



UNIVERSIDAD DEL BÍO- BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA COMERCIAL

**NIVEL DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO UTILIZADAS
POR LOS TRABAJADORES DE UN COLEGIO PARTICULAR SUBVENCIONADO DE
CHILLÁN**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

AUTORAS

TAMARA ORTEGA TAPIA

MARIELA VILLEGAS CERDA

PROFESOR GUÍA

ALEX MEDINA GIACOMOZZI

CHILLÁN, 2017



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL

Chillán, 04 de Agosto de 2017.

Informe: Memoria de Título

En relación a la evaluación de la Memoria para optar al Título de Ingeniero Comercial, denominada "NIVEL DE BURNOUT Y ESTRATEGÍAS DE AFRONTAMIENTO UTILIZADAS POR LOS TRABAJADORES DE UN COLEGIO PARTICULAR SUBENCIONADO DE CHILLÁN" de las alumnas Tamara Stephanie Ortega Tapia y Mariela Alexandra Villegas Cerda.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Ingeniería Comercial y en especial las referidas a la actividad de titulación, la comisión de examinación califica el presente informe con 6,6 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,


Alex Medina Giacomozzi
Profesor Guía


Mauricio Salazar Botello
Profesor Informante


Alvaro Acuña Hormazábal
Jefe de Carrera



c.c. - Jefe de Carrera de Ingeniería Comercial
- Alumnos(as)
- Archivo

Contenido

Resumen Ejecutivo.....	5
1. Introducción	7
1.1. Justificación	8
1.2. Objetivos de la investigación.....	13
1.2.1. Objetivo general	13
1.2.2. Objetivos específicos.....	13
2. Marco teórico	14
2.1. Marco conceptual	14
2.1.1. Conceptualización del Síndrome de Burnout.....	14
2.1.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	17
2.1.3. Etapas del Síndrome de Burnout.....	18
2.1.4. Síntomas del síndrome de burnout	19
2.1.5. Causas del síndrome de burnout.....	20
2.1.6. Consecuencias del síndrome de burnout	22
2.1.7. Estrategias de afrontamiento	23
2.1.8. Estudios relacionados.....	26
3. Marco metodológico	30
3.1. Tipo de investigación y diseño a utilizar	30
3.2. Participantes.....	31
3.3. Instrumento de medición	32
3.3.1. Caracterización de los participantes de acuerdo a variables	32
3.3.2. Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)	32
3.3.3. Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI)	34
3.4. Fuentes.....	35

4.	Resultados	39
4.1.	Nivel de burnout por dimensión	41
4.2.	Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a variables	42
4.2.1.	Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable sexo	42
4.2.2.	Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable edad	44
4.2.3.	Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable puesto de trabajo	49
4.2.4.	Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable antigüedad laboral en el colegio. 52	
4.3.	Estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores.....	56
4.4.	Estrategias de afrontamiento por variables.....	57
4.4.1.	Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable sexo	57
4.4.2.	Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable edad.....	58
4.4.3.	Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable puesto de trabajo.....	62
4.4.4.	Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable antigüedad laboral en el colegio. 64	
4.5.	Tipo de estrategia que tienden a utilizar los trabajadores, respecto del grado en que poseen el síndrome de burnout.....	68
5.	Conclusiones	69
6.	Bibliografía.....	73
7.	Anexos.....	76
7.1.	Consentimiento informado	76
7.2.	Caracterización del encuestado	79
7.3.	Maslach Burnout Inventory (MBI).....	80
7.4.	Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI)	82

Resumen Ejecutivo

Introducción: La presente investigación, busca describir el nivel de síndrome de burnout en un establecimiento educacional, conformado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, este síndrome surge especialmente en aquellos trabajadores que se dedican a prestar servicios a otras personas a causa de la naturaleza de su trabajo. A su vez, se busca conocer qué tipo de estrategia tienden a utilizar los trabajadores, para enfrentar el síndrome de burnout.

Objetivo: Esta investigación tiene como objetivo “Describir el nivel de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de un Colegio Particular Subvencionado de Chillán”.

Material y método: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal a una población 63 trabajadores, los que se desempeñan como equipo directivo, docentes y asistentes de la educación. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de caracterización, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI).

Resultado: En lo que respecta al nivel de presencia del síndrome de burnout del Colegio Particular Subvencionado de Chillán, se puede decir en términos generales, que los trabajadores se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome. Sin embargo a nivel individual se determinó que existen 3 trabajadores, correspondientes al 4,7% de la población total que poseen el síndrome de burnout en sus tres dimensiones, el 12,8% de los trabajadores posee dos de las tres dimensiones del síndrome de burnout y el 79,3% de los trabajadores poseen una de las tres dimensiones del síndrome de burnout. En lo que respecta a las estrategias de afrontamiento, se puede señalar que de los participantes considerados en la investigación, el 75% de ellos tiende a utilizar estrategias de afrontamiento activas. Mientras que el 25% tiende a utilizar estrategias de afrontamiento pasivas.

Conclusión: En lo que respecta al nivel de presencia del síndrome de burnout del Colegio Particular Subvencionado de Chillán, se puede decir que en términos generales, los trabajadores se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome de burnout y en lo referente a las estrategias de afrontamiento, se puede concluir que la más utilizada por los trabajadores del colegio es la estrategia resolución de problema correspondiente a la categoría de estrategias activas. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores del establecimiento es la estrategia retirada social correspondiente a la categoría de estrategias pasivas.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento, Colegio, Alumnos, Equipo Directivo, Docentes, Asistentes de la Educación.

1. Introducción

La presente investigación, se llevó a cabo en un Colegio Particular Subvencionado de Chillán y tiene como fin describir el nivel de burnout en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, pudiendo obtener como resultado una ausencia, presencia o proclive de este síndrome. Por otra parte, se busca investigar las estrategias de afrontamiento utilizadas por estos trabajadores, debido a que ante situaciones de estrés y demandas laborales, los docentes ponen en práctica diferentes estrategias de afrontamiento, las que dependerán de cada persona, mediante las que se busca dominar, tolerar, reducir o superar las diferentes exigencias que suponen las situaciones estresantes.

Esta investigación, tiene un enfoque inclinado hacia los docentes, dado que estos tienen un rol fundamental en el aprendizaje de todo estudiante, por ende la relación entre los profesores y sus alumnos, es por un tiempo prolongado, lo cual ejerce una influencia determinante en la vida de los alumnos.

Zavala (2008) plantea que cada trabajo o profesión tiene características laborales específicas en el contexto laboral, significando para el trabajador oportunidades de crecimiento y desarrollo, como también factores de riesgos para su salud, que muchas veces se ve afectada por la multiplicidad de tareas, conllevando a una baja motivación en los profesores, poca participación en los cambios curriculares, metodologías de enseñanza poco adaptadas a los cambios sociales, entre otros elementos. Por otra parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), mediante las NTP, que corresponde a guías de buenas prácticas, plantea que dentro de las consecuencias del síndrome se encuentra: disminuir la capacidad de trabajo, el compromiso, la eficacia, el rendimiento y la calidad de servicio prestado a los clientes. Por otra parte, aumenta el ausentismo, la rotación de personal y la desmotivación.

A continuación, se presentan antecedentes referentes al síndrome de burnout, y los resultados de los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el nivel del síndrome y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) para conocer las estrategias más utilizadas por los trabajadores. Lo anterior a fin de aportar con información referente a la situación actual del colegio en estudio.

1.1. Justificación

El trabajo es una de las actividades mediante la cual las sociedades se organizan, dado lo anterior los estados modernos le asignan a los poderes públicos la responsabilidad de velar por la salud, seguridad e higiene laboral (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011).

En el año 2000 la Organización Mundial de la Salud (OMS) elaboró un informe dedicado a evaluar la calidad de los sistemas de salud y cómo proceder a su mejora. Asimismo, señala que el recurso humano es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier sistema, dado que ellos son el medio para entregar buen trato, respeto, cordialidad, eficiencia, entre otros aspectos orientados a un servicio de calidad. Este informe a su vez sugiere cuidar e invertir en el recurso humano, de lo contrario estos tienden a deteriorarse más rápido (Gil Monte, 2001). En este contexto es que Ramírez (2009) considera que no solo se deben desarrollar trabajos que aporten a la organización y a la sociedad, sino también se debe velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores, procurando siempre no generarles efectos negativos en su salud tanto a nivel físico como psicológico al momento de ejecutar tareas (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011).

Basado en lo anterior es que, en el último tiempo se han detectado enfermedades relacionadas con el ámbito laboral, una de ellas corresponde al síndrome de burnout, enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial de la Salud (OMS) ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que denota la importancia de este padecimiento a nivel mundial (Álvarez, 2011).

Cabe destacar, que el Síndrome de Burnout o bien el Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT) ha sido objeto de estudio para investigaciones académicas por parte de organizaciones internacionales como la ONU (Organización de las Naciones Unidas) dicha organización ha realizado estudios mediante la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en los años 1996, 2010, 2011 y 2012. Por otra parte también se han realizado investigaciones a través de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) en los años 2005, 2009 y 2011 (Arquero & Donoso, 2013).

De esta manera, estudiar este síndrome según Gil-Monte y Peiró (2007), se relaciona con la necesidad de estudiar en una primera instancia el proceso de estrés laboral, dado que las organizaciones en el último tiempo han enfatizado en la preocupación por la calidad de vida laboral que les ofrecen a sus trabajadores. Lo anterior a fin de evitar repercusiones negativas dentro del ambiente laboral como: ausentismo, rotación, disminución de productividad, disminución de la calidad en el servicio prestado, entre otros (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011).

Cabe destacar, que una compañía es más competitiva y eficaz si existe un bienestar en cuanto a salud y calidad de vida de sus trabajadores (Fidalgo Vega, 2009). En este contexto, Omar, Paris y Vaamonde (2009), señalan que los directivos de las empresas cada vez están más conscientes de que es indispensable contar con trabajadores comprometidos que entreguen valor agregado, para la adquisición de ventajas competitivas sostenibles en una economía global (Sánchez Hernández, 2013).

Sin embargo, actualmente el estrés laboral corresponde al origen del 50% de las bajas laborales en la Unión Europea y la segunda causa, que afectan anualmente a cuarenta millones de trabajadores, alcanzando cifras epidémicas que suponen un costo económico de 20.000 millones de euros, sin contar los costos sociales en rendimiento y salud.

Dicho síndrome, es considerado en la actualidad como uno de los fenómenos laborales negativos de carácter psicosocial más importantes, el cual ha ido en aumento. Por ende se considera como una problemática, generada cuando existen respuestas disfuncionales del individuo en contextos laborales con fuertes niveles de presión y tensión (Olivares Faúndez & Jélvez Wilke, 2012).

Desde una perspectiva psicosocial el burnout, se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico, lo cual genera que el trabajador desencadene en una sensación de fracaso profesional, reflejado en el agotamiento emocional y en actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. Es importante mencionar, que este síndrome, está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador directamente con el cliente.

Otra circunstancia relevante que justifica el estudio del tema planteado, corresponde al creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en el sector público como privado, que implica una preocupación por la calidad de la atención al usuario o al cliente, siendo esta una variable que influye en el éxito de una organización (Gil-Monte & Peiró, 1999).

Dentro de las profesiones de servicios humanos investigadas en el último tiempo que son más propensas a desarrollar este síndrome, se encuentran las siguientes: el sector bancario, los servicios de administración pública, los empleados técnicos y administrativos, etc. Dichas profesiones se caracterizan por tener una relación estructurada y focalizada en los requerimientos y/o necesidades del cliente, siendo en reiteradas ocasiones complejo entregar soluciones adecuadas. Este tipo de situaciones genera en el trabajador frustración y ambigüedad de rol, lo que genera un alto riesgo de padecer el SQT (Olivares Faúndez & Jélvez Wilke, 2012).

Contextualizando en el ámbito educacional, se puede mencionar que la docencia, es entendida como el proceso organizado, intencionado y sistemático, mediante el cual el profesional que la desempeña busca promover, dirigir, entregar y/o facilitar aprendizajes significativos y acreditables. A su vez, la docencia cumple una función institucional, que consiste en la formación de personas que requiere sostener e influir en el entorno social y cultural, mediante dedicación, compromiso emocional y sentido de pertenencia con la profesión, además de establecer, mantener y fortalecer la relación con los alumnos. En la actualidad, existe una nueva valoración por parte de la sociedad, frente al rol que deben cumplir los docentes, que a su vez debe ajustarse y ser coherente con los nuevos modelos educativos que tienden a presentar mayores demandas hacia el rol docente.

Sumando a lo anterior, la docencia es considerada como una profesión desgastante, en la que existen múltiples factores críticos que requieren que estos profesionales cuenten con habilidades, herramientas y estrategias que les permitan lidiar con las altas demandas, expectativas y exigencias laborales, algunas de las cuales no son previstas en su formación general, lo que implica en muchos casos una exposición prolongada a estresores y a factores de riesgos de tipo psicosociales y laborales, siendo una de las profesiones de riesgo a la que más ha sido asociado el síndrome de burnout.

Los profesionales del ámbito educacional, a su vez se ven afectados por la carga de ser considerados a nivel educacional y social como los responsables de enseñar y transmitir conocimientos y valores, además de desarrollar habilidades en a los estudiantes. Sin embargo, cuando no se ve reflejado este rol o bien no se obtienen los resultados esperados, socialmente se tiende a desvalorizar al grupo de profesionales educacionales en términos generales.

Esteve (2005) señala que los docentes antes de llegar a padecer este síndrome, utilizarían sus recursos personales, estrategias de afrontamiento y mecanismos de defensa para contrarrestar o sobrellevar la situación. Al no obtener los resultados esperados, se generan situaciones de desajuste personal que tienen consecuencias directas en la salud del docente.

Por su parte, Schaufeli (2005) plantea que la presencia de síndrome de burnout, se produce por un desajuste entre las inversiones que realizan los profesionales docentes y sus recompensas. Por ende, cuando no existe un equilibrio entre lo que entrega el profesional versus lo que recibe como recompensa, existe una falta de reciprocidad que afectaría negativamente tres niveles de las relaciones interpersonales que implica el trabajo docente en el contexto educativo: a nivel interpersonal o de las relaciones con los estudiantes, a nivel de equipo o de las relaciones con los compañeros de trabajo, y a nivel organizacional o de relación con el colegio.

En esta línea, Zavala (2008) plantea que cuando los agentes estresantes presentes en la comunidad escolar comienzan a influir e impactar en la personalidad y en las relaciones interpersonales principalmente de los docentes, se puede decir que estos están experimentando estrés laboral, planteando a su vez que la presencia del síndrome de burnout en la labor docente surge debido a que los mecanismos de afrontamientos individuales, utilizados como respuesta, a los estresores crónicos y las diferentes demandas no son satisfactorias o bien no son los más adecuadas (Barriga Novao & Daza Riquelme, 2013).

Dentro de los estudios similares en educación, podemos destacar que existen estudios descriptivos, pero con diseños correlacionales que estudian la relación entre estrés, burnout y otras variables, particularmente las sociodemográficas.

En Alemania, Knight -Wegenstein (1973) realizó uno de los estudios pioneros en el ámbito de la educación en el que obtuvo como conclusión que de 9.129 profesores estudiados, un 87,6% de ellos se encontraban con un elevado grado de tensión en el trabajo. Este mismo tipo de investigaciones, se repiten a nivel internacional, señalando en todos elevadas puntuaciones en diversas medidas de estrés y burnout.

Dentro de las que se destacan las realizadas por Brenner (1982) en Suecia, Kyriacou (1980), Capel (1987) y Chakravorty (1989) en Inglaterra, Borg y Falzon (1989) en Malta, Temml (1994) en Austria, Pines, Aronson y Kafry (1981) en Estados Unidos y Esteve (1994) en España. (Moriani Elvira & Herruzo Cabrera, 2004).

En base a todo lo planteado anteriormente y a la revisión bibliográfica realizada, se puede mencionar que existe un gran número de publicaciones en relación al SQT en la literatura extranjera. Sin embargo, dentro de nuestro país existe una escases de investigaciones científicas que aporten con antecedentes relevantes e innovadores. Por otra parte en lo que hace referencia a la literatura Chilena de este síndrome en Educación actualmente existen pocos estudios referentes al síndrome de burnout y sus estrategias de afrontamiento en el sector educativo.

Seguido con lo ya planteado, se considera de gran relevancia realizar investigaciones que puedan ser utilizadas como un aporte científico en nuestro país, debido a que en educación se requiere que los agentes involucrados (directivos, docentes y asistentes de la educación) cuenten con las herramientas necesarias para detectar y reducir los niveles de este síndrome, debido a que padecer burnout afecta directamente los procesos de enseñanza y aprendizaje, afectando el objetivo global de un sistema educativo. Cabe destacar además, que los funcionarios se desarrollan en un ambiente de relación directa con los alumnos, mediante los cuales se logran los objetivos de las instituciones educacionales.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

“Describir el nivel de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de un Colegio Particular Subvencionado de Chillán”.

1.2.2. Objetivos específicos

- 1) Caracterizar a los trabajadores del colegio de acuerdo a las variables sexo, edad, puesto de trabajo y antigüedad laboral en el colegio.
- 2) Determinar el nivel de burnout por dimensión en los trabajadores educacionales.
- 3) Establecer el nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a las variables sexo, edad, puesto de trabajo y antigüedad laboral en el colegio.
- 4) Describir las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores educacionales.
- 5) Describir estrategias de afrontamiento de acuerdo a las variables sexo, edad, puesto de trabajo y antigüedad laboral en el colegio.
- 6) Identificar qué tipo de estrategia tienden a utilizar los trabajadores, respecto del grado en que poseen el síndrome de burnout.

2. Marco teórico

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Conceptualización del Síndrome de Burnout

Freudenberger en 1974, psiquiatra de la clínica para toxicómanos en Nueva York, plantea por primera vez el término de Síndrome de Burnout como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos trabajadores que se dedican a prestar servicios a otras personas a causa de la naturaleza de su trabajo (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011).

Luego, en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.) de 1977 Christina Maslach dio a conocer esta palabra de forma pública. Ella empleó este concepto para referirse a la situación de “quemarse” en el trabajo, la cual se da luego de un tiempo prolongado de dedicación al servicio humano, siendo estos sectores en donde el síndrome se da con mayor frecuencia (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991).

Asimismo, Maslach (1982) lo describe como un conjunto de respuestas crecientes conformadas por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia los receptores de un servicio (despersonalización), tendencia a la autoevaluación negativa y sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo (Uribe Prado, García Saisó, Pichardo Alpizar, & Retriz Cabrera, 2008). Por su parte, Paine (1982) describe este síndrome como una disminución cuantitativa y cualitativa para llevar a cabo las tareas designadas (Moreno Jiménez, González, & Garrosa, 2001).

El término además, se define desde dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. En lo que hace referencia a la primera, el burnout es considerado como un estado al que llega el trabajador a consecuencia del estrés laboral, en esta línea se enfocan las investigaciones de autores como Freudenberger (1974), Pines y Aronson (1988).

Por su parte, la perspectiva psicosocial lo considera como un proceso que se desarrolla mediante la interacción de elementos pertenecientes al entorno laboral y personal, lo cual se representa en distintas etapas como se indica en los estudios iniciales de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995), Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), Leiter (1988); Maslach y Jackson (1981), Schaufeli y Dierendonck (1993), entre otros (Carlin & Garcés de los Fayps Ruiz, 2010).

Dentro de esta última perspectiva, se encuentran los factores psicosociales definidos por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (1997), como todas aquellas condiciones del entorno laboral relacionadas directamente con la organización, el contenido del puesto de trabajo y la realización de la tarea. Dichas condiciones pueden afectar el bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador o bien tener efectos en su desempeño laboral (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011).

Siguiendo con la conceptualización, en lo que se refiere a la investigación psicológica respecto al tema, se puede señalar que este síndrome corresponde a una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que desempeña (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991). Por otra parte algunos autores hacen referencia a que el SQT se relaciona con la incapacidad de alcanzar un nivel de competencia o de éxito en el ámbito laboral (Olivares Faúndez & Jélvez Wilke, 2012).

En cuanto a Farber (1983), este autor hace alusión a la relación del síndrome de quemarse por el trabajo con el ámbito laboral de la siguiente manera: *“El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima”* (Quiceno & Alpi, 2007). En este contexto, se puede decir que el "burnout" es el resultado de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff y los clientes (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991).

En base a lo planteado, es importante mencionar que desde las primeras conceptualizaciones, los profesionales más proclives a desarrollar el Síndrome de Burnout, corresponden a los trabajadores de servicios que estaban en contacto directo con los clientes o usuarios de la organización dada la naturaleza de su actividad laboral. (Quiceno & Alpi, 2007). Por otra parte, investigaciones realizadas en distintas partes del mundo, demuestran que este contacto directo genera una alta carga emocional, la cual deteriora la salud mental de los trabajadores (Olivares Faúndez & Jélvez Wilke, 2012).

Gil – Monte y Peiró (1997), describieron este síndrome como una respuesta emocional a estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y hacia el rol profesional (Ortega Ruiz & López Ríos, 2004).

Leong (1996) por su parte, caracterizan el estrés ocupacional como un fenómeno indeseable, ocasionado por no enfrentar adecuadamente a los agentes estresantes asociados a su trabajo, con consecuencias mentales negativas y de salud (Sánchez Hernández, 2013).

Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación entre el estrés y el SQT plantean lo siguiente: “el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, debido a que tanto el exceso de trabajo como un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Por ende desde este punto de vista el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que desencadena en el abandono de intereses que en algún momento fueron importantes para el trabajador”. Posteriormente, Shiron consideraba este síndrome como una forma de cansancio cognitivo (Quiceno & Alpi, 2007).

La base para el desarrollo del burnout es el estrés laboral, al que se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Cherniss, 1980). En este proceso se distinguen tres fases, la primera corresponde a un estrés caracterizado por un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador. La segunda es agotamiento, que consiste en respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga, esta última hace alusión a un agotamiento defensivo en donde se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo (Álvarez, 2011).

2.1.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout

De acuerdo con Maslach & Jackson, (1981, 1982) y con Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson (1996), el burnout se define principalmente en las siguientes tres dimensiones:

Agotamiento (o cansancio) emocional: Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, caracterizado por una situación de agotamiento de la energía o de recursos emocionales propios, experimentando sentimientos de frustración y tensión, que conlleva a la aparición de emociones negativas hacia todo lo que se relaciona con el desarrollo de su trabajo o actividad profesional. Todo lo anterior, debido al contacto cotidiano constante con personas.

Despersonalización: se manifiesta por la irritabilidad, sentimientos de cinismo, respuestas frías tanto hacia compañeros de trabajo como hacia los clientes con que se relaciona el trabajador, quienes son vistos de una forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que culpen al mismo cliente de sus problemas, por ejemplo en el ámbito educacional se tiende a pensar que el alumno merece ser reprobado. Del mismo modo, esta dimensión, supone una conducta de rechazo hacia los alumnos, refiriéndose a ellos como si fuesen objetos. A su vez, se genera una pérdida del sentimiento de competencia e idoneidad profesional, desmotivación y abandono de tareas.

Falta de realización personal: se caracteriza por actitudes negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo, en donde el trabajador tienden a evaluarse negativamente a nivel de competencia, logros y productividad laboral, lo que conlleva la aparición de expectativas negativas en relación a su capacidad profesional, debido a que el trabajador siente un descontento y una insatisfacción respecto de los resultados obtenidos laboralmente, viéndose afectado el desempeño laboral y la relación con cliente, en este caso alumnos (Uribe Prado, García Saisó, Pichardo Alpizar, & Retriz Cabrera, 2008).

2.1.3. Etapas del Síndrome de Burnout

El proceso de burnout, según el modelo propuesto por Edelwich y Brodsky (1980), se desarrolla en las siguientes cuatro etapas:

Etapa de Idealismo o entusiasmo: consiste en una fase inicial, en la cual el trabajador posee un alto nivel de energía con respecto a su trabajo, por lo general se crean expectativas poco realistas sobre el individuo. Además se involucra enormemente con los clientes (alumnos), por lo tanto se recarga de trabajo de forma voluntaria. Al iniciar su carrera, el profesional tiende a movilizarse principalmente por motivaciones intrínseca, además de sobre valorar sus capacidades, no siendo realista con los límites que pueden intervenir en la ejecución de la labor. La frustración producto de las expectativas planteadas en la fase inicial, lleva al profesional a poseer un sentimiento de desilusión que da comienzo a la segunda etapa.

Etapa de estancamiento: esta etapa se caracteriza por una disminución de entusiasmo en la ejecución de tareas que demanda el puesto de trabajo, esto se da cuando el profesional es poco real en sus expectativas, lo que genera una reducción de la fase anterior, es decir, el idealismo o el entusiasmo. Por ende, el trabajador es consciente de que requiere de cambios para replantearse profesionalmente. Sin embargo, si esto se dificulta se da origen a una tercera etapa.

Etapa de apatía: dicha etapa pasa a ser el núcleo central del burnout. La frustración frente a las expectativas no cumplida lleva al individuo a la paralización de sus actividades laborales, lo que genera en él apatía y falta de interés en el trabajo desempeñado. Frente a lo anterior se busca abandonar la situación frustrante, también se tiende a evitar al cliente o bien abandonar el puesto de trabajo y en casos extremos también se abandona la profesión. Cuando los sucesos ya descritos son contantes se da paso a la última etapa.

Etapa de distanciamiento: el trabajador, se encuentra crónicamente frustrado en su trabajo, dando paso a sentimientos de vacío, manifestado en un distanciamiento emocional y desvalorización de sí mismo. La primera etapa se invierte, por ende se evitan desafíos y clientes con frecuencia, procurando no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, dado que considera que a pesar de lo descrito aun recibe compensaciones como el sueldo (Carlotto & Gobbi, 2001).

2.1.4. Síntomas del síndrome de burnout

Síntomas asociados al síndrome de burnout

Psicosomáticos: estos síntomas quizás son la primera instancia de desarrollo del burnout, se incluye la fatiga crónica, dolores de cabeza frecuentes, problemas de sueño, dolores musculares (espalda y cuello), entre otros que perjudican la calidad de vida del trabajador.

Conductuales: los signos conductuales más comunes son las relaciones interpersonales frías, superficialidad en el trato interpersonal, aburrimiento, conductas evasivas, aislamiento, disminución de la productividad, aumento de la conducta violenta e incapacidad de relajarse.

Emocionales: dentro de esta categoría se encuentra el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, los celos de llegar a convertirse en una persona poco estimada, baja autoestima, dificultad para concentrarse, descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos, elaboración de juicios. Cabe destacar, que lo anterior tiene directa influencia en la relación con el equipo de trabajo y con los clientes.

Defensivos: en este tipo de síntomas se destaca la negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos tanto hacia compañeros de trabajo y clientes como mecanismo defensivo (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991).

2.1.5. Causas del síndrome de burnout

Las variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de burnout, se agrupan en personales y laborales, enmarcadas tanto en lo laboral como en lo organizacional.

Dentro de las personales se encuentra por ejemplo la edad, la cual pareciera ser que a medida que pasa el tiempo, se va adquiriendo una mayor seguridad en las tareas y una menor vulnerabilidad a la tensión laboral según lo que sostiene Cherniss en 1982 (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991). Maslach (1982), consideraba que el sexo es otra variable que se enmarca dentro de las variables personales. En base a un estudio realizado en 1985 planteaba que las mujeres sobrellevan mejor que los hombres las situaciones conflictivas dentro del ambiente laboral. En esta misma época, Freudenberger y North publicaron un libro dedicado a "las mujeres que han atendido a todo el mundo excepto a sí mismas", haciendo alusión a que ellas aumenten la cantidad de profesionales "quemados" debido a que responden a una sobrecarga de tareas laborales y domésticas (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991).

Dentro de las manifestaciones del burnout, otra variable es la que tiene su origen en ambientes laborales (factores externos-extrínsecos) tales como: excesiva burocratización, trabajadores que no se permita toma de decisiones compartidas entre los distintos niveles jerárquicos de la organización, ausencia de autonomía y retroalimentación de las tareas desempeñadas, actividades laborales con turnos y el horario de trabajo rotativo, inestabilidad en el puesto de trabajo y salario poco equitativo, ambientes físicos de trabajo con déficits en las condiciones laborales, utilización de estrategia de minimización de costos, relacionadas con la reducción de personal, lo que implica ampliar funciones y responsabilidades de los trabajadores o reduce la inversión en capacitación y desarrollo del personal, otro factor es cuando el empleado pierde interés por su trabajo y a la vez se siente insatisfecho con las oportunidades que se le presentan para su desarrollo y crecimiento personal (Quiceno & Alpi, 2007).

Para Lee y Ashforth, una explicación del desgaste progresivo tiene su origen en personas que normalmente empiezan sus carreras con un fuerte sentido de compromiso y sacrificio, inclinándose por la recompensa intrínseca como fuente principal de motivación y gratificación.

Sin embargo, con el tiempo las exigencias laborales y el contacto con los demás empiezan a aumentar y por ende los trabajadores comienzan a perder el compromiso con su trabajo.

Este tipo de síndrome, se desarrolla entonces en aquellos individuos que se fijan altas expectativas y altos objetivos en su vida profesional y cuando fracasan en la consecución de estos planteamientos, tienden a frustrarse dando inicio a la presencia burnout (Marrau, 2009).

En lo que respecta a la aparición del burnout, se cree que es posible que pueda existir un período de sensibilidad o exposición a este, principalmente en los primeros años de carrera, a causa de que en esta etapa se podría generar la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, visualizando con el pasar del tiempo que las recompensas personales, profesionales y económicas, no corresponden a las prometidas y/o esperadas. Sin embargo, en lo que hace referencia a la antigüedad profesional tampoco existe un acuerdo. Aun cuando, algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome, planteando que el quemarse por el trabajo tiene sus manifestaciones en los dos primeros años de carrera profesional y en trabajadores con más de 10 años de experiencia laboral (López - Elizalde, 2004).

En esta línea, Van Ginkel (1987) y Borg y Falzon (1989) planteaba que los docentes con más de veinte años de experiencia en la profesión, suelen presentar una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros. Aun cuando Malik, Mueller y Meinke (1991) no señalaban diferencias significativas al respecto (Moriani Elvira & Herruzo Cabrera, 2004).

Seldin (1987) considera que la principal fuente de estrés que podría desencadenar en un aumento en los niveles de estrés y en los inicios de cuadros de burnout es la multiplicidad de tareas a realizar en un tiempo limitado. Huberman (1993) y Weisberg y Sagie (1999) en el ámbito docente, han concluido existen factores relacionados directamente con la aparición del síndrome de quemarse por el trabajo estos factores corresponden a: sentimientos de rutina, desempeñado un trabajo que nunca termina, falta de participación en el ámbito institucional, escaso apoyo y reconocimiento, carencia de recursos materiales, salarios inadecuados, críticas hacia el trabajo, etc. (Arquero & Donoso, 2013).

Otro de los factores con gran influencia en el padecimiento de este síndrome es el clima laboral, dado que al no contar con ambientes adecuados para mantener y generar buenas relaciones con estudiantes, pares, asistentes de la educación y equipo directivo, se vuelve una situación desagradable con baja motivación que genera una alta carga psíquica laboral negativa.

Otros factores que influyen en la docencia, se relaciona con la realización de tareas simultáneas tales como; trabajo administrativo, planificaciones, elaboración de materiales didácticos, trabajo colaborativo, entre otras. Las características propias de esta labor y la variabilidad de actividades a lo largo del curso académico, genera normalmente momentos en los que los docentes se encuentren más estresados, como cuando se incorporan al trabajo después de las vacaciones o bien en los períodos de exámenes, que provocan una situación dinámica en ellos (Tisiotti, Parquet, & Neudeck, 2007).

Petrie (2001) señala como no significativa la relación entre número de estudiantes en el aula y estrés, atribuyendo éste último más bien al comportamiento del conjunto de alumnos, influenciado principalmente el clima y las relaciones interpersonales en la sala de clases entre los diferentes actores educativos (Moriani Elvira & Herruzo Cabrera, 2004).

2.1.6. Consecuencias del síndrome de burnout

El burnout puede traer consecuencias negativas importantes, tanto a nivel personal como organizacional y social. El síndrome implica un desarrollo negativo de sí mismo, reflejado en actitudes negativas hacia el trabajo, mostrando falta de interés y de preocupación por los usuarios. Bloch (1972) plantea que este síndrome genera en el trabajador una conducta cínica, lo cual Reidl (1977) lo define como una deshumanización hacia los clientes (Moreno Jiménez, González, & Garrosa, 2001). En lo que respecta a las organizaciones, las consecuencias más importantes que repercuten en los objetivos y resultados, se encuentra: la satisfacción laboral disminuida, el bajo interés por las actividades laborales, el deterioro de la calidad de servicio, el incremento en conflictos interpersonales con su equipo de trabajo, entre otras consecuencias. Todo lo anterior implica para la organización grandes pérdidas económicas.

Una disminución en la motivación y en la satisfacción laboral, junto con el deterioro del rendimiento de las personas en el trabajo, especialmente en lo que a calidad se refiere, y el incremento de la frustración va a condicionar el desarrollo de actitudes poco positivas y de desinterés hacia el trabajo desempeñado. Los trabajadores tienden a tratar a los demás como si fueran objetos y no como seres humanos, además se adoptan actitudes rutinarias en el desempeño del servicio prestado y se tiende a prestar menos atención a las necesidades del usuario (Marrau, 2009).

En este contexto, algunas de las principales consecuencias del síndrome de burnout en el ámbito docente son: condiciones de trabajo de tipo interpersonal desfavorable con los alumnos y los compañeros de trabajo, pérdida de respeto al rol profesional, escasa de participación e involucramiento en la toma de decisiones, deseo manifiesto de abandonar la docencia, ausentismo laboral reiterado, sentimiento de culpabilidad por no ser capaz de dominar el proceso de enseñanza, menor compromiso con las labores asignadas, quejas internas y externas, deterioro del clima laboral e institucional y baja productividad en el ámbito pedagógico y administrativo (Barriga Novao & Daza Riquelme, 2013).

2.1.7. Estrategias de afrontamiento

Muchos autores coinciden en decir que son los ambientes laborales los que pueden causar elevados niveles de estrés en unas personas más que en otras, más aún cuando fallan las estrategias de afrontamiento que emplea el trabajador o bien cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a requerimientos de su actividad laboral, dando origen entonces al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, dada la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes.

En lo que respecta a las estrategias, estas corresponden a procesos concretos y específicos que se utilizan de acuerdo a determinados contextos, por lo tanto van a variar en función de las condiciones desencadenantes. Dichas estrategias, se pueden modificar y ajustar a distintas situaciones, contando a su vez con una capacidad predictiva.

Por su parte, el afrontamiento, se puede entender como todo aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales desarrollados a fin de manejar el estrés y reducir las tensiones causadas por las situaciones aversivas, tanto internas como externas, que los trabajadores enfrentan laboralmente (Quiceno & Alpi, 2007). En esta línea, Andrés, De Juan, Escobar, Jarabo y Martínez (1998) consideran que el afrontamiento es un comportamiento que implica el esfuerzo o bien, la utilización de recursos personales que se ponen en marcha para resolver situaciones críticas, siendo esto un intento personal para adaptarse al entorno y a las exigencias del medio.

En este contexto, Folkman y Lazarus (1980) señalan que las personas pueden utilizar un afrontamiento centrado en el problema, cuya finalidad es solucionar la situación que está generando estrés, o por el contrario optar por un afrontamiento centrado en la emoción, es decir, se intenta regular las emociones que se asocian al evento o la situación que ha causado estrés (Montoya Zuluaga & Montero Montero, 2012).

Estos mismos autores, en 1985, definen las estrategias de afrontamiento como todos aquellos esfuerzos, tanto cognitivos como conductuales que despliega una persona para manejar o afrontar las situaciones que considera estresantes, a causa de demandas internas y/o externas, las que se consideran mayores a los recursos personales con los que cuenta el individuo (Moreno Toledo, 2007).

Las estrategias de afrontamiento son utilizadas a fin de eliminar o modificar la situación o cognición de una amenaza o bien para modular la respuesta emocional desencadenada por la amenaza. Lo anterior depende y necesita que la persona reconozca los recursos con los que cuenta para hacer frente a los estresores y cuál de estos es más viable a la situación presentada.

En este contexto, Buendía y Mira (1993) señalan que el manejo de las situaciones estresantes puede incluir como estrategias el aceptar, reducir, enfrentar o evitar demandas existentes, mediante intentos propositivos de afrontamiento, sujetos a cambio que no dependen en sí de los resultados obtenidos, sino que depende más bien de los recursos personales con lo que cada persona dispone y que están en función de sus conocimientos, creencias, habilidades sociales, apoyo social, atribución del control, recursos materiales, entre otros.

Lazarus y Folkman consideran que existen dos tipos de afrontamiento: directo (activo) e indirecto (pasivo). Las estrategias activas consisten en comportamientos relacionados con el problema, es decir, cuando hay un análisis de las circunstancias a fin de saber qué hacer, se reflexiona sobre las posibles soluciones, busca información al respecto, se tiende a utilizar estrategias de anticipación frente a posibles problemas, existe una tendencia a controlar las emociones y circunstancias, en conjunto con una búsqueda de apoyo social. En este ámbito, Pines y Kafry en 1981 tras varios estudios, determinaron que las estrategias directas (o activas como definieron) han sido las más efectivas en el control del burnout.

Por otra parte, las estrategias pasivas, corresponde a la utilización de estrategias como retraimiento, evitar pensar en el problema, tratar de no sentir nada, ignorar, negar o rechazar la situación, tomar las cosas a la ligera y aceptación pasiva de situaciones (Sepúlveda Vildósola, Romero Guerra, & Jaramillo Villanueva, 2012). Dentro de cada estrategia existe una subclasificación que se detalla a continuación:

Activas:

1. Resolución de problemas: estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés, modificando la situación que lo produce. Es decir, esta estrategia implica una flexibilidad cognitiva al momento de buscar soluciones.
2. Reestructuración cognitiva: estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante, enfatizando sólo los aspectos positivos que contrarresten lo negativos y permitan un afrontamiento optimista.
3. Apoyo social: estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional, debido a que se tiene la convicción de que las personas pueden llegar a ser un ente posibilitador frente a las consecuencias de dicho problema.
4. Expresión emocional: estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés.

Pasivas:

5. Evitación de problemas: estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante. Es decir, se bloquean pensamientos negativos, tras la implementación de actividades distractoras, como una manera de evitar pensar en el problema.
6. Pensamiento desiderativo: estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante, por lo tanto se tienden a suprimir la situación problemática, como una manera de evitar los efectos negativos de esta.
7. Retirada social: estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante.
8. Autocrítica: estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo (Cano García, Rodríguez Franco, & García Martínez, 2007), (Montoya Zuluaga & Montero Montero, 2012).

2.1.8. Estudios relacionados

En el estudio referente a estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento, realizado por G. Lastenia Hernández Zamora, Encarnación Olmedo Castejón e Ignacio Ibáñez Fernández de la Universidad de La Laguna en España, en el año 2003, analizaba la relación existente entre el síndrome de burnout, tal y como lo entienden Maslach y Jackson (1979), y el afrontamiento, siguiendo en su redacción la propuesta de Bobenrieth (2002).

Luego de varios estudios relacionados y sus planteamientos mostrados hacen que se detengan a explorar las posibles relaciones existentes entre el síndrome del “estar quemado” y el afrontamiento. Y luego de los hallazgos encontrados en la revisión bibliográfica, deciden que las hipótesis que deben sustentar esta investigación correlacional son las siguientes:

1. Se espera encontrar relaciones negativas entre los distintos factores del síndrome del estar quemado y los factores del afrontamiento centrados en el problema.
2. Se espera encontrar relaciones positivas entre los distintos factores del síndrome del “estar quemado” y los factores del afrontamiento centrados en la emoción.

3. Se espera encontrar relaciones negativas entre los sujetos que puntúan bajo en los niveles de “estar quemado” y los factores de afrontamiento centrados en el problema.
4. Se espera encontrar relaciones importantes y positivas entre los sujetos que puntúan alto en los niveles de “estar quemado” y los factores de afrontamiento centrados en la emoción,
5. Se espera encontrar que los sujetos con puntuaciones altas en “estar quemado”.

Puntúan igualmente alto en los factores de afrontamiento centrado en la emoción y puntúan bajo en los factores de afrontamiento centrado en el problema. Para el desarrollo del estudio se aplicó el Cuestionario de Burnout para enfermería (CBE) de Hernández, Olmedo y Fernández y el Ways of Coping Questionnaire (WOCQ) de Folkman y Lazarus a una muestra de trabajadores del Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Santa Cruz de Tenerife, de 222 participantes, de los cuales 187 son mujeres y 35 son varones.

Los resultados obtenidos de los análisis correlacionales, de regresión múltiples y los efectuados para grupos criterio (“altos” frente a “bajos” en los factores de “estar quemado”) indican pocas relaciones y de escasa magnitud entre los dos constructos, si bien estos van en la línea de trabajos previos, surgió la necesidad de recurrir a otras variables de tipo personal para explicar el fenómeno del “estar quemado” (Hernández Zamora, Olmedo Castejón, & Ibañez Fernández, 2004).

Otro estudio, es el referente a la aplicación del Maslach Burnout Inventory en profesionales y no profesionales de empresas públicas y privadas, realizado en el año 2007, por Diego Enrique Riera Blanco, Leticia Coromoto Montilla Ramonis y Rosiris Rodríguez González, el cual tenía por objetivo aplicar el MBI a un grupo de trabajadores profesionales y no profesionales, en el sector público y al sector privado. Para desarrollar el objetivo planteado, se aplicó el Cuestionario de Maslach en 70 trabajadores, de los cuales 38 corresponden al Sector Público, dentro de ellos, 17 trabajan en el área de salud, y en el área administrativa, 21 de ellos en el Poder Judicial. En cuanto al Sector Privado, se estudiaron 32 trabajadores. Las principales variables socio demográficas a considerar fueron: sexo, edad, y estado civil. Asimismo, variables laborales como el puesto de trabajo, para analizar los resultados.

En cuanto a los resultados, se destaca que lo que hace referencia a los niveles de Burnout, en los trabajadores del sector público resultó ser medio o moderado, mientras que en el sector privado, los trabajadores poseen un alto nivel de burnout. Por otra parte, dentro de las dimensiones del constructo se puede observar que tanto en el sector público como en el privado, profesionales y no profesionales, están altamente despersonalizados, dado que presentan actitudes de frialdad y distanciamiento, respuestas negativas e insensibles, o bien, excesivamente despegadas, hacia las personas receptoras del servicio.

Dentro de las variables laborales consideradas, por ejemplo el cargo, se encontró que el nivel de burnout es alto en trabajadores con una antigüedad de 1 año en el sector privado. Un bajo nivel en trabajadores con más de 15 años de antigüedad en el sector público. En lo relativo a la duración de la jornada de trabajo, así como la estabilidad en el cargo, las muestras no arrojaron resultados de importancia a considerar. Asimismo, las variables socio demográficas como: sexo, edad, estado civil, número de hijos, tampoco arrojaron resultados vinculantes, a fin de determinar la presencia del desgaste profesional. Sin embargo, se encontró mayores niveles de burnout entre los trabajadores con 20 a 30 años de edad (Riera Blanco, Montilla Ramonis, & Rodríguez González, 2007).

En el ámbito docente, se publicó un estudio referente al análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario en España, en el año 2003. Eloísa, contrastó variables grados de burnout y modos de afrontamiento, buscando probar si existen diferencias estadísticamente significativas entre cada una de las dimensiones de burnout y las diferentes estrategias de afrontamiento empleadas por los docentes, para lo cual utilizó el Inventario de Maslach (Maslach y Jackson, 1986) y la escala de evaluación de técnicas de afrontamiento o C.O.P.E. (Carver, Scheier y Weintraub, 1989). En este estudio, se concluyó que los docentes universitarios poseen un alto grado de agotamiento emocional, empleando estrategias como: desahogarse, desconexión conductual y aceptación (estrategias pasivas). Por el contrario, los docentes que presentan un alto grado de realización personal tienden a utilizar afrontamiento activo, como la planificación, la búsqueda de apoyo instrumental y apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento (estrategias activas), (Guerrero Barona, 2003).

Complementando el estudio anterior, se puede mencionar el estudio enfocado en estrés y burnout en profesores, realizado en la Universidad de Córdoba en España en el año 2004. Esta investigación busco revisar los principales hallazgos e investigaciones realizadas referentes al estrés y burnout en profesores. Estos autores analizaron estudios centrados en aislar las diferentes causas de tipo sociodemográfico, organizativas y de personalidad. Tras la revisión pormenorizada de la literatura científica sobre el tema, detectaron diversas limitaciones en la metodología utilizada para el estudio de las causas de este síndrome. Respecto a las causas, la sobrecarga laboral, el comportamiento de los alumnos, los conflictos interpersonales con otros profesores, padres y superiores, sumado a ellos los problemas derivados de las políticas educativas se destacaron como las principales variables que afectan al malestar docente. Por otro lado, es importante detectar los estados iniciales de estrés y burnout, los que están directamente relacionados con el ausentismo y con bajas laborales de tipo psiquiátrico, potenciaría una mejor salud mental del profesorado y una reducción del enorme gasto personal y económico que actualmente sufre la mayoría de las administraciones educativas (Moriania Elvira & Herruzo Cabrera, 2004).

Se destaca adicionalmente, la tesis “Síndrome de Burnout y prácticas de estrategias de afrontamiento en profesionales que estudian Programa de Magister en la Universidad del Bio Bio”, en donde Valeria Rober publica en el año 2017 un estudio de corte transversal a 198 profesionales. Los instrumentos que aplico corresponden a Maslach Burnout Inventory (MBI) y al Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI). Dentro de los resultados, se puede destacar que el 21,2 % de los participantes del estudio presentaron Síndrome de Burnout, el 59,6 % clasificó como proclive y el 19,2 % de los profesionales no mostraron Síndrome de Burnout. Por otra parte, el mayor porcentaje de participantes (73,2 %) se encuentra en el rango de edad entre 21 a 30 años, los cuales poseen tendencia a padecer síndrome de Burnout. En cuanto a los profesionales de sexo femenino, tienen una mayor presencia del SB, (52,4 %), comparado con los participantes de sexo masculino (47,6 %). Las áreas de especialidad de magister con mayor tendencia al SB son las de Ciencias, Educación y Humanidades, además de Salud y Servicios Sociales. Los participantes del estudio que no presentaron SB, en promedio, tienden a utilizar la estrategia de “Resolución de problemas”. A su vez, los individuos que presentaron SB, utilizan mayormente las estrategias de “Pensamiento desiderativo” y “Evitación de problemas” (Rober González , 2017).

3. Marco metodológico

3.1. Tipo de investigación y diseño a utilizar

El estudio, es de carácter mixto, en cuanto al alcance de la investigación, desde un punto de vista cuantitativo, el estudio será descriptivo, con un diseño de corte transversal. Esta investigación corresponde a un estudio observacional y descriptivo, a fin de medir la prevalencia de la exposición y del efecto en una población en un momento temporal.

La información arrojada por los instrumentos será la principal herramienta a utilizar para la descripción de situaciones y eventos, explicar cómo estos son y a su vez cómo se manifiestan determinado fenómeno. Los datos serán tabulados con la herramienta Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para obtener la cantidad de trabajadores por variable y subvariable, Por otra parte se utilizara Microsoft Excel 2010 a fin de obtener la cantidad de trabajadores por variable y a su vez por las dimensiones del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI),

El análisis de datos será mediante estadística descriptiva, que permitirá deducir y generar conclusiones a partir de los datos observados. El método estadístico a utilizar corresponde a una recopilación, orden, clasificación, resumen y presentación de los datos obtenidos, mediante la tabulación de datos por dimensión de cada instrumento, para su posterior representación de resultados en términos de tablas y gráficos.

Se utilizaran como herramientas estadísticas descriptivas medidas de tendencia central como la media aritmética. Todo lo anterior permitirá el cumplimiento de objetivos planteados que en este caso corresponde a modo general a “Describir el nivel de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de un Colegio Particular Subvencionado de Chillán”.

3.2. Participantes

La población considerada, corresponde a los trabajadores de un Colegio Particular Subvencionado de Chillán, clasificados en: equipo directivo (director, jefe UTP, orientador, administrativos), docentes y asistentes de la educación (asistentes de sala, asistentes de educación parvularia, monitores de talleres, bibliotecaria, inspectores, fonoaudiólogo, psicopedagogo, psicólogo, asistente social y auxiliar de servicios menores).

A estos trabajadores se les informo mediante un consentimiento informado que indicaba los siguientes aspectos: una introducción referente a la investigación, los participantes, procedimientos y beneficios del estudio, la confidencialidad y almacenamiento de la información, además de mencionar el tema de la voluntariedad para ser partícipe de la investigación.

Posteriormente, para aquellos que voluntariamente participaron, se les hizo entrega de una copia del consentimiento informado que tiene derecho como participante, firmando una copia que quedo en poder de las encuestadoras, a fin de tener un registro de los encuestados. A cada participante se le entrego el cuestionario y lápiz, en donde cada uno completo de forma individual y anónima el instrumento.

El universo de trabajadores a encuestar era de 85 participantes. Sin embargo las encuestas contestadas corresponden a 70, de las cuales 7 fueron anuladas, dado que no fueron respondidas de acuerdo a las indicaciones y/o se encontraban incompletas. Para efectos de análisis y resultados serán consideradas solo aquellas encuestas contestadas de acuerdo a las indicaciones, las cuales corresponden a 63 encuestas. Cabe destacar además que 15 trabajadores decidieron no participar de la investigación por motivos personales.

3.3. Instrumento de medición

El instrumento está conformado por tres partes. La primera de ella consiste en una caracterización de los participantes. La segunda parte del instrumento, está conformado por el instrumento MBI, en donde se presentan 22 afirmaciones a fin de medir el nivel de burnout en los participantes. Y finalmente, se presenta el instrumento CSI, conformado por 40 afirmaciones para la medición de las estrategias utilizadas por los participantes.

3.3.1. Caracterización de los participantes de acuerdo a variables

La caracterización se hizo de acuerdo a sexo, además se consideró la edad de estos participantes en rangos de entre 18 y 30 años, entre 31 y 40 años, entre 41 y 50 años, entre 51 y 60 años y más de 60 años. También se consideró el puesto de trabajo, definido como equipo directivo, docentes y asistentes de la educación, la última variable a considerar es la antigüedad laboral en el colegio dada por los rangos menos de 5 años, de 5 a 20 años, de 21 a 30 años y más de 30 años.

3.3.2. Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

El instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson validado a nivel internacional en distintos ámbitos, el cual consiste básicamente en plantear al individuo una serie de enunciados referentes a los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con la actividad que desempeñan. Este instrumento consta de 22 ítems valorados en escala Likert, en donde se debe indicar la frecuencia con la que se experimentan las afirmaciones planteadas, con un rango de 7 adjetivos que varía entre “nunca” con puntuación 0 a “diariamente” con una puntuación de 6.

Dichos ítems se enmarcan en tres dimensiones correspondientes a:

1. Agotamiento Emocional: esta dimensión está conformada por 9 preguntas del instrumento, que corresponde a las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La sumatoria de las contestaciones a estas preguntas, tiene una puntuación máxima de 54, en donde mientras mayor sea la puntuación en esta dimensión mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado.
2. Despersonalización: esta dimensión está conformada por 5 preguntas del instrumento, que corresponde a las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22. La sumatoria de las contestaciones a estas preguntas, tiene una puntuación máxima de 30, en donde mientras mayor sea la puntuación en esta dimensión mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado.
3. Realización Personal en el trabajo: esta dimensión está conformada por 8 preguntas del instrumento, que corresponde a las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La sumatoria de las contestaciones a estas preguntas, tiene una puntuación máxima de 48, en donde mientras mayor sea la puntuación en esta dimensión mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Por ende, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el individuo.

En la tabla N° 1 que se presenta a continuación, se pueden observar los rangos en que deben estar las respuestas del grupo de preguntas por dimensión, lo que va a permitir determinar la presencia, ausencia o proclive por dimensión, en términos generales y de acuerdo a la caracterización previamente establecida.

Tabla N° 1: Criterios para determinar el nivel de presencia, ausencia o declive de cada dimensión.

Dimensiones	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Agotamiento emocional	< 19	19 – 26	> 26
Despersonalización	< 5	5 -9	> 9
Realización personal	> 39	33 -39	< 33

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3. Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI)

Por otra parte también se aplicó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) de Tobin, Horoyd, Reynolds y Kigal validado a nivel internacional en distintos ámbitos, dicho instrumento posee 40 ítems que miden el grado de utilización de estrategias de afrontamiento, con una escala tipo Likert de cinco puntos, la cual define la frecuencia de cada situación planteada, donde 0 es en absoluto, 1 un poco, 2 bastante, 3 mucho y 4 totalmente. Los resultados, se enmarcan dentro de ocho estrategias que corresponden a las diferentes estrategias de afrontamiento que se han estipulado en la literatura. Con base en la teoría de Lazarus y Folkman, se utilizó el instrumento Estrategias de Afrontamiento, dichas estrategias pueden ser activas o pasivas, como se presentan a continuación con las preguntas correspondiente a cada subclasificación.

En la tabla N° 2 que se presenta a continuación, se pueden observar el grupo de preguntas que pertenece a cada estrategia, las que pueden estar enmarcadas como pasivas o activas, lo que va a permitir determinar cuáles son las estrategias más y menos utilizadas, en términos generales y de acuerdo a la caracterización previamente establecida.

Tabla N° 2: Criterios para determinar las estrategias de afrontamiento más utilizadas.

Clasificación	Estrategias	Preguntas
Activas	Resolución de problemas	REP 1, 9, 17, 25 y 33
	Reestructuración cognitiva	REC 6, 14, 22, 30 y 38
	Apoyo social	APS 5, 13, 21, 29 y 37
	Expresión emocional	EEM 3, 11, 19, 27 y 35
Pasivas	Evitación de problemas	EVP 7, 15, 23, 31 y 39
	Pensamiento desiderativo	PSD 4, 12, 20, 28 y 36
	Retirada social	RES 8, 16, 24, 32 y 40
	Autocrítica	AUT 2, 10, 18, 26 y 34

Fuente: Elaboración propia.

Para la obtención del índice de cada escala, es decir, el nivel en que se encuentra cada estrategia de afrontamiento, se realiza una suma de las preguntas en cada una de las escalas, considerando los siguientes rangos: Bajo: de 0 a 6,6 puntos, medio de 6,7 a 13,2 puntos y alto de 13,3, a 20 puntos. En base a lo anterior, se espera que las estrategias de afrontamiento que inciden de manera positiva en el proceso de adaptación del individuo (resolución de problemas, expresión emocional, apoyo social y reestructuración cognitiva) tengan un puntaje alto, mientras que las escalas que inciden de manera negativa (autocrítica, pensamiento desiderativo, evitación de problemas y retirada social) tengan un rango bajo (Urrego, Aragón, Combita, & Mora, 2012).

3.4. Fuentes

Las fuentes a utilizar, son tanto primarias como secundarias. En el caso de la fuente primera se aplicaran los instrumentos MBI y CSI anteriormente explicados, aplicados a los trabajadores de un colegio particular subvencionado de Chillán, a fin de recolectar datos que van a permitan evidenciar la situación actual del colegio en cuanto a si existe presencia de burnout y en qué nivel. En lo que respecta al segundo instrumento será aplicado con el fin de conocer cuáles son las estrategias más utilizadas por estos trabajadores frente la presencia de burnout.

Por otro lado, las fuentes secundarias que se emplearon corresponden a información ya procesada, extraída principalmente por investigaciones científicas relacionadas con el tema y páginas webs oficiales, a fin de recolectar información fidedigna para el análisis y cumplimiento de los objetivos propuestos.

En lo que hace referencia a la tabulación de datos, esta se llevó a cabo en el programa SPSS, en donde se deben ingresar las variables y las subvariables, en el caso de estas últimas se les asigno un valor con el cual se van a identificar al momento de la tabulación, como se ilustra a continuación:

En la tabla N° 3 que se presenta a continuación, se puede observar la variable sexo y el valor asignado a cada subvariable, donde el sexo femenino toma el valor 1, mientras que el sexo masculino tomara el valor 2, al momento de la tabulación.

Tabla N° 3: Valores asignados a las subvariables de la variable sexo.

Sexo	Valor asignado
Femenino	1
Masculino	2

Fuente: Elaboración propia.

Se presenta en la tabla N° 4, la variable edad y el valor asignado a cada subvariable, donde el rango de 18 a 30 años toma el valor 1, de 31 a 40 años toma el valor 2, de 41 a 50 años ocupa el valor 3, de 51 a 60 años toma el valor 4, mientras que los mayores a 60 años ocupan el valor 5, al momento de la tabulación.

Tabla N° 4: Valores asignados a las subvariables de la variable edad.

Edad	Valor asignado
18 a 30 años	1
31 a 40 años	2
41 a 50 años	3
51 a 60 años	4
Más de 60 años	5

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, en la tabla N° 5 muestra la variable puesto de trabajo y el valor asignado a cada subvariable, donde el equipo directivo toma el valor 1, docentes toma el valor 2 y asistentes de la educación toma el valor 3, al momento de la tabulación.

Tabla N° 5: Valores asignados a las subvariables de la variable puesto de trabajo.

Puesto de Trabajo	Valor asignado
Equipo Directivo	1
Docentes	2
Asistentes de la educación	3

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, en la tabla N° 6 que, se puede observar la variable antigüedad laboral y el valor asignado a cada subvariable, donde el rango menor a 5 años toma el valor 1, de 5 a 20 años ocupa el valor 2, mientras que de 21 a 30 años toma el valor 3, por otra parte los trabajadores con más de 30 años toman el valor 4, al momento de la tabulación.

Tabla N° 6: Valores asignados a las subvariables de la variable antigüedad laboral.

Antigüedad Laboral	Valor asignado
Menor de 5 años	1
5 a 20 años	2
21 a 30 años	3
Más de 30 años	4

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, en una planilla de doble entrada, en una columna se enumeraron hacia abajo los 63 participantes y hacia el lado se ingresaron los valores que tomaban cada respuesta de la caracterización por participante, correspondiente a sexo, edad, puesto de trabajo y antigüedad laboral en el colegio. Este programa arrojó la cantidad de personas por subvariables con su respectivo porcentaje respecto del total.

En lo que respecta a la tabulación de los instrumentos, se usó Microsoft Excel, se agruparon las partidas, mediante una planilla de doble entrada donde en una columna se enumeraron hacia abajo los 63 participantes, luego hacia el lado se registraron las respuestas a las 22 afirmaciones del instrumento MBI.

En cuanto al tipo de análisis estadístico para obtener los resultados de este instrumento, este se trabajó en la misma planilla de tabulación, se realizó una sumatoria hacia el lado de las respuestas obtenidas del grupo de preguntas que corresponden a cada dimensión. Luego mediante una función se contaron todos aquellos trabajadores que se encontraban en cada uno de los rangos presentados en la tabla N° 1, esto se hizo para la totalidad del grupo de estudio y a su vez se sacaron de forma integrada por cada variable.

A continuación, se realizó en la misma planilla el mismo procedimiento pero con las respuestas a las 40 afirmaciones del instrumento CSI, por participante. En cuanto al tipo de análisis estadístico para obtener los resultados de este instrumento. Se trabajó mediante una sumatoria hacia el lado de las respuestas obtenidas del grupo de preguntas que corresponden a cada estrategia, según la tabla N° 2. Luego se calculó una media y una desviación estándar por cada estrategia, esto se hizo para la totalidad del grupo de estudio y también por variable y a su vez se sacaron de forma integrada por cada variable, al igual que el MBI.

4. Resultados

En primer lugar se describen los resultados obtenidos en la caracterización de trabajadores y su respectivo porcentaje con respecto al total. Es así, como en la tabla N° 7 se ilustra a continuación la caracterización de acuerdo a sexo femenino y masculino, con el número de trabajadores por subvariable y el porcentaje estas respecto del total.

Tabla N° 7: Caracterización de los trabajadores de acuerdo a sexo.

Sexo	N° de trabajadores	%
Femenino	39	62%
Masculino	24	38%
Total	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar según la variable sexo que de los 63 encuestados el 62% de ellos se clasifican como femenino, mientras que el 38% restante se clasifican como masculino. Por otra parte, la caracterización de acuerdo a rango etario, se presenta en la tabla N° 8.

Tabla N° 8: Caracterización de los trabajadores de acuerdo a edad.

Edad	N° de trabajadores	%
18 a 30 años	7	11%
31 a 40 años	19	30%
41 a 50 años	22	35%
51 a 60 años	11	17%
Más de 60 años	4	6%
Total	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 8, se puede observar según la variable edad que de los 63 encuestados la mayoría de ellos se encuentran en el rango de edad entre los 41 a 50 años correspondiente a un 35% respecto del total. Por otra parte se observa un bajo porcentaje de trabajadores mayores de 60 años correspondiente a un 6% del universo.

Se presenta por otra parte, en la tabla N° 9 la caracterización de acuerdo al puesto de trabajo, con el número de trabajadores y el porcentaje representado respecto del total.

Tabla N° 9: Caracterización de los trabajadores acuerdo a puesto de trabajo.

Puesto de Trabajo	N° de trabajadores	%
Equipo Directivo	5	8%
Docentes	35	56%
Asistentes de la educación	23	37%
Total	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N°9, se puede observar según la variable puesto de trabajo que de los 63 encuestados, el puesto más representativo y que supera el 50% de la población estudiada es la docencia correspondiente a un 56%. Seguida de los asistentes de la educación con un 37% y el equipo directivo con un 8%. Finalmente, en la tabla N°10 se muestra la caracterización de acuerdo a los rangos de antigüedad laboral en el colegio.

Tabla N° 10: Caracterización de los trabajadores de acuerdo a antigüedad laboral en el colegio.

Antigüedad	N° de trabajadores	%
Menor de 5 años	19	30%
5 a 20 años	31	49%
21 a 30 años	6	10%
Más de 30 años	7	11%
Total	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N° 10, se puede observar que de los 63 encuestados, la mayoría de los trabajadores tiene de 5 a 20 años de antigüedad, lo cual representa un 49% de la totalidad de encuestados. Mientras que hay un bajo porcentaje de trabajadores en el rango de 21 a 30 años de antigüedad laboral en el colegio, con un 10% con respecto al total de encuestados.

4.1. Nivel de burnout por dimensión

La tabla N° 11, muestra los niveles de burnout en que se presenta cada dimensión, considerando la totalidad de trabajadores del Colegio Particular Subvencionado.

Tabla N° 11: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores del colegio.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	35	56%	11	17%	17	27%
Despersonalización	43	68%	10	16%	10	16%
Realización Personal	36	57%	20	32%	7	11%

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que la dimensión más presente en los trabajadores del colegio es la despersonalización pero en un nivel bajo con un 68%. Seguida de la realización personal con 57% de la población de estudio porcentaje muy similar a la dimensión del agotamiento emocional correspondiente a un 56%, ambas dimensiones en un nivel bajo. En lo que respecta a los trabajadores con alto nivel en las dimensiones si bien es cierto representan un menor porcentaje respecto del total, pero no deja de ser significativo, la dimensión que más presencia tiene en este nivel es el agotamiento emocional con un 27%, seguida de la despersonalización con un 16% y de la realización personal con un 11%.

En términos generales, los trabajadores se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que la mayoría de ellos poseen un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja.

Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores del colegio, se encontró que 3 de ellos correspondiente al 4,7% de la población total se encuentran con alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, presentando a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que estos trabajadores cumplen las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

4.2. Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a variables

4.2.1. Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable sexo

En términos de la variable sexo, a continuación en la tabla N° 12 se pueden observar los niveles de burnout en que se posee cada dimensión por el sexo femenino.

Tabla N° 12: Nivel de Burnout por dimensión, del Sexo Femenino.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	21	54%	5	13%	13	33%
Despersonalización	30	77%	4	10%	5	13%
Realización Personal	21	54%	14	36%	4	10%

Fuente: Elaboración propia.

En base a la tabla ilustrada, se puede observar que la dimensión más presente en el sexo femenino es la despersonalización con un 77% en un nivel bajo. Mientras que el agotamiento emocional y la realización personal se encuentran presente en un nivel bajo representado en ambos casos por un 54% de los encuestados. En lo que respecta a los trabajadores de sexo femenino con alto nivel en las dimensiones, la dimensión que más presencia tiene en este nivel es el agotamiento emocional con un 33%, seguida de la despersonalización con un 13% y de la realización personal con un 10%.

En este caso, las trabajadoras se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que la mayoría de ellas poseen un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de las trabajadoras, se puede mencionar que solo 2 de ellas presentan un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que estas trabajadoras cumplen las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Por otra parte, la tabla N° 13, presenta los niveles de burnout en que se ilustra cada dimensión en los trabajadores pertenecientes al sexo masculino.

Tabla N° 13: Nivel de Burnout por dimensión, del Sexo Masculino.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	14	58%	6	25%	4	17%
Despersonalización	13	54%	6	25%	5	21%
Realización Personal	15	63%	6	25%	3	13%

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla, indica que la dimensión más presente en el sexo masculino es la realización personal con un 63%. Seguida del agotamiento emocional con un 58% y de la despersonalización con un 54%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los trabajadores de sexo masculino con alto nivel en las dimensiones, la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la despersonalización con un 21%, seguida del agotamiento emocional con un 17% y de la realización personal con un 13%.

Los trabajadores se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que la mayoría de ellos poseen un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que solo 1 de ellos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que este trabajador cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

4.2.2. Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable edad

En lo que respecta a los niveles de burnout en que se presenta cada dimensión, en los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 18 a 30 años, estos son presentados en la tabla N° 14.

Tabla N° 14: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 18 a 30 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	3	43%	3	43%	1	14%
Despersonalización	4	57%	1	14%	2	29%
Realización Personal	6	86%	1	14%	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla presentada, muestra que la dimensión más presente en el rango etario de 18 a 30 años es la realización personal con un 86%, seguida de la dimensión despersonalización en un 57% y del agotamiento emocional en un 43%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los trabajadores de este rango de edad con alto nivel en las dimensiones, la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la despersonalización con un 29%, seguida del agotamiento emocional con un 14% y existiendo una ausencia de la dimensión de realización personal.

En términos globales, los trabajadores de este rango etario se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que solo 1 de ellos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que este trabajador cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Asimismo, la tabla N° 15 indica los niveles de burnout de cada dimensión, en los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 31 a 40 años.

Tabla N° 15: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 31 a 40 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	11	58%	3	16%	5	26%
Despersonalización	13	68%	4	21%	2	11%
Realización Personal	14	74%	5	26%	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que los trabajadores de este rango tienen el mismo comportamiento que el rango anterior, la dimensión más presente en el rango etario de 31 a 40 años es la realización personal con un 74%, seguida de la dimensión despersonalización en un 68% y del agotamiento emocional en un 58%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los trabajadores de este rango de edad con alto nivel en las dimensiones, este rango etario tiene un comportamiento similar al rango anterior, en donde la dimensión que más presencia tiene en este nivel es agotamiento emocional con un 26%, seguida de la despersonalización con un 11%, existiendo una ausencia de la dimensión de realización personal.

Los trabajadores de este rango etario se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que solo 1 de ellos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que este trabajador cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

La tabla N° 16, por su parte muestra los niveles de burnout en que se presenta cada dimensión en los trabajadores del rango etario de 41 a 50 años.

Tabla N° 16: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 41 a 50 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	13	59%	3	14%	6	27%
Despersonalización	15	68%	2	9%	5	23%
Realización Personal	12	55%	8	36%	2	9%

Fuente: Elaboración propia.

En dicha tabla, se puede observar que la dimensión más presente en el rango etario de 41 a 50 años es la despersonalización con un 68%, seguida de la dimensión agotamiento emocional en un 59% y de la realización personal en un 55%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los trabajadores de este rango de edad con alto nivel en las dimensiones, este rango etario tiene un comportamiento similar al rango anterior, donde la dimensión que más presencia tiene en este nivel es agotamiento emocional con un 27%, seguida de la despersonalización con un 23% y de la realización personal con un 9%.

En términos generales, los trabajadores de este rango etario se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que solo 1 de ellos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que este trabajador cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Seguidamente, en la tabla N° 17 se indican los niveles de burnout en que se da cada dimensión en los trabajadores del rango etario de 51 a 60 años.

Tabla N° 17: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores del rango etario de 51 a 60 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	5	45%	2	18%	4	36%
Despersonalización	7	64%	3	27%	1	9%
Realización Personal	3	27%	5	45%	3	27%

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, la presente tabla, indica que al igual que en el rango etario anterior la dimensión más presente en el rango etario de 51 a 60 años es la despersonalización con un 64%, seguida de la dimensión agotamiento emocional en un 45% y de la realización personal en un 27%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los trabajadores de este rango de edad con alto nivel en las dimensiones, la dimensión que más presencia tiene en este nivel es agotamiento emocional con un 36%, seguida de la realización personal con un 27% y de la despersonalización con un 9%.

En términos globales, los trabajadores de este rango etario se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que ninguno de los pertenecientes a este rango etario presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que ninguno de estos trabajadores cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Finalmente, en lo que respecta a los niveles de burnout en que se presenta cada dimensión en los trabajadores mayores a 60 años, se ilustran a continuación en la tabla N° 18.

Tabla N° 18: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores mayores a 60 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	3	75%	0	0%	1	25%
Despersonalización	4	100%	0	0%	0	0%
Realización Personal	1	25%	1	25%	2	50%

Fuente: Elaboración propia.

Por su parte, la tabla N°18 muestra que al igual que en el rango etario anterior la dimensión más presente en el rango etario más de 60 años es la despersonalización donde la totalidad de los encuestados se siente identificado con esta dimensión, seguida de la dimensión agotamiento emocional en un 75% y de la realización personal en un 25%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los trabajadores de este rango de edad con alto nivel en las dimensiones, donde la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la realización personal representada por la mitad de los encuestados, seguida del agotamiento emocional con un 25%, existiendo una ausencia de despersonalización.

Cabe destacar, que los trabajadores de este rango etario se encuentran más bien con una ausencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que ninguno de los pertenecientes a este rango etario presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que ninguno de estos trabajadores cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

4.2.3. Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable puesto de trabajo

En cuanto a la variable “puesto de trabajo”, se indica en la tabla N° 19 los niveles de burnout en que se posee cada dimensión correspondiente al equipo directivo del colegio.

Tabla N° 19: Nivel de Burnout por dimensión, del Equipo Directivo.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	4	80%	1	20%	0	0%
Despersonalización	2	40%	2	40%	1	20%
Realización Personal	3	60%	0	0%	2	40%

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se puede observar que la dimensión más presente en el equipo directivo del colegio es el agotamiento emocional con un 80% de representación, seguida de la dimensión realización personal en un 60% y de la despersonalización en un 40%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los directivos con alto nivel en las dimensiones, donde la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la realización personal representada por el 40%, seguida de la despersonalización en un 20%, existiendo una ausencia de la dimensión agotamiento emocional.

Los directivos se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que ninguno de los directivos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que ninguno de estos directivos cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Mientras que, en la tabla N° 20 se muestra como “puesto de trabajo” la docencia con sus respectivos niveles de burnout en que se presenta cada dimensión.

Tabla N° 20: Nivel de Burnout por dimensión, de los Docentes.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	12	34%	8	23%	15	43%
Despersonalización	25	71%	4	11%	6	17%
Realización Personal	20	57%	12	34%	3	9%

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que la dimensión más presente en la docencia, a diferencia del equipo directivo es la dimensión despersonalización con un 71% de representación, seguida de la dimensión realización personal en un 57% y del agotamiento emocional en un 34%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los docentes con alto nivel en las dimensiones, donde la dimensión que más presencia tiene en este nivel es el agotamiento emocional con un 43%, seguida de la realización personal representada por el 17% y de la realización personal con un 9%.

Por su parte, los docentes se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que solo dos docentes presentan un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que estos 2 docentes cumplen las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

En cuanto a los asistentes de la educación, se observa a continuación en la tabla N° 21 los niveles de burnout en que se presenta cada dimensión.

Tabla N° 21: Nivel de Burnout por dimensión, de los Asistentes de la Educación.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	19	83%	2	9%	2	9%
Despersonalización	16	70%	4	17%	3	13%
Realización Personal	13	57%	8	35%	2	9%

Fuente: Elaboración propia.

En base a la tabla N° 21, se puede mencionar que la dimensión más presente en los asistentes de la educación, es al igual que en los directivos, es la dimensión de agotamiento emocional con un 83%. Pero a diferencia del equipo directivo le sigue la dimensión despersonalización con un 70% y de la dimensión realización personal en un 57%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo. En lo que respecta a los asistentes de la educación con alto nivel en las dimensiones, la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la despersonalización con un 13%, seguida del agotamiento emocional y de la realización personal, en ambas dimensión con un 9% de representación.

En términos generales, los asistentes de la educación se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que solo un asistente de la educación presentan un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que este asistente de la educación cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

4.2.4. Nivel de burnout por dimensión, de acuerdo a la variable antigüedad laboral en el colegio.

La tabla N° 22, presenta los niveles de burnout en que se posee cada dimensión en los trabajadores con menos de 5 años de antigüedad laboral en el colegio.

Tabla N° 22: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio menor a 5 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	15	79%	4	21%	0	0%
Despersonalización	16	84%	0	0%	3	16%
Realización Personal	17	89%	2	11%	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla ilustrada, muestra que la dimensión más presente en los trabajadores con menos de 5 años de antigüedad laboral en el colegio, es la dimensión realización personal con un 89%, seguida de la despersonalización en un porcentaje similar correspondiente a un 84%, presentándose en último lugar la dimensión agotamiento emocional con un 79%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo pero con elevados porcentajes de representación. En lo que respecta a los trabajadores con menor antigüedad en el colegio y a su vez con un alto nivel en las dimensiones, se puede mencionar que la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la despersonalización con un 16%, existiendo una ausencia de la dimensión agotamiento emocional y realización personal.

En términos generales, los trabajadores con este nivel de antigüedad laboral se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que ninguno de estos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que ninguno de estos cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

A continuación, la tabla N° 23, ilustra los niveles de burnout en que se presenta cada dimensión en los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio de 5 a 20 años.

Tabla N° 23: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio en el rango de 5 a 20 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	11	35%	5	16%	15	48%
Despersonalización	17	55%	9	29%	5	16%
Realización Personal	15	48%	14	45%	2	6%

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla, indica que la dimensión más presente en los trabajadores con antigüedad en el colegio de 5 a 20 años, es la dimensión despersonalización con un 55%, seguida de la realización personal con un 48% y del agotamiento emocional con un 35%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo pero con elevados porcentajes de representación. En lo que respecta a los trabajadores con este rango de antigüedad en el colegio y a su vez con un alto nivel en las dimensiones, se puede mencionar que la dimensión que más presencia tiene en este nivel es el agotamiento emocional con un 48%, seguida de la despersonalización con un 16% y de la realización personal con un 6%, ambas dimensiones con un bajo porcentaje de representación.

Los trabajadores que se encuentran en este rango de antigüedad laboral se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que 3 de ellos presentan un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que estos 3 trabajadores cumplen las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Por su parte, la tabla N° 24 muestra los niveles de burnout en que se observa cada dimensión en los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio de 21 a 30 años.

Tabla N° 24: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio de 21 a 30 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	3	50%	2	33%	1	17%
Despersonalización	4	67%	1	17%	1	17%
Realización Personal	1	17%	2	33%	3	50%

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que la dimensión más presente en los trabajadores con antigüedad en el colegio de 21 y 30 años, es la dimensión despersonalización con un 67%, seguida del agotamiento emocional representado por la mitad de los encuestados, seguida de la dimensión realización persona con un 17%, dichas dimensiones con presencia en un nivel bajo pero con elevados porcentajes de representación en las dos primeras dimensiones. En lo que respecta a los trabajadores con este rango de antigüedad en el colegio y a su vez con un alto nivel en las dimensiones, se puede mencionar que la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la realización personal representada por la mitad de los encuestados, seguida del agotamiento emocional y de la despersonalización, ambas dimensiones con un 17% de representación.

Los trabajadores que se encuentran en este rango de antigüedad laboral se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que ninguno de estos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que ninguno de estos cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Asimismo, se presenta la tabla N° 25 con los niveles de burnout en que se posee cada dimensión en los trabajadores con más de 30 años de antigüedad laboral en el colegio.

Tabla N° 25: Nivel de Burnout por dimensión, de los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio mayor a 30 años.

Dimensiones	Nivel Bajo	%	Nivel Medio	%	Nivel Alto	%
Agotamiento Emocional	6	86%	0	0%	1	14%
Despersonalización	6	86%	0	0%	1	14%
Realización Personal	3	43%	2	29%	2	29%

Fuente: Elaboración propia.

En dicha tabla, se puede observar que las dimensiones más presente en los trabajadores con antigüedad en el colegio de más de 30 años, son el agotamiento emocional y la despersonalización, en ambos casos con el mismo porcentaje de presentación el cual corresponde a un 86% del total de encuestados, seguido en tercer lugar de la realización personal con un 43%, dichas dimensiones con presencia en un nivel pero con elevados porcentajes de representación. En lo que respecta a los trabajadores con más de 30 años de antigüedad en el colegio y a su vez con un alto nivel en las dimensiones, se puede mencionar que la dimensión que más presencia tiene en este nivel es la realización personal representada por el 29%, seguida del agotamiento emocional y de la despersonalización, ambas dimensiones con un 14% de representación.

Por su parte, los trabajadores con este nivel de antigüedad laboral se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que existe una tendencia a poseer un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja. Sin embargo, luego de un análisis individual de los trabajadores, se puede mencionar que ninguno de estos presenta un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que ninguno de estos cumple las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

4.3. Estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores

A continuación, se presenta la tabla N° 26 con las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores del colegio, indicando la media de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas. Por otra parte, se muestra la desviación estándar de cada estrategia, a fin de conocer cuáles de estas se encuentran más cercanas a la media y cuales se encuentran más alejadas.

Tabla N° 26: Estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores del colegio.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	14	12	10	8	11	5	6
Desviación Estándar	4,0	4,1	5,1	4,7	3,8	5,1	3,2	4,5

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que la estrategia más utilizada por los trabajadores del colegio es la estrategia resolución de problema, correspondiente a la categoría de estrategias activas con una media de 16 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social, correspondiente a la categoría de estrategias pasivas con una media de 5 puntos.

En lo que respecta a las estrategias más cercanas a la media, se encuentra la estrategia de retirada social correspondiente a la categoría de estrategias pasivas con una desviación estándar de 3,2. Mientras que las estrategias utilizadas por los trabajadores que más se alejan de las utilizadas por la mayoría, se encuentra la estrategia de apoyo social correspondiente a la categoría de estrategias activas y también se encontró la estrategia de pensamiento desiderativo correspondiente a la categorías de las pasivas, ambas con una desviación estándar de 5,1.

4.4. Estrategias de afrontamiento por variables

4.4.1. Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable sexo

En la tabla N° 27, se pueden observar las estrategias de afrontamiento utilizadas por el sexo femenino, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 27: Estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de Sexo Femenino.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	14	14	10	8	11	5	5
Desviación Estándar	3,6	4,4	4,8	5,1	4,0	5,4	3,3	4,3

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla ilustrada, se puede observar que la estrategia más utilizada por el sexo femenino es la estrategia resolución de problema con una media de 16 puntos. Mientras que las estrategias menos utilizadas por este sexo son las estrategias de retirada social y de autocrítica, ambas con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 3,3. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de pensamiento desiderativo con una desviación estándar de 5,4.

Siguiendo con la variable sexo, se presentan en la tabla N° 28 las estrategias de afrontamiento utilizadas por el sexo masculino, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas a fin de conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 28: Estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de Sexo Masculino.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	15	14	10	9	8	12	6	8
Desviación Estándar	4,6	3,5	4,9	3,6	3,4	4,6	2,9	4,4

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla, muestra que la estrategia más utilizada por sexo masculino es la estrategia resolución de problema con una media de 15 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por este sexo es la estrategia de retirada social con una media de 6 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 2,9. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de apoyo social con una desviación estándar de 4,9.

4.4.2. Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable edad

En lo que se refiere a la variable edad, a continuación se muestra en la tabla N° 29 las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 18 a 30 años, indicando la media de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas. Por otra parte, se muestra la desviación estándar de cada estrategia, a fin de conocer cuáles de estas se encuentran más cercanas a la media y cuales se encuentran más alejadas.

Tabla N° 29: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 18 a 30 años.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	18	16	14	12	9	12	5	7
Desviación Estándar	2,3	3,9	4,9	5,3	3,0	3,8	3,3	4,4

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la tabla N°29, esta indica que la estrategia más utilizada por los trabajadores en el rango etario de 18 a 30 años es resolución de problema con una media de 18 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores correspondientes a este rango es la estrategia de retirada social con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de resolución de problemas con una desviación estándar de 2,3. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de expresión emocional con una desviación estándar de 5,3.

Asimismo, se muestra en la tabla N° 30 las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 31 a 40 años, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 30: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 31 a 40 años.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	14	15	10	7	10	5	6
Desviación Estándar	3,7	3,7	3,1	4,7	3,1	5,6	2,7	4,4

Fuente: Elaboración propia.

En base a la tabla presentada, se puede mencionar que la estrategia más utilizada por los trabajadores en el rango etario de 31 a 40 años es la estrategia resolución de problema con una media de 16 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 2,7. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de pensamiento desiderativo con una desviación estándar de 5,6.

Seguidamente, en la tabla N° 31 se muestran las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 41 a 50 años, indicando la media de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas. Por otra parte, se puede observar la desviación estándar de cada estrategia, a fin de conocer cuáles de estas se encuentran más cercanas a la media y cuales se encuentran más alejadas.

Tabla N° 31: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 41 a 50 años.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	15	14	11	9	7	12	4	6
Desviación Estándar	4,0	4,0	5,3	4,2	3,2	5,0	2,4	4,4

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta la tabla ilustrada, esta muestra que la estrategia más utilizada por los trabajadores en el rango etario de 41 a 51 años es la estrategia resolución de problema con una media de 15 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 4 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 2,4. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de apoyo social con una desviación estándar de 5,3.

Mientras que la tabla N° 32 permite observar, las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 51 a 60 años, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 32: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores pertenecientes al rango etario que varía de 51 a 60 años.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	15	12	9	8	12	11	6	7
Desviación Estándar	5,4	4,5	4,9	5,2	4,2	5,8	4,5	4,7

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que la estrategia más utilizada por los trabajadores en el rango etario de 51 a 60 años es la estrategia resolución de problema con una media de 15 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 6 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de evitación de problemas con una desviación estándar de 4,2. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de pensamiento desiderativo con una desviación estándar de 5,8.

A su vez, mediante la tabla N° 33 se pueden observar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores mayores a 60 años, indicando la media de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas. Por otra parte, se muestra la desviación estándar de cada estrategia, a fin de conocer cuáles de estas se encuentran más cercanas a la media y cuales se encuentran más alejadas.

Tabla N° 33: Estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores mayores a 60 años.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	12	9	9	9	12	7	9
Desviación Estándar	2,3	2,4	2,2	1,3	4,2	3,1	3,3	4,7

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla, indica que la estrategia más utilizada por los trabajadores mayores de 60 años es la estrategia resolución de problema con una media de 16 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 7 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de expresión emocional con una desviación estándar de 1,3. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de autocrítica con una desviación estándar de 4,7.

4.4.3. Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable puesto de trabajo

A continuación, se puede observar en la tabla N° 34 las estrategias de afrontamiento utilizadas por los directivos del colegio, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 34: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por el Equipo Directivo.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	15	14	10	9	10	8	5	6
Desviación Estándar	3,8	2,0	1,9	1,0	4,9	5,3	3,8	3,4

Fuente: Elaboración propia.

En base a la tabla N° 34, se puede mencionar que la estrategia más utilizada por el equipo directivo es la estrategia resolución de problema con una media de 15 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de expresión emocional con una desviación estándar de 1,0. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de pensamiento desiderativo con una desviación estándar de 5,3.

Por otro lado, se muestra la tabla N° 35 con las estrategias de afrontamiento utilizadas por los docentes del colegio, indicando la media de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas. Por otra parte, se indica la desviación estándar de cada estrategia, a fin de conocer cuáles de estas se encuentran más cercanas a la media y cuales se encuentran más alejadas.

Tabla N° 35: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los Docentes.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	15	14	12	10	8	12	5	6
Desviación Estándar	4,2	4,4	5,4	4,9	3,8	5,2	3,7	4,4

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se puede observar que la estrategia más utilizada por los docentes es la estrategia resolución de problema con una media de 15 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 3,7. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de apoyo social con una desviación estándar de 5,4.

Por su parte, la tabla N° 36 se presentan las estrategias de afrontamiento utilizadas por los asistentes de la educación del colegio, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 36: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los Asistentes de la Educación.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	15	13	10	8	11	5	7
Desviación Estándar	3,7	4,0	5,1	4,8	3,5	4,8	1,8	4,8

Fuente: Elaboración propia.

La tabla N° 36, muestra que la estrategia más utilizada por los asistentes de la educación es la estrategia resolución de problema con una media de 16 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 1,8. Mientras que la estrategia utilizada más lejana a la media es la estrategia de apoyo social con una desviación estándar de 5,1.

4.4.4. Estrategias de afrontamiento, de acuerdo a la variable antigüedad laboral en el colegio.

La tabla N° 37 indica a continuación, las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores con menos de 5 años de antigüedad laboral en el colegio, indicando la media de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas. Por otra parte, se muestra la desviación estándar de cada estrategia, a fin de conocer cuáles de estas se encuentran más cercanas a la media y cuales se encuentran más alejadas.

Tabla N° 37: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores con menos de 5 años de antigüedad laboral en el colegio.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	15	14	10	8	11	4	7
Desviación Estándar	3,7	3,8	5,4	5,1	3,6	5,4	2,5	5,0

Fuente: Elaboración propia.

Por su parte, la tabla N° 37, indica que la estrategia más utilizada por los trabajadores con menos de 5 años de antigüedad laboral es la estrategia resolución de problema con una media de 16 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 4 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 2,5.

Mientras que las estrategias utilizadas más lejanas a la media son las estrategias de apoyo social y de pensamiento desiderativo, ambas con una desviación estándar de 5,4.

En lo referente a la tabla N° 38, se presentan las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio en el rango de 5 a 20 años, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 38: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio en el rango de 5 a 20 años.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	14	13	10	7	11	5	6
Desviación Estándar	3,6	4,2	4,7	4,5	3,1	4,6	3,5	3,6

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que la estrategia más utilizada por los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio en el rango de 5 a 20 años de antigüedad laboral es la estrategia resolución de problema con una media de 16 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de evitación de problemas con una desviación estándar de 3,1. Mientras que la estrategia utilizada más lejanas a la media es la estrategia de apoyo social con una desviación estándar de 4,7.

A su vez, se presenta la tabla N° 39 con las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio en el rango de 21 a 30 años, indicando la media de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas. Por otra parte, se muestra la desviación estándar de cada estrategia, a fin de conocer cuáles de estas se encuentran más cercanas a la media y cuales se encuentran más alejadas.

Tabla N° 39: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio en el rango de 21 a 30 años.

Estrategias	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	14	13	11	7	11	11	5	6
Desviación Estándar	5,6	5,2	6,5	3,7	3,3	6,4	2,3	5,0

Fuente: Elaboración propia.

En dicha tabla, se puede observar que la estrategia más utilizada por los trabajadores con antigüedad laboral en el colegio en el rango de 21 a 30 años es la estrategia resolución de problema con una media de 14 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 5 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de retirada social con una desviación estándar de 2,3. Mientras que la estrategia utilizada más lejanas a la media es la estrategia de apoyo social con una desviación estándar de 6,5.

Finalmente, se puede mencionar que las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores con antigüedad laboral mayor a 30 años, indicando la media y la desviación estándar de cada una de ellas para conocer cuáles son las más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas.

Tabla N° 40: Estrategias de afrontamiento, utilizadas por los trabajadores con antigüedad laboral mayor a 30 años.

	Estrategias de Afrontamiento Activas				Estrategias de Afrontamiento Pasivas			
	REP	REC	APS	EEM	EVP	PSD	RES	AUT
Media	16	13	9	9	12	11	6	8
Desviación Estándar	4,7	2,9	2,4	4,4	3,7	5,5	3,7	6,0

Fuente: Elaboración propia.

En base a la presente tabla, se puede observar que la estrategia más utilizada por los trabajadores con más de 30 años de antigüedad laboral es la estrategia resolución de problema con una media de 16 puntos. Mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores es la estrategia de retirada social con una media de 6 puntos. En lo que respecta a la estrategia más cercana a la media, se encuentra la estrategia de apoyo social con una desviación estándar de 2,4. Mientras que la estrategia utilizada más lejanas a la media es la estrategia de autocrítica con una desviación estándar de 6,0.

4.5. Tipo de estrategia que tienden a utilizar los trabajadores, respecto del grado en que poseen el síndrome de burnout.

A continuación, se presenta un análisis respecto de las estrategias que tienden a utilizar los trabajadores del establecimiento en estudio, respecto del nivel de burnout que a modo general se presenta.

En términos generales, se puede mencionar que de la totalidad del universo estudiado, se puede señalar que el 75% tiende a utilizar estrategias de afrontamiento activas. Mientras que el 25% tiende a utilizar estrategias de afrontamiento pasivas.

En base a lo anterior, se encontró que los trabajadores que poseen las tres dimensiones del síndrome de burnout, corresponde a 3 trabajadores, de los cuales 2 utilizan estrategias de afrontamiento activas, o que corresponde a un 3% de la totalidad del universo. Mientras que solo uno de ellos tiende a utilizar estrategias de afrontamiento pasivas, correspondiente al 2% de la población en estudio. Por otra parte, de los trabajadores, que no poseen ninguna de las tres dimensiones del síndrome de burnout, corresponde a 2 trabajadores, de los cuales ninguno utiliza estrategias de afrontamiento activas. Mientras que 2 de ellos tiende a utilizar estrategias de afrontamiento pasivas, correspondiente al 3% de la población en estudio.

Por otra parte, de los trabajadores, que poseen dos de las tres dimensiones del síndrome de burnout, corresponde a 8 trabajadores, de los cuales 7 utilizan estrategias de afrontamiento activas, lo que corresponde a un 11% de la totalidad del universo. Mientras que solo uno de ellos tiende a utilizar estrategias de afrontamiento pasivas, correspondiente al 2% de la población en estudio. Estos trabajadores son más propensos a poseer el síndrome de burnout. Por otra parte, los trabajadores, que poseen una de las tres dimensiones del síndrome de burnout, corresponden a 50 trabajadores, de los cuales 38 utilizan estrategias de afrontamiento activas, o que corresponde a un 60% de la totalidad del universo. Mientras que 12 de ellos tiende a utilizar estrategias de afrontamiento pasivas, correspondiente al 19% de la población en estudio. Estos trabajadores están menos propensos a poseer el síndrome de burnout.

5. Conclusiones

A modo de conclusión, se señala en una primera instancia los resultados más relevantes, referente al nivel en que se presenta cada dimensión del síndrome de burnout. Por otra parte se va a considerar en esta conclusión las estrategias de afrontamiento más utilizadas y cuáles son las menos utilizadas por los trabajadores de este colegio. Finalmente se entregan recomendaciones, que le permita a la gestión del colegio mantener o reducir los niveles actuales de burnout.

En lo que respecta al nivel de presencia del síndrome de burnout del Colegio Particular Subvencionado de Chillán, se puede decir que en términos generales, que la dimensión más presente es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal, similar en presencia a la dimensión agotamiento emocional. En lo que respecta a los trabajadores que presentaron alto nivel en las tres dimensiones, estos representan un menor porcentaje del total de los encuestados, pero no deja de ser significativo la presencia de Burnout en ellos.

En general, los trabajadores se encuentran más bien con una baja presencia del síndrome, dado que la mayoría de ellos poseen un bajo nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, no obstante su realización personal también es baja, lo cual es preocupante, dado que esto indica que profesionalmente los directivos, docentes y asistentes de la educación se sienten descontentos, insatisfechos, presentando una tendencia del profesional a auto evaluarse de manera negativa a nivel de competencia, logros y productividad en el trabajo, lo que conlleva la aparición de expectativas negativas en relación a su capacidad profesional y resultados laborales. Por ende es importante enfocar los esfuerzos del establecimiento en mejorar este resultado.

Luego del análisis de todas las variables del estudio, se puede concluir que en cuanto a la variable sexo, edad, puesto de trabajo y antigüedad laboral no se encontraron diferencias significativas en cada una de las dimensiones y que en general, estaban en nivel bajo. Sin embargo, en lo que hace referencia a las variables estudiadas si se encontraron diferencias al momento de analizar que dimensión es la más presente.

En cuanto a la variable sexo, se puede observar que el sexo femenino tiene más presencia en la dimensión despersonalización, mientras que el sexo masculino tiene una mayor presencia en la dimensión realización personal.

En lo que respecta a la variable edad, en caso de los rangos que varían de 18 a 30 años y el rango que va de 31 a 40 años, ambos muestran una falta de realización personal. Por otra parte, los rangos de edad entre 41 a 50 años y de 51 a 60 años, muestran una marcada presencia de la dimensión despersonalización, dicha dimensión además se encuentra presente en la totalidad de los trabajadores con más de 60 años.

La variable puesto de trabajo, indica que tanto el equipo directivo como los asistentes de la educación tienen una marcada presencia de la dimensión agotamiento emocional, mientras que los docentes tienen mayor presencia de la dimensión despersonalización.

Finalmente, la variable antigüedad laboral en el colegio, muestra que los trabajadores con menos de 5 años de antigüedad laboral presentan una falta de realización personal, mientras que los rangos de antigüedad que va de los 5 a 20 años y rango de 21 a 30 años, presentan una marcada presencia de la dimensión despersonalización, dicha dimensión también está presente en los trabajadores con más de 30 años de antigüedad, presentando además en el mismo nivel una marcada presencia en la dimensión despersonalización.

Siguiendo el análisis en términos generales, en lo referente a las estrategias de afrontamiento, se puede concluir que la estrategia más utilizada por los trabajadores del colegio es la estrategia resolución de problema, correspondiente a la categoría de estrategias activas, mientras que la estrategia menos utilizada por los trabajadores del establecimiento es la estrategia de retirada social, correspondiente a la categoría de estrategias pasivas. Este patrón se repite para la variable edad, puesto de trabajo y antigüedad laboral en el colegio, dado que en el caso de la variable sexo solo los varones conservan el patrón ya planteado. Las mujeres por su parte adicionan la estrategia de autocrítica correspondiente a la categoría de las estrategias pasivas.

Se puede destacar, también que 13 personas usan dos estrategias y 6 personas que usan tres estrategias simultáneamente.

Por otra parte, a nivel individual se determinó que existen 3 trabajadores, correspondiente al 4,7% de la población total que se encuentran con un alto nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, presentando a su vez un bajo nivel de la dimensión realización personal, lo que indica que estos trabajadores cumplen las tres condiciones que determinan la presencia del síndrome de burnout.

Dentro de la caracterización de estos trabajadores se puede mencionar que corresponde a dos trabajadoras, una con edad entre 18 y 30 años y la otra con edad entre 31 y 40 años, ambas docentes con una antigüedad laboral de 5 a 20 años. La primera de ellas tiende a utilizar, la estrategia de afrontamiento resolución de problema, reestructuración cognitiva y apoyo social, las tres pertenecientes a la categoría de las estrategias activas, mientras que la segunda de ellas tiende a utilizar la estrategia de pensamiento desiderativo, correspondiente a la categoría de estrategias pasivas. Por otra parte, se encuentra con presencia de burnout un asistente de la educación de sexo masculino, con edad entre 41 y 50 años y con antigüedad laboral de 5 a 20 años, este trabajador, tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de resolución de problema, correspondiente a la categoría de estrategias activas.

Dados los resultados de la investigación realizada referente a “Describir el nivel de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de un Colegio Particular Subvencionado de Chillán”, a continuación se presentan algunas sugerencias respaldadas en algunos autores y enfocadas a la dirección del establecimiento educacional, las que pueden ser consideradas y/o mejoradas a fin de reducir el nivel de burnout en los 3 trabajadores identificados y a su vez prevenir que los demás trabajadores pudieran llegar a los mismos niveles.

A modo de prevención, lo primero es comprender las limitaciones personales, lo que requiere que el trabajador identifique cuáles son sus habilidades y competencias, considerando hasta donde puede cumplir las demandas que su puesto de trabajo. Lo anterior, debido a que los trabajadores tienden a creer que pueden realizar actividades que demandan competencias distintas a las que demanda el puesto de trabajo que desempeña, no asumiendo que son otros los trabajadores especializados en ciertas materias.

Pasar a las siguientes dos etapas del síndrome de burnout, se puede evitar mediante el desarrollo de procesos de retroalimentación respecto del desempeño de rol, esta debe ser desde la dirección de la organización, es decir, desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador. Otras estrategias que se pueden llevar a cabo son fomentar la participación en el proceso educativo de docentes y asistentes de la educación, establecer objetivos claros para los roles profesionales, incrementar los mecanismos de recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad, además de mejorar las redes de comunicación organizacional (Gil Monte, 2001).

Incluso Maslach (1982) propone informar sobre el síndrome de burnout como una estrategia para su prevención. En muchos casos también, no se suele hacer un seguimiento a profesores y asistentes, tampoco se hablan con ellos aspectos específicos y actuales que los están afectando de forma individual. Por el contrario, solo se tiende a enseñar técnicas como la relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas, etc.

Otro aspecto a considerar, es la provisión de recursos personales y materiales para adaptarse a los cambios generados por necesidades sociales y políticas, analizar la carrera profesional y vida laboral del profesor como su equitativa remuneración económica y la posibilidad de promoción. Por otra parte, se debe realizar una revisión de las funciones tanto del establecimiento como de los docentes y asistentes educativos. También es importante incrementar el desarrollo personal y profesional, además de un aumento en los incentivos y reconocimientos al profesor (Morian Elvira & Herruzo Cabrera, 2004).

6. Bibliografía

- Alvarez Gallego, E., & Fernandez Rios, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I) Revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XI(39), 257-265.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 160, 1-4.
- Arquero, J. L., & Donoso, J. A. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 94-105.
- Barriga Novao, C., & Daza Riquelme, V. (2013). *Relación entre Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en docentes de enseñanza básica de la ciudad de Chillán*. Chillán.
- Cano García, F. J., Rodríguez Franco, L., & García Martínez, J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 29-39.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayps Ruiz, E. J. (Enero de 2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.
- Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (2001). Desempleo y Síndrome de burnout. *Revista de Psicología*, X(1), 131-139.
- Fidalgo Vega, M. (2009). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*.
- Gil Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su aplicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica*, 19-33.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268.

- Guerrero Barona, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas a afrontamiento del estrés docente en profesorado universitarios. *Anales de Psicología*, 19(1), 145-158.
- Hernández Zamora, G. L., Olmedo Castejón, E., & Ibañez Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2), 323-336.
- López - Elizalde, C. (2004). Síndrome de burnout. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 27, 131-133.
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco conceptual del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 167-177.
- Montoya Zuluaga, P. A., & Montero Montero, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el caribe*, 29(1), 205-227.
- Moreno Jiménez, B., González, J. L., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesiona (burnout), Personalidad y Salud percibida. *Revista pirámide*, 59-83.
- Moreno Toledo, Á. (2007). Burnout Asistencial: Identificación, Prevención y Mediación en Factores Precipitantes. *Revsta Electrónica de Psicología Iztacala*, 10(1), 63-79.
- Moriana Elvira, J. A., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Olivares Faúndez, V., & Jélvez Wilke, C. (Mayo de 2012). Running Head: Síndrome de quemarse por el trabajo. Efectos de la ambigüedad de rol y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Estudio longitudinal en profesionales de administración y servicios.
- Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionale sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.

- Quiceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 117-125.
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y satisfacción laboral. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(30), 431-446.
- Riera Blanco, D. E., Montilla Ramonis, L. C., & Rodríguez González, R. (2007). Aplicación del Maslach Burnout Inventory en profesionales y no profesionales de empresas privadas y públicas. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas*, 333-345.
- Rober González, V. (2017). *Síndrome de Burnout y prácticas de Estrategias de Afrontamiento en profesionales que estudian Programa de Magíster en la Universidad del Bio Bio*. Chillán.
- Sánchez Hernández, M. I. (Enero-Diciembre de 2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*, 85-100.
- Sepúlveda Vildósola, A. C., Romero Guerra, A. L., & Jaramillo Villanueva, L. (2012). Estrategias de afrontamiento y su relación con depresión y ansiedad en residentes de pediatría en un hospital de tercer nivel. *Boletín Médico de Hospital Infantil de México*, 69(5), 347-354.
- Tisiotti, P. V., Parquet, C. A., & Neudeck, V. H. (Agosto de 2007). Prevalencia y dimensiones del burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de corrientes. *Revista de Posgrado de la Via Cátedra de Medicina*, 4-7.
- Uribe Prado, J. F., García Saisó, A., Pichardo Alpizar, C. N., & Retriz Cabrera, A. G. (2008). Perfil psicomático y de desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con la escala EMEDO. *Ciencia y Trabajo*, 143-150.
- Urrego, Y., Aragón, A., Combita, J., & Mora, M. (2012). Descripción de las Estrategias de Afrontamiento para padres con hijos con discapacidad cognitiva. 1-13.

7. Anexos

7.1. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

1.- INTRODUCCIÓN. Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación, “Describir el nivel de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de un Colegio Particular Subvencionado de Chillán”, mediante el llenado de una encuesta de carácter anónima. Antes de que usted decida participar en el estudio, lea este formulario y haga todas las preguntas que tenga, para asegurar que entienda los procedimientos del estudio de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Una vez que haya comprendido el estudio y si Usted desea participar, entonces se le solicitará que firme esta forma de consentimiento.

2.- PARTICIPANTES DEL ESTUDIO. En esta encuesta, están invitados a participar a todos los trabajadores del colegio, independiente de su modalidad contractual.

3.- PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO. El procedimiento consistirá en responder una encuesta que consta de tres partes, la primera sobre caracterización, la segunda para establecer nivel de estrés mediante el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y, por último el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI), con una duración de no más de 15 a 20 minutos.

4.- BENEFICIOS DEL ESTUDIO. Los resultados que arroje la investigación podrían aportar conocimientos y herramientas a la Fundación y la Dirección del Colegio para buscar herramientas de apoyo a las situaciones detectadas.

5.- CONFIDENCIALIDAD Y ALMACENAMIENTO INFORMACIÓN. La información obtenida en esta investigación, será totalmente confidencial y solo los investigadores de este estudio tendrán acceso a los datos.

6.- VOLUNTARIEDAD. Su participación en esta encuesta es totalmente voluntaria y Usted puede decidir participar o no.

Dicha petición, se enmarca en el desarrollo de una investigación que las alumnas Tamara Stephanie Ortega Tapia (C.I.: 18.788.839-5) y Mariela Alexandra Villegas Cerda (C.I.: 18.216.187-k) quienes realizan su Memoria de Título para la obtención del Grado de Ingeniero Comercial, de la Universidad del Bio Bio, Sede Chillán.

Agradecemos su atención y colaboración prestada.

DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES.

He leído, comprendido y discutido la información anterior con el investigador responsable del estudio y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria.

Acepto participar en este estudio de investigación titulado “Describir el nivel de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de un Colegio Particular Subvencionado de Chillán”, mediante el llenado de una encuesta. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Nombre y Firma del participante

Fecha

7.2. Caracterización del encuestado



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

A continuación, marque con una **X** según corresponda:

Puesto	Equipo Directivo	
	Docentes	
	Asistente de la educación	

Sexo	Femenino	
	Masculino	

Edad	18 a 30 años	
	31 a 40 años	
	41 a 50 años	
	51 a 60 años	
	Más de 60 años	

Antigüedad laboral	Menos de 5 años	
	5 a 20 años	
	21 a 30 años	
	Más de 30 años	

7.3. Maslach Burnout Inventory (MBI)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Señale con una **X** la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

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

	ITEMS								
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 ir a trabajar								
4.	Comprendo fácilmente como se sienten los alumnos								
5.	Creo que trato a algunos alumnos como si fuesen objetos impersonales								
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa								
7.	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender								
8.	Me siento agotado por mi trabajo								

9.	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas								
10.	Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión								
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente								
12.	Me siento muy activo								
13.	Me siento frustrado en mi trabajo								
14.	Creo que estoy trabajando demasiado								
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente								
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés								
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo								
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 mis problemas emocionales con mucha calma								
22.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas								

7.4. Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI)

Este instrumento evalúa la manera en que las personas enfrentan los acontecimientos estresantes en su vida cotidiana. Piense en alguna situación que haya sido muy estresante para usted los últimos meses. Responda la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo manejó usted esta situación.

En absoluto	Un poco	Bastante	Mucho	Totalmente
0	1	2	3	4

	ITEMS	0	1	2	3	4
1.	Luché para resolver el problema					
2.	Me culpé a mí mismo					
3.	Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés					
4.	Deseé que la situación nunca hubiera empezado					
5.	Encontré a alguien que escuchó mi problema					
6.	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente					
7.	No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado					
8.	Pasé algún tiempo solo					
9.	Me esforcé para resolver los problemas de la situación					
10.	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché					
11.	Expresé mis emociones, lo que sentía					
12.	Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase					
13.	Hablé con una persona de confianza					
14.	Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas					
15.	Traté de olvidar por completo el asunto					

16.	Evité estar con gente					
17.	Hice frente al problema					
18.	Me critiqué por lo ocurrido					
19.	Analicé mis sentimientos y simplemente los dejé salir					
20.	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación					
21.	Dejé que mis amigos me echaran una mano					
22.	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían					
23.	Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más					
24.	Oculté lo que pensaba y sentía					
25.	Supé lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran					
26.	Me recriminé por permitir que esto ocurriera					
27.	Dejé desahogar mis emociones					
28.	Deseé poder cambiar lo que había sucedido					
29.	Pasé algún tiempo con mis amigos					
30.	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo					
31.	Me comporté como si nada hubiera pasado					
32.	No dejé que nadie supiera cómo me sentía					
33.	Mantuve mi postura y luché por lo que quería					
34.	Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias					
35.	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron					
36.	Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes					
37.	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto					
38.	Me fijé en el lado bueno de las cosas					
39.	Evité pensar					
40.	Traté de ocultar mis sentimientos					