en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox
- Determinar la percepción de realización profesional en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox

Justificación

La relevancia de la presente propuesta radica en la necesidad de contar con estudios que permitan sugerir relaciones causales entre factores psicosociales y efectos en la salud laboral, tal como lo señala Pulido (2015), en el país las investigaciones sobre riesgo psicosocial en el trabajo han tenido un énfasis descriptivo, por lo que, sus resultados pueden servirnos de base para explicar la aparición de manifestaciones que están relacionadas, tanto con la salud y el bienestar, como con el síndrome de Burnout.

Dado lo anterior, la posibilidad de corroborar la relación entre asertividad y síndrome de Burnout podría generar ideas entre la comunidad psicológica y los expertos en riesgo psicosocial para llevar a cabo acciones preventivas; a su vez, el posible abordaje en la prevención e intervención del síndrome de Burnout se justifica por los múltiples efectos para la comunidad educativa, que van desde ausentismo del profesor (Schouteten, 2017); el aumento en la violencia escolar (Cooper et al 2017); e indirectamente, los efectos en la calidad de la educación que puede tener el hecho de que los docentes estén en bienestar.

Por lo anterior, resulta pertinente la asociación estadística entre la asertividad y el síndrome de Burnout, dado que, pueden dar información sobre las posibles relaciones causales entre ambos fenómenos. Aunque es bien sabido que los estudios de alcance correlacional no dan respuesta directa y precisa a la relación de causa-efecto, al no permitir reconstruir la causalidad; el hecho de encontrar correlaciones, puede ser la apertura a una ruta de investigación sobre las relaciones causales entre estos dos constructos psicológicos.

Es de importancia caracterizar tanto la asertividad de los docentes, como las manifestaciones de estrés, en particular, del síndrome de Burnout; dado que es un tema álgido entre quienes prestan servicios educativos; además, existe poca evidencia de trabajos que aborden estos temas en municipios como Mompox.

Teniendo en cuenta lo anterior, se lleva a cabo la presente investigación entre los meses de mayo y diciembre del 2019; tres colegios oficiales del municipio de Mompox, departamento de Bolívar son seleccionados: Institución Educativa Técnica Colegio Nacional Pinillos, Institución Educativa Normal Superior De Mompox y la Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Orfebrería Tomasa Nájera. Se abordaron a los docentes de las tres instituciones para verificar la relación entre asertividad y síntomas del síndrome de Burnout,

el único criterio de exclusión fue tener menos de 6 meses de vinculación a la institución.

La propuesta se inserta en el campo de la psicología organizacional, en particular, en el área de Salud y Seguridad en el Trabajo, debido a que el tema del síndrome de Burnout es un efecto de riesgos psicosociales, que intentará ser asociado a un factor individual, la asertividad. Se toma como referencia la conceptualización teórica de Gambrill (1975) para asertividad y de Maslach (2012) para Burnout.

La investigación corresponde metodológicamente a un estudio no experimental, al no haber intervención de variables; con un alcance correlacional que determina la asociación matemática entre las dos variables contempladas. Su resultados beneficiaran a las instituciones educativas, dada la posibilidad de ser una guía que determine futuras acciones de mejoramiento institucional con base en la prevención del burnout y el estrés, debido a factores psicosociales interpersonales, por vía de intervenir sobre las capacidades asertivas de sus docentes.

Capítulo II Marco Teórico Referencial

Antecedentes De La Investigación

En el mundo, ha habido varias experiencias donde se establecen conexiones entre la asertividad y el síndrome de burnout, aunque la mayoría de las investigaciones no se han centrado en docentes; en general, los estudios adelantados que se describen a continuación han sido estudios no experimentales de alcance correlacional y alcance explicativo, y los resultados han apuntado a verificar una relación negativa entre esas variables.

Es así como Oña (2018) en su trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo General, titulado “El síndrome de burnout y su influencia en los niveles de asertividad en los miembros de la policía nacional de la zona 3, subzona Tungurahua#18, Distrito Pillaro” en Ambato, Ecuador. El objetivo principal es investigar la influencia del Síndrome de Burnout en los niveles de Asertividad en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro, donde la metodología de investigación se basó en el enfoque mixto orientado a recabar información de la población investigada y efectuar un análisis psicométrico entre las dos variables.

Entre los resultados que se obtuvieron para la variable independiente determinó que menos de la cuarta parte de la población evidencia la presencia del Síndrome de Burnout caracterizado por un agotamiento físico y psicológico. Por otro lado, más de la mitad de los evaluados no presentan el síndrome, evidenciando comportamientos y actitudes idóneas en el entorno laboral, mientras que, para la variable dependiente, más de la mitad de los trabajadores poseen asertividad de rango promedio manteniendo una comunicación clara al momento de expresar comentarios, criterios y opiniones. Además, menos de la cuarta parte

mantiene un nivel inferior al promedio de asertividad manifestado en comportamientos agresivos y un manejo inadecuado de las emociones.

Culminado el proceso de análisis y recolección de datos se acepta la Hipótesis Nula determinando que el síndrome de Burnout no influye en los niveles de Asertividad, considerando así la oportuna estructuración de talleres de intervención, permitiendo el mejoramiento de la capacidad asertiva y las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral. De esta manera, el trabajo de Oña (2018) permite contemplar como las diversas circunstancias o profesiones posibilitan en mayor o menor grado la aparición del síndrome de Burnout, puesto que en investigaciones centradas en la docencia como veremos más adelante, los índices de agotamiento y despersonalización son significativos.

En cuanto, Dorantes, Hernández & Tobón (2018) presentaron un artículo de investigación al Centro Universitario CIFE de México basado en un *“Estado del arte del síndrome de burnout en docentes, mediante la cartografía conceptual”* como herramienta metodológica para ofrecer una visión actual de las implicaciones del Burnout en la educación actual; este se centró en ocho ejes (Noción, Categorización, Caracterización, Diferenciación, Clasificación, Vinculación, Metodología, Ejemplificación) que dan respuesta a preguntas orientadoras para ir describiendo los componentes del concepto, en materia de estudio.

Los resultados obtenidos en dicho artículo ilustran las características principales de este padecimiento, los aspectos que lo diferencian de otros conceptos, como: depresión, apatía, fatiga o estrés, así como los componentes metodológicos que permiten identificar su presencia en este terreno profesional. Los ejes aportados en este artículo brindan claridad sobre criterios diferenciales entre el síndrome de Burnout y los demás conceptos aquí nombrados, lo que permite centrada y precisa sobre lo que es el Burnout.

Continuando con los docentes, Jovanović et al (2019), desarrollaron una investigación en Serbia sobre el “*Síndrome de Burnout relacionado con el trabajo en maestros de educación especial que trabajan con niños con trastornos del desarrollo: posibles correlaciones con algunos aspectos sociodemográficos y asertividad*”; teniendo como objetivo verificar la correlación del síndrome de burnout con diversas variables sociodemográficas, laborales, y la asertividad. Se incluyeron 225 profesores de educación especial, aplicándose el MBI y la Escala Rathus de Asertividad. Para el análisis de datos, se usó chi cuadrado, correlaciones y regresión logística.

En los resultados se encontraron mayores niveles de burnout en docentes que tenían a cargo niños con discapacidades más difíciles de trabajar, corroborando las hipótesis de relación negativa entre asertividad con agotamiento emocional y despersonalización, así como una relación positiva con la realización profesional. Este trabajo permite comprender la estrecha relación que existe en profesiones como la docencia con el síndrome de burnout, dado a la demanda afectiva y desgaste emocional que requiere el cuidado de otra persona; así mismo, se evidencia la pertinencia de la asertividad para hacer frente a situaciones estresantes y desgastantes, favoreciendo la realización personal.

A nivel nacional no se hallaron estudios que asocien el burnout con la asertividad o habilidades sociales. Pero si existen experiencias donde se pone de manifiesto la problemática del burnout en los docentes. De este modo, Suárez (2016) desarrolló una investigación denominada “*Síndrome de Burnout en los docentes del Instituto San Carlos Medellín.*”, la cual, pretendía establecer la presencia del Síndrome de Burnout en los docentes del Instituto San Carlos de Medellín; donde las manifestaciones psicósomáticas de dicha patología se visualizan en la baja de productividad laboral, deserción y desinterés por las labores

realizadas, y para la ejecución de la investigación, se recurrió a la aplicación de instrumentos previamente diseñados para medir la presencia del síndrome de Burnout, realizando la aplicación del instrumento denominado Cuestionario Maslach Burnout Inventor y MBI. Los resultados obtenidos permitieron identificar la presencia del síndrome de Burnout en 14% de los docentes del Instituto San Carlos de Medellín, encontrando una correlación débil con la intensidad horaria.

El trabajo de Suarez corrobora lo visto hasta ahora frente a la relación del síndrome de Burnout y la docencia, si bien, no presenta una estrecha relación entre la carga académica y el desarrollo del síndrome, si revela que entre mayor son las horas de clase del docente, aumenta su agotamiento emocional, su despersonalización y disminuye la realización personal.

Ahora bien, Castro et al (2018) presentaron en la Universidad Santo Tomás de Villavicencio, el tema “*La Inteligencia Emocional De Docentes Universitarios Y Su Relación Con El Síndrome De Burnout*” para su trabajo de grado, cuyo objetivo fue establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout de los docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio.

La investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, la muestra de la presente investigación fue de 49 docentes de tiempo completo. Para medir el Síndrome de Burnout se utilizó el (MBI -Maslach Burnout Inventory) y el Cuestionario sobre Inteligencia Emocional Validados en la Universidad de la Sabana. Los resultados evidencian que no hay relación entre las dos variables estudiadas, confirmando la hipótesis nula, no hay relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio. El 80% (39) de los docentes presentan un nivel de inteligencia emocional alto, y el 20% (10), medio. No se encontró

índices altos de síndrome de Burnout en los docentes tiempo completo, sin embargo, en las subescalas de esta se encuentran niveles variables.

Parecido a lo anterior, Cárdenas & Vásquez (2018) realizaron una investigación sobre *“Síndrome De Burnout Y Estrategias De Afrontamiento En Los Docentes De La Fundación Universitaria Los Libertadores”* en la ciudad de Bogotá ante la Fundación Universitaria los Libertadores; llevando como objetivo central describir las relaciones entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento, presentado por los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede de Bogotá. Para ello, se contó con dos instrumentos: La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M); así mismo se realizó un análisis de las variables sociodemográficas: edad, género, horas laboradas diariamente, tipo de contrato, entre otras.

En los resultados obtenidos se identificaron los factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción del logro y los 12 factores de estrategias de afrontamiento, el cual, mostraron que el 75% de la población tiene desgaste ocupacional alto, en fase de “peligro”, el 7% tiene desgaste ocupacional normalo “sano”, el 4% tiene desgaste ocupacional bajo y el 14% de la población tiene el síndrome de burnout. Los resultados dejaron claro que sí existe una correlación entre el síndrome de burnout con las estrategias de afrontamiento; a pesar de no evidenciarse en todos los factores de afrontamiento, si se encontró una interesante correlación con religión, evitación emocional, evitación cognitiva y dificultad para la expresión de afrontamiento.

Los resultados mostraron que el factor del síndrome de burnout más persistente es el agotamiento, con una correlación entre este factor y el tiempo de antigüedad en la institución. Con lo anterior se puede afirmar que los factores de prevención para el desarrollo del Burnout

están probablemente relacionados con las habilidades emocionales y estrategias de afrontamiento, no se especifica solamente la asertividad, pero queda claro que esta por ser una habilidad social y emocional puede ser beneficiosa en gran manera.

Continuando con esta línea, Salgado & Leria (2018) publicaron un artículo en el año titulado “*Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria*” en la CES Psicología de Medellín. Por ende, su objetivo fue analizar los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout (SB) y la percepción de calidad de vida profesional (CVP) en función de la tipología y/o estilos de personalidad de Torgensen (1995) y algunas variables sociodemográficas y sociolaborales; el cual, participaron 212 profesores de educación primaria y se utilizó una estrategia asociativa de tipo comparativo transversal aplicando el Inventario de los Cinco Factores (NEO-FFI), el Cuestionario de Estar Quemado por el Trabajo (CESQT) y el Cuestionario de Vida Profesional (CVP-35).

De esta manera, se concluyó en dicho estudio que el estilo de personalidad está relacionada al SB, de modo que los profesores con personalidad Tipo Inseguro puntúan más alto en las escalas de Indolencia y Culpa; y los Tipo Empresario presentan mayor puntuación en la escala de Ilusión por el Trabajo y menor en la de Indolencia. Respecto al sexo, los hombres presentan mayores puntuaciones en las escalas de Indolencia y Culpa, mientras las mujeres obtienen mayores puntuaciones en la de Ilusión por el Trabajo.

Con este trabajo fue posible observar como la tipología de empresario hacia mejor uso de la asertividad que la tipología Inseguro, con ello se da cuenta que hay mayor probabilidad de sufrir del síndrome de Burnout al tener una personalidad insegura que puntea con la indolencia y la culpa.

Por otro lado, Parra & Milanés (2020) en su investigación “*Manifestación Del Síndrome De Burnout En Los Docentes De La Institución Educativa San José De Jaraquiel En El Marco De La Emergencia Sanitaria Por Causa Del Coronavirus Covid19 En El Municipio De Montería*” trabajo de aplicación y profundización en SST presentado en la Universidad de Córdoba; teniendo como objetivo general identificar la incidencia del Burnout en la salud de los docentes de la Institución Educativa San José de Jaraquiel, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus Covid-19 en el municipio de Montería.

Contando con una muestra de 30 docentes pertenecientes a la Institución, aplicando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI, el cual es un instrumento de medida que consta de 22 preguntas, donde se utilizaron cuatro niveles de medida como: Severo, Moderado, Leve y No presenta; teniendo en cuenta las tres escalas que se evalúan en el cuestionario de Maslach Burnout MBI, que son: el Cansancio Emocional, la Despersonalización y la Realización Personal.

Después de haber obtenido los resultados de la encuesta aplicada, lograron concluir que 1 de los 18 docentes que representan el 5.6% no presentan el síndrome, que 2 de los 18 docentes que representan el 11.1% se encuentran tienen el síndrome y están en el nivel del grado severo, 7 de los 18 docentes que representan el 38.9% presentan un grado leve de padecer el síndrome y 8 de los 18 docentes que representan el 44.4% presentan un grado moderado de padecer el síndrome.

Los estudios que encierran a docentes universitarios develan mayor presencia del síndrome de Burnout, esto presenta gran relación con las cargas académicas y demanda laboral. El instrumento aplicado por Parra & Milanés (2020) es pertinente y será aplicado en el presente proyecto al permitir la correlación con la asertividad.

A nivel regional en la zona caribe, no se encuentran antecedentes en los cuales se haya establecido la correlación entre asertividad y burnout. No obstante, sí hay algunas investigaciones que han descrito la problemática del burnout en docentes, sobre todo en niveles universitarios.

Bedoya et al (2017) presentaron en la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco en la ciudad de Cartagena, una investigación titulada “*Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano*”, el cual, lleva como objetivo principal evaluar el síndrome de quemado (burnout) y factores asociados en docentes de una institución superior del caribe colombiano.; cuyo estudio fue tipo analítico de corte transversal, teniendo como muestra 150 docentes de una institución superior pública.

De acuerdo a su metodología, se recolectó la información por medio de encuesta sociodemográfica y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 20®, aplicando las pruebas no paramétricas U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis para estimar asociaciones entre variables; dando como resultados que la realización personal y los síntomas de estrés se encuentran asociados al género, subrayando que los dos fueron más altos en el género femenino. También señalan que los docentes que cuentan con solo pregrado y con menor antigüedad reportan mayores puntajes en agotamiento emocional; de este modo, concluyen que el agotamiento emocional varía significativamente según el área de desempeño de los profesores.

Además, Polo et al (2019) en su investigación titulada “*Habilidades Emocionales y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Primaria y Secundaria del Caribe*

Colombiano” presentada ante la Universidad del Norte en la ciudad de Barranquilla, determinó la relación entre las habilidades emocionales y el nivel de síndrome de burnout de una muestra de 257 docentes de básica primaria y secundaria de las ciudades de Barranquilla, Cartagena y Montería, en Colombia; siendo este su principal objetivo.

Para ello, se aplicó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On (ICE), para habilidades emocionales, y el Cuestionario de Burnout para el Profesorado Revisado (CBP-R), para el síndrome de burnout; de donde resulta que hubo una correlación moderada negativa entre la puntuación general del ICE y la escala de Burnout del CBP-R. Del mismo modo, la mayoría de las correlaciones halladas entre las escalas que componen las variables de estudio fueron moderadas. Por otra parte, el nivel obtenido por la puntuación promedio de los docentes en todas las categorías de habilidades emocionales fue desarrollo promedio y en las escalas del CBP-R obtuvieron puntuaciones en las categorías moderado y bajo.

Otra de los hallazgos, fue un artículo investigativo de Marengo & Ávila titulado: *“Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica”* en la Corporación Universitaria Reformada de Barranquilla en el año 2016. Este lleva como objetivo determinar la asociación entre las dimensiones de apoyo social con las manifestaciones del síndrome de burnout, en docentes de media académica del Caribe colombiano; siendo esta una investigación empírica de diseño transversal y correlacional.

Para ello, participaron 235 docentes de varias instituciones educativas, quienes fueron evaluados mediante el Maslach Burnout Inventory-Educator Survey y el cuestionario MOS de apoyo social; obteniendo como resultado que el 23% de los docentes aquejó agotamiento emocional y el 22.5% despersonalización. Los niveles de apoyo social se mostraron con intensidad alta o media y, además, se observaron asociaciones significativas entre las

dimensiones de apoyo y la despersonalización, mientras que la realización personal se asoció con formas emocionales, sociales e instrumentales de soporte.

Con lo anterior podemos observar las diferencias y semejanzas entre las investigaciones que tienen en cuenta el síndrome de Burnout, se resalta particularmente la relación entre la carga académica con las habilidades y el apoyo emocional que tienen los docentes para enfrentar los factores estresores y de mantenimiento del síndrome Burnout. Por ende, se hace necesario velar por el bienestar emocional de los docentes y fomentar las habilidades sociales como la asertividad, siendo acciones favorecedoras para la disminución de la problemática.

Por último, solo se encontró un antecedente local, ya que a la fecha actual existen pocas investigaciones referentes al tema de estudio en el departamento del Cesar. Así pues, Jiménez (2017) realizaron una investigación sobre el “*Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar*” presentado en dicha institución.

Su objetivo fue identificar la correlación existente entre síndrome de burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanísticas de la Fundación Universitaria Área Andina sede Valledupar durante el periodo 2015-2, para ello se realizó una investigación de alcance correlacional - transversal con una población de 30 docentes de los programas de derecho y psicología, se aplicó la batería Maslach Burnout Inventory y la revisión de las puntuaciones obtenidas en la evaluación desempeño 2015-2, los resultados indicaron que existe una correlación significativa negativa entre síndrome de Burnout y evaluación de desempeño, es decir, que los docentes que experimentan menos síndrome de Burnout tienen mejores calificaciones en la evaluación de

desempeño observándose además correlación significativa negativa entre despersonalización y evaluación de desempeño.

A partir de los estudios anteriores, queda claro que el fortalecimiento de emocional es una factor benéfico de protección psicosocial ante el desgaste físico, emocional y la sobre carga laboral a las que se encuentran expuestos los docentes. Por ende, resulta sumamente importante develar la correlación entre la asertividad y el síndrome de burnout.

Bases Teóricas

Para dar respuesta a la pregunta problema del presente estudio, se debe tener en cuenta las bases científicas que hablen sobre las dos variables que se están trabajando en la investigación (Asertividad y Síndrome de Burnout). De tal forma, a partir de una ardua búsqueda sobre teorías referentes a la “Asertividad y Síndrome de Burnout en docentes vinculados a tres instituciones educativas públicas del Distrito de Santa Cruz de Mompox”; se pudieron obtenerlas siguientes:

Asertividad

Etimológicamente, la asertividad proviene del latín *assertum*, que significa reivindicar, declarar, afirmar, atribuir o defender; esta no hay que confundirla con una cualidad de la personalidad, pues es una conducta que convertida en hábito forma parte del cómo somos percibidos. Al ser una conducta, es importante considerar que la asertividad es una tendencia a responder o a cómo comportarnos ante unos estímulos determinados. Con ello se quiere reafirmar lo antes dicho: que solo considerada más allá de la personalidad puede pretender enseñarla y aprenderla. De modo tal que, la asertividad es: “*una conducta caracterizada por permitirnos defender y expresar lo justo de nuestras emociones, opiniones y sentimientos con*

los comportamientos adecuados en el momento oportuno, de forma que no se vulneren los derechos del interlocutor en la relación interpersonal” (Bueno & Garrido, 2015 citado en Sánchez, 2021).

Otros referentes, señalan que la asertividad es la destreza que conserva un sujeto para manifestar las necesidades, postura, ideas, derechos, actitudes, opiniones de forma clara, segura, pausada y coherente, cuando se conserva una comunicación asertiva se respeta las creencias, ideologías, opiniones o convicciones de cada individuo; al expresar un punto de vista se lo hace con empatía y afectividad tratando de entender la opinión y posición de las demás personas (Becerra & Gonzales, 2021). Además, uno de los autores quien respalda al concepto de asertividad son García & Fabregas (1988) citado por Becerra & Gonzales (2021); indican que *“la conducta asertiva consiste en que las personas conozcan sus derechos personales y los defiendan, haciendo uso de diversas destrezas que le posibilitará en ser ecuánime y educado con las personas de su entorno”* (pág.25).

Por lo que se refiere, la asertividad es una variable que hasta la actualidad se estudia escasamente. Según con las búsquedas realizadas en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI) hasta el momento solo existen 351 estudios acerca del tema, el cual sería el 0.2% de todas las investigaciones publicadas, de los cuales solo 5 son de tipo psicométrico. Ello demuestra que existe poco interés en validar o adaptar nuevas pruebas sobre esta habilidad social que es relevante para una adecuada socialización (Cahuana & Juárez, 2018. *pág.14*).

La comunicación asertiva

En otras palabras, la asertividad se ha convertido en un estilo de comunicación donde la persona posee habilidades para expresar sus sentimientos, pensamientos, deseos, de forma

abierta, respetuosa, clara, directa y empática; no sólo con los demás sino también con nosotros mismos. Igualmente (2017) en su investigación sobre la *“Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambrill y Richey”*, definen la comunicación asertiva como aquella habilidad que poseen ciertos individuos para expresar sus sentimientos, emociones, deseos, necesidades de una forma clara, respetuosa, afectiva, pero sobre todo están dispuestos a escuchar las diferentes creencias y opiniones de los demás, tienen claro cuál es el límite de cada quien.

No obstante, la comunicación asertiva se encuentra en un término medio entre pasividad y agresividad; ya que refiere también a la forma en que reaccionamos ante un conflicto o discusión y la gestión de nuestras emociones para saber manejar de manera efectiva nuestra comunicación con los demás. Así pues, podríamos decir que la asertividad se encuentra ligada con la inteligencia emocional y la forma en que interactuamos con los demás; del mismo modo, Ruiz (2018) en su tesis de grado: *La Comunicación Asertiva Para La Resolución De Conflictos En Niñas Y Niños Del Contexto Escolar*, cita a Jaime Llacuna y Laura Pujó (2004), quienes señalan que la comunicación asertiva deviene como uno de los factores determinante para la inteligencia emocional, pues representa el escalón culminante hacia la socialización de las habilidades emocionales.

Por otra parte, la comunicación asertiva se constituye en un estilo que necesita vencer obstáculos para alcanzar a practicarla. Su ignorancia u omisión plantea desajustes en las relaciones interpersonales, conflictos evidenciados en problemas de comportamiento, que a su vez influyen en el desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje. El Estado y las instituciones educativas, en su lucha por elevar la calidad educativa proponen estrategias no solo para la asimilación de contenidos sino hacia el mantenimiento de un clima de aula basado

en las normas de convivencia y el respeto de los derechos políticos e institucionales (López, 2017).

Por ende, la asertividad implica un estilo de comunicación donde no hay ni pasividad ni agresividad. De esta manera, la conducta asertiva es la capacidad de transmitir nuestras ideas, sentimientos, creencias, etc., a los demás sin llegar a sentirnos mal o incómodos y a la misma vez, respetando sus derechos (Paterson & Rector, 2001 citado en Albornoz, et al 2017). En la Tabla 1 se describen esos patrones conductuales, no verbales, cognitivos y emocionales de los estilos de comunicación según la propuesta de Paterson, ajustándose a los eventos actuales.

Tabla 1

Patrones conductuales, no verbales, cognitivos y emocionales de los estilos de comunicación según la propuesta de Paterson.

Aspecto	Pasivo	Agresivo	Pasivo-Agresivo	Asertivo
Conductual	Quietud y no expresión de pensamientos y sentimientos. No manifestar desacuerdo y exceso de disculpa	Expresar abiertamente lo que piensa o siente, ignorando o insultando la perspectiva de otros	Frustrar la expectativa o comunicación con palabras como “olvidalo”. Omitir la responsabilidad propia	Expresa necesidades y sentimientos de forma directa y honesta, sin asumir que su punto de vista necesariamente es correcto.
No Verbal	Hacerse pequeño, evitar contacto visual, hablar suave	Hacerse grande, contacto visual penetrante, voz en alto	Imita el estilo pasivo	Relajado, casual, contacto visual adecuado
Cognitivo	Considera que las necesidades y derechos de otros son más importantes	Las necesidades y derechos propios son los que deben prevalecer	Se tiene el derecho a “salirse con la mía”, aún a pesar de haberse comprometido con otros	Las necesidades propias y ajenas son igual de importantes. Cada cual es responsable de su propia conducta

Aspecto	Pasivo	Agresivo	Pasivo- Agresivo	Asertivo
Emocional	Miedo, frustración, sentimiento de haber sido usado, bajo auto- respeto	Ira y sensación de grandeza y victoria, con poca culpa	Miedo a ser rechazado si se intenta ser asertivo. Resentimiento hacia las demandas del Otro	Sensación de tranquilidad. Autoestima y confianza propios
Logro o meta	Evitar el conflicto y dar el control a otros	Ganar a expensas de otros y tener control	Conseguir lo que se quiere sin tomar la responsabilidad	Respeto a los derechos propios y del otro. Expresar. Ninguno controla a otro.

Fuente: *Elaboración propia (2021), modificado de Paterson (2000, p. 23).*

Como puede notarse, la asertividad implica una filosofía de igualdad en derechos y perspectivas propias y ajenas, así como autoconfianza y sentimientos de tranquilidad que se reflejan en la comunicación no verbal, donde se expresa abierta y sinceramente lo que se piensa y desea, logrando un equilibrio entre las necesidades individuales y las necesidades de otras personas.

Síndrome de Burnout

Por consiguiente, Herrero (2020) en su investigación titulada “¿Cómo afecta el Síndrome de Burnout a los/as educadores/as sociales?” citan a los siguientes autores para definir la palabra Burnout:

La palabra Burnout es una palabra inglesa que se traduce al español como “estar quemado”. El primero en utilizar este concepto fue Freudenberg en 1974. Lo definió como una patología psíquica que experimentaban algunos trabajadores, los cuales laboraban con personas.

La definición más consolidada es la realizada por Maslach y Jackson en 1981. El Síndrome de Burnout “*es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas*”. El Burnout queda definido como un síndrome compuesto por:

- ***Cansancio emocional:*** Representa el estrés individual. Hace referencia a sentimientos de agotamiento producidos por las relaciones interpersonales. Se refleja sobre todo en la sensación de no poder dar más de sí mismo. Este cansancio emocional debe principalmente a la sobrecarga laboral.
- ***Despersonalización:*** Respuesta insensible y apática hacia las personas. Se hace evidente en la utilización de un lenguaje deshumanizado e incluso despectivo. Este aspecto es reconocido por los propios usuarios.
- ***Falta de realización personal:*** sentimientos de incompetencia en el trabajo, tendencia a evaluarse negativamente y la percepción de la falta de promoción en el ámbito laboral.

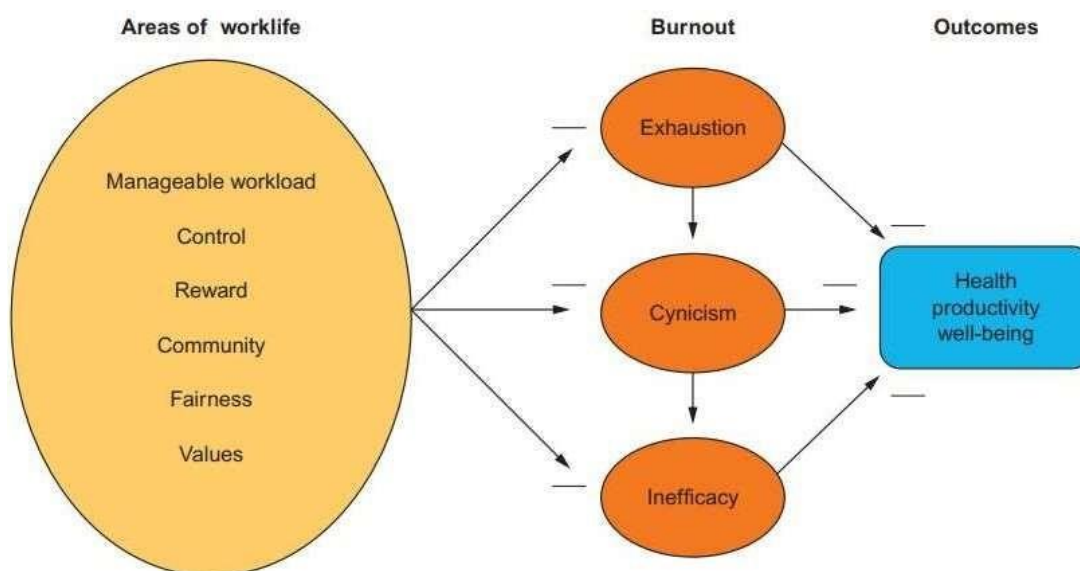
El síndrome de quemarse por el trabajo ha estado relacionado con empleos en los que se trabaja con personas. Esto se debe a que la relación directa con otras personas puede generar situaciones estresantes. Aunque actualmente se ha demostrado que cualquier tipo de profesional puede sufrirlo.

En esta misma investigación, con base en su revisión del estado del arte sobre el síndrome de Burnout, Maslach propone recientemente un modelo explicativo que se muestra en la Figura 1, como puede verse, se reconocen seis áreas del contexto de la vida laboral como causantes del desgaste: 1) la sobrecarga cuantitativa y cualitativa de trabajo, 2) la falta de control y autonomía en las decisiones sobre las tareas y los procesos, 3) la falta de

reconocimiento y recompensa, 4) la comunidad o características de las relaciones interpersonales donde se presente falta de apoyo social y conflicto, 5) la injusticia y percepción de inequidad en la asignación de trabajo y de recompensas, y 6) los valores y creencias sobre sí mismo, bienestar laboral y los propios valores organizacionales. En este modelo, el burnout es un mediador entre las características psicosociales de riesgo y la productividad y el bienestar laboral.

Figura 1

Modelo explicativo del síndrome de burnout de Cristina Maslach.



Fuente: *Maslach & Leiter (2016, p.354).*

Complementando el modelo anterior, es necesario tomar en cuenta que el burnout se puede considerar en sí una consecuencia (outcome) psicológica o actitudinal, producto de la interrelación entre los estresores potenciales que se encuentran a nivel individual, grupal, organizacional y extralaboral, con la valoración cognitiva de los trabajadores y sus estrategias de afrontamiento (Kinicki & Fugate, 2018).

Cabe señalar, que los autores Edelwich & Brodsky (1980) citados por Salinas (2019), presentan las etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda en el que proponen que antes

de adquirir el síndrome se pasa por cuatro fases los cuales son:

Entusiasmo: Al principio el trabajador se muestra ilusionado por el trabajo, en el cual gasta mucha energía y no se protege de la desilusión.

Estancamiento: Sucede cuando el trabajador observa que no se cumplen sus expectativas.

Frustración: Se da cuando al acumularse los fallos laborales, el trabajador experimenta un sentimiento constante de fracasos que lo vuelve inactivo.

Apatía: Se da como consecuencia de las constantes frustraciones y la ausencia de sentimientos positivos.

Sobre la posible relación entre asertividad y burnout, puede considerarse que la falta de habilidades asertivas reduce la capacidad de afrontamiento de los trabajadores ante los estresores que dependen directa o indirectamente de las relaciones interpersonales; de cierta manera, la asertividad sería un factor protector ante el desgaste profesional.

Así pues, hay quienes afirman que las personas que muestran un estilo de comunicación tipo A o dominante-agresivo, son más propensas a sufrir de los síntomas de desgaste.

Indicadores de Asertividad y Síndrome de Burnout

Test de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las mediciones de los indicadores de asertividad y síndrome de Burnout, se propusieron los siguientes indicadores para medir la asertividad: Manejo Situaciones Servicio, Confrontación, Admitir Deficiencias Personales, Manejo Situaciones Molestas, Involucrarse Conversaciones Agradables, Rechazar Peticiones, Dar Retroalimentación Negativa, Iniciar Interacciones, Manejo Situaciones Servicio, Confrontación, Admitir Deficiencias Personales, Involucrarse Conversaciones, Agradables,

Rechazar Peticiones, Dar Retroalimentación Negativa, Iniciar Interacciones, Resistir Presiones, Otra Resistir Presiones Otras Personas, Grado Incomodidad, Probabilidad Respuesta.

Estos indicadores señalan derechos para actuar de determinada manera y se describen desde la percepción del mismo sujeto (auto asertividad) o el de los demás (hetero asertividad). Por otro lado, en el síndrome de burnout se encuentran los indicadores de Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal.

Bases Legales

Respecto a este ítem, en la Constitución Política de Colombia 116/1991 del 20 de julio en su artículo 20 del capítulo 1 refiere que *“se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”*. Dado que la investigación propuesta se enmarca en el tema de factores de riesgo psicosocial, la principal legislación de base para el trabajo es la Resolución 2646 /2008 del 17 de Julio, la cual establece las definiciones de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral e individual, así como lineamientos de obligatorio cumplimiento para empresas y organizaciones respecto a la protección ante el riesgo psicosocial, que incluye identificación, evaluación, prevención, intervención y vigilancia epidemiológica. En esta normativa, se reconocen los factores psicológicos del individuo como posibles fuentes de riesgo psicosocial; para el planteamiento de la presente investigación se toma la falta de asertividad como posible riesgo ante una forma de estrés laboral ya reconocida como enfermedad en el CIE-11, el

síndrome de burnout.

La Constitución Política Colombiana 116/1991 del 20 de Julio tiene varias características importantes, se fundamenta “*en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general*”. Seguido a esto en el artículo 25 se encuentra señalado “*el trabajo como un derecho y una obligación social, el cual goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado*”. Además, no existe en él, algún tipo de exclusión, si no por el contrario este se aplica a todas las personas, las cuales deben desarrollarlo en condiciones dignas y justas. (Const., 1991, art.25). Igualmente permite hacer uso de la libertad para poder elegir qué profesión u oficio desempeñar. (Const., 1991, art.26).

A su vez, se encuentra el artículo 53 sobre la protección del trabajo y los trabajadores en el cual se pretendía que el Congreso generará un estatuto del trabajo que tendría en cuenta los siguientes principios:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. (Const, 1991, art 53)

Por medio de este, se ha generado una visión de nuevo derecho, el cual le ha dado paso al

robustecimiento de las garantías del Estado Social de Derecho. Es por ello, que la base Constitucional permite ir más allá de la protección simplista que muchas empresas tienen con una propuesta que les permitirá mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y prevenir la enfermedad de este siglo, como lo es el estrés crónico, y en una de sus mayores expresiones visto, en el síndrome de Burnout.

Otra legislación indirectamente relacionada sería la Ley 1010/2006, del 23 de Enero, define las conductas conllevan acoso laboral, y dispone de la obligación de ejecutar medidas preventivas, correctivas y sancionatorias. Si bien la presente investigación no es sobre acoso, toca el tema de una habilidad interpersonal que, en teoría, es preventiva del acoso laboral.

En cuanto, la Ley 1616/2013 del 21 de Enero, por la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones, respecto a la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral establece que las

Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. (Art, 9)

Por consiguiente, en el Decreto 1295/1994 del 22 de Junio, por la cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, en los artículos 21, 56, 58, y 62; mencionan lo siguiente:

Informar a la entidad administradora de riesgos profesionales a la que está

afiliado, las novedades laborales de sus trabajadores, incluido el nivel de ingreso y sus cambios, las vinculaciones y retiros; además, que la prevención de riesgos profesionales es responsabilidad de los empleadores. También, corresponde al Gobierno Nacional expedir las normas reglamentarias técnicas tendientes a garantizar la seguridad de los trabajadores y de la población en general, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Igualmente le corresponde ejercer la vigilancia y control de todas las actividades, para la prevención de los riesgos profesionales; los empleadores, además de la obligación de establecer y ejecutar en forma permanente el programa de salud ocupacional según lo establecido en las normas vigentes, son responsables de los riesgos originados en su ambiente de trabajo.

Seguidamente, se encuentra el Código Sustantivo del Trabajo (2011), se señala que *“de modo general, incumben al empleador obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a éstos obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador”* (Art, 56). En cuanto a las obligaciones especiales del empleador; salvo el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del empleador. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta la concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente (Art, 57). Sin embargo, cuando exista culpa suficiente comprobada del empleador en la ocurrencia del accidente de trabajo o de la enfermedad profesional, está obligado a la indemnización total y ordinaria por perjuicios, pero del monto de ella debe descontarse el valor de las prestaciones en dinero pagadas debido a las normas consagradas en este Capítulo. (Art,216)

El Decreto 1477/2014 del 5 de Agosto - Ministerio de Trabajo, tiene por objeto

expedir la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados.

Así pues, el Decreto 1072/2015 del 26 de mayo, regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Mediante la Resolución 0312/2019 del 13 de febrero, el Ministerio del Trabajo estableció los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2° de este Acto Administrativo. Los estándares mínimos corresponden al conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los empleadores y contratantes, mediante los cuales se establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad técnico-administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades en el Sistema de Gestión de SST.

De forma similar, la Resolución 2404/2019 del 22 de Julio de la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial; habla sobre los nuevos instrumentos para la medición del riesgo psicosocial tanto específicos como generales, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y su frecuencia de aplicación. Además de guías adicionales de análisis para riesgo psicosocial y custodia de instrumentos.

Sin embargo, a nivel internacional, la comunidad internacional ha trabajado para mejorar las condiciones laborales de varios grupos que han sido víctimas de abusos contra los derechos humanos durante siglos. Por tanto, la Declaración Universal de Derechos Humanos

en su artículo 23, aborda los derechos laborales de acceso público, el derecho a la libre elección de trabajo, las condiciones laborales justas y equitativas y la protección contra el desempleo. (ONU, 1948). Y al respecto, la Declaración de Derechos y Deberes Humanos de los Estados Unidos, especifica el derecho al empleo universal en términos de dignidad y profesión. Permite respetar el derecho a la libertad de elección, las oportunidades laborales disponibles.

Siguiendo el Protocolo Adicional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los artículos 6, 7, 8 y 9 del "Protocolo de San Salvador" confirman el derecho al trabajo de toda persona y el derecho a la seguridad social (OEA, 1948 citado en la OEA, 1988).

Finalmente, el Convenio C155 sobre seguridad y salud en el trabajo fue adoptado por tanto en la 67a reunión de la OIT en Ginebra en 1981. En él, se busca establecer estándares mínimos de seguridad, salud y ambiente laboral.

Definición de términos básicos

En este apartado se presentarán algunos conceptos básicos y relevantes que están relacionados con la temática que se está desarrollando en la presente investigación.

- **Asertividad:** En la Real Academia de la lengua española, el término asertividad es definido como cualidad de lo asertivo. De esta manera, el término asertivo se define como la persona que expresa su opinión de manera firme (RAE, 2019).
- **Síndrome de burnout:** Es como un estado de agotamiento físico y emocional que implica una pérdida de interés en el trabajo, actitudes negativas hacia sus compañeros y clientes y baja autoestima (Maslach & Pines, 1977 citado por Rodríguez et al 2017).
- **Grado de incomodidad:** Se entiende por incomodidad como la falta o carencia de

comodidad, confort, holgura, bienestar o prosperidad. Grado de incomodidad es como medimos nuestras molestias, fastidio, incomodidad, incordiar, zaherir, atosigar y hostilizar a alguien. En uso poco frecuente, enojo, enfurecimiento, cabreo, furia, exasperación, cólera o enfado (Definiciona, s.f).

- ***Manejar situaciones de servicio:*** Involucra un conjunto de estrategias y actividades para abordarlos, encaminar procesos de discusión y toma de decisiones, entre otras características (AIU, s.f).
- ***Confrontación:*** En el lenguaje cotidiano, el uso más habitual de confrontación alude a un enfrentamiento o a una oposición (Pérez & Merino, 2018).
- ***Admitir deficiencias personales (aceptación):*** Significa reconocer las situaciones no deseadas de nuestra realidad sobre las que no podemos hacer nada para modificarlas, aprendiendo a asumirlas (sin quejas ni excusas) y así fortalecer nuestra tolerancia a los fracasos, pérdidas o desengaños vitales (Kabato, s.f).
- ***Manejar una situación molesta:*** Se refiere a la manera en que se controla un evento que coloca a la persona de forma incómoda como irritante, aunque varía desde una irritación leve hasta una furia e ira intensa, ya que, El enojo puede ser causado por sucesos externos o internos y como otras emociones, está acompañada de cambios psicológicos y biológicos, por ejemplo, la frecuencia cardíaca y presión arterial se elevan y lo mismo sucede con su nivel de hormonas de energía, adrenalina y noradrenalina (APA, s.f).
- ***Involucrarse en conversaciones agradables:*** Mantenerse involucrado en cualquier conversación, sea profesional o personal, de modo que la otra persona se sienta valorada, se busca tener una conversación calmada y empática. Para ello, se realizan

preguntas asertivas, se escucha y brinda las perspectivas de la persona manteniendo el respeto y prudencia; lo cual, hará que la conversación siga avanzando y se evitará interrumpir o compartir mucho, ya que esto puede hacer que la otra persona se sienta incómoda (Kirkham, s.f).

- **Rechazar peticiones:** Es la capacidad de decir “no” de forma asertiva a lo pedido o solicitado (Ministerio de Sanidad, 2020).
- **Dar retroalimentación negativa:** Se refiere a la información correctiva para reorientar cosas hechas de forma incorrecta, incompletas o con errores, a fin de poder soportar las tensiones que imponen el medio y la interrelación de sus miembros; de manera que saber dar retroalimentación es la clave para ejercer un buen liderazgo (Mesa, 2020).
- **Iniciar interacciones:** Es la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más personas (Real Academia Española, 2020).
- **Probabilidad de respuesta:** Son las posibilidades de que cada una de las partes dé su opinión respecto a un suceso que se le interroga al azar con la finalidad de dar un argumento claro de ello, sin tender a repetir su respuesta (Elósegui, 2017).

Presión social: La presión social es la influencia ejercida por un grupo social para lograr que una persona cambie sus actitudes, sus pensamientos o, incluso, sus valores. La también conocida como presión de pares es un problema que puede llegar a ser considerado como un trastorno de la personalidad (Coll, 2020).

Cansancio emocional: El agotamiento emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico. En este caso, no hablamos sólo de excesos laborales, sino de la carga que implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo (GALATEA, 2018).

Despersonalización: La despersonalización es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos (Barrios, 2017).

Realización personal: También conocido como "*autorrealización*". Dicho término se refiere a que la persona trate de alcanzar su máximo potencial, lograr el éxito y construir una vida feliz en la que pueda sentirse orgulloso; en otras palabras, es poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal (Hotmart, 2021).

Capítulo III Marco Metodológico

Enfoque De La Investigación

El presente estudio está basado en un enfoque cuantitativo, donde el proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder las preguntas de investigación. Las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas (Hernández, 2018).

Por ende, este servirá de apoyo para llevar a cabo los objetivos planteados, logrando así dar respuesta a la pregunta problema y brindar aquellos resultados que puedan corroborar o refutar la hipótesis dada a comienzos del escrito.

Tipo y diseño

La expuesta busca establecer la relación entre asertividad y Síndrome de Burnout en los docentes, en el supuesto de que es posible explicar, aunque sea parcialmente, los fenómenos psicológicos. Por ende, el objetivo del estudio lo clasifica en el tipo de investigación con enfoque cuantitativo. De acuerdo con Schweigert (2012), esta forma de pensamiento científico considera que los eventos están determinados o causados por otros, y que, hasta cierto punto, se puede descubrir esa causalidad, mediante el uso sistemático del método científico.

El enfoque cuantitativo prefiere un acercamiento empírico, analítico y deductivo para la determinación de las relaciones causales de los eventos en el mundo y la respuesta a preguntas concretas y bien definidas, por lo tanto, prioriza la comprobación objetiva de

hipótesis y la medición para su posterior análisis estadístico (Hernández, S. et al, 2014; Schutt, 2012).

En concordancia con la pregunta de investigación, se plantea un diseño no experimental, con alcance descriptivo-correlacional y corte transversal. Las investigaciones de alcance correlacional buscan patrones de predicción desde la relación matemática entre variables, no busca establecer directamente la existencia de causalidad, pero sí la sugiere o la indica preliminarmente (Arias, 2012; Beins, 2013).

Por otro lado, es un estudio no experimental, por lo que pueden clasificarse en corte transversal o longitudinal con base en si la medición se hace en un momento particular, o si, por el contrario, se hace un seguimiento en un periodo definido de la evolución y cambios de las variables (Hernández, S. et al., 2014; Pimienta & de la Orden, 2012).

Hipótesis

La Tabla 1 se muestra el sistema de Hipótesis respecto a las correlaciones entre variables.

Tabla 2

Sistema de Hipótesis de la investigación.

Código	Hipótesis de Investigación	Hipótesis Nula	Hipótesis Alternativa
H1a	A mayor cansancio emocional, mayor grado de incomodidad.	No existe asociación entre cansancio emocional y grado de incomodidad	A mayor cansancio emocional, menor grado de incomodidad
H1b	A mayor cansancio emocional, mayor dificultad con la probabilidad de respuesta asertiva.	No existe asociación entre cansancio emocional y probabilidad de respuesta asertiva	A mayor cansancio emocional, menor dificultad con la probabilidad de respuesta asertiva
H2a	A mayor despersonalización, mayor grado de incomodidad.	No existe asociación entre despersonalización y grado de incomodidad	A mayor despersonalización, menor grado de incomodidad

Código	Hipótesis de Investigación	Hipótesis Nula	Hipótesis Alternativa
H2b	A mayor despersonalización, mayor dificultad con la probabilidad de respuesta asertiva.	No existe asociación entre despersonalización y probabilidad de respuesta asertiva	A mayor despersonalización, menor dificultad con la probabilidad de respuesta asertiva
H3a	A menor realización personal, mayor grado de incomodidad.	No existe asociación entre realización personal y grado de incomodidad	A mayor realización personal, mayor grado de incomodidad
H3c	A menor realización personal, mayor dificultad con la probabilidad de respuesta asertiva.	No existe asociación entre realización personal y probabilidad de respuesta asertiva	A mayor realización personal, mayor dificultad con la probabilidad de respuesta asertiva

Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Población, Muestra Y Muestreo

De acuerdo con Hernández, S et al. (2014), la población o universo es el conjunto de todos los casos que coinciden con características definidas o especificadas. Para la presente propuesta, se toma como población 294 docentes de las tres instituciones educativas de interés.

De igual forma, se considera pertinente hacer una evaluación de la relación entre variables, tomando los datos con la totalidad de docentes, excluyendo únicamente a quienes tengan menos de 6 meses de antigüedad en las instituciones. Por tanto, no se toma muestra y se plantea un censo, pues se incluyen a todos los elementos de la población delimitada (Arias, 2012; Beins, 2013).

En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiarse precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Dado que el secretario de educación del distrito de Santa Cruz de Mompox en relación a los diferentes rectores de las tres instituciones solicitaron la aplicación de los instrumentos dentro del cuerpo de docente completo ya que en cada institución no sobrepasaba los 100 docentes como tal y el día de la aplicación del mismo, los diferentes directivos fueron los encargados de reunir a los mismo, es por esto que por petición del secretario de educación se hace pertinente la aplicación de los mismos.

Teniendo como resultado el día de la aplicación la asistencia total de 294 docentes de las tres instituciones públicas del distrito y así mismo contando con la participación de sus directivos y secretario de educación.

Técnica E Instrumentos De Recolección De Datos

Para el análisis de la técnica de recolección de datos; se tuvo en cuenta que este déficit es un problema que puede ser remediado mediante una técnica de intervención denominada, entrenamiento asertivo y desgaste emocional; el cual, tiene sus fundamentos tanto en la teoría del aprendizaje social como en la terapia de la conducta (Caballo, 1993, 1995; Z. Del Prette y

A. Del Prette, 2002; Gil y León, 1998; Gil et al, 1995; Kelly, 2000; O'Donohue y Krasner, 1995; Roth, 1986). Según el enfoque de la investigación, las técnicas específicas a utilizar para la recopilación de datos o el grupo de métodos utilizados para el estudio de Asertividad y Síndrome de Burnout en los educandos; se ha detectado más de una técnica de investigación, definiendo este término como las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información que requiere, las técnicas más usadas son la encuesta y la observación; estas técnicas e instrumentos se pueden utilizar tanto en el paradigma positivista (Cuantitativo) como en el paradigma cualitativo (Contreras, 2013; citado en URBE, 2020).

En otras palabras, la técnica de investigación se entiende como el conjunto de reglas y procedimientos que le ayudan al investigador a establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. Por su parte, el instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar información (Fuentes, Toscano et al,2020).

La versión original en lengua inglesa fue creada por Gambrill & Richey (1975), quienes demostraron una confiabilidad Test-Retest de ,87 para Grado de Incomodidad y de ,81 para Probabilidad de Respuesta. Se hizo una validación discriminante con base en la diferencia de medias entre personas con y sin ansiedad social. La versión en español que fue usada es la adaptada y validada por Navarro, S et al. (2017); en esta, se calculó un Alpha de Cronbach de 935 para Grado de Incomodidad, 921 para Probabilidad de Respuesta y, 955 para todo el inventario. Así mismo, corroboraron una estructura de 8 factores para cada dimensión mediante análisis factorial y rotación Promax.

Para el presente caso, la generalización de datos se limita porque los docentes participantes son miembros de una sola comunidad específica, la del municipio de Mompoj. Por ende, no es posible afirmar que en todas las instituciones educativas de primaria y secundaria de la región atlántica se esté presentando el mismo fenómeno encontrado respecto a la asociación de asertividad y Burnout. De igual manera, la medición de la variable asertividad fue hecha con un instrumento que no tiene evidencia directa de confiabilidad y validez en población colombiana y de la región. Por ende, no se conoce si la estructura dimensional de esa prueba en el sentido teórico es coherente con el comportamiento de las personas en el país.

Así pues, para la medición de asertividad se usó el **Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey-IAGR**, que consta de 40 preguntas en las cuales se describen situaciones

de interacción interpersonal con personas conocidas y con extraños (Navarro et al 2017). El IAGR describe conductas de oposición y aceptación asertiva, midiendo tanto el nivel de angustia, Grado de Incomodidad, así como la tendencia a ejecutar la conducta o Probabilidad de Respuesta (ver Tabla 3), describiendo por medio de una escala Likert de 1 a 5 (Kelly, 2002). En la dimensión Grado de Incomodidad el 1 significa “nada” y el 5 “demasiado”; en la dimensión de Probabilidad de Respuesta el 1 significa “Siempre lo Hago” y el 5 “nunca lo hago”.

Validez y confiabilidad del instrumento

Inventario de Asertividad.

La versión original en lengua inglesa fue creada por (Gambrill & Richey, 1975), quienes demostraron una confiabilidad Test-Retest de ,87 para Grado de Incomodidad y de ,81 para Probabilidad de Respuesta. Se hizo una validación discriminante, con base en la diferencia de medias entre personas con y sin ansiedad social. La versión en español que fue usada es la adaptada y validada por Navarro, S et al. (2017); en esta, se calculó un Alpha de Cronbach de 935 para Grado de Incomodidad, 921 para Probabilidad de Respuesta y 955 para todo el inventario. Así mismo, corroboraron una estructura de 8 factores para cada dimensión mediante análisis factorial y rotación Promax.

Para la baremación de esta prueba participaron un total de 294 docentes de las tres instituciones públicas del Distrito de Santa Cruz de Mompox, las cuales son la Institución Educativa Normal Superior de Mompox, Institución Educativa Técnica Colegio Nacional Pinillos y Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Orfebrería Tomasa Nájera, con base en los baremos estandarizados, se encuentra un nivel bajo de síntomas de Cansancio Emocional, toda vez que solamente el 4,1% de docentes estuvo en los deciles 8 a 10, y el

60,6% estuvo en los deciles más bajos (1 a 3). Algo similar sucede con despersonalización, aunque en este caso el porcentaje en riesgo es mayor: de esta manera, el 14,5% de participantes estuvo en deciles más altos (8 a 10) y el 52,3% estuvo en los deciles más bajos. Sobre Realización Personal, huelga aclarar que entre más alto el decil correspondiente, menor riesgo y mejor percepción de desarrollo propio. Para este caso, los deciles en riesgo (decil 1 a 3) suman el 17,6% de participantes que perciben baja realización personal, mientras que los deciles de mayor realización (8 a 10) suman el 61,7%.

Figura 2

Baremación de los tres indicadores de Asertividad y Síndrome de Burnout.

BaremosCE					BaremosDespersonalizacion						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Decil 1	53	27,3	27,5	27,5	Válido	Decil 1	62	32,0	32,1	32,1
	Decil 2	40	20,6	20,7	48,2		Decil 2	22	11,3	11,4	43,5
	Decil 3	24	12,4	12,4	60,6		Decil 3	17	8,8	8,8	52,3
	Decil 4	22	11,3	11,4	72,0		Decil 4	7	3,6	3,6	56,0
	Decil 5	18	9,3	9,3	81,3		Decil 5	27	13,9	14,0	69,9
	Decil 6	13	6,7	6,7	88,1		Decil 6	24	12,4	12,4	82,4
	Decil 7	15	7,7	7,8	95,9		Decil 7	6	3,1	3,1	85,5
	Decil 8	4	2,1	2,1	97,9		Decil 8	14	7,2	7,3	92,7
	Decil 9	1	0,5	0,5	98,4		Decil 9	4	2,1	2,1	94,8
	Decil 10	3	1,5	1,6	100,0		Decil 10	10	5,2	5,2	100,0
Total		193	99,5	100,0	Total		193	99,5	100,0		
Perdidos	Sistema	1	0,5			Perdidos	Sistema	1	0,5		
Total		194	100,0			Total		194	100,0		

BaremosRealizacionPersonal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Decil 1	16	8,2	8,3	8,3
	Decil 2	7	3,6	3,6	11,9
	Decil 3	11	5,7	5,7	17,6
	Decil 4	4	2,1	2,1	19,7
	Decil 5	16	8,2	8,3	28,0
	Decil 6	9	4,6	4,7	32,6
	Decil 7	11	5,7	5,7	38,3
	Decil 8	25	12,9	13,0	51,3
	Decil 9	27	13,9	14,0	65,3
	Decil 10	67	34,5	34,7	100,0
Total		193	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,5		
Total		194	100,0		

Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Inventario de Maslach de Burnout-MBI.

Por otro lado, la medición del desgaste profesional se desarrolló usando el Inventario Maslach de Burnout-MBI. Esta herramienta fue creada por Maslach & Jackson (1997), consta de 22 preguntas de escala numérica de frecuencia, aplicable de manera individual o grupal.

Evalúa síntomas de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, que son los tres indicadores del síndrome de Burnout. El instrumento fue validado en Colombia con población trabajadora sanitaria por Córdoba et al. (2011), obteniendo un Alpha de Cronbach de 767; mediante un análisis factorial confirmatorio, se corroboró la estructura de tres indicadores. Adicional a los instrumentos, se usó una ficha de caracterización sociolaboral, donde se pregunta por sexo, edad, estado civil, nivel educativo, años de experiencia laboral docente, antigüedad en el colegio, tipo de vinculación laboral, tenencia de vivienda, cantidad de personas a cargo.

Técnica De Análisis De Datos Procedimientos

La investigación propuesta conlleva una fase inicial de acuerdos con las directivas de las instituciones para el acceso a la población. Se expone el objetivo, condiciones de aplicación, confidencialidad y uso de la información, así como la manera de socializar los datos finales a los interesados en los colegios. La aplicación de instrumentos se realiza en la jornada de los docentes, en papel impreso, previa explicación de parámetros y de consentimiento informado.

Análisis estadístico

Para el procesamiento de datos descriptivos se usa medidas de tendencia central y dispersión, así como análisis de frecuencias para describir la distribución de los participantes

según deciles en los tres indicadores del MBI. De igual manera, se realiza prueba de normalidad K-S para corroborar la simetría de las distribuciones de datos. Con base en los resultados de normalidad, se usó la prueba paramétrica de correlación de Pearson o la prueba no paramétrica de correlación de Spearman. Se usaron los programas Excel 2016 y SPSS 25.

Nivel De Medición De La Variable

Inventario de asertividad

Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

El inventario "Burnout" de Maslach.

Originalmente se diseñó para medir hipotéticos aspectos del síndrome del estrés laboral asistencial; así pues, los elementos del MBI están redactados en una forma directa para expresar unos sentimientos o actitudes personales, y su versión definitiva pasó por unas fases experimentales que duraron ocho años. En un principio se usaron 47 elementos que eran contestados sobre dos continuos de medida: la frecuencia y la intensidad de los sentimientos (escalas de tipo Likert, de 0-6 y 0-7 puntos, respectivamente).

Por ende, en este caso, se utilizó de 0-6 puntos definidos de la siguiente manera:

- 0- Nunca
- 1- Pocas veces al año o menos
- 2- Una vez al mes o menos
- 3- Unas pocas veces al mes
- 4- Una vez a la semana

- 5- Pocas veces a la semana
- 6- Todos los días

Consideraciones Éticas De La Investigación Y Consentimiento Informado.

Junto con los instrumentos a aplicar, los participantes diligenciaron un consentimiento informado a la par de la explicación verbal a los participantes sobre objetivo de la investigación, efectos secundarios esperados, uso académico de la información general, confidencialidad de la información individual según numeral 5 artículo 2 de la Ley 1090 de 2006, derecho a privacidad según Ley 1266 de 2008. De igual forma, se respeta la integridad y protege el bienestar de los participantes tal como lo establece el numeral 6 y 9 del artículo 2, donde se prioriza la dignidad y bienestar de los participantes, bajo un ejercicio responsable con pleno conocimiento de las normas legales y los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

En concordancia con lo anterior, los participantes son libres de retirarse de la investigación en el momento deseado, y tienen el derecho de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones, realizadas por las investigadoras; se mantendrá la seguridad de las pruebas dentro de los límites de los mandamientos legales, tal como lo establece el artículo 8 de la ley 1090 del 2006.

Por lo anterior y para el cumplimiento de los derechos de beneficencia y no maleficencia; derecho a la dignidad; derecho a la libertad de conciencia, derecho de igualdad y equidad; derecho a la información verás; se entrega el formato de consentimiento informado, cuyas características son sugeridas por el Colegio Colombiano de Psicólogos (2015). En caso de encontrar niveles muy problemáticos de síndrome de Burnout, se informa al participante afectado para que acceda a servicios de salud mental.

Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable de Asertividad

A continuación, se muestra en la Tabla 3 la operacionalización de la variable de asertividad que se encuentra incluida en la propuesta.

Tabla 3

Tabla operacional de la variable de Asertividad.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN
Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.	1. Grado de incomodidad	1. Manejar situaciones de servicio	9. Llamarle la atención al vendedor de una tienda cuando usted ha estado esperando a que lo atiendan, y atiende primero a una persona que llegó después de usted.	Grado de Incomodidad: 1. Ninguno 2. Un poco 3. Bastante 4. Mucho
			23. Reclamar por un servicio por el cual usted ha esperado sin ser atendido, por ejemplo, en restaurantes.	5. Demasiado
			24. Discutir abiertamente con una persona que critica su conducta.	Probabilidad de Respuesta: 1. Siempre lo hago.
			25. Devolver productos defectuosos, por ejemplo, en una tienda o restaurante.	2. Usualmente lo hago. 3. Lo hago la mitad de veces.
				4. Raramente lo hago. 5. Nunca lo hago.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN	
<p>Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.</p>	<p>1. Grado de incomodidad</p>	<p>2. Confrontación</p>	18. Discutir abiertamente con una persona a la que respeta cuando no está de acuerdo con su punto de vista.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p>	
			19. Admitir confusión acerca de un punto de vista en discusión y solicitar aclaración.	2. Un poco	
			26. Expresar una opinión contraria a la de la persona con la que usted está hablando.	3. Bastante	
			32. Decirle a una persona importante para usted que no tiene razón cuando le hace un reclamo injusto.	4. Mucho	
			38. Continuar la conversación con alguien que está en desacuerdo con usted.	5. Demasiado	
				<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p>	
		<p>3. Admitir deficiencias personales</p>		3. Admitir que tiene dificultades y que necesita ayuda.	2. Usualmente lo hago.
				4. Resistir la tentación de comprar algo en oferta.	3. Lo hago la mitad de veces.
				5. Pedir una disculpa.	4. Raramente lo hago.
				7. Admitir que tiene miedo y pedir comprensión.	5. Nunca lo hago.
				10. Aceptar que no sabe nada sobre algún tema.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p>
				14. Pedir una crítica constructiva.	2. Un poco
					3. Bastante
					4. Mucho
	5. Demasiado				
	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p>				
	2. Usualmente lo hago.				
	3. Lo hago la mitad de veces.				
	4. Raramente lo hago.				
	5. Nunca lo hago.				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN	
<p>Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.</p>	<p>1. Grado de incomodidad</p>	<p>4. Manejar una situación molesta</p>	33. Renunciar a su trabajo o a algo muy importante para usted.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p>	
			34. Resistir la presión de alguien que quiere hacerlo enojar.	<p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>	
			35. Discutir abiertamente con una persona que critica su trabajo.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p> <p>2. Usualmente lo hago.</p>	
			36. Llamar la atención a una persona a la que usted le ha prestado alguna cosa, como un libro, y esta persona tarda en devolvérselo.	<p>3. Lo hago la mitad de veces.</p> <p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>	
			2. Halagar a un amigo.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p>	
			16. Halagar a una persona con la cual usted está involucrado(a) sentimentalmente o está interesado(a) en él/ella.	<p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p>	
		<p>5. Involucrarse en conversaciones agradables</p>		17. Solicitar una reunión o cita.	<p>5. Demasiado</p> <p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p>
				29. Aceptar una cita romántica.	<p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p>
				30. Contarle a alguien que a usted le ha ido muy bien.	<p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>
				37. Recibir halagos.	<p>5. Nunca lo hago.</p>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN	
<p>Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.</p>	<p>1. Grado de incomodidad</p>	<p>6. Rechazar peticiones</p>	1. Decirle a alguien que le pide prestado su carro que no puede prestárselo.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p>	
			6. Rechazar la petición de alguien para tener una reunión o cita.	<p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p>	
			11. Negarse a prestar dinero.	<p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>	
			12. Hacer preguntas personales.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p>	
			13. Cortar la plática o conversación con un amigo que habla mucho.	<p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p>	
			8. Decirle a una persona, con al que está íntimamente relacionado(a), que a usted le molesta algo que dice o hace.	<p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>	
		<p>7. Dar retroalimentación negativa</p>	<p>8. Decirle a una persona, con al que está íntimamente relacionado(a), que a usted le molesta algo que dice o hace.</p>	28. Decirle a una persona que siente que ha sido injusta con usted.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p>
				39. Decirle a un compañero(a) de trabajo que algo que dice o hace le molesta a usted.	<p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p>
					<p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>
					<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p>
					<p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p>
				<p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN		
<p>Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.</p>	1. Grado de incomodidad	8. Iniciar interacciones	15. Iniciar una conversación con un extraño.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>		
			20. Acudir a situaciones sociales con nuevas amistades y extraños.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p> <p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p> <p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>		
			21. Preguntar a alguien si usted lo ha ofendido.			
			2. Probabilidad de Respuesta	1. Admitir deficiencias personales	3. Admitir que tiene dificultades y que necesita ayuda.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>
					5. Pedir una disculpa.	
					7. Admitir que tiene miedo y pedir comprensión.	
	10. Aceptar que no sabe nada sobre algún tema.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p> <p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p> <p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>				
				14. Pedir una crítica constructiva.		
				19. Admitir confusión acerca de un punto de vista en discusión y solicitar aclaración.		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN
Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.	2. Probabilidad de Respuesta	2. Confrontación	18. Discutir abiertamente con una persona a la que respeta cuando no está de acuerdo con su punto de vista.	Grado de Incomodidad: 1. Ninguno 2. Un poco 3. Bastante
			24. Discutir abiertamente con una persona que critica su conducta.	4. Mucho 5. Demasiado
			26. Expresar una opinión contraria a la de la persona con la que usted está hablando.	Probabilidad de Respuesta: 1. Siempre lo hago. 2. Usualmente lo hago. 3. Lo hago la mitad de veces.
			35. Discutir abiertamente con una persona que critica su trabajo.	4. Raramente lo hago. 5. Nunca lo hago.
			38. Continuar la conversación con alguien que está en desacuerdo con usted.	
		3. Manejar situaciones de servicio	9. Llamarle la atención al vendedor de una tienda cuando usted ha estado esperando a que lo atiendan, y atiende primero a una persona que llegó después de usted.	Grado de Incomodidad: 1. Ninguno 2. Un poco 3. Bastante 4. Mucho 5. Demasiado
			23. Reclamar por un servicio por el cual usted ha esperado sin ser atendido, por ejemplo, en restaurantes.	Probabilidad de Respuesta: 1. Siempre lo hago. 2. Usualmente lo hago. 3. Lo hago la mitad de veces.
			25. Devolver productos defectuosos, por ejemplo, en una tienda o restaurante.	4. Raramente lo hago. 5. Nunca lo hago.
			36. Llamar la atención a una persona a la que usted le ha prestado alguna cosa, como un libro, y esta persona tarda en devolvérselo.	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN
<p>Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.</p>	<p>2. Probabilidad de Respuesta</p>	<p>4. Involucrarse en conversaciones agradables</p>	2. Halagar a un amigo.	Grado de Incomodidad:
			16. Halagar a una persona con la cual usted está involucrado(a) sentimentalmente o está interesado(a) en él/ella.	1. Ninguno
			17. Solicitar una reunión o cita.	2. Un poco
			29. Aceptar una cita romántica.	3. Bastante
			30. Contarle a alguien que a usted le ha ido muy bien.	4. Mucho
			37. Recibir halagos.	5. Demasiado
				Probabilidad de Respuesta:
		<p>5. Dar retroalimentación negativa</p>	8. Decirle a una persona, con al que está íntimamente relacionado(a), que a usted le molesta algo que dice o hace.	1. Siempre lo hago.
			28. Decirle a una persona que siente que ha sido injusta con usted.	2. Usualmente lo hago.
			32. Decirle a una persona importante para usted que no tiene razón cuando le hace un reclamo injusto.	3. Lo hago la mitad de veces.
			39. Decirle a un compañero(a) de trabajo que algo que dice o hace le molesta a usted.	4. Raramente lo hago.
			40. Pedirle a una persona que lo está molestando ante otras personas que deje de hacerlo.	5. Nunca lo hago.
				Grado de Incomodidad:
				1. Ninguno
	2. Un poco			
	3. Bastante			
	4. Mucho			
	5. Demasiado			
	Probabilidad de Respuesta:			
	1. Siempre lo hago.			
	2. Usualmente lo hago.			
	3. Lo hago la mitad de veces.			
	4. Raramente lo hago.			
	5. Nunca lo hago.			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN	
<p>Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.</p>	<p>2. Probabilidad de Respuesta</p>	<p>6. Iniciar interacciones</p>	15. Iniciar una conversación con un extraño.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>	
			20. Acudir a situaciones sociales con nuevas amistades y extraños.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p> <p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p> <p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>	
			21. Preguntar a alguien si usted lo ha ofendido.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>	
			<p>7. Rechazar peticiones</p>	6. Rechazar a petición de alguien para tener una reunión o cita.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p> <p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p> <p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>
				11. Negarse a prestar dinero.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>
				12. Hacer preguntas personales.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p> <p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p> <p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>
				13. Cortar la plática o conversación con un amigo que habla mucho.	<p>Grado de Incomodidad:</p> <p>1. Ninguno</p> <p>2. Un poco</p> <p>3. Bastante</p> <p>4. Mucho</p> <p>5. Demasiado</p>
				33. Renunciar a su trabajo o a algo muy importante para usted.	<p>Probabilidad de Respuesta:</p> <p>1. Siempre lo hago.</p> <p>2. Usualmente lo hago.</p> <p>3. Lo hago la mitad de veces.</p> <p>4. Raramente lo hago.</p> <p>5. Nunca lo hago.</p>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN
Asertividad: De acuerdo con Caballo (1983), se refiere a patrones conductuales expresados en relaciones interpersonales donde hay tanto autoexpresión no agresiva como efectividad de la conducta al defender propios derechos y perspectivas.	2. Probabilidad de Respuesta	8. Resistir la presión de otras personas	27. Resistir proposiciones sexuales cuando usted no está interesado(a).	Grado de Incomodidad: 1. Ninguno 2. Un poco 3. Bastante 4. Mucho 5. Demasiado
			31. Resistir la presión de alguien que insiste que usted tome bebidas alcohólicas.	Probabilidad de Respuesta: 1. Siempre lo hago. 2. Usualmente lo hago. 3. Lo hago la mitad de veces. 4. Raramente lo hago.
			34. Resistir la presión de alguien que quiere hacerlo enojar.	5. Nunca lo hago.

Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Operacionalización de la variable de síndrome de Burnout

De esta forma en la Tabla 4 se muestra la operacionalización de la variable de síndrome de Burnout que se expresa en la presente investigación.

Identificar los indicadores de Cansancio emocional, Despersonalización y la Realización personal en la población de estudio

Tabla 4

Tabla operacional de la variable Síndrome de Burnout.

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN
Síndrome de Burnout: También conocido como síndrome de estrés laboral asistencial, y se refiere a una reacción a situaciones laborales de apoyo o ayuda, caracterizada por un decremento en el capital emocional, conductas cínicas e indolentes hacia las personas y tendencia auto valorarse negativamente respecto al desarrollo profesional (Maslach & Jackson, 1997; Maslach, 2012).	1. Cansancio emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	UD:
		2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0. Nunca
		3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	1. Pocas veces al año o menos
		6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	2. Una vez al mes o menos
		8. Me siento "quemado" por mi trabajo.	3. Unas pocas veces al mes
		13. Me siento frustrado en mi trabajo.	4. Una vez a la semana
		14. Creo que estoy trabajando demasiado.	5. Pocas veces a la semana
		16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	6. Todos los días
		20. Me siento acabado.	

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN
<p>Síndrome de Burnout: También conocido como síndrome de estrés laboral asistencial, y se refiere a una reacción a situaciones laborales de apoyo o ayuda, caracterizada por un decremento en el capital emocional, conductas cénicas e indolentes hacia las personas y tendencia auto valorarse negativamente respecto al desarrollo profesional (Maslach & Jackson, 1997; Maslach, 2012).</p>	<p>2 Despersonalización</p>	5. Pedir una disculpa.	UD:
		10. Aceptar que no sabe nada sobre algún tema.	0. Nunca
		11. Negarse a prestar dinero.	1. Pocas veces al año o menos
		15. Iniciar una conversación con un extraño.	2. Una vez al mes o menos
		22. Decirle a alguien que a usted le gusta.	3. Unas pocas veces al mes
			4. Una vez a la semana
	5. Pocas veces a la semana		
	6. Todos los días		

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN
<p>Síndrome de Burnout: También conocido como síndrome de estrés laboral asistencial, y se refiere a una reacción a situaciones laborales de apoyo o ayuda, caracterizada por un decremento en el capital emocional, conductas cónicas e indolentes hacia las personas y tendencia auto valorarse negativamente respecto al desarrollo profesional (Maslach & Jackson, 1997; Maslach, 2012).</p>	3. Realización personal	4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	UD:
		7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0. Nunca
		9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	1. Pocas veces al año o menos
		12. Me siento muy activo.	2. Una vez al mes o menos
		17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	3. Unas pocas veces al mes
		18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	4. Una vez a la semana
		19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	5. Pocas veces a la semana
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	6. Todos los días		

Fuente: *Elaboración propia (2021).*

Capítulo IV Resultados De La Investigación

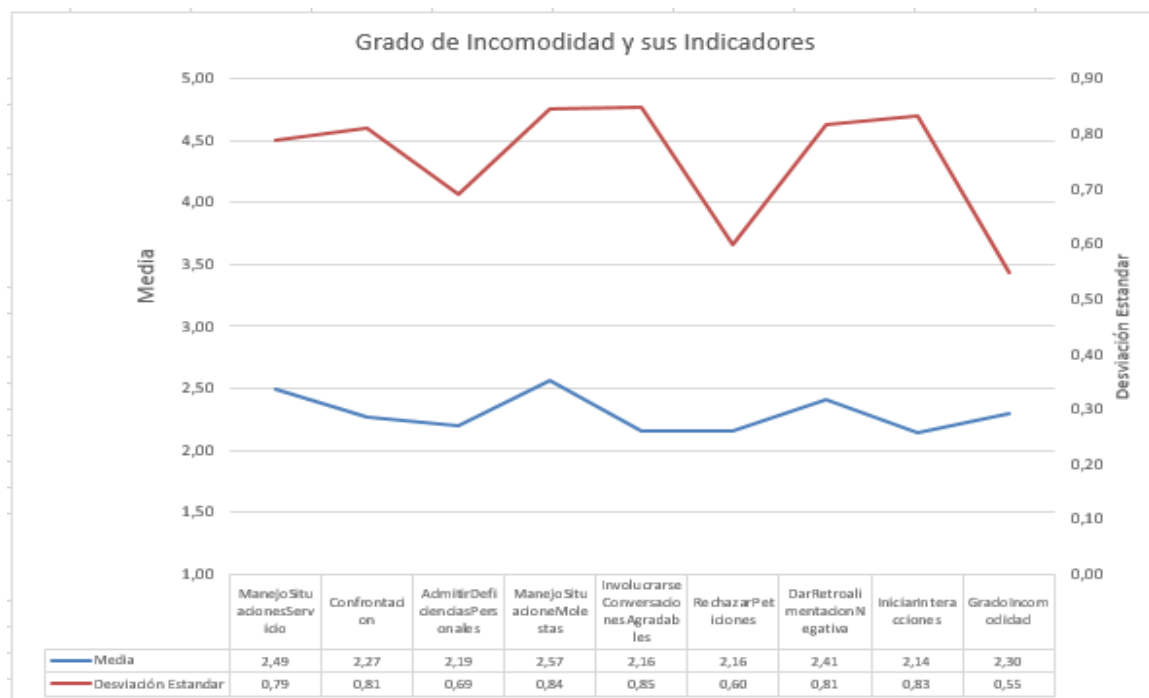
Análisis De Los Datos Y Resultados

- Detallar el grado de incomodidad y probabilidad de respuesta ante conductas asertivas en la población de estudio.
- Identificar los síntomas de cansancio emocional en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox
- Describir los síntomas de despersonalización en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox
- Determinar la percepción de realización profesional en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox

Resultados descriptivos

Figura 3

Puntajes de media y desviación estándar del grado de incomodidad y sus indicadores.

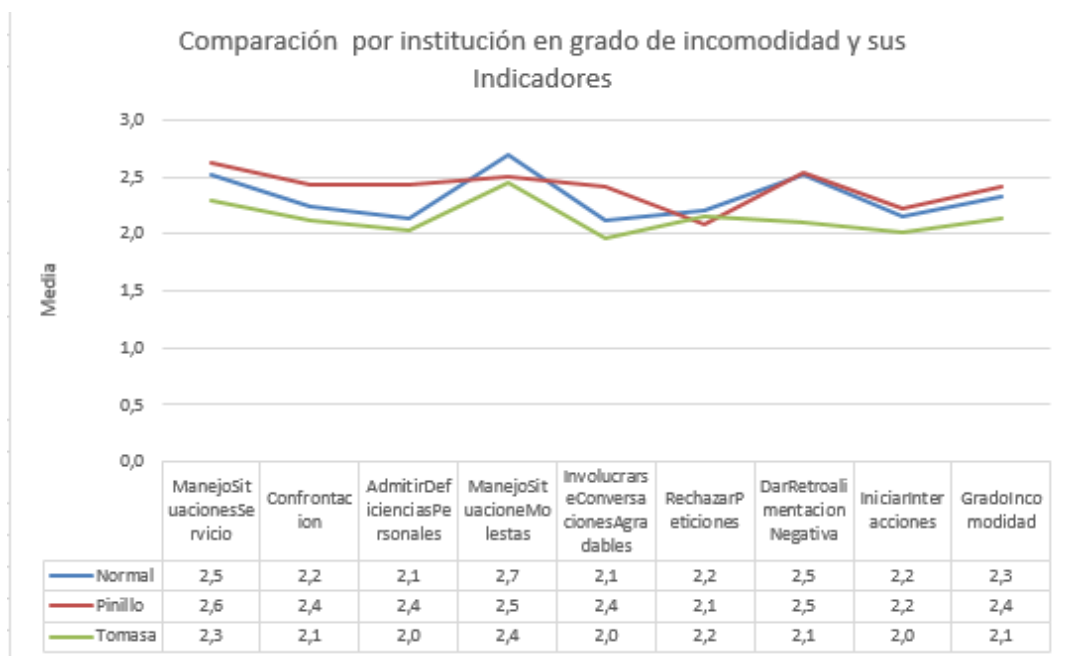


Fuente: *Datos propios, n=193.*

En cuanto a los resultados, en la Figura 3 se muestran lo que se obtuvo en la medición de Grado de Incomodidad y sus indicadores; en azul la media y en rojo la desviación estándar. Es de recordar que entre mayor puntaje (entre 1 y 5), mayor sensación de incomodidad en las situaciones, por lo que habría poca o menor asertividad. Para este caso, los puntajes tendieron a ser bajos para todos los indicadores y para el grado de incomodidad. Los puntajes más altos de incomodidad surgieron en Manejo de Situaciones de Servicio y en Manejo de Situaciones Molestas. Los demás puntajes fueron similares en promedio. En cuanto a variabilidad de datos, representada mediante desviación estándar, esta fue menor en Rechazar Peticiones y en la medición general de Grado de Incomodidad.

Figura 4

Comparación en la medición de grado de incomodidad y sus indicadores entre las instituciones educativas abordadas.

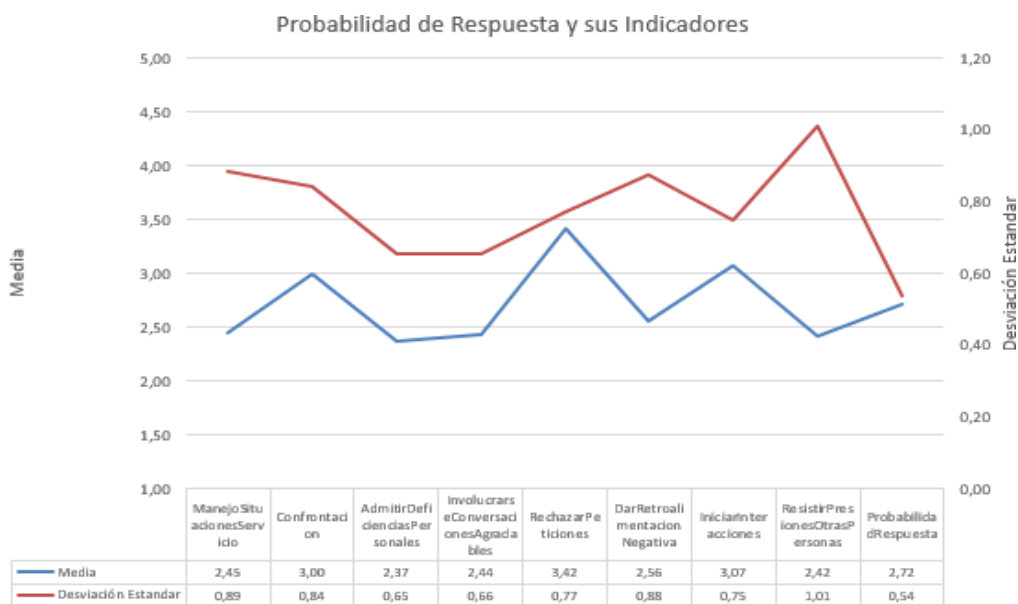


Fuente: *Datos propios, n=193.*

Seguidamente, en la Figura 4 muestra la comparación del Grado de Incomodidad y sus indicadores, entre los tres colegios incluidos en el estudio. Como puede verse, la Institución Tomasa Nájera presenta los resultados más bajos, siendo entonces el lugar donde los docentes se sienten menos incómodos al ejecutar conductas asertivas; la diferencia con las otras dos instituciones sucede principalmente en Dar Retroalimentación Negativa.

Figura 5

Puntajes de media y desviación estándar de la probabilidad de respuesta y sus indicadores.



Fuente: *Datos propios, n=193.*

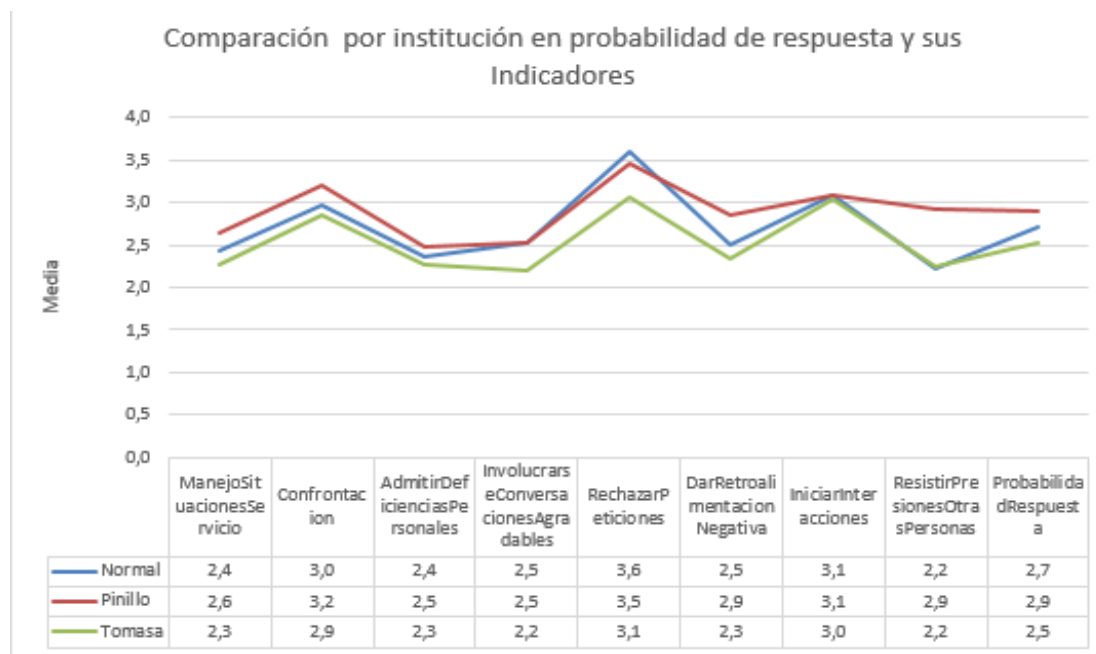
Por su parte, la Figura 5 muestra los resultados de promedio (línea azul) y desviación (línea roja) para Probabilidad de Respuesta. En este caso, también se cumple que, entre mayor puntaje, menor probabilidad en cuanto a la posibilidad de que se ejecute la conducta asertiva.

Para este caso, los puntajes fueron en promedio un poco más alto en la escala sobre 5, por lo que se denota mayores problemas al expresar la conducta asertiva en comparación con la reactividad emocional. El puntaje más alto se encuentra en Rechazar Peticiones, siendo de nivel intermedio Confrontación e Iniciar Interacciones Positivas. Respecto a la variabilidad, representada con el estadístico de desviación, hubo mayor dispersión de datos en Resistir

Presiones de otras Personas, seguida de Manejo de Situaciones de Servicio y Dar Retroalimentación Negativa.

Figura 6

Comparación en la medición de probabilidad de respuesta y sus indicadores entre las instituciones educativas abordadas.

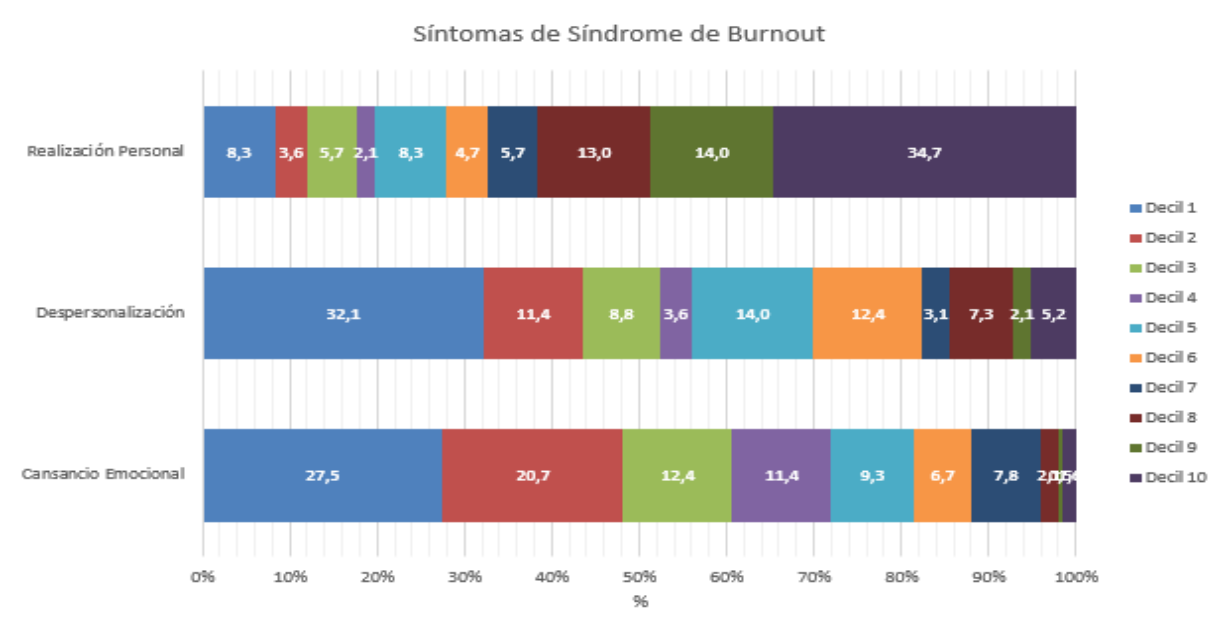


Fuente: Datos propios, $n=193$.

Respecto a la Figura 6, se puede ver que nuevamente, los miembros de la Institución Tomasa Nájera son quienes presentan menores problemas en cuanto probabilidad de respuesta de conductas asertivas. La diferencia se nota particularmente en los indicadores Involucrados en Conversaciones Agradables y en Rechazar Peticiones.

Figura 7

Distribución porcentual de los docentes según el decil en la medición de síntomas de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.



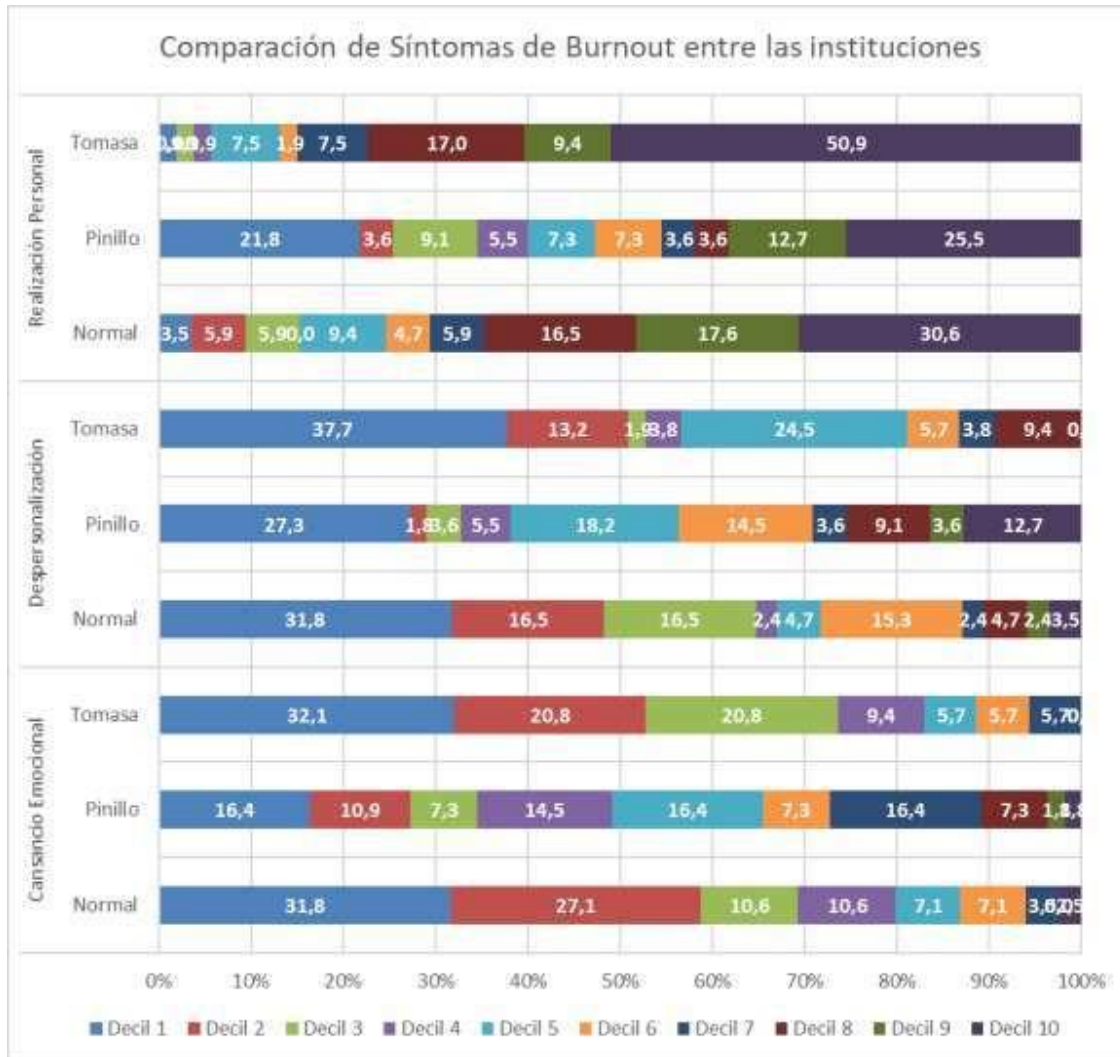
Fuente: Datos propios, $n=193$.

Con respecto a la medición de síntomas del Síndrome de Burnout, la Figura 7 muestra la distribución porcentual de los participantes según los deciles que les corresponden ante el puntaje directo obtenido, con base en los baremos estandarizados del MBI. Se encuentra un nivel bajo de síntomas de Cansancio Emocional, toda vez que solamente el 4,1% de docentes estuvo en los deciles 8 a 10, y el 60,6% estuvo en los deciles más bajos (1 a 3). Algo similar sucede con despersonalización, aunque en este caso el porcentaje en riesgo es mayor: de esta manera, el 14,5% de participantes estuvo en deciles más altos (8 a 10) y el 52,3% estuvo en los deciles más bajos. Sobre Realización Personal, es necesario aclarar que entre más alto el decil correspondiente, menor riesgo y mejor percepción de desarrollo propio. Para este caso, los deciles en riesgo (decil 1 a 3) suman el 17,6% de participantes que perciben baja realización

personal, mientras que los deciles de mayor realización (8 a 10) suman el 61,7%.

Figura 8

Distribución porcentual por deciles en los tres síntomas del síndrome de Burnout, dentro de las tres instituciones educativas abordadas.



Fuente: Datos propios, $n=193$.

Sobre la comparación interinstitucional de los síntomas del síndrome de desgaste profesional, la Figura 8 muestra la distribución de deciles según cada colegio. Como puede notarse en realización personal, la institución con mejor perfil es la Tomasa Nájera, puesto que casi el 50% está en un decil 10, a lo que se suman los deciles 8 y 9 para llegar casi al 87%. Porsu

parte, la institución con más riesgo por baja realización personal es el Colegio Nacional Pinillos, donde casi el 35% de profesores estuvieron en los deciles más bajos (1 a 3). En cuanto a Despersonalización, tanto las instituciones Tomas Nájera como la Normal Superior de Mompox, tuvieron mayores porcentajes de personas en deciles bajos, lo que indica menor riesgo; en el caso del Colegio Nacional Pinillos, un poco más de una cuarta parte de sus docentes están en un nivel de riesgo en los deciles 8 a 10. Por último, en cansancio emocional el resultado fue similar, mostrándose mayores porcentajes de docentes de las instituciones Tomas Nájera como la Normal Superior de Mompox en los deciles de menor riesgo (1 a 3); por su parte, en el Colegio Nacional Pinillo, la tendencia fue la contraria, mostrándose un 10% en los deciles más altos (8 a 10).

Prueba de normalidad

De otro lado, se llevó a cabo el test de normalidad denominado Kolmogorov- Smirnov. La Tabla 5 demuestra que, básicamente Grado de Incomodidad fue la únicavariabale con distribución normal; en las restantes, se rechaza la hipótesis nula, por lo que se toman como variables asimétricas. Por lo tanto, se usa para las correlaciones el coeficiente Rho de Spearman, que pertenece a los métodos no paramétricos de estadística inferencial.

Tabla 5

Test de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las mediciones de los indicadores de asertividad y síntomas de Burnout.

Variable	Indicadores	KS	Sign.
Asertividad	Manejo Situaciones Servicio	0,108	0,000
	Confrontación	0,155	0,000
	Admitir Deficiencias Personales	0,108	0,000
	Manejo Situaciones Molestas	0,112	0,000
	Involucrarse Conversaciones Agradables	0,128	0,000
	Rechazar Peticiones	0,157	0,000
	Dar Retroalimentación Negativa	0,127	0,000
	Iniciar Interacciones	0,198	0,000

	Manejo Situaciones Servicio	0,138	0,000
	Confrontación	0,105	0,000
	Admitir Deficiencias Personales	0,082	0,003
	Involucrarse Conversaciones Agradables	0,141	0,000
	Rechazar Peticiones	0,141	0,000
	Dar Retroalimentación Negativa	0,094	0,000
	Iniciar Interacciones	0,103	0,000
	Resistir Presiones Otras Personas	0,104	0,000
	Grado Incomodidad	0,057	,200*
	Probabilidad Respuesta	0,081	0,003
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	0,123	0,000
	Despersonalización	0,169	0,000
	Realización Personal	0,210	0,000

Fuente: *Datos propios, n=193.*

Correlaciones

La Tabla 6 muestra los coeficientes de correlación entre el Grado de Incomodidad y sus indicadores respecto a los Síntomas de Burnout. Como puede verse, el Grado de Incomodidad y la mayoría de sus indicadores guardan una correlación estadísticamente significativa; las únicas excepciones fueron Rechazar peticiones e Iniciar Interacciones Positivas. Todas las correlaciones significativas con el cansancio emocional fueron débiles y estuvieron en sentido positivo, aunque fue mayor con la medición general de Grado de Incomodidad, así como en manejo de situaciones de servicio y admitir diferencias personales.

Por otro lado, la despersonalización no tuvo relación con el grado de incomodidad ni con sus indicadores, salvo Admitir Deficiencias Personales, con una correlación débil positiva. Ante realización personal, el grado de incomodidad también tuvo correlación estadísticamente significativa, también débil, aunque en sentido negativo; respecto a los indicadores, hubo mayor correlación negativa con Admitir Deficiencias Personales, y en menor medida, con Manejo de Situaciones de Servicio y con Involucrarse en Conversaciones Agradables.

Tabla 6

Coefficientes de correlación entre el grado de incomodidad y sus indicadores respecto a los tres síntomas del síndrome de Burnout.

Indicadores	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Rho	Sign.	Rho	Sign.	Rho	Sign.
Grado Incomodidad General	,268**	0,000	0,111	0,123	-,184*	0,010
Manejo Situaciones Servicio	,297**	0,000	0,068	0,350	-,151*	0,036
Confrontación	,197**	0,006	0,039	0,592	-0,090	0,215
Admitir Deficiencias Personales	,292**	0,000	,143*	0,047	-,266*	0,000
Manejo Situaciones Molestas	,166*	0,021	0,002	0,976	-0,014	0,850
Involucrarse Conversaciones Agradables	,213**	0,003	0,066	0,362	-,195*	0,007
Rechazar Peticiones	0,089	0,221	0,011	0,881	-0,137	0,057
Dar Retroalimentación Negativa	,144*	0,046	0,000	0,995	-0,047	0,514
Iniciar Interacciones	0,076	0,297	0,094	0,192	-0,049	0,502

Fuente: *Datos propios*

(*) *Valor $p \leq 0,05$ para rechazo de H_0* (**) *Valor $p \leq 0,01$ para rechazo de H_0*

Por su parte, la Tabla 7 muestra las correlaciones entre Probabilidad de Respuesta y los síntomas del Síndrome de desgaste profesional. En este caso, se presentaron pocas correlaciones estadísticamente significativas. Respecto a cansancio emocional, no hubo relación de este con la probabilidad de repuesta, salvo en la dimensión Resistir Presiones de Otras Personas, donde se presentó un Rho positivo débil.

Sobre despersonalización, la correlación con la probabilidad de respuesta tampoco se dio, pero sí con tres de sus indicadores, Confrontación, Admitir Deficiencias Personales y Dar Retroalimentación Negativa; en todos los casos, correlaciones positivas débiles. Por último, el cruce de probabilidad de respuesta con Realización Personal no tuvo correlaciones estadísticamente significativas, aunque si hubo una correlación negativa débil con la dimensión

Resistir Presiones de otras Personas.

Tabla 7

Coefficientes de correlación entre la probabilidad de respuesta y sus indicadores respecto a los tres síntomas del síndrome de Burnout.

Indicadores	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Rho	Sign.	Rho	Sign.	Rho	Sign.
Probabilidad Respuesta	0,096	0,186	0,121	0,094	-0,110	0,128
Manejo Situaciones Servicio	-0,061	0,396	0,093	0,196	0,072	0,317
Confrontación	0,113	0,116	,158*	0,028	-0,053	0,468
Admitir Deficiencias Personales	0,133	0,064	,161*	0,026	-0,091	0,209
Involucrarse Conversaciones Agradables	-0,035	0,631	0,085	0,242	-0,075	0,298
Rechazar Peticiones	-0,140	0,052	-0,023	0,750	0,070	0,332
Dar Retroalimentación Negativa	0,106	0,142	,158*	0,028	-,155*	0,032
Iniciar Interacciones	-0,078	0,282	-0,001	0,993	0,077	0,289
Resistir Presiones Otras Personas	,207**	0,004	0,115	0,110	,202**	0,005

Fuente: *Datos propios*

(*) *Valor $p \leq 0,05$ para rechazo de H_0 (**) Valor $p \leq 0,01$ para rechazo de H_0*

Discusión de los resultados

La Hipótesis con mayor apoyo, según los datos, fueron H1a, por lo que el grado de incomodidad ante conductas asertivas fue un buen predictor de los síntomas de cansancio emocional. Esto sucedió tanto con esa dimensión de la asertividad, como con sus componentes o sub- indicadores, salvo Rechazar peticiones e Iniciar interacciones; en todos los casos de correlación, el valor indica una asociación débil en sentido positivo.

Otro conjunto de hipótesis también corroboradas en la presente investigación fue la correspondiente a H3a, que habla de la relación entre grado de incomodidad y realización personal; en este caso, como era de esperarse, hubo una relación negativa, con lo que se afirma que las personas que reflejan mayor grado de incomodidad al realizar conductas asertivas presentan menor percepción de desarrollo personal. No obstante, hubo en este caso menor cantidad de indicadores del grado de incomodidad que estuvieron relacionadas, pues en 5 indicadores no se rechaza la hipótesis nula (confrontación, manejo de situaciones molestas, rechazar peticiones, dar retroalimentación negativa e iniciar interacciones). La dimensión de incomodidad con mayor relación fue Admitir deficiencias personales, pero al igual que los indicadores Manejo de situaciones de servicio e Involucrarse en conversaciones agradables, esa asociación fue débil en sentido negativo.

En cuanto a despersonalización (H2a), esta dimensión del desgaste no tuvo asociación con el grado de incomodidad, aunque se presentó un rechazo de hipótesis nula aislado con la dimensión Admitir deficiencias personales, en un nivel positivo débil. Es decir que, quienes presentan conductas cínicas e indolentes, tienden hasta cierto punto a no admitir sus propias deficiencias.

Por otro lado, sobre la posible asociación del burnout con los problemas en emitir respuestas asertivas (H1b, H2b y H3b), medido con probabilidad de respuesta del Inventario de Gambrill, no hubo rechazo de las hipótesis nulas con ninguno de los 3 síntomas del desgaste. Aun así, sí hubo algunas correlaciones significativas con alguna sub- indicador.

El síntoma con más número de asociaciones fue despersonalización, con respecto a las sub- indicadores Confrontación, Admitir deficiencias personales y Dar retroalimentación negativa; en todos esos casos hubo correlación débil en sentido positivo. Luego, con dos

correlaciones, se muestra el síntoma Realización personal. La primera de ellas fue en sentido negativo débil con Dar retroalimentación negativa, que era esperable, pues las personas con percepción de mayor realización personal, se supone, deberían mostrar más conductas asertivas.

No obstante, sucedió una correlación positiva no esperada con Resistir presiones de otras personas; es decir, las personas que tienen más problemas en resistir esas presiones muestran mayor realización personal. Por último, sobre probabilidad de respuesta, se presentó una correlación positiva débil de la subdimensión Resistir presiones de otras personas con Cansancio emocional.

Los hallazgos hasta aquí mostrados entran parcialmente en consonancia con el modelo teórico explicativo del síndrome de Burnout, en particular, en lo que tiene que ver con la influencia del tema interpersonal y los problemas que el modelo de Maslach & Leiter (2016) se denomina *community* o comunidad. La asertividad no es propiamente un factor interpersonal externo, pero sí es claro que las habilidades asertivas conllevan un mejor afrontamiento de relaciones interpersonales y hay estilos comunicativos no asertivos que esos mismos autores reconocen como que hacen propensas a las persona ante el desgaste.

En lo que tiene que ver a hallazgos de investigación particulares, los resultados encontrados son similares a lo reportado por Jovanović et al. (2019), en el sentido de que ellos también hallaron una relación negativa entre la asertividad y el cansancio emocional y la despersonalización, así como una relación positiva entre la asertividad y la realización personal, trabajando con población docente. Aun así, hay que denotar que en el presente caso se midió de dos formas alternas las habilidades asertivas, mediante indicadores de grado de incomodidad y de probabilidad de respuesta; y fue ese primer indicador de asertividad el que tuvo relación más evidente, sobre todo con cansancio emocional y realización personal.

También es importante señalar que, pese a las diferencias en la forma de medición de ambas variables y al abordaje de otras poblaciones como enfermeras, trabajadores bancarios, etc., en general, las investigaciones como las adelantadas por Butt & Zahid (2015), Maruyama et al. (2016) y Suzuki et al. (2009) tienden a corroborar que la asertividad es un predictor del síndrome de desgaste profesional. Y esa es, con las aristas mencionadas al principio de la discusión, una conclusión que también se soporta en los datos estadísticos obtenidos con los docentes evaluados en el municipio de Mompo.

Se considera relevante la manera en que se midió la asertividad, pues los datos generados dan más detalles sobre las maneras en que suceden las habilidades asertivas que pueden estar posiblemente influenciando en los síntomas de Burnout. Por ejemplo, lo más importante fue la evidencia de que el grado de incomodidad en ejecutar conductas asertivas es mejor predictor del burnout. Así mismo, los problemas en cuanto a probabilidad de respuestas asertivas, contrario a grado de incomodidad, tienen menor relación con el cansancio o agotamiento emocional. También fue llamativo que, entre las múltiples subindicadores de grado de incomodidad, la que guardó correlaciones un poco más altas, fue la de Admitir deficiencias personales (.292 con cansancio emocional, .143 con despersonalización siendo la única subdimensión asociada, y -.266 con realización personal); esto quiere decir que los problemas en la habilidad de reconocer frente a otros los propios errores y limitaciones es el componente más significativo en cuanto a la probabilidad de presentar Burnout.

Sobre la presencia de síntomas de Burnout, los datos obtenidos difieren parcialmente de antecedentes como la investigación de González et al. (2015) en Santa Marta y Jiménez et al., (2017) en Valledupar, quienes habían encontrado que los síntomas de desgaste se presentaban entre el 22 y 30% de participantes. Para el presente caso, solo el 4.1% estarían en riesgo por

cansancio emocional, 14.5% por despersonalización y 17.6% por baja realización personal.

Estos porcentajes son bastante menores; puede explicarse esa diferencia por varios motivos, entre los que se cuenta que esas investigaciones se hicieron con docentes universitarios y no docentes de básica y media; además, esos estudios fueron hechos en ciudades, donde probablemente las dinámicas relaciones con los estudiantes son diferentes a lo que sucede con población en municipios pequeños, donde los docentes tienen mayor relación con los padres de familia y hay visiones más conservadoras sobre el seguimiento de reglas y respeto a los mayores.

El presente estudio tuvo como plus la comparación entre instituciones. Los resultados fueron interesantes, aunque hubo diferencias entre los tres colegios abordados, esas diferencias entran en consonancia con respecto a los hallazgos de la asociación entre problemas con las habilidades asertivas y síntomas del Burnout. De esa manera, la institución educativa Tomasa Nájera presentó menores calificaciones en la incomodidad y en las dificultades con la probabilidad de respuesta de conductas asertivas, a la vez, fue la institución con más personas en niveles de mayor realización personal y con menos personas en los niveles de riesgo ante cansancio emocional y despersonalización.

Conclusiones Y Recomendaciones

La conclusión central del presente estudio es la reafirmación de hallazgos internacionales acerca de la existencia de una relación significativa entre tener más asertividad y menor presencia de síntomas del síndrome de Burnout. Posiblemente no sea de sorprender ese resultado general, pues los teóricos del desgaste profesional, como la reconocida Cristina Maslach, han acertado en poner de relieve la influencia de las relaciones interpersonales y de la habilidad en interactuar con otras personas, siendo la asertividad una expresión de esa capacidad social.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se dio respuesta a cada uno de los objetivos planteados

Con respecto al primer objetivo detallar el grado de incomodidad y probabilidad de respuesta ante conductas asertivas entre los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox, se encontró que a mayor grado de incomodidad menor es la probabilidad de respuesta asertiva a nivel general.

Al detallar en las tres instituciones, se encontró que los docentes de la institución Tomasa Nájera son quienes presentan menor grado de incomodidad, por lo que logran tener mejores conductas asertivas ante situaciones de incomodidad. Seguida por la Institución Nacional Pinillos y por último la Normal superior de Mompox donde se evidenció el mayor puntaje de grados de incomodidad.

Continuando con el segundo objetivo, identificar los síntomas de cansancio emocional en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox; se identificaron bajos niveles en los síntomas de cansancio emocional en los docentes de las tres instituciones, sin embargo, el Colegio Nacional Pinillo presenta una nivel de cansancio emocional en comparación con las dos instituciones restantes.

Los resultados del tercer objetivo, describir los Niveles de despersonalización en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox, apuntan niveles bajos de despersonalización en las instituciones de Tomas Nájera como la Normal Superior de Mompox; pero, nuevamente el Colegio Nacional Pinillos es el más afectado al tener un elevado riesgo de presentar síntomas de despersonalización.

Por último, en relación con el cuarto objetivo determinar la percepción de realización profesional en los docentes de tres instituciones educativas públicas de Mompox, se encontró que los docentes de las tres instituciones se encuentran estables y presenta satisfacción en cuanto a su realización personal.

Se considera relevante la presente investigación, al ser uno de los primeros intentos de asociar la asertividad y el desgaste profesional en el país y en la región. Estudios anteriores se centraron en describir el Burnout, pero el presente estudio da luces sobre un posible factor explicativo, la asertividad, sin que eso implique que se pueda afirmar tajantemente que la segunda variable es causa de la primera; entre otras cosas, porque los estudios correlacionales solo sugieren causalidad, más no la verifican. Otro aspecto resaltable de la investigación desarrollada es que permite hacer comparación entre varias instituciones educativas, pues se incluyeron 3 del municipio de Mompox; esa decisión llevó averificar parcialmente que, en las instituciones con menores dificultades en asertividad de sus docentes, se presenta menor riesgo por cansancio emocional, despersonalización y mayor realización personal. Además de ello, la manera en que se midió la asertividad permitió ser más detallista en cuanto a conocer qué componentes de la asertividad guardan mayor relación con el desgaste profesional. Por último, es una fortaleza haber acogido por entero a todos los docentes de los 3 colegios, pues permite datos más exactos sobre el comportamiento de los variables, pero, además, se aproxima mejor al principio de beneficencia

y no maleficencia que rige al psicólogo desde el Código Deontológico colombiano, pues si hay una valoración de un riesgo en salud mental, ésta debe permitir devolverle a cada miembro de cada institución la información relevante para que gestione acciones para su propio bienestar.

Sin embargo, es deber también reconocer las deficiencias y limitaciones en los estudios realizados. Para el presente caso, la generalización de datos se limita porque los docentes participantes son miembros de una sola comunidad específica, la del municipio de Mompox. Por ende, no es posible afirmar que en todas las instituciones educativas de primaria y secundaria de la región atlántica se esté presentando el mismo fenómeno encontrado respecto a la asociación de asertividad y Burnout. De igual manera, la medición de la variable asertividad fue hecha con un instrumento que no tiene evidencia directa de confiabilidad y validez en población colombiana y de la región. Por ende, no se conoce si la estructura dimensional de esa prueba en el sentido teórico es coherente con el comportamiento de las personas en el país.

Estas limitaciones y fortalezas de la investigación hecha llevan a generar algunas recomendaciones. En primera medida, es importante corroborar la relación entre asertividad y burnout en poblaciones de docentes más diversas, tanto en ciudades como en municipios colombianos, de niveles tanto primarios y secundarios, como técnicos y universitarios. Así, puede generarse un panorama más amplio, que permita también denotar posibles influencias del contexto. Una segunda recomendación académica es la posibilidad de hacer más estudios comparativos; no solos variando las instituciones educativas, sino haciendo el paralelo de colegios de diferentes regiones.

Así mismo, es relevante contar con instrumentos estandarizados con baremos propios del país. De esta manera, se hace la recomendación de que se desarrollen o se adapten instrumentos para la medición de la asertividad en población adulta colombiana.

Se recomienda al comité de prácticas de la Universidad Popular del Cesar, proponer prácticas profesionales cuya intervención este dirigida al fortalecimiento de las habilidades sociales y emocionales, del cuerpo docente en las instituciones públicas; con el fin de potenciar la asertividad y disminuir el riesgo de sufrir síndrome de Burnout. Dado que, generalmente los proyectos psicopedagógicos van dirigidos a los estudiantes dejando en el olvido el cuerpo docente, cuyo bienestar es fundamental para el desarrollo y aprendizaje de los estudiantes.

Por último, anivel metodológico, puede ser interesante que no se mida una sola variable predictora del Burnout, sino que se pudiera llevar a cabo estudios que incluyan modelos teóricos de diversasvariables que en los antecedentes se hayan mostrado relevantes.

Ya en cuanto a las instituciones educativas, la Normal Superior del Distrito Santa Cruz De Mompox, la Institución Educativa Técnica Colegio Nacional Pinillos y la Institución Educativa Técnica Agropecuaria y Orfebrería Tomasa Nájera; la evidencia muestra que el entrenamiento en habilidades asertivas, de manera generalizada a todos los docentes, puede reducir el riesgo de desgaste profesional. Este no es un tema sensible únicamente por el bienestar y salud de los propios docentes. También tiene implicaciones, pues los docentes con mayor agotamiento pueden tener mayor ausentismo, menor desempeño y compromiso laboral. Con esto enmente, la calidad de la educación recibida por los estudiantes puede incluso verse impactada positivamente si los docentes están en mejores condiciones de salud y bienestar, fortaleciendosus propias capacidades asertivas.

Referencias Bibliográficas

Ahmad, J. (2017). Occupational Stress Among School Teachers: A Review. International Journal of Innovative Research and Advanced Studies, 4(8), 347–349. Retrieved from www.ijiras.com

Albornoz, J. M., Saldaña, G. N., & Contreras, M. V. (2017). Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambrill y Richey.REXE: Revista de estudios y experiencias en educación, 16(31), 55-68.

Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica (Quinta Edi). Retrieved from https://books.google.es/books?id=y_743ktfK2sC&dq=metodologia+dela+investigación,+población+y+censo&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Baumrind, D., Larzelere, R. E., & Owens, E. B. (2010). Effects of preschool parents' power assertive patterns and practices on adolescent development. Parenting, 10(3), 157–201. <https://doi.org/10.1080/15295190903290790>

Becerra, N., & Gonzales, G. (2021). Comunicación Asertiva Del Docente Y El Clima Emocional En El Aula De Preparatoria. Obtenido de UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/17100/1/PROYECTO%20COMUNICACION%20ASERTIVA%20Y%20EL%20CLIMA%20EN%20EL%20AULA%20DE%20PREPARATORIA%20-%20Nely%20Maria%20Becerra%20Amay.pdf>

Bedoya, E. A., Vega, N. E., Severiche, C. A., & Meza, M. J. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. Formación Universitaria, 10(6), 51–58. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>

Beins, B. C. (2013). Research methods. A tool for life (Third Edit). New Jersey: Pearson.

Butt, A., & Zahid, Z. M. (2015). Effect of Assertiveness Skills on Job Burnout. International Letters of Social and Humanistic Sciences, 63, 218–224. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.63.218>

Caballo, V. E. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. Estudios de Psicología, 4(13), 51–62. <https://doi.org/10.1080/02109395.1983.10821343>

Cahuana, E., & Juárez, G. (2018). “Adaptación del Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey en adolescentes de instituciones educativas, San Juan de Lurigancho, 2018”. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29350/Cahuana_ME.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y

Castaños, S., Reyes, I., Rivera, S., & Díaz, R. (2011). Estandarización del Inventario de Asertividadde Gambrill y Richey-II. RIDEP, 1(29), 27–50. Retrieved from http://www.aidep.org/03_ridep/R29/r29art2.pdf

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2015). Diseño y evaluación de una lista de chequeo para la elaboración del consentimiento informado en el ejercicio profesional de la psicología en

Colombia. Retrieved from

https://issuu.com/colpsic/docs/consentimiento_informado_colpsic

Congreso de la República. (2008). Resolución 2646. Retrieved October 29, 2019, from

http://www.saludcapital.gov.co/Documentos_Salud_Ocupacional/RESOL.2646_DE_2008_RIESGO_PSICOSOCIAL.pdf

Contreras, 2013; citado en URBE (2020). CAPITULO III MARCO METODOLOGICO.

Obtenido de Virtual URBE: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0100651/cap03.pdf>

Cooper, A. N., Seibert, G. S., May, R. W., Fitzgerald, M. C., & Fincham, F. D. (2017). School

burnout and intimate partner violence: The role of self-control. *Personality and Individual*

Differences, 112, 18–25. <https://doi.org/10.1016/J.PAID.2017.02.047>

Córdoba, L., Tamayo, J. A., González, M. A., Martínez, M. I., Rosales, A., & Barbato, S. H.

(2011). Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services

Survey in Cali, Colombia. *Colombia Médica*, 42(3), 286–293. Retrieved from

<http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657->

[95342011000300004&script=sci_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-95342011000300004&script=sci_arttext&tlng=en)

Cox, T., & Griffiths, A. (1995). Occupational stress and burnout of teachers: a review. Retrieved

from http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1995/95B09_419_engl.pdf

Extremera, N., Rey, L., & Pena, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis

de los síntomas asociados al estrés docente. *Boletín de Psicología*, (100), 43–54.

Retrieved from <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N100-3.pdf>

FPSOMC. (2018). MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH). Obtenido de

FPSOMC:

<https://www.fpsomc.es/sites/default/files/maslach.pdf>

Fuentes, D., Toscano, A. M., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). Metodología de la investigación:

Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables.

Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana:

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1>

Gaeta-González, L., & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico.

Enseñanza e Investigación En Psicología, 14(2), 403–425. Retrieved from

<http://www.redalyc.org/html/292/29211992013/>

Gambrill, E. D., & Richey, C. A. (1975). An Assertion Inventory for Use in Assessment and

Research. Behavior Therapy, 6, 550–561. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0005-](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0005-7894(75)80013-X)

[7894\(75\)80013-X](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0005-7894(75)80013-X)

García-Carmona, M., Marín, M. D., & Aguayo, R. (2019). Burnout syndrome in secondary

school teachers: a systematic review and meta-analysis. Social Psychology of Education,

22(1), 189– 208. <https://doi.org/10.1007/s11218-018-9471-9>

Gardner, S. (2010). Stress Among Prospective Teachers: a Review of the Literature. Australian

Journal of Teacher Education, 35(8), 18–28. Retrieved from

<http://www.medicareaustralia.gov.au/public/forms.jsp>

González, G., Carrasquilla Baza, D., Latorre de la Rosa, G., Torres Rodríguez, V., & Villamil Vivic,

K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4). Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400005

Goodwin, C. J., & Goodwin, K. A. (2013). *Research in Psychology. Methods and Design* (Seventh).

United States of America: Wiley.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). México: McGraw Hill Education.

Herrero, S. (2020). “Cómo afecta el Síndrome de Burnout a los/as educadores/as. Obtenido de Universidad de Valladolid: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/46243/TFG-L2814.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, L. K., Arrieta, M. J., & Quintero, K. L. (2017). Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar.

Escenarios, 15(1), 36–46. Retrieved from

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5985745>

Jovanović, V., Karić, J., Mihajlović, G., Džamonja-Ignjatović, T., & Hinić, D. (2019). Work-related burnout syndrome in special education teachers working with children with developmental disorders – possible correlations with some socio-demographic aspects and

assertiveness.

European Journal of Special Needs Education, 1–10.

<https://doi.org/10.1080/08856257.2019.1572092>

Kelly, J. A. (2002). Entrenamiento en las habilidades sociales. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.

Kinicki, A., & Fugate, M. (2018). Organizational behavior. A practical, problem-solving approach. New York: McGraw Hill.

Lazarus, A. (1973). On Assertive Behavior: A Brief Note. Behavior Therapy, 4, 161–163.

[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(73\)80161-3](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0005-7894(73)80161-3)

Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2015). Burnout. In The Encyclopedia of Clinical Psychology (pp. 1–7). <https://doi.org/10.1002/9781118625392.wbecp142>

López, Nelly. La mediación como estrategia metodológica asertiva en la resolución de conflictos.

Revista Psicología de investigación. Quito, Ecuador. 2017.

Maluenda, J., Navarro, G., & Varas, M. (2017). Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambrill y Richey. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, 16(31). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243152008004.pdf>

Marenco Escuderos, A. D., & Ávila Toscano, J. H. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas al síndrome de burnout en docentes de nivel escolar. Pensamiento Psicológico, 14(2), 7–18. <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.dasa>

- Martínez, A. (2016). Maestro, función docente y escolarización en Colombia. *Propuesta Educativa*, (45), 34–49. Retrieved from www.albertomartinezboom.com.
- Maruyama, A., Suzuki, E., & Takayama, Y. (2016). Factors affecting burnout in female nurses who have preschool-age children. *Japan Journal of Nursing Science*, 13(1), 123–134. <https://doi.org/10.1111/jjns.12096>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1997). *MBI. Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones S.A.
- Maslach, Cristina. (2012). Burnout. In *Organización Internacional del Trabajo* (Ed.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Retrieved from <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=a981ceffc39a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Maslach, Cristina, & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior: Handbook in Stress Series* (pp. 351–357). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/C2013-0-12842-5>
- Mena, D. (2011). Edificando educación de calidad a partir del bienestar docente. II Congreso Internacional de Salud Escolar. Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional. (2008a). El papel del docente. Retrieved October 27, 2019, from Altablero website: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-167594.html>

- Ministerio de Educación Nacional. (2008b). Evaluación Anual del Desempeño Laboral Docentes y Directivos Docentes. Guía Metodológica. Retrieved from https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157083_recurso_6.unknown
- Monje-Mayorca, V., Camacho-Camacho, M., Rodríguez-Trujillo, E., & Carvajal-Artunduaga, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21), 124–0137. Retrieved from <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Navarro-Saldaña, G., Varas-Contreras, M., & Maluenda-Albornoz, J. (2017). Propiedades Psicométricas del Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 1(43), 33–43. https://doi.org/10.21865/RIDEP43_33
- Otero, A. (2018). ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN. Universidad del Atlántico.
- Paterson, R. J. (2000). *The Assertiveness Workbook*. Oakland: New Harbinger Publications Inc.
- Pimienta, J. H., & de la Orden, A. (2012). *Metodología de la Investigación (Primera Ed)*. México: Pearson.
- Pulido, E. G. (2015). Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión. *Inclusión & Desarrollo*, 3(1), 83–95. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.3.1.2016.83-95>
- Riggio, R. E. (2013). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology (Sixth Edit)*. New Jersey: Pearson.

Ruíz, L. (2018). LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑAS Y NIÑOS DEL CONTEXTO ESCOLAR. Obtenido de UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS:

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/1496/La%20Comunicaci%F3n%20Acertiva%20para%20la%20Resoluci%F3n...pdf;jsessionid=6C48FC122A3485E8609276828D AC2047?sequence=2>

Ruiz, M. Á., Díaz, M. I., & Villalobos, A. (2012). Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales. <https://doi.org/B1-3308-2011>

Salinas, B. (2019). CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS NACIONALES DEL DISTRITO RICARDO PALMA HUAROCHIRÍ 2019. Obtenido de UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES:

<http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1336/Tesis%20Clima%20laboral%20y%20sindrome%20de%20burnout%20en%20docentes%20de%20instituciones%20educativas%20nacionales%20del%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, J. (2021). La influencia de la habilidad interpersonal en la docencia: un estudio en el programa de Psicología-BUAP. Obtenido de BUAP:

<https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/12367>

Schouteten, R. (2017). Predicting absenteeism: screening for work ability or burnout. *Occupational Medicine*, 67(1), 52–57. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqw161>

Schutt, R. K. (2012). *Investigating the social world. The process and practice of research*. Boston:

SAGE Publications Inc.

Schweigert, W. A. (2012). *Research Methods in Psychology (Third Edit)*. Long Grove: Waveland Press Inc.

Suzuki, E., Saito, M., Tagaya, A., Mihara, R., Maruyama, A., Azuma, T., & Sato, C. (2009).

Relationship between assertiveness and burnout among nurse managers. *Japan Journal of Nursing Science*, 6(2), 71–81. <https://doi.org/10.1111/j.1742-7924.2009.00124.x>

Terán, A. C., & Botero, C. C. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(2), 95–106. Retrieved from <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/250/218>

Vagos, P., & Pereira, A. (2010). A Proposal for Evaluating Cognition in Assertiveness. *Psychological Assessment*, 22(3), 657–665. <https://doi.org/10.1037/a0019782>

Velez, C., & Hernández, S. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout Historical and Conceptual Elements of Burnout Syndrome. In *Medicina Familiar (Vol. 18)*. Retrieved from <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf163a.pdf>

Waldherr, A., & Muck, P. M. (2011). Towards an integrative approach to communication styles: The Interpersonal Circumplex and the Five-Factor Theory of personality as frames of reference.

Communications, 36(1), 1–27. <https://doi.org/10.1515/comm.2011.001>

World Health Organization. (2019). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics*. Retrieved June 10, 2019, from <https://icd.who.int/browse11/1->

m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281

Zimmerman, C., & Luecke, R. (2010). *Asserting Yourself at Work*. United States of America: American Management Association.

Apéndices

Apéndice A

Instrumentos de las variables.

INVENTARIO DE ASERTIVIDAD

Nombre: _____ Edad: _____

Cargo: _____

Antigüedad en la institución (en años): _____

Muchas personas experimentan dificultades para manejar situaciones interpersonales que requieren que se hagan valer de alguna manera, por ejemplo, rechazando una solicitud, pedir un favor, dar un cumplido o halago a alguien, expresar desaprobación o aprobación, etc.

Indique su grado de malestar o ansiedad en la columna GRADO DE INCOMODIDAD (a la izquierda de las preguntas) antes de cada situación que se enumera a continuación. Utilice la siguiente escala para indicar el grado de malestar:

	Ninguno
	Un poco
	Bastante
	Mucho
	Demasiado

Luego, repase las preguntas nuevamente, y en la columna PROBABILIDAD DE RESPUESTA (a la derecha de las preguntas) indique qué tan posible o probable es que usted muestre el comportamiento si se presenta dicha situación. Utilice la siguiente escala:

Conteste de forma sincera. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas.

	Siempre lo hago
	Usualmente lo hago
	Lo hago la mitad de veces
	Raramente lo hago
	Nunca lo hago

Grado de Incomodidad	#	Situaciones	Probabilidad de Respuesta
	1	Decirle a alguien que le pide prestado su carro que no puede prestárselo	
	2	Halagar a un amigo	
	3	Admitir que tiene dificultades y que necesita ayuda	
	4	Resistir la tentación de comprar algo en oferta	
	5	Pedir una disculpa	
	6	Rechazar a petición de alguien para tener una reunión o cita	
	7	Admitir que tiene miedo y pedir comprensión	
	8	Decirle a una persona, con al que está íntimamente relacionado(a), que a usted le molesta algo que dice o hace	
	9	Llamarle la atención al vendedor de una tienda cuando usted ha estado esperando a que lo atiendan, y atiende primero a una persona que llegó después de usted	
	10	Aceptar que no sabe nada sobre algún tema	
	11	Negarse a prestar dinero	
	12	Hacer preguntas personales	
	13	Cortar la plática o conversación con un amigo que habla mucho	
	14	Pedir una crítica constructiva	
	15	Iniciar una conversación con un extraño	
	16	Halagar a una persona con la cual usted está involucrado(a) sentimentalmente o está interesado(a) en él/ella	
	17	Solicitar una reunión o cita	
	18	Discutir abiertamente con una persona a la que respeta cuando no está de acuerdo con su punto de vista	
	19	Admitir confusión acerca de un punto de vista en discusión y solicitar aclaración	
	20	Acudir a situaciones sociales con nuevas amistades y extraños	
	21	Preguntar a alguien si usted lo ha ofendido	

Grado de Incomodidad	#	Situaciones	Probabilidad de Respuesta
	22	Decirle a alguien que a usted le gusta	
	23	Reclamar por un servicio por el cual usted ha esperado sin ser atendido, por ejemplo, en restaurantes.	
	24	Discutir abiertamente con una persona que critica su Conducta	
	25	Devolver productos defectuosos, por ejemplo, en una tienda o restaurante	
	26	Expresar una opinión contraria a la de la persona con la que usted está hablando	
	27	Resistir proposiciones sexuales cuando usted no está interesado(a)	
	28	Decirle a una persona que siente que ha sido injusta con Usted	
	29	Aceptar una cita romántica	
	30	Contarle a alguien que a usted le ha ido muy bien	
	31	Resistir la presión de alguien que insiste que usted tome bebidas alcohólicas	
	32	Decirle a una persona importante para usted que no tiene razón cuando le hace un reclamo injusto	
	33	Renunciar a su trabajo o a algo muy importante para usted	
	34	Resistir la presión de alguien que quiere hacerlo enojar	
	35	Discutir abiertamente con una persona que critica su Trabajo	
	36	Llamar la atención a una persona a la que usted le ha prestado alguna cosa, como un libro, y esta persona tarda en devolvérselo	
	37	Recibir halagos	
	38	Continuar la conversación con alguien que está en desacuerdo con usted	
	39	Decirle a un compañero(a) de trabajo que algo que dice o hace le molesta a usted	
	40	Pedirle a una persona que lo está molestando ante otras personas que deje de hacerlo	

Maslach Burnout Inventory

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Educativos, Sociales, Médicos o Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Ud. utilice otro término (por ejemplo, para su caso, estudiantes o alumnos), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Ud. Les ofrece a esas personas.

A continuación, encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que UD experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

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

Conteste frente a cada enunciado, escribiendo el número que mejor describa la frecuencia con que usted ha experimentado el sentimiento descrito:

#	Enunciado	Respuesta
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	
5	Creo. que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas	
8	Me siento "quemado" por mi trabajo	

#	Enunciado	Respuesta
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los Demás	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo Emocionalmente	
12	Me siento muy active	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento acabado	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	

Apéndice B

Ficha técnica de los instrumentos

Ficha Técnica

Criterio Descripción	
Título	Asertividad Y Síndrome De Burnout En Docentes Vinculados A Tres Instituciones Educativas Públicas Del Distrito Santa Cruz De Mompox
Pregunta problema	¿Cuál es la relación entre asertividad y síndrome de Burnout en docentes vinculados a tres Instituciones Educativas del Distrito de Santa Cruz de Mompox?
General	Establecer la relación entre asertividad y Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Normal Superior De Mompox y la Institución Educativa Técnica Colegio Nacional Pinillos
Específicos	Determinar el grado de incomodidad y la probabilidad de respuesta ante conductas asertivas en los docentes de dos instituciones educativas de Mompox Identificar síntomas de cansancio emocional en los docentes de dos instituciones educativas de Mompox Describir los síntomas de despersonalización en los docentes de dos instituciones educativas de Mompox Determinar la percepción de realización profesional en los docentes de dos instituciones educativas de Mompox
Hipótesis	1. Entre mayor asertividad, menor nivel de síntomas de cansancio emocional 2. Entre mayor asertividad, menor nivel de síntomas de despersonalización 3. Entre mayor asertividad, mayor nivel de percepción de desarrollo profesional/personal

**Marco teórico/
referencial**

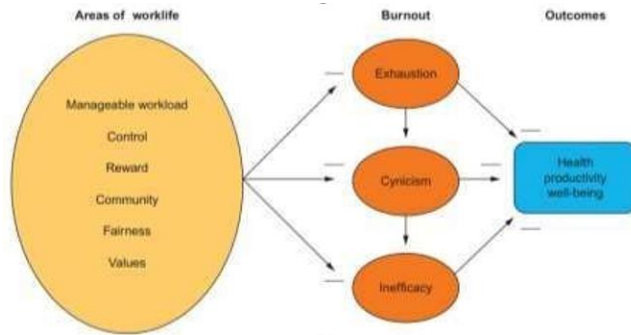
ASERTIVIDAD:



Fuente: Paterson (2000, p. 23).

**Marco teórico/
referencial**

Burnout:

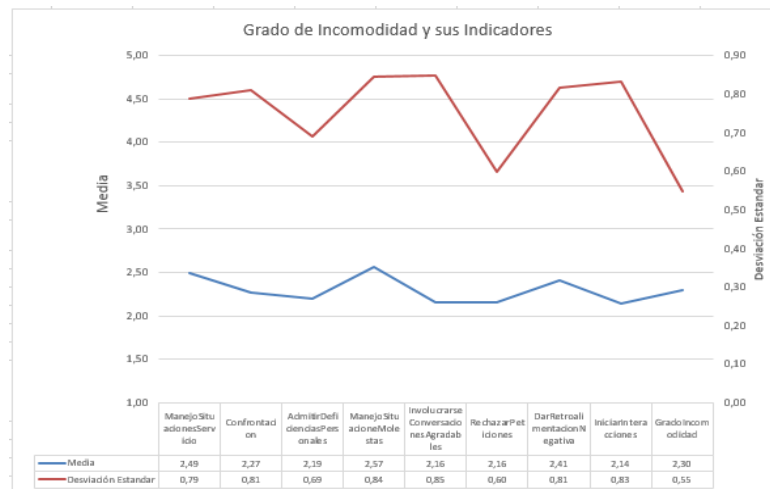


Fuente: Maslach & Leiter (2016, p.354).

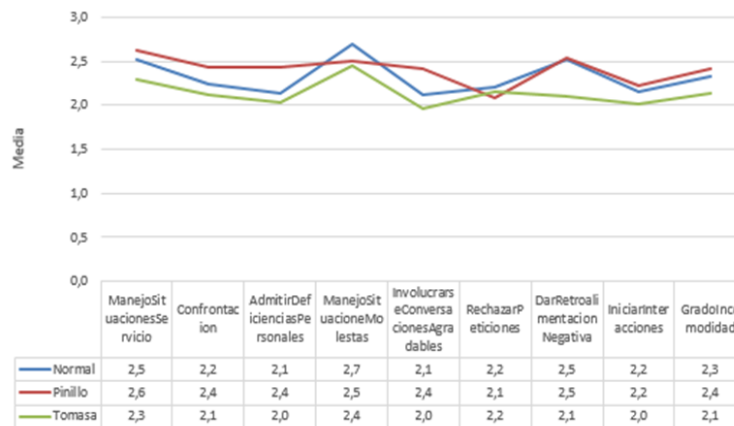
Metodología

Enfoque	Cuantitativo
Diseño	No experimental
Tipo	Correlacional
Población y muestra	Docentes de IE Institución Educativa Normal Superior De Mompox y la Institución Educativa Técnica Colegio Nacional Pinillos. No se tomará muestra, sino que se realizará censo.
Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey-IAGR • Inventario Maslach de Burnout-MBI

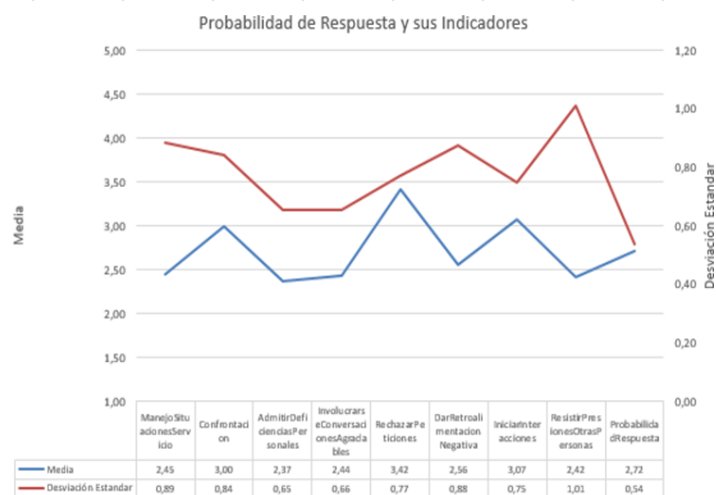
Resultados



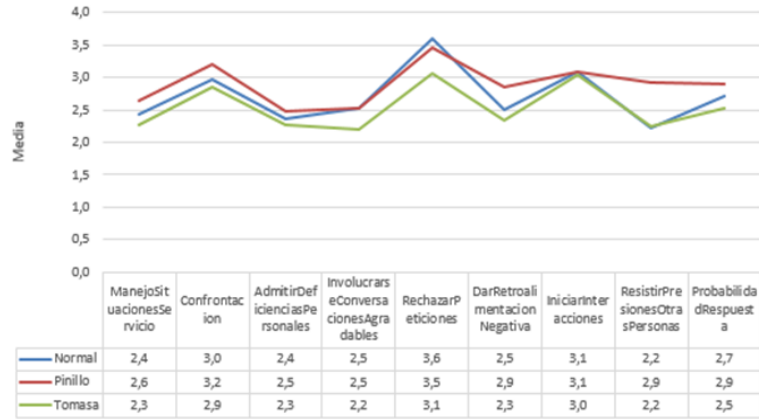
Comparación por institución en grado de incomodidad y sus Indicadores



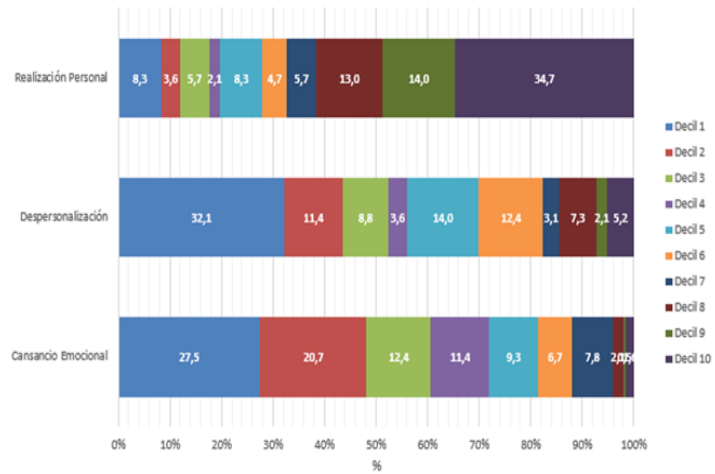
Resultados



Comparación por institución en probabilidad de respuesta y sus Indicadores

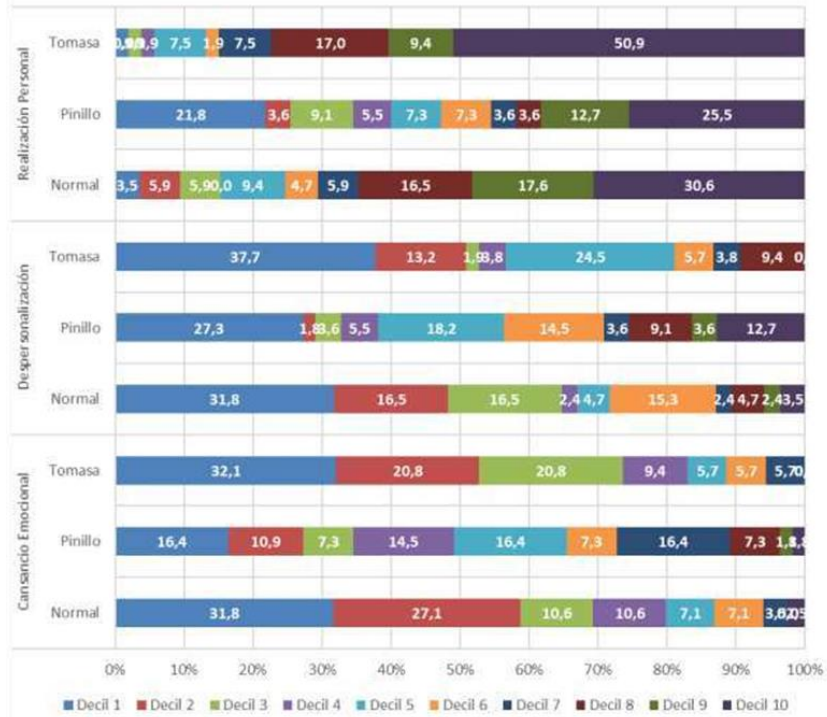


Síntomas de Síndrome de Burnout



Resultados

Comparación de Síntomas de Burnout entre las instituciones



Resultados

Indicadores	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Rho	Sign.	Rho	Sign.	Rho	Sign.
Grado Incomodidad General	,268**	0,000	0,111	0,123	-,184*	0,010
Manejo Situaciones Servicio	,297**	0,000	0,068	0,350	-,151*	0,036
Confrontacion	,197**	0,006	0,039	0,592	-0,090	0,215
Admitir Deficiencias Personales	,292**	0,000	,143*	0,047	-,266*	0,000
Manejo Situacione Molestas	,166*	0,021	0,002	0,976	-0,014	0,850
Involucrarse Conversaciones Agradables	,213**	0,003	0,066	0,362	-,195*	0,007
Rechazar Peticiones	0,089	0,221	0,011	0,881	-0,137	0,057
Dar Retroalimentacion Negativa	,144*	0,046	0,000	0,995	-0,047	0,514
Iniciar Interacciones	0,076	0,297	0,094	0,192	-0,049	0,502

Fuente: Datos propios

(*) Valor $p \leq 0,05$ para rechazo de H_0

(**) Valor $p \leq 0,01$ para rechazo de H_0

Indicadores	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Rho	Sign.	Rho	Sign.	Rho	Sign.
ProbabilidadRespuesta	0,096	0,186	0,121	0,094	-0,110	0,128
ManejoSituacionesServicio	-0,061	0,396	0,093	0,196	0,072	0,317
Confrontacion	0,113	0,116	,158*	0,028	-0,053	0,468
AdmitirDeficienciasPersonales	0,133	0,064	,161*	0,026	-0,091	0,209
InvolucrarseConversacionesAgradables	-0,035	0,631	0,085	0,242	-0,075	0,298
RechazarPeticiones	-0,140	0,052	-0,023	0,750	0,070	0,332
DarRetroalimentacionNegativa	0,106	0,142	,158*	0,028	-,155*	0,032
IniciarInteracciones	-0,078	0,282	-0,001	0,993	0,077	0,289
ResistirPresionesOtrasPersonas	,207**	0,004	0,115	0,110	-	,202**

Fuente: Datos propios

(*) Valor $p \leq 0,05$ para rechazo de H_0

(**) Valor $p \leq 0,01$ para rechazo de H_0

Discusión

La Hipótesis con mayor apoyo, según los datos, fueron H1a, por lo que el grado de incomodidad ante conductas asertivas fue un buen predictor de los síntomas de cansancio emocional

Otro conjunto de hipótesis también corroboradas en la presente investigación fue la correspondiente a H3a, que habla de la relación entre grado de incomodidad y realización personal; en este caso, como era de esperarse, hubo una relación negativa

En cuanto a despersonalización (H2a), esta dimensión del desgaste no tuvo asociación con el grado de incomodidad

Por otro lado, sobre la posible asociación del burnout con los problemas en emitir respuestas asertivas (H1b, H2b y H3b), medido con probabilidad de respuesta del Inventario de Gambrill, no hubo rechazo de las hipótesis nulas con ninguno de los 3 síntomas del desgaste

Los hallazgos hasta aquí mostrados entran parcialmente en consonancia con el modelo teórico explicativo del síndrome de Burnout, en particular, en lo que tiene que ver con la influencia del tema interpersonal y los problemas que el modelo de Maslach & Leiter (2016) se denomina community o comunidad

Los resultados encontrados son similares a lo reportado por Jovanović et al. (2019), en el sentido de que ellos también hallaron una relación negativa entre la asertividad y el cansancio emocional y la despersonalización

Discusión

También es importante señalar que, pese a las diferencias en la forma de medición de ambas variables y al abordaje de otras poblaciones como enfermeras, trabajadores bancarios, etc., en general, las investigaciones como las adelantadas por Butt & Zahid (2015), Maruyama et al. (2016) y Suzuki et al. (2009) tienden a corroborar que la asertividad es un predictor del síndrome de desgaste profesional

Se considera relevante la manera en que se midió la asertividad, pues los datos generados dan más detalles sobre las maneras en que suceden las habilidades asertivas que pueden estar posiblemente influenciando en los síntomas de Burnout. Por ejemplo, lo más importante fue la evidencia de que el grado de incomodidad en ejecutar conductas asertivas es mejor predictor del burnout

El presente estudio tuvo como plus la comparación entre instituciones. Los resultados fueron interesantes, pues sí hubo diferencias entre los tres colegios abordados. Esas diferencias entran en consonancia con respecto a los hallazgos de la asociación entre problemas con las habilidades asertivas y síntomas del Burnout. De esa manera, la institución educativa Tomasa Nájera presentó menores calificaciones en la incomodidad y en las dificultades con la probabilidad de respuesta de conductas asertivas, pero a la vez, fue la institución con más personas en niveles de mayor realización personal y con menos personas en los niveles de riesgo ante cansancio emocional y despersonalización.

La conclusión central del presente estudio es la reafirmación de hallazgos internacionales acerca de la existencia de una relación significativa entre tener más asertividad y menor presencia de síntomas del síndrome de Burnout.

Se considera la realización de esta investigación como muy relevante, al ser tal vez uno de los primeros intentos de asociar la asertividad y el desgaste profesional en el país y en la región

Conclusiones

Es deber también reconocer las deficiencias y limitaciones en los estudios realizados. Para el presente caso, la generalización de datos se limita porque los docentes participantes son miembros de una sola comunidad específica, la del municipio de Mompox. Por ende, no es posible afirmar que en todas las instituciones educativas de primaria y secundaria de la región atlántica se esté presentando el mismo fenómeno encontrado respecto a la asociación de asertividad y Burnout. De igual manera, la medición de la variable asertividad fue hecha con un instrumento que no tiene evidencia directa de confiabilidad y validez en población colombiana y de la región

Conclusiones

Es importante corroborar la relación entre asertividad y burnout en poblaciones de docentes más diversas, tanto en ciudades como en municipios colombianos, de niveles tanto primarios y secundarios, como técnicos y universitarios. También hacer más estudios comparativos; no solos variando las instituciones educativas, sino haciendo el paralelo de colegios de diferentes regiones.

Es relevante contar con instrumentos estandarizados con baremos propios del país. De esta manera, se hace la recomendación de que se desarrollen o se adapten instrumentos para la medición de la asertividad en población adulta colombiana.

puede ser interesante que no se mida una sola variable predictora del Burnout, sino que se pudiera llevar a cabo estudios que incluyan modelos teóricos de diversas variables que en los antecedentes se hayan mostrado relevantes

Ya en cuanto a las instituciones educativas, la evidencia muestra que el entrenamiento en habilidades asertivas, de manera generalizada a todos los docentes, puede reducir el riesgo de desgaste profesional.

Referencias

- Ahmad, J. (2017). Occupational Stress Among School Teachers: A Review. *International Journal of Innovative Research and Advanced Studies*, 4(8), 347–349. Retrieved from www.ijiras.com
- Albornoz, J. M., Saldaña, G. N., & Contreras, M. V. (2017). Asertividad: Diferencias de sexo en estudiantes universitarios chilenos medidas a través del Inventario de Gambrill y Richey. *REXE: Revista de estudios y experiencias en educación*, 16(31), 55-68.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (Quinta Edición). Retrieved from https://books.google.es/books?id=y_743ktfK2sC&dq=metodologia+dela+investigacion,+poblacion+y+censo&lr=&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Baumrind, D., Larzelere, R. E., & Owens, E. B. (2010). Effects of preschool parents' power assertive patterns and practices on adolescent development. *Parenting*, 10(3), 157–201. <https://doi.org/10.1080/15295190903290790>
-

Apéndice C

Certificado de la aplicación de los instrumentos en las instituciones educativas que fueron objeto de estudio.



ALCALDÍA

SANTA CRUZ DE MOMPOX

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

NIT: 890480643-3

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO DE SANTA CRUZ DE MOMPOX

BOLIVAR

CERTIFICADO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE PROYECTO DE GRADO

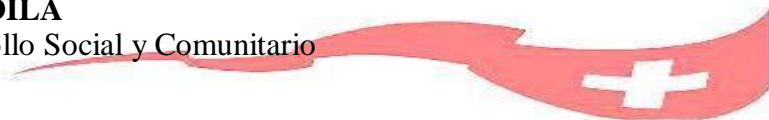
La secretaria de educación del distrito de Santa Cruz de Mompox Bolívar, certifica el desarrollo de la aplicación del instrumento denominado **ASERTIVIDAD Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES VINCULADOS A TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO SANTA CRUZ DE MOMPOX**, el cual fue aplicado por la estudiante ANDRA JISELL ROMERO MARTINEZ, identificada con cedula de ciudadanía 1.065.833.335 y LINA MARIA ORTIZ DE LA HOZ, identificada con cedula de ciudadanía 1.007.662.052, quienes cumplieron con todos los requisitos en el desarrollo de la aplicación del instrumento de su proyecto de grado, este para la obtención del título de PSICOLOGA.

Durante el proceso de aplicación de los instrumentos con el diferente cuerpo docente las estudiantes se mostraron conocimiento y apropiación de los objetivos de su trabajo, así mismo destaco su puntualidad, responsabilidad y eficiencia.

Se expide este certificado a los 11 días del mes de noviembre del 2019 Atentamente

LUIS ALBERTO PINEDO ARDILA

Secretario de Educación y Desarrollo Social y Comunitario
SECRETARIA DE EDUCACION



CONSENTIMIENTO INFORMADO – REPRESENTANTE LEGAL

Mompox, _____ de _____ de 20 _____

Cordial saludo,

El objetivo de la investigación consiste en medir las características psicométricas del instrumento denominado

_____.

A continuación, se describen las condiciones de participación en la investigación:

1. La participación es libre y voluntaria. Luego de iniciada la investigación, Ud. puede decidir retirarse y disentir cuando lo deseen.
2. La participación en la actividad no genera riesgo a la salud y bienestar
3. Sus datos y resultados individuales serán usados únicamente con fines académicos, descartando cualquier uso económico, laboral o cualquier otro. En caso de tener dudas o reclamos al respecto, podrá comunicarse con el investigador (datos de contacto más adelante) y también podrá adelantar el debido proceso por medio de la Universidad Popular Del Cesar, así como por el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSIC, según lo establece la Ley 1090 de 2006 para la profesión de psicología; de igual manera, al tratarse de participantes menores de edad, recuerde que su representado es protegido por el Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2006.
4. Los datos y resultados individuales serán usados de manera confidencial, según lo exige el artículo 2 numeral 5 de la Ley 1090 de 2006 al rol del psicólogo. La única excepción a esta condición sucede si alguna autoridad judicial competente (por ejemplo, fiscalía) solicita a los investigadores el acceso a la información, o si hay inminencia de riesgo al bienestar físico o mental del participante. En cualquier instante se puede acceder a la propia información, previa solicitud escrita firmada por Ud.
5. Los investigadores tienen el derecho de realizar publicación en medios de comunicación académicos como revistas, seminarios, foros, etc., de los resultados obtenidos en la investigación.
6. Datos de contacto de los estudiantes de Psicología de la UPC (tome nota de éstos)

Lina María Ortiz De La Hoz,
Andra Jisell Romero Martínez –
Estudiante de Psicología Universidad Popular del Cesar
Cel. 3136831200
3207918354
Mail: Linaortiz040914@gmail.com
andrayiselromero@hotmail.com

Para la aceptación de las condiciones señaladas, lo invitamos a diligenciar los siguientes datos.

Yo _____, identificado con tipo de documento _____

número _____, certifico que me fue socializado el objetivo y fines de la investigación, así como de uso de los datos e información individual, y los riesgos asociados; de igual manera, certifico que la participación de mi representado sucede de manera libre y voluntaria.
