



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
PROGRAMAS ESPECIALES DE CONTINUIDAD DE ESTUDIOS**

**NIVEL DE BURNOUT ACADÉMICO EN ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA
UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO, CHILLÁN**

MEMORIA PARA OPTAR A TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

**AUTORES: CABRERA CURILEMU ANA MARIA
CONTRERAS SOTO JOSSELIN CAROLINA**

Profesor Guía: Medina Giacomozzi Alex Iván

CHILLÁN – 2017



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMAS ESPECIALES DE CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

Chillán, agosto 10 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 Académico en Estudiantes de la Carrera Ingeniería Comercial de la Universidad del Bío Bío, Chillán**", de las alumnas Ana María José Cabrera Curilemu y Josselin Carolina Contreras Soto.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Ingeniería Comercial y en especial las referidas a la asignatura de Habilitación Profesional, la comisión examinadora califica el presente informe con 6.5 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,

Alex Medina Giacomozzi
Profesor Guía

Mauricio Salazar Botello
Profesor Informante

Jonathan Labra Hernández
Profesor de sala

Constanza Olguin Gutiérrez
Coordinadora

Alvaro Sepúlveda Romáez
Jefe Carrera Ingeniería Comercial

CC. - Jefe Carrera Ingeniería Comercial
- Alumno
- Archivo

ÍNDICE

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	9
1.2.- IMPORTANCIA DE REALIZAR ANÁLISIS DEL BURNOUT EN INGENIERÍA COMERCIAL.	12
1.3.- OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
II.- MARCO TEÓRICO.	15
2.1.- BASES CONCEPTUALES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	15
2.2.- DIFERENCIAS ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT LABORAL Y ACADÉMICO.....	19
2.3.- COMPONENTES PROPIOS DEL BURNOUT COMO EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN (CINISMO) Y REDUCIDA REALIZACIÓN PERSONAL EN LOS ESTUDIANTES.	23
2.4.- MODELOS EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME BURNOUT	25
2.5.- TIPOS DE ESTRESORES QUE ESTÁN PRESENTES EN EL ESTRÉS ACADÉMICO	27
2.6.- FASES DEL ESTRÉS.....	28
2.7.- FASES DEL BURNOUT	29
2.8.- ANÁLISIS DE LOS SÍNTOMAS DEL SÍNDROME BURNOUT COMO PSICOSOMÁTICAS, CONDUCTUALES Y EMOCIONALES.	31
2.9.- ESTUDIOS INTERNACIONALES DE BURNOUT REALIZADOS A ESTUDIANTES	33

III. METODOLOGÍAS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1.- TIPO DE ESTUDIO	36
3.2.- POBLACIÓN.....	36
3.3.- CRITERIO DE ELECCIÓN	36
3.4.- UNIDAD DE ANÁLISIS.....	36
3.5.- ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.6.- SELECCIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y VALIDACIÓN	37
3.7.- DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR.....	38
3.8.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	39
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40
4.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES.....	40
4.2 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES PROPIOS DEL BURNOUT	46
4.3 PRESENCIA DE ESTRÉS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL.	52
4.4 ANÁLISIS DE LAS SITUACIONES GENERADORAS DE ESTRES EN LOS ESTUDIANTES DIURNOS Y VESPERTINOS.	54
4.5 ANÁLISIS DE LAS REACCIONES FÍSICAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES.....	60
4.6 ANÁLISIS DE LAS REACCIONES PSICOLÓGICAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES.....	62
4.7 ANÁLISIS DE LAS REACCIONES COMPORTAMENTALES QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES	63

4.8	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO UTILIZADO POR LOS ESTUDIANTES PARA ENFRENTAR LAS SITUACIONES DE PREOCUPACIÓN O NERVIOSISMO.	65
4.9	NIVEL DE PREOCUPACIÓN O NERVIOSISMO	66
V.	CONCLUSIONES	69
VI.	BIBLIOGRAFÍA	71
VII.	ANEXOS	75

RESUMEN

En la actualidad, en un mundo globalizado donde todo corre muy de prisa, junto a una sociedad con altos estándares de exigencia, (estudio, trabajo, etc.) el estudiante se ve enfrentado a diversas alteraciones tanto físicas como psicológicas que traen como consecuencia una serie de tensiones de acuerdo a lo que señalan los componentes del Burnout como: agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y reducida realización personal de las personas en general y de los estudiantes en particular.

Es clara la necesidad de ahondar más en estudios que se centren no sólo en profesiones que por sus características de desempeño pueden verse afectadas por este Síndrome, sino en otras áreas, que ha mostrado que la estructura tridimensional del Burnout se mantiene estable en profesiones tan distintas como el trabajo administrativo, la gestión de empresas, o la ingeniería informática, es por ello que el objetivo de este estudio fue determinar el nivel de Burnout Académico en estudiantes diurnos y vespertinos de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad del Biobío, Chillán.

Este estudio es de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal, de una población de 296 estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial, se recogió información de 275 estudiantes que cursaban desde el primer hasta quinto año de la carrera, tanto en plan normal como plan especial (PECE), a quienes les fue aplicado un Cuestionario y el Inventario de SISCO, más conocido como Burnout Inventory- Student Survey (MBI-SS) de Schaufeli, Salanova, González -Romá & Bakker (2002).

De acuerdo a los principales resultados que se obtuvieron en el estudio, nos indicaron que el burnout se da en un nivel más significativo en las mujeres, presentándose en un 59.77% en un nivel medio alto y alto, mientras que en los hombres es medio. Por otro lado cabe destacar que el nivel de estrés también se

presenta de forma considerable en aquellos estudiantes que tienen hijos concentrándose un 50% en niveles de estrés medio alto.

Palabras claves: burnout, estudiantes, variables académicas, variables no académicas, factores, componentes.

ABSTRACT

Currently, in a global world, the student has to face many levels of demands, like studying, working, etc. The consequence, due to “burnout” is a range of strains such as exhaustion, cynicism and a low personal development.

The necessity is clearly alive, that says that the studies has to go deeply in the characteristics of the performance of the people more than the occupations. This situation not only can be affected by the syndrome but also in other areas. This syndrome has shown that the three-dimensional structure of burnout keeps steady in different professions like administrative work, business management or computer engineering.

It is for this reason that it is necessary to show the purpose of the study that was determine the burnout academic level in daytime and evening students of Commercial Engineer of Bio Bio University, Chillán.

The quantitative and descriptive study of face section is about a population of 296 students of commercial engineer program. The information was collected from 261 students who were in 1st and 5th grade. They were questioned by a questionnaire and an inventory from SISCO that means Burnout-Inventory-Student Survey (MBI-SS) by Schaufeli, Salanova, González - Romá and Bakker (2002) In order to the main results that were obtained, the study showed us that “burnout” is significantly present in women with 59,77% in medium-high and high level while men is in the middle.

Furthermore, it is important to say that the level of stress lives considerably in those students who have kids, consolidating in a 50% in medium-high levels.

Keywords: burnout, students, academic variables, unculture variables, factors, components.

I. INTRODUCCIÓN

1.1.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las situaciones que se viven en nuestra sociedad actual, provocan en los individuos una serie de tensiones causadas por diversas problemáticas como: económicas, laborales, emocionales y académicas, entre otras. Cuando esta serie de eventos pasan a ser un poco más complejos, podemos hablar del término estrés y más aún de burnout, que pueden ser términos similares, derivado uno del otro, pero no necesariamente significan lo mismo, según lo señalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción" y Burnout se traduce como un mal mayor que involucra un agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y reducida realización personal.

El año 2000, la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), señaló que el estrés laboral es una enfermedad, que ponía en peligro las economías de los países y afectaba la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores. En la actualidad esto es real y se ha transformado en un tema no menor dentro de la organización, generando una falta de atención real al trabajador, el cual se encuentra disperso al tener que atender al mismo tiempo demasiadas situaciones. Esto evidencia que la falta de respuesta, va a producir tensión y malestar, estrés; el cual puede derivar en una enfermedad más complicada como el burnout.

Una definición muy utilizada del Burnout es la que le dan los autores A. Pines, E. Aronson y D. Kafry, (1981), quienes señalan que el síndrome burnout, "es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes". Hoy en día este término se ha ampliado, ya no sólo a las carreras relacionadas con el área de la salud, sino también a sectores como el comercio,

política, etc., en general, labores que implican grandes demandas psicológicas. Independientemente de ello, es fundamental saber lo que involucran para reconocer sus síntomas y tomar las medidas adecuadas.

Este estudio, pretende enfocar la generalización del síndrome hacia el ámbito académico, y surge de la presunción de que los estudiantes universitarios, al igual que cualquier profesional, se encuentran con presiones y sobrecargas propias de la labor académica (Garcés, 1995).

Como se menciona anteriormente la investigación está determinada por la ampliación de la población afectada por este síndrome, hasta considerar a los estudiantes en sus procesos académicos. Es aquí donde podemos hablar propiamente del síndrome de burnout académico. Hay que distinguir en esta línea el estudio del síndrome en alumnos universitarios de carreras de medicina y enfermería y la segunda, que corresponde a estudiantes de diferentes carreras (Caballero, C., Hederich. C., y Palacio. J., 2010).

En relación al estrés académico en Chile, se conoce muy poco, o existe escasa información respecto al tema, solo se han realizado algunos estudios concernientes a trabajadores del área de la salud, no encontrándose estudios relacionados con otras carreras, que del mismo modo sufren o experimentan una alta carga de estrés durante su proceso formativo, por lo tanto resulta importante conocer sobre las situaciones causantes de estrés y los efectos que este genera en la población universitaria, muy relevante, y de gran interés para la comunidad, además de ser un aporte significativo, para la Universidad, en cuanto a desarrollar un plan de acción adecuado que involucre medidas de prevención e intervención orientadas a disminuir los niveles de estrés que conlleven a mejorar la calidad de vida, a nivel emocional, físico e intelectual de los estudiantes.

Los estudiantes que ingresan a la universidad, ya sea por distintos motivos, económicos o de realización personal, prevén que dicha institución

puede ser más, o menos, estresante para él o ella. En la realización de sus estudios en dicha institución el alumno va a ser sometido a una serie de demandas y exigencias que tras su valoración, junto a otras variables, como trabajos, obligaciones domésticas, pueden ser consideradas por él mismo como estresores.

El estrés académico se refleja entre los estudiantes, aunque no en todos, porque los síntomas y reacciones no afectan por igual o se perciben de la misma forma, en cada uno de ellos. Es así como dos personas en el mismo trabajo responden de manera diferente a los factores que desencadenan el estrés, lo que resulta agobiante para uno, puede no serlo para el otro, estos sentires son llamados estresores, los cuales provocan (Barraza, 2008) un desequilibrio sistémico (situación estresante), ante alguna circunstancia y surgen síntomas llamados indicadores del desequilibrio, que obligan al alumno a generar diferentes acciones para afrontar las situaciones estresantes. Así, recientes estudios han demostrado que las tareas académicas también «quemán» a los alumnos y pueden llegar a ser estresantes (Martínez, Marqués Pinto, Salanova, y Lopes da Silva, 2002; Martínez y Salanova, 2003; Salanova et al., 2005, Schaufeli et al., 2002 b; Schaufeli, Martínez, Marqués-Pinto, Salanova, y Bakker, 2002 b).

Moreno González (2009) asegura: “que se ha determinado que algunas de las características de la personalidad pueden llevar más fácilmente a la persona sometida a un exceso de estrés a desarrollar un estado de *burnout*. Estas características son: sensibilidad a los sentimientos y necesidades de los otros, dedicación al trabajo, idealismo, personalidad ansiosa y elevada autoexigencia”.

Una de las cuestiones que de forma frecuente se ha investigado por varios autores, es la relación que existe entre el sexo y el *burnout*, algunos autores como (Maslach & Jackson, 1981; Poulin & Walter 1993), muestran evidencia empírica de que las mujeres sufren más *burnout* que los hombres. Pero autores

como Price & Spence, (1994); Van Horn, Schaufeli, Greenglass & Burke, (1997) señalan lo contrario.

En general se puede llegar al consenso de que las mujeres tienden a mostrar un nivel más elevado en cuanto a las dimensiones de agotamiento emocional y falta de realización personal. A diferencia de los hombres que presentan mayores niveles de cinismo (Greenglass & Burke, 1988). Esto podría explicarse por lo que señalan los autores (Chatterjee & McCarrey, 1991; López, 1995), en cuanto a los estereotipos de género, que consideran emocionalmente más sensibles a las mujeres.

1.2.- IMPORTANCIA DE REALIZAR ANÁLISIS DEL BURNOUT EN INGENIERÍA COMERCIAL.

Durante los últimos años se ha originado un aumento de la población universitaria, en Chile, esta masificación se puede observar a partir de los años 90, donde la matrícula universitaria aumentó en un 300% hasta el presente año, convirtiéndose la institución universitaria, en una fuente potencialmente generadora de estrés.

El estrés es hoy en día, una problemática a la que cada vez se le está prestando mayor atención. Sin embargo, el estrés académico o estrés del estudiante no recibe la suficiente atención en el ámbito de la investigación.

Sabemos que la cualificación del capital humano, es un componente que adquiere gran valor para las organizaciones y ello va en directa relación con los resultados e investigaciones sobre el rendimiento académico de los estudiantes universitarios.

En relación con otros tipos de estudiantes, en los universitarios estas situaciones se pueden incrementar, pues los programas de estudios de la Nivel de Burnout en la Carrera de Ing. Comercial. Universidad del Biobío, Chillán Página 12

mayoría de las carreras que imparten tanto universidades como institutos profesionales, están considerablemente cargados en volumen de contenido, horas clase, mucho tiempo de autoestudio y realización de trabajos independientes, además del proceso de creación de conocimiento y retroalimentación importante que ocurre en este nivel de enseñanza. Todo esto puede combinarse con los problemas personales, propios de cada estudiante (Rosales, Y., & Rosales, F., 2013).

En relación a la carrera de Ingeniería Comercial, se puede señalar que está catalogada como una carrera de gran complejidad, con altas exigencias académicas, la cual trae como resultado ser generadora de estrés, sumado a ello, la preparación que demanda grandes esfuerzos, en cuanto a la adaptación como estudiante, que pasa de un ritmo totalmente diferente desde la enseñanza media, con horarios rígidos y preestablecidos, a ser un alumno nuevo que ingresa a la universidad, o bien el trabajador que decide volver al mundo académico dejado hace mucho tiempo atrás, ambos con todas las expectativas tanto positivas como negativas que ello significa, quienes al término de su formación tendrán que abarcar grandes conocimientos en distintas áreas, siendo una carrera altamente demandante en términos académicos y psicológicos.

Pero indistintamente la carrera que se curse, sea del área que fuere, todo estudiante sufre en algún momento de su vida estudiantil de estrés en mayor o menor medida, es por ello que se pretende contribuir con este estudio a detectar los posibles situaciones generadoras de estrés que conllevan al burnout o (síndrome de estar quemado) dentro del ámbito universitario, para que en un futuro, estos profesionales se desempeñen y ejecuten sus funciones de la mejor manera posible, dentro de las organizaciones en las que pretenda insertarse y desarrollarse como profesional.

1.3.- OBJETIVO GENERAL

Analizar el nivel de Burnout académico en estudiantes diurnos y vespertinos de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad del Biobío, en la ciudad de Chillán.

1.4.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar la población de estudio de acuerdo a variables académicas (jornada, cohorte, rendimiento) y variables no académicas (sexo, procedencia, componentes grupo familiar, situación laboral, ingreso).
- Determinar el Burnout en estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial en la Universidad del Biobío, en la ciudad de Chillán.
- Analizar los componentes del Burnout (como el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal) en los estudiantes.
- Determinar los factores que influyen en el nivel de Burnout en los estudiantes de Ingeniería Comercial, como sexo, procedencia, componentes del grupo familiar, estudiante diurno o vespertino, situación laboral, rendimiento académico.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1.- BASES CONCEPTUALES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El término de Burnout nace del inglés “Burnout” que significa “estar quemado” y se le conceptualiza como “un estado extremo de cansancio”, que puede ser físico o mental, debido a un trabajo demasiado estresante.

Resulta interesante conocer cómo se ha desarrollado el estudio de esta enfermedad, que en la actualidad ha adquirido gran relevancia. Podemos señalar que el término burnout comienza a emplearse con el significado que le da Freudenberger (1974) citado por Maicon Carlin y Enrique J. Garcés de los Fayos Ruiz (2010), psiquiatra que se desempeñaba en una clínica de toxicómanos donde se prestaban servicios voluntarios de ayuda, quien pudo constatar que el personal voluntario que llegaba con mucho entusiasmo, energía y deseos de cambiar la realidad, con el paso del tiempo, se mostraban desmotivados, con poco ánimo, con actitudes negativas hacia los usuarios y tendencia a evitarlos, el tipo de trabajo que estas personas hacían se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con un número de horas muy alto, tener un salario muy escaso y un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido.

Freudenberger describió cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico o despersonalizado, con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece. Se comprobó que lo demandante del servicio prestado, originaba el agotamiento y el cansancio emocional. Es por ello que este autor define burnout como la sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

Con el paso del tiempo otros autores fueron dando distintas definiciones del Burnout, siendo el caso de Pines y Kafry (1978) que definen el *burnout* “como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”.

Más adelante la autora Maslach (1976), señala que corresponde al proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Ella define estos conceptos como lo siguiente:

- El agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponden a la medida del nivel de sentirse abrumado emocionalmente.
- La despersonalización comprende la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de inestabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.
- La realización personal en el trabajo, se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del Síndrome de Burnout corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. (Tonon 2003)

Machlowitz (1980) lo define como “un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito”, que provoca un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva.

Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que destaca la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y habla de cambios

personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas.

Pines, Aaronson y Kafry (1981) lo asemejan a un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

Maslach y Jackson (1981) más tarde entenderían que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal.

Burke (1987) lo define como el proceso de adaptación al estrés laboral, el cual se caracteriza por la presencia de desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa ante la falta de éxito profesional, lo que trae como consecuencia frialdad, distanciamiento emocional hacia el atendido y aislamiento.

Hombrados (1987) lo define conductualmente como los cambios emocionales y cognitivos informados, cambios de carácter negativo en la atención profesional y la existencia de situaciones de presión social y / o profesional permanente.

Shirom (1989) estipula que el Síndrome de Burnout está relacionado con la pérdida de las fuentes de energía del individuo, evolucionando a fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo.

Cordes y Dougherty (1993), plantean que las definiciones del Síndrome podrían estar clasificadas en cinco conceptualizaciones, a saber: fracasar, quedar exhausto; pérdida de la creatividad, pérdida del compromiso con el trabajo; distanciamiento de los clientes y compañeros de la organización en que trabaja; respuesta crónica al estrés.

Manasero (1995), expone que el Síndrome de Burnout tiene una característica idiosincrática, refrendada al trabajo con servicios humanos y sus relaciones con distintos beneficiarios. En cada una de ellas el profesional se involucra emocionalmente, exponiéndose diariamente al trabajo con beneficiarios que traen distintas problemáticas, cada una de las cuales trae sus propias dificultades, sufrimientos y dolor

El autor Ander Egg (1996), hace referencia al Síndrome y lo cataloga como un agotamiento emocional. Se refiere a él como “desgaste emocional” presente en los profesionales que ejercen en servicios sociales.

Con posterioridad, Farber (2000), lo plantea como presente en la mayoría de los ambientes de trabajo actuales y se produce debido a que hay una competencia laboral más exigente, cada vez se pide que se produzca mejores resultados en menos tiempo y con mínimos recursos. A partir de esta realidad define variables que explicarían la aparición y desarrollo del Síndrome.

Molina Linde y Avalos Martínez (2007) definen el síndrome de *burnout* como la paradoja de la atención en salud: el profesional de salud se enferma en la misma medida que éste sana a los pacientes. Maslach y Leiter (2008) relacionan el *burnout* especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.

2.2.- DIFERENCIAS ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT LABORAL Y ACADÉMICO.

Podemos suponer que hoy el estrés, se ha transformado es uno de los grandes problemas de salud para los individuos y a su vez, de las entidades en las que ellos trabajan. El estrés se puede definir como la reacción que logra tener el individuo frente a situaciones y presiones, que van más allá del control de sus capacidades y las cuales escapan de su experiencia, conocimientos y habilidades.

También podemos definir el estrés como el proceso que se origina ante la existencia de un conjunto de demandas ambientales que recibe un individuo, las que deben tener una respuesta de parte de él. Cuando estas demandas son excesivas, frente a los recursos de que dispone, se desencadenará una serie de reacciones adaptativas. Esta reacción de estrés supone reacciones emocionales negativas, siendo las más importantes: ansiedad, ira, depresión.

Recientemente el burnout ha comenzado a estudiarse en ámbitos no profesionales como es el caso de los estudiantes, dentro de los cuales se pueden distinguir dos tipos, los que van desde el tránsito del colegio a la universidad, desde que han cumplido con sus años de enseñanza obligatoria y aquellos que se encuentran insertos en el mundo laboral y que han decidido por las exigencias del medio, perfeccionar y mejorar sus conocimientos y capacidades.

Orlandini, (1999) señala "Desde los grados preescolares hasta la educación universitaria de posgrado, cuando una persona está en un período de aprendizaje experimenta tensión. A ésta se le denomina estrés académico, y ocurre tanto en el estudio individual como en el aula escolar." El estrés académico es aquel que padecen los alumnos de educación media superior y superior y que

tiene como fuente exclusiva a estresores relacionados con las actividades que van a desarrollar en el ámbito escolar.

Frente a la necesidad (presión) de tener una mejor estabilidad laboral dentro de la organización, donde existe una gran competitividad, y constantes exigencias, donde además este trabajador, debe cumplir con responsabilidades para mantener y/o alcanzar el desempeño laboral, mediado por el salario, bonificaciones, ascensos, decide ingresar al ambiente universitario sacrificando tiempo, luego de una extensa jornada de trabajo para profesionalizarse, lo que conlleva a tener mejores oportunidades tanto dentro como fuera de la organización y mejorar también sus ingresos, esto para no quedar fuera de un mercado laboral que cada vez exige mejores competencias, junto a mayores conocimientos, habilidades y actitudes, entre otros.

Este tiempo adicional invertido, el individuo lo divide en diferentes roles que deben asumir a diario, los que tiene que compatibilizar entre ser padre o madre, dueño o dueña de casa, trabajador y estudiante, donde existe mayor preponderancia al estrés, en estudiantes que cumplen con sus obligaciones académicas luego de sus jornada de trabajo. Desde esta perspectiva el autor Coleman (1961) señala que el estudiante que trabaja resta horas disponibles para desarrollar tareas como estudiar (citado en Fazio, 2004). En general estos estresores y situaciones llevan a que el estudiante universitario este expuesto a múltiples demandas, las cuales ejercen presión y predisponen a ambigüedades en el rol académico, que a menudo dan lugar a sensaciones de intensa tensión (Newman y Newman, 1995, citado en Dziegielewski, 2004).

Bresó (2008), señala que los estudiantes al igual que cualquier trabajador, mantienen una relación de compensación directa e indirecta con la institución universitaria, la que incluye apoyos económicos, becas, reconocimientos o premios. Esto permite investigar las respuestas del individuo ante la tensión y sus

implicaciones en su sensación de bienestar frente a los estudios (Bresó, 2008; Caballero, Abello & Palacio, 2007)

Para Barraza (2007), el estrés académico es un proceso sistémico de carácter adaptativo y esencialmente psicológico, que se presenta de manera descriptiva en tres momentos:

Primero: el alumno se ve sometido, en contextos escolares, a una serie de demandas que, bajo la valoración del propio alumno, son consideradas estresores (input).

Segundo: esos estresores provocan un desequilibrio sistémico (situación estresante) que se manifiesta en una serie de síntomas (indicadores del desequilibrio).

Tercero: ese desequilibrio sistémico obliga al alumno a realizar acciones de afrontamiento (output) para restaurar el equilibrio sistémico.

El estudiante se ve expuesto a situaciones muy diversas, entre ellas algún tipo de presión y estrés, pero hay que hacer una diferencia entre ambos, el primero puede tener al individuo en un estado de alerta y puede hasta ser beneficioso para este, ya que logra mantenerlo motivado y este puede utilizar de mejor manera los recursos con los que dispone. Pero a medida que esta presión se va agravando y se hace difícil de llevar y controlar, puede ser perjudicial tanto para la salud física del individuo, su estado emocional y afectar las relaciones interpersonales con los otros y a su vez puede verse afectada la organización en la que se encuentra inserto, lo que podría traer como consecuencia ausentismo laboral y por ende una baja productividad laboral, esto es lo que podría denominarse estrés, el cual pasa a transformarse de manera crónica, en lo que se conoce como burnout o síndrome de quemarse en el trabajo. Que se diferencia en que el primero, conlleva a un proceso psicológico que puede tener efectos

tanto negativos como positivos, en cambio el burnout solo tiene efectos negativos para el individuo y su entorno. Farber (1984). Además el estrés a diferencia del burnout es que el estrés tiene procesos relativamente breves, en cambio el burnout es una situación prolongada en el tiempo, que implica desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente.

En cuanto a la influencia negativa que el estrés presenta para la salud, se puede ver reflejado por ejemplo en las prisas, la falta de tiempo, la tensión, las que a su vez aumentan otras prácticas no saludables como el fumar, beber, comer en exceso, cambios que apuntan no sólo negativamente a la salud, sino que también pueden desarrollar consecuencias negativas en la familia, en el trabajo, en las relaciones sociales, en su ambiente en general.

Es por ello que es importante también aclarar la distinción y relación entre burnout, ansiedad y depresión, lo cual contribuiría a comprender mejor tanto al burnout entre estudiantes universitarios, como su relación frecuente con las manifestaciones clínicamente significativas de ansiedad y depresión (Palacio, et ál., 2012). Caballero C., Bresó, E., González O. (2012) apuntan a apoyar la hipótesis de que a medida que se presentan mayores niveles de burnout académico, aumenta la probabilidad de mayor presencia de indicadores que afectan la salud mental en el estudiante (mayor tensión y agotamiento emocional, ansiedad y tendencia a la depresión).

2.3.- COMPONENTES PROPIOS DEL BURNOUT COMO EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN (CINISMO) Y REDUCIDA REALIZACIÓN PERSONAL EN LOS ESTUDIANTES.

En relación a autores como Moreno, Bustos, Matallana & Miralles, (1997); Schaufeli, (2005), surgen o identifican dos perspectivas en relación al burnout, una que parte desde la mirada clínica, a la que puede llegar el individuo como consecuencia del estrés laboral y la otra como una perspectiva de carácter psicosocial, la cual señala que las dimensiones del burnout (agotamiento, despersonalización y baja realización personal) no surgen como respuesta a un estrés determinado, sino que en realidad es una secuencia de tiempo, un proceso continuo cuyos inicios no siempre son fácilmente identificados y que con frecuencia, se confunden con manifestaciones habituales del estrés en diversos contextos de vida (Gil-Montes & Peiró, 1999; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

En un inicio la autora Maslach, (1976) a través de estudios empíricos, de carácter exploratorio, contribuyó a describir el fenómeno como una experiencia del personal que trabajaba en servicios al cuidado de la salud. Los profesionales del área de la salud dedicados al cuidado de pacientes, desarrollaban estados de apatía desmotivación hacia sus pacientes, identificando en estos profesionales relacionadas con el área de la salud, atención psicológica y psiquiátrica, asistencia social y educación, son las que presentan mayor vulnerabilidad al síndrome con estados de agotamiento emocional y despersonalización. Estas profesiones tendrían algunas características en común como: trabajos extremadamente demandantes, en los cuales hay un intenso contacto con personas y la organización no les otorga un apoyo real a su labor.

Para 1978, se extendió el estudio del burnout hacia otras profesiones y, simultáneamente, se incluyó un tercer aspecto: la falta de realización personal.

Otra etapa de investigación, señala que el síndrome de burnout inicia en los años 80, con una línea de investigación de tipo psicosocial, en la cual se considera al síndrome como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y del orden personal. En los años 90, la lista de profesionales estudiados se extendió al personal militar, administrativos, entrenadores, personal de justicia, tecnólogos de computadores, asesores, directivos, mandos intermedios, deportistas y amas de casa (Maslach et al, 2001; Gil-Montes & Peiró, 2000).

En la actualidad son conocidas las tres dimensiones del Burnout descubiertas por las autoras Maslach y Jackson (1981), donde identificaron los tres aspectos del Burnout: el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

El cansancio emocional se ha definido como el desgaste, la pérdida de energía, el agotamiento y fatiga, que puede manifestarse tanto de forma física como psicológica o como una combinación de ambas. Es por ellos, que veremos algunos efectos diferentes como: cansancio, pesadez, falta de energía, apatía y desesperanza, la rabia que generalmente, no se suele volver contra uno mismo, sino contra la empresa o los clientes para quienes uno trabaja. Las manifestaciones en los estudiantes por lo general se presentan en la ansiedad por el bajo rendimiento y en la sensación de no ser lo suficientemente buenos o de no cumplir las expectativas. Este agotamiento se da a un nivel personal.

En cuanto al aspecto de la despersonalización (cinismo) se considera como la actitud negativa que toma el estudiante frente a los estudios, evidenciado a través de la autocrítica, desvalorización, pérdida del interés, de la trascendencia y valor frente a este el cual se entendería que se da a un nivel social.

La dimensión correspondiente a bajo logro o realización profesional y personal, surge cuando se verifica que las solicitudes que se le hacen al sujeto,

exceden su capacidad para atenderlas de forma adecuada. Supone respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, cuenta con un bajo rendimiento laboral, posee una incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada.

2.4.- MODELOS EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME BURNOUT

Existen diversos modelos que explican la complejidad del síndrome de Burnout, ya que se han atribuido causas muy diversas y en diferente grado de importancia. Tanto así que existen antecedentes consecuentes, y distintos factores implicados. Aquí veremos algunos modelos según la clasificación propuesta por Gil-Monte y Peiró (1997). La propuesta de este autor categoriza los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación:

- Teoría Socio cognitiva del Yo: esta teoría enfatiza que las causas más importantes son dos; por un lado están las cogniciones, las cuales influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas. Y la segunda causa es el empeño, para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones, las que están determinadas por la autoconfianza del sujeto.

En estos modelos etiológicos se da gran importancia a las variables del self, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, etc. Entre ellos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

- Teoría del Intercambio Social: en este caso se plantea que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. Una vez que se ha realizado dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

Existen dos modelos relevantes que siguen esta línea de investigación: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

- Teoría Organizacional: la particularidad de esta teoría, se caracteriza por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y en cómo utilizan los trabajadores las estrategias de afrontamiento ante el Burnout. Las variables principales en estos modelos son: las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes. Todas estas están implicadas en la aparición del síndrome. Es así como varían las causas dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el Burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el Burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

Se destacan tres modelos, que siguen esta línea de investigación: Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988), Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993) y Modelo de Winnubst (1993).

- Teoría Estructural: en estos modelos se consideran los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Se basan en los modelos

transaccionales, los que plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

En esta teoría destacaremos el Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

2.5.- TIPOS DE ESTRESORES QUE ESTÁN PRESENTES EN EL ESTRÉS ACADÉMICO

Existen situaciones que son consideradas como propias del estrés académico, tales como: el comienzo o final de la escolarización, así como también un cambio de escuela, un cambio de carrera, las que son considerada como estresores mayores. Pero también es necesario agregar una tercera, que es la evaluación siempre y cuando se ponga en riesgo el status del estudiante y lo conduzca al fracaso escolar. A su vez existe un conjunto de estresores menores considerados propiamente tal, que propone Barraza (2005). El cual se puede visualizar en la siguiente tabla:

Barraza (2003)	Polo, Hernández y Pozo (1996)
. Competitividad Grupal	. Realización de un Examen
. Sobrecargas de Tareas	. Exposición de Trabajos en Clases
. Exceso de Responsabilidad	. Intervención en el aula (responder a una pregunta del profesor, realizar preguntas, participar en coloquios, etc.)
. Interrupciones del Trabajo	. Subir al Despacho del Profesor en horas de Tutorías.
. Ambiente Físico Desagradable	. Sobrecarga académica (excesivo número de créditos, trabajos obligatorios, etc.)
. Falta de Incentivos	. Masificación de las Aulas
. Tiempo Limitado Para Hacer el Trabajo	. Falta de Tiempo para poder Cumplir con las Actividades Académicas
. Problemas o Conflictos con los Asesores	. Competitividad entre compañeros
. Problemas o Conflictos con tus Compañeros	. Realización de Trabajos obligatorios para aprobar las asignaturas (búsqueda de material necesario, redactar el trabajo, etc.)
. Las evaluaciones	. La Tarea de Estudio
Tipo de Trabajo que se te Pide	. Trabajar en Grupo

Tabla N°1: Estresores Académicos (Fuente, Barraza, 2005)

Se puede observar en la tabla que la mayoría de los estresores, son menores. Eso es debido a la valoración cognitiva que tiene cada persona, es por ello que no todos reaccionan de la misma forma ante determinadas situaciones, esto deja en claro que el estrés académico es un estado psicológico.

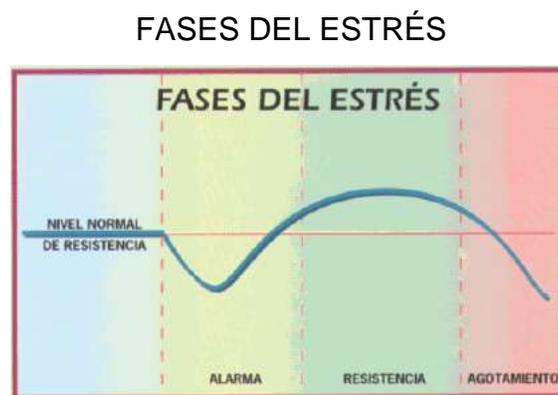
2.6.- FASES DEL ESTRÉS

Una vez que se ha identificado cual es la situación que provoca el estrés, es relevante conocer cómo se reacciona frente a ellas; qué efectos genera en el organismo y en las emociones.

Por un lado se dice que el estrés es normal y provechoso, ya que ayuda a activarse, para poder responder a las demandas y exigencias del medio, ya que con el tiempo, la mente y cuerpo se van agotando y es ahí cuando se comienza a disminuir en rendimiento. Para prevenir esta baja en rendimiento es necesario regular el tiempo que se mantiene funcionando bajo altos niveles de exigencia. Esta fase se considera como resistencia, que se ve seguida de la fase de agotamiento.

Una vez que se ha llegado a la fase de agotamiento, es necesario descansar y hacer una pausa para recuperar energías, de lo contrario el organismo podría entrar en una fase de *cronificación de las manifestaciones* de la fase del agotamiento del estrés. Y posteriormente la persona podría a presentar manifestaciones ya más bien correspondientes al síndrome de burnout y las manifestaciones pueden darse en diversos ámbitos tanto físicas, psicológicas y en la conducta. Estos son importantes reconocerlas para identificar en qué fase se encuentra la persona.

GRÁFICO N°1



Fuente: Melgosa, 1999, P.22

2.7.- FASES DEL BURNOUT

Edelwich y Brodsky (1980), señalan que existen cuatro fases, las cuales se presentaran a continuación:

- Etapa de idealismo y entusiasmo: en esta etapa la persona posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. Es así como al inicio de la actividad laboral la persona abarca demasiado y existe una consciente sobrecarga de trabajo, hipervalorando su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede traer consecuencias en sus labores profesionales. Y un incumplimiento de las expectativas induce, en esta etapa, a un sentimiento de decepción que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.
- Etapa de Estancamiento: una vez que la persona se da cuenta de la irrealidad de sus expectativas, inmediatamente se produce una disminución de las actividades que estaba desarrollando y conduce a su vez a una pérdida de idealismo y de entusiasmo. Cuando la persona se

da cuenta de esta situación, comienza a reconocer que su vida necesita algunos cambios en los cuales se incluyen necesariamente el ámbito profesional.

- Etapa de apatía: esta es la fase principal del síndrome burnout, ya que la frustración de las expectativas induce en la persona a una paralización de sus actividades, desarrollando en este punto apatía y falta de interés. Es decir en esta etapa surgen los problemas emocionales, conductuales y físicos. Por ejemplo, una respuesta a una situación frustrante podría desencadenar en un abandono ya sea en el trabajo o en los estudios y en casos más extremos puede abandonar la profesión. Si estos comportamientos empiezan a volverse constantes abre el camino a la última etapa del burnout, la del distanciamiento.
- Etapa de distanciamiento: en este punto el profesional está frustrado en su trabajo o estudios, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y desvalorización profesional. En esta etapa a diferencia de la anterior se produce una inversión de tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. El entusiasmo e idealismo profesional es reemplazado por tratar de evitar los desafíos de forma frecuente con la finalidad de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, ya que de igual forma necesita la compensación del sueldo, por dar un ejemplo, el que justifica la pérdida de satisfacción.

2.8.- ANÁLISIS DE LOS SÍNTOMAS DEL SÍNDROME BURNOUT COMO PSICOSOMÁTICAS, CONDUCTUALES Y EMOCIONALES.

Como señala la teoría expuesta por las autoras, Maslach y Jackson en el año 1981, donde el “burnout” se configura como "un síndrome tridimensional compuesto por un Agotamiento físico y mental, Abandono de los estudios y Disminución del rendimiento académico. Existen otros síntomas más comunes en los estudiantes que pueden atribuirse al estrés, los cuales pueden categorizarse dentro de las siguientes manifestaciones:

- Psicosomáticas: alteraciones cardiovasculares (taquicardia, HTA), fatiga crónica, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, dolores abdominales y musculares, alteraciones respiratorias y del sueño, alteraciones dermatológicas y menstruales.
- Conductuales: abuso de fármacos, alcohol y tabaco, ausentismo a clases, malas conductas alimentarias, incapacidad de relajarse.
- Emocionales: impaciencia, deseos de abandonar los estudios, irritabilidad, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, depresión, baja autoestima, falta de motivación.

Esta sintomatología es un cuadro inequívoco de un gran estado de estrés psicosomático, que puede traer graves consecuencias para la integridad no sólo psicológica sino también física de los estudiantes.

Otros autores clasifican la sintomatología del Síndrome en:

- Cognitiva: manifestada como una alteración en los estilos cognitivos individuales, caracterizado por rigidez en la forma de funcionar y de pensar. Se ha observado además actitudes defensivas como desapego, pesimismo, omnipotencia y desorientación.

- Afectiva: los individuos presentan una variedad de disturbios y conflictos emocionales, siendo el más notable, sentirse depresivo. La culpa, es otro sentimiento experimentado con frecuencia. En los profesionales que trabajan en directa relación con personas “*la culpa*” puede llegar a ser un síntoma, comenzando con una disyuntiva de evitar el contacto con el cliente y al mismo tiempo sentir el deber de ayudar al cliente.

Se ha comprobado además, que el estrés puede producir una alta activación fisiológica la que mantenida en el tiempo ocasiona dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993). El estrés puede desbordar al individuo y éste desarrollar temores irracionales, fobias, pudiendo llegar a tener ataques de pánico, crisis de ansiedad. En el aspecto cognitivo también se presentan alteraciones en la atención, percepción, memoria, juicios. Evidentemente, esto lleva a presentar un deterioro notable en el rendimiento académico y laboral.

El estrés crónico se va acercando al Síndrome de Burnout, tal como se define anteriormente, el estrés crónico es la permanencia de estímulos -por un largo periodo- que sobrepasan la resistencia de nuestro organismo. La permanencia de los agentes estresantes da como resultado varias alteraciones de carácter psicológico e incluso -en algunas ocasiones- fallas de algunos órganos y no es difícil encontrarse con enfermedades como dispepsia, gastritis, ansiedad, insomnio, depresión, agresividad, disfunción familiar, psicosis severas, hipertensión arterial, etc.

2.9.- ESTUDIOS INTERNACIONALES DE BURNOUT REALIZADOS A ESTUDIANTES

El primer estudio, se centra en una investigación científica realizada en el año 2006 a estudiantes de Maestría en Educación, en la ciudad de Durango, México. El cual considera a 152 estudiantes. El estudio fue realizado por Barraza (2008). En esta investigación se obtienen los siguientes resultados:

El 95% de los alumnos manifiesta tener un nivel alto de estrés, mientras que el 5% restante no manifiesta tenerlo. Se considera como estresor el exceso de responsabilidad personal por cumplir con las obligaciones escolares, sobrecarga de tareas y trabajos escolares.

Con menor frecuencia se considera, la competencia entre compañeros del grupo y no entender los temas que se abordan en la clase.

Los síntomas que presentan con mayor frecuencia los estudiantes que manifiestan estrés son: somnolencia, inquietud, ansiedad, angustia o desesperación y problemas de concentración.

Los síntomas que presentan con menor frecuencia en los estudiantes que manifiestan estrés son: Dolores de cabeza, migrañas, problemas de digestión, dolor abdominal, morderse las uñas, frotarse, etc.

En cuanto a la relación del estrés con las variables sociodemográficas, el que presenta una diferencia significativa es el sexo concluyendo que las mujeres reportan una mayor intensidad de estrés académico. En cuanto a la situación de estado civil, se presenta un nivel de estrés mayor en el caso de los alumnos que se encuentran casados, que aquellos que no lo están.

El segundo estudio que abordaremos se realizó en Colombia por los autores: Ferrel O., Ferrel B. de la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Santa Marta, Colombia y los autores Cantillo, Jaramillo, Jiménez Universidad del Magdalena, Colombia.

Se tuvo como población a 1.028 estudiantes: 480 de Ciencias de la Salud (185 de Psicología, 143 de Medicina y 152 de Odontología) y 548 de Ingenierías (102 de Ambiental, 108 de Civil, 105 de Sistemas, 69 de Electrónica y 164 de Industrial); de la Institución participante.

Finalmente, se contó con la participación de 254, una pérdida del 9,28 % de la muestra. Como características sociodemográficas se tuvo: 58 % varones y 42 % mujeres; con edades entre 21 y 25 años de edad (52 % del total), entre 16 y 20 años (39 % del total) y entre 26 y 30 años (8 % del total), siendo el rango de menor representatividad el que corresponde a mayores de 31 años.

Los resultados indicaron un nivel bajo y medio de agotamiento emocional y cinismo, pero con un nivel alto de autoeficacia, con diferencias significativas en autoeficacia con respecto al promedio académico y semestre, y de agotamiento con respecto al semestre, programa y facultad; siendo los estudiantes de Odontología, Medicina, Ingeniería Ambiental y de Sistemas quienes presentaron mayor agotamiento emocional, físico y mental que los otros. Se concluye que existen grupos de estudiantes con diferentes niveles de agotamiento emocional y cinismo, según el género y la carrera que cursan.

El tercer estudio fue realizado en el año 2015, por los autores: Cáceres I., Corpuna A. a estudiantes de segundo, tercer y cuarto año en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín en la ciudad de Arequipa, Perú.

La población de estudio estuvo constituida por 134 estudiantes de ambos sexos, aunque cabe destacar que en el estudio se excluyeron a aquellos estudiantes que estuvieran casados o conviviendo, o que estuvieran realizando un trabajo remunerado o no remunerado en paralelo a los estudios y a los estudiantes que tenían hijos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se detectó que la mayor situación generadora de estrés en los estudiantes se debe a la sobrecarga académica, en segundo lugar se encuentran las evaluaciones. Y quedando en tercer lugar el tiempo limitado para cumplir con las obligaciones.

2.10.- ESTUDIOS NACIONALES DE BURNOUT REALIZADOS A ESTUDIANTES

Estudio realizado por Meyer, Ramírez y Pérez, durante los meses de abril y mayo del año 2011, en estudiantes de primer a cuarto año de las carreras de Medicina y Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Se tomó una muestra de 326 estudiantes (137 estudiantes de Medicina, 189 estudiantes de Enfermería), utilizando el cuestionario PSS-14 para medir el nivel de estrés percibido.

Los resultados obtenidos indican que el 38,7% de los estudiantes presenta niveles elevados de estrés, significativamente superiores en estudiantes mujeres. No se observaron diferencias significativas en los niveles de estrés entre estudiantes de Medicina y Enfermería. En Medicina, los distintos cursos no presentaron diferencias significativas en relación a los niveles de estrés. En el caso de Enfermería, los estudiantes de segundo año demostraron niveles significativamente superiores al resto de los cursos estudiados.

III. METODOLOGÍAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- TIPO DE ESTUDIO

Estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal.

3.2- POBLACIÓN

De una población conformada por 296 Estudiantes diurnos y vespertinos de primero a quinto año matriculados en la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad del Biobío, en la ciudad de Chillán.

3.3.- CRITERIO DE ELECCIÓN

Al momento de la recolección de datos, fueron incluidos estudiantes vigentes en su calidad de alumno regular entre primero y quinto año de la carrera y que se encuentren cursando las asignaturas establecidas para cada año.

Se excluyó a alumnos que no quisieron responder a la encuesta, o que no se encontraban estudiando, los días de aplicación de esta.

3.4.- UNIDAD DE ANÁLISIS

Estudiantes de pregrado de la carrera de Ingeniería Comercial Universidad del Biobío, Chillán.

3.5.- ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se solicitó autorización previa a la aplicación del instrumento tanto a las autoridades universitarias como a los propios alumnos a través del consentimiento informado (Anexo N° 1), que contiene los objetivos de estudio, procedimientos de medición de las variables, el derecho de abandonar y/o no contestar el cuestionario sin dar razones ni justificaciones de la decisión, anonimato, confidencialidad de los datos, no recibimiento de pago, remuneración ni estipendio asociado en la participación en el estudio y el derecho a la información respecto a las mediciones de las variables en estudio. Se entendió por aceptada la participación voluntaria del estudiante con la firma del documento.

3.6.- SELECCIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y VALIDACIÓN

El estrés laboral, se entiende como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización (cinismo) en el trato con pacientes y usuarios, y dificultad para el logro y/o realización personal. A partir de estos componentes se usó el "Maslach Burnout Inventory" (MBI).

Hasta el momento, se puede señalar que esta escala ha tenido tres revisiones, en primer lugar se creó el instrumento MBI-Human Services por las autoras (Maslach y Jackson, 1981) el cual estaba dirigido a una muestra de profesiones de ayuda y servicios, con el tiempo, se señaló que el burnout se daba también en otras profesiones por lo que se mejoró el primero y surge el MBI-General Survey, elaborado por los autores (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996) el cual se podía aplicar a todas las profesiones o “profesiones no asistenciales” y donde se ha sustituido el término despersonalización por "cinismo" (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Luego el año 2002 se crea el MBI-Student Survey (Schaufeli, Salanova, González- Romá y Bakker) el que es aplicable a la muestra de estudiantes universitarios, por lo que seleccionamos este instrumento de medición para nuestro estudio.

3.7.- DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR

Los instrumentos aplicados para la unidad de análisis se constituyeron en dos partes. La primera parte estuvo conformada por el Cuestionario de caracterización creado por las autoras del estudio, con el objetivo de recolectar antecedentes de edad, sexo, situación laboral, ingreso, presencia de hijos, procedencia, con quien vive jornada de estudio, rendimiento académico. Consta de 12 ítems de selección y completación (anexo N° 2), con un tiempo estimado de respuesta de tres minutos.

La segunda parte está constituida por el Inventario de SISCO más conocido como Burnout Inventory - Student Survey (MBI-SS) de Schaufeli, Salanova, González - Romá & Bakker (2002), el cual tiene por objetivo medir el estrés académico por medio de tres dimensiones: “Situaciones que generan Estrés”, “Reacciones físicas, psicológicas y comportamentales” y “Estrategias de afrontamiento al estrés”. La estructura de este instrumento se compone de cinco apartados con 29 ítems, distribuidos de la siguiente manera: Un ítem con un escalamiento tipo Likert de cinco valores numéricos (del 1 al 5, donde uno es poco y cinco mucho), permite determinar el nivel de preocupación o nerviosismo. Ocho ítems con un escalamiento tipo Likert de cinco valores categoriales (nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre y siempre), permiten identificar la frecuencia en que las demandas del entorno son valoradas como estímulos estresores. El resto del inventario está formado por 21 ítems con formato tipo Likert de 1 a 5 puntos, con respuestas de (nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre y siempre) donde se identifica la frecuencia de los estímulos estresores, 15 ítems para identificar los síntomas al estímulo estresor según las reacciones físicas, psicológicas y comportamentales y 6 ítems para identificar la frecuencia de uso de estrategias de afrontamiento. El tiempo estimado de respuesta fue de 15 minutos.

Mediante la aplicación del Inventario de SISCO, se pretende determinar el nivel de burnout académico por medio de tres dimensiones: primero ver las

Nivel de Burnout en la Carrera de Ing. Comercial. Universidad del Bío-Bío, Chillán Página 38

situaciones generadoras de estrés, segundo ver las reacciones físicas, psicológicas y comportamentales y tercero cuales son las estrategias de afrontamiento del estrés.

3.8.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de los datos, se realizó una matriz en el programa Excel, la cuál será exportada a un programa estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS), el cual es muy usado para estos análisis por su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y para efectuar análisis de estadística descriptiva con un análisis multivariado.

IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

La población de estudio está compuesta por 296 estudiantes diurnos y vespertinos de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad del Biobío, Chillán.

El total de estudiantes diurnos es de 254 alumnos que se encuentran cursando el primer, segundo, tercer, cuarto y quinto año de la carrera, de los cuales 221 alumnos que indicaron presentar síntomas de estrés.

El total de estudiantes vespertinos es de 42 alumnos que se encuentran cursando tercer, cuarto y quinto año de la carrera, de los cuales 40 respondieron al cuestionario indicando que presentan sentimientos de estrés.

Considerando que el total de alumnos a los cuales se les aplicó el Inventario de SISCO, para medir el Síndrome de Burnout, fueron 275, correspondiente al 92.9% del total de alumnos que están cursando Ingeniería Comercial en la Universidad del Biobío en Chillán. Debemos señalar que 14 alumnos respondieron que en este semestre no han presentado momentos de preocupación o nerviosismo, correspondiendo al 5,09%, por lo tanto, cabe destacar que nos enfocaremos en el 94.9%, es decir los 261 estudiantes que si ha presentado síntomas de preocupación o nerviosismo.

En la siguiente tabla podremos ver el detalle de la caracterización sociodemográfica de los estudiantes, en donde se incorporara la media de edad, situación laboral, situación de pareja e hijos:

Tabla N°1

Caracterización de los estudiantes de Ingeniería Comercial que participaron del estudio según antecedentes sociodemográficos (N=261)

CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	N	%	Md± RIC*
Edad Est. Diurnos			21 ± 3
Edad Est. Vespertinos			28 ± 7
Sexo Est. Diurnos			
Hombre	89	40,3	
Mujeres	132	59,7	
Sexo Est. Vespertinos			
Hombre	16	40	
Mujeres	24	60	
Situación Laboral Est. Diurnos			
Con Trabajo	58	26,2	
Sin Trabajo	163	73,8	
Situación Laboral Est. Vespertinos			
Con Trabajo	33	82,5	
Sin Trabajo	7	17,5	
Procedencia Est. Diurnos			
Chillán	122	55,2	
Chillán Viejo	19	8,6	
Otra Ciudad	80	36,2	
Procedencia Est. Vespertinos			
Chillán	31	77,5	
Chillán Viejo	4	10	
Otra Ciudad	5	12,5	
Presencia de Hijos Est. Diurnos			
Tiene Hijos	14	6,3	
No Tiene Hijos	207	93,7	
Estudiantes de Ingeniería Comercial Diurnos			
Primer Año	57	25,79	
Segundo Año	41	18,55	
Tercer Año	38	17,19	
Cuarto Año	42	19,00	
Quinto Año	43	19,46	
Estudiantes de Ingeniería Comercial Vespertinos			
Primer Año	13	32,50	
Segundo Año	12	30,00	
Tercer Año	15	37,50	

*Mediana ± Rango Inter cuartilico

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 1 (Continuación)

CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	N	%	Md± RIC*
Presencia de Hijos Est. Vespertinos			
Tiene Hijos	12	30	
No Tiene Hijos	28	70	
Está Casado(a) o en Pareja Est. Diurnos			
Si	13	5,9	
No	208	94,1	
Está Casado(a) o en Pareja Est. Vespertinos			
Si	11	27,5	
No	29	72,5	
Personas que componen tu grupo Familiar Est. Diurnos			4 ± 1
Personas que componen tu grupo Familiar Est. Vespertinos			3 ± 2
Estudiantes de Ingeniería Comercial Diurnos			
Primer Año	57	25,79	
Segundo Año	41	18,55	
Tercer Año	38	17,19	
Cuarto Año	42	19,00	
Quinto Año	43	19,46	
Estudiantes de Ingeniería Comercial Vespertinos			
Primer Año	13	32,50	
Segundo Año	12	30,00	
Tercer Año	15	37,50	

*Mediana ± Rango Intercuartílico

Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla N° 1, se puede visualizar que la mediana de edad de los estudiantes correspondientes a la jornada diurna es de 21 años (con rango intercuartílico de 3 años), y en los estudiantes de la jornada Vespertina es de 28 años (con rango intercuartílico de 7 años); El porcentaje de mujeres tanto en la jornada diurna como vespertina corresponde al 60%, mientras que los hombres son 40%.

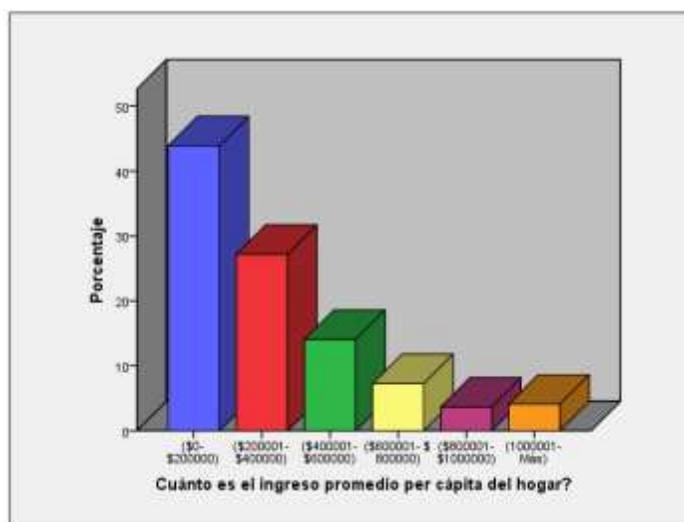
Es posible observar una gran diferencia en la situación laboral entre los estudiantes diurnos y vespertinos, en la cual, los estudiantes que trabajan en el día corresponde al 26,2%, mientras que los estudiantes que trabajan de la jornada vespertina son 82,5%.

También podemos señalar que la procedencia de los estudiantes tanto diurnos como vespertinos corresponde a la ciudad de Chillán y como segundo lugar su procedencia es otra ciudad.

En cuanto a presencia de hijos, los estudiantes diurnos con hijos corresponden al 6,3% y los vespertinos al 30%.

GRÁFICO N°2

Ingreso promedio per cápita de estudiantes diurnos.

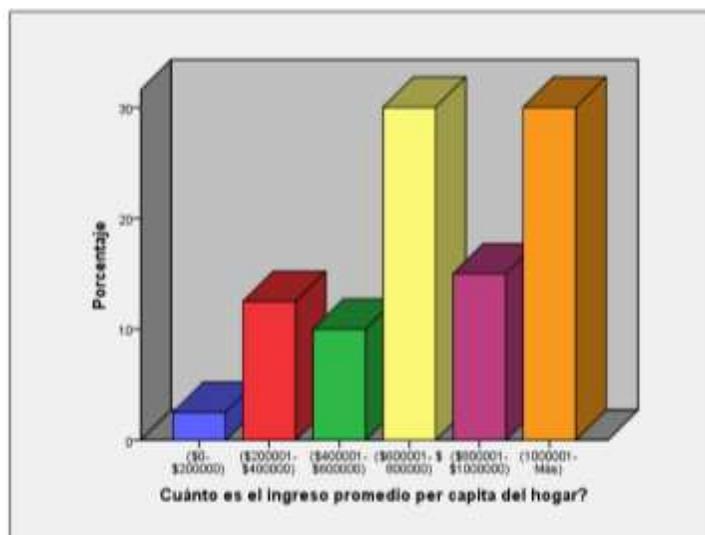


Fuente: Elaboración Propia

Podemos observar en el gráfico N°2 que el ingreso per cápita de los estudiantes diurnos se encuentra en su mayoría en el rango entre 0 y \$200.000 mil, le sigue el ingreso entre los \$200.000 mil y \$400.000 y como último rango se encuentra el ingreso de \$1.000.000 a más.

GRÁFICO N°3

Ingreso promedio per cápita de estudiantes vespertino.



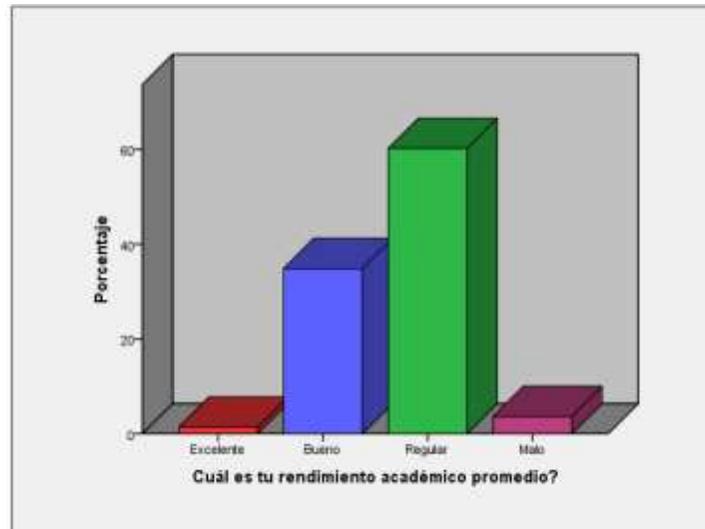
Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N°3, el ingreso per cápita de los estudiantes vespertinos se encuentra en su mayoría distribuido entre el rango de \$600.000 a \$800.000 mil, seguido por el ingreso per cápita de \$1.000.000 y más, siendo el rango de 0 a \$200.000, el que ocupa el último lugar.

A diferencia de los alumnos diurnos el rango menor de ingreso per cápita es de 0 a \$200.000.

GRÁFICO N°4

Rendimiento académico promedio de estudiantes diurno.

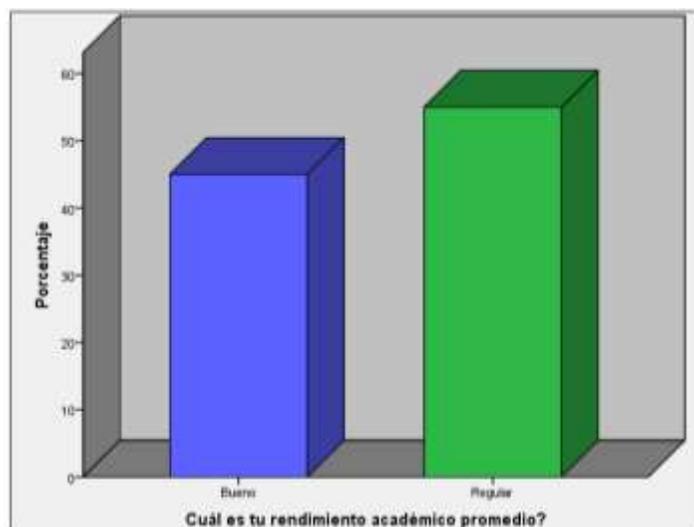


Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N°4 se observa que en cuanto a rendimiento académico los estudiantes diurnos de todos los niveles, señalaron que en su mayoría presentan un rendimiento regular con un 60%, seguido por un rendimiento bueno 35 % y en menor medida se encuentra un rendimiento excelente con solo un 1%.

GRÁFICO N°5

Rendimiento académico promedio de estudiantes vespertino.



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N°5 respecto al rendimiento académico de los estudiantes vespertinos, podemos encontrarnos solo con dos respuestas que es rendimiento bueno con un 45% y rendimiento regular con un 56%, a diferencia de los estudiantes diurnos, donde se encuentran tanto alumnos con rendimiento excelente y por otro lado con rendimiento malo.

4.2 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES PROPIOS DEL BURNOUT

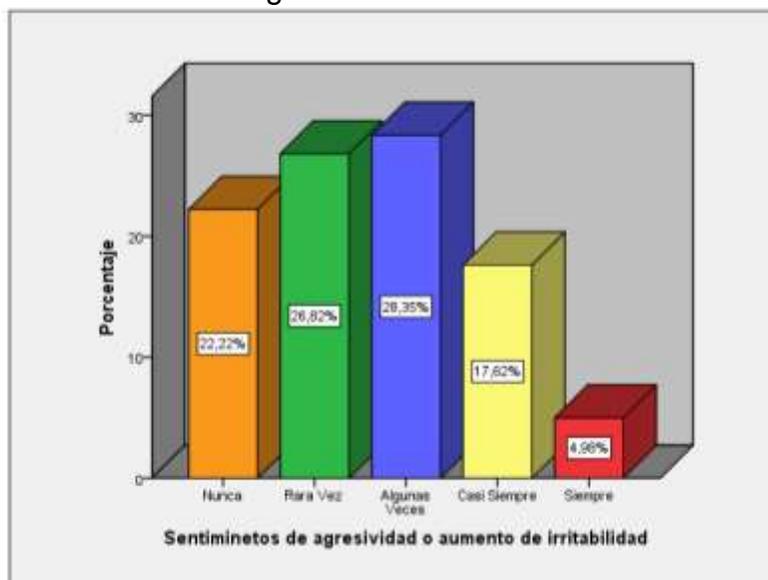
El presente análisis tiene por objetivo determinar en qué medida está afectando el agotamiento emocional, la despersonalización (cinismo) y la reducida realización personal en los estudiantes.

Cansancio Emocional

Entre los efectos que se han contemplado en el inventario para medir el Nivel de Burnout y principalmente aquellos que evidencian un cansancio emocional se encuentran: sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad, conflictos o tendencias a polemizar o discutir y aumento o reducción del consumo de alimentos.

GRÁFICO N°6

Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad

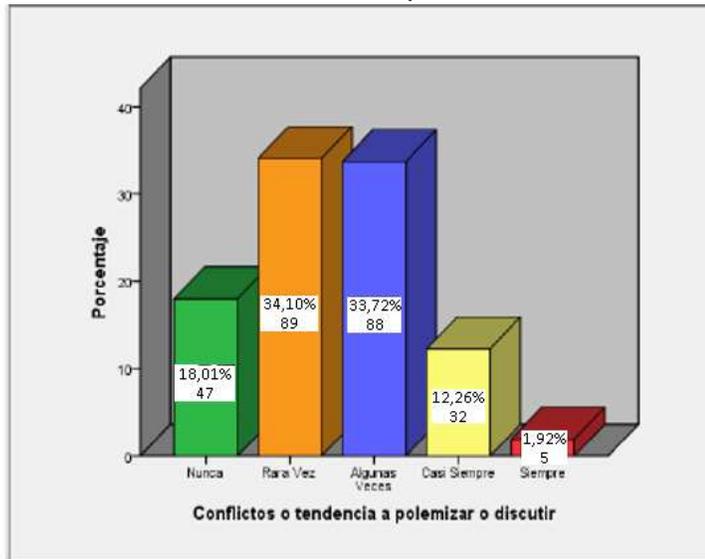


Fuente: Elaboración Propia

Es posible observar que en promedio el 28.35% de los estudiantes (66 estudiantes) ha tenido sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad algunas veces durante su jornada académica.

GRÁFICO N°7

Conflictos o tendencias a polemizar o discutir

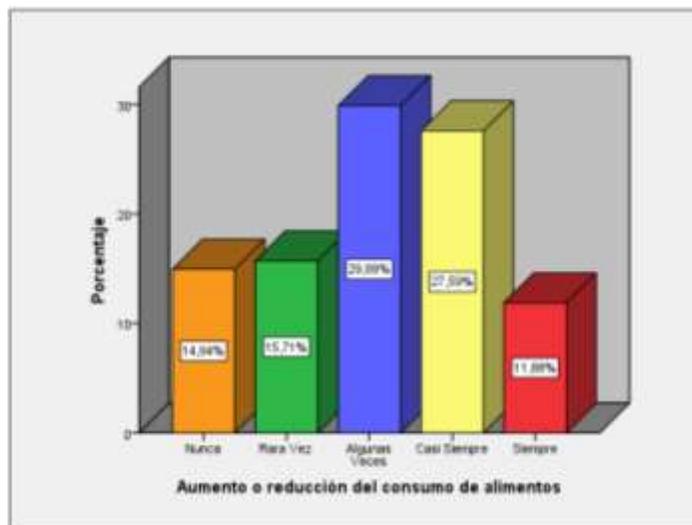


Fuente: Elaboración Propia

El 33.72% de los estudiantes, (88 estudiantes) dice tener algunas veces comportamientos conflictivos o tendencia a polemizar.

GRÁFICO N°8

Aumento o reducción del consumo de alimentos



Fuente: Elaboración Propia

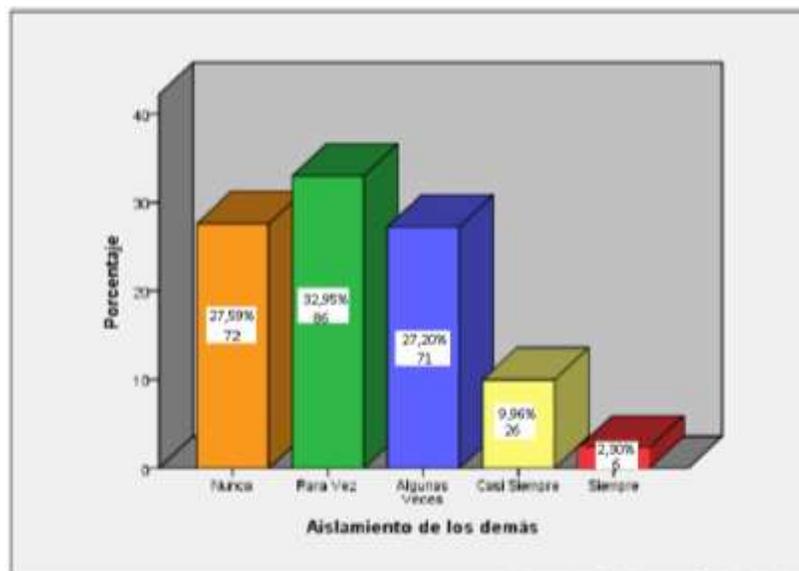
El 29.89% (78 estudiantes) manifestó que algunas veces incrementa o reduce el consumo de los alimentos y el 11.88% (31 estudiantes): dice que siempre aumenta o reduce el consumo de alimentos.

Despersonalización (Cinismo)

Entre las principales reacciones que se consideraron en el inventario para medir la despersonalización se destacan el aislamiento de los demás y el desgano para realizar labores escolares. Se puede visualizar con qué frecuencia manifiestan estas reacciones en las siguientes gráficas:

GRÁFICO N°9

Aislamiento de los demás



Fuente: Elaboración Propia

Esta reacción de aislamiento de los demás, es menos notoria en los estudiantes ya que un 27.59% es decir (72 estudiantes), dice no tener nunca este comportamiento. 27.20% de ellos dice tener algunas veces esta reacción y sólo el 2.30% (6 alumnos) dice manifestar siempre este patrón de comportamiento.

GRÁFICO N°10

Desgano para realizar las labores escolares



Fuente: Elaboración Propia

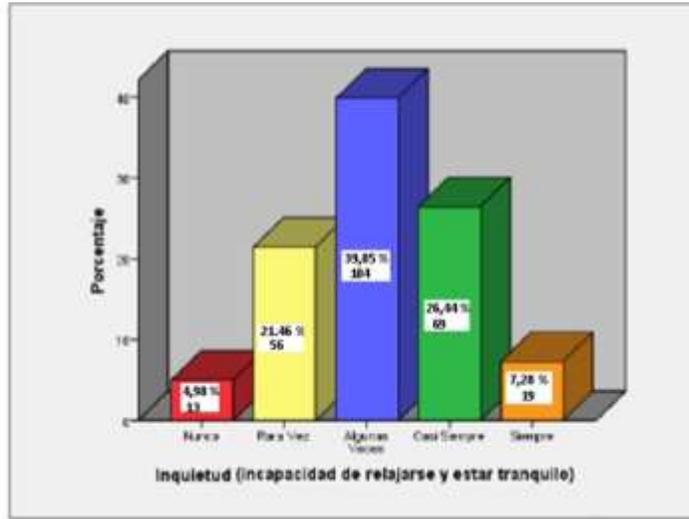
Al menos el 47.13% de los estudiantes (123 estudiantes), manifiesta tener algunas veces desgano para realizar las labores escolares, mientras que un 6.90% (18 estudiantes) dice no tener nunca esta reacción de comportamiento. Un 3,83% de ellos dice tener siempre este comportamiento.

Reducida Realización Personal

La reducida realización personal de los estudiantes provoca sentimientos de depresión y tristeza, ya que interpretan que lo que están realizando no es lo correcto o adecuado a los requerimiento y en algunos casos los estudiantes sienten inquietud o incapacidad de relajarse y estar tranquilos. A continuación podremos observar la frecuencia con que se presentan estas reacciones psicológicas.

GRÁFICO N°11

Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)

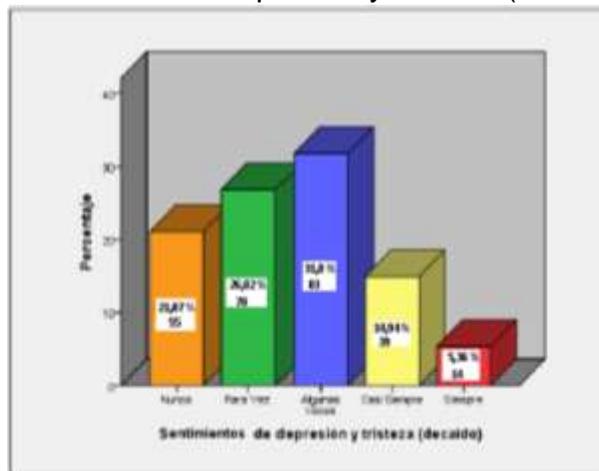


Fuente: Elaboración Propia

De los 261 estudiantes, el 39.85% (104 estudiantes) señala que algunas veces presenta inquietud o incapacidad de relajarse. El 26.44% (69 estudiantes), indica que casi siempre presenta esta reacción. El 7.26% de los estudiantes (19) siempre se siente inquieto.

GRÁFICO N°12

Sentimientos de depresión y tristeza (decaído)



Fuente: Elaboración Propia

El 31.80% de los estudiantes (83 estudiantes) manifiesta que algunas veces presenta sentimientos de tristeza o se siente decaído. Mientras que el 21.07% de ellos nunca presenta estos sentimientos.

4.3 PRESENCIA DE ESTRÉS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

En la siguiente tabla, será posible apreciar los diferentes niveles de estrés que se manifiestan de acuerdo a cada variable sociodemográfica, tales como el sexo, presencia de hijos, jornada de estudios, etc.

Tabla N° 2

CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	NIVEL DE ESTRÉS				
	MUY POCO N°- (%)	POCO N°- (%)	MEDIO N°- (%)	MEDIO ALTO N°- (%)	ALTO N°- (%)
Sexo (J. Diurna)					
Hombre	8- 9%	11- 12.4%	33- 37.1%	20- 22.5%	17- 19.1%
Mujer	3- 2.3%	6- 4.5%	31- 23.5%	56- 42.4%	36- 27.3%
Sexo (J. Vespertina)					
Hombre	0	3- 18.8%	4- 25%	6- 37.5%	3- 18.8%
Mujer	0	0	6- 25%	9- 37.5%	9- 37.5%
Presencia de Hijos(J. Diurna)					
Tiene Hijos	0	1- 7.1%	1- 7.1%	7- 50%	5- 35.7%
No tiene Hijos	11- 5.3%	16- 7.7%	63- 30.4%	69- 33.3%	48- 23.2%
Presencia de Hijos(J. Vespertina)					
Tiene Hijos	0	0	4- 33.3%	5- 41.7%	3- 25%
No tiene Hijos	0	3- 10.7%	6- 21.4%	10- 35.7%	9- 32.1%
Situación de Pareja (J. Diurna)					
Tiene Pareja	0	1- 7.7%	2- 15.4%	3- 23.1%	7- 53.8%
No tiene Pareja	11- 5.3%	16- 7.7%	62- 29.8%	73- 35.1%	46- 22.1%
Situación de Pareja (J. Vespertina)					
Tiene Pareja	0	0	5- 45.5%	5- 45.5%	1- 9.1%
No tiene Pareja	0	3- 10.3%	5- 17.2%	10- 34.5%	11- 37.9%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°2 (Continuación)

CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	NIVEL DE ESTRÉS				
	MUY POCO N°- (%)	POCO N°- (%)	MEDIO N°- (%)	MEDIO ALTO N°- (%)	ALTO N°- (%)
Situación Laboral (J. Diurna)					
Con Trabajo	4- 6.9%	2- 3.4%	12- 20.7%	20- 34.5%	20- 34.5%
Sin Trabajo	7- 4.3%	15- 9.2%	52- 31.9%	56- 34.4%	33- 20.2%
Situación Laboral (J. Vespertina)					
Con Trabajo	0	3- 9.1%	7- 21.2%	13- 39.4%	10- 30.3%
Sin Trabajo	0	0	3-42.9%	2- 28.6%	2- 28.6%
Jornada Diurna					
Jornada Diurna	10- 4.6%	16- 7.3%	64- 29.4%	74- 34.4%	53- 24.3%
Jornada Vespertina	1- 2.3%	4- 9.3%	10- 23.3%	16- 37.2%	12- 27.9%
Procedencia					
Chillán	7- 4.6%	9- 5.9%	40- 26.1%	53- 34.6%	44- 28.8%
Chillán Viejo	3- 13.0%	3- 13.0%	6- 26.1%	5- 21.7%	6- 26.1%
Otra Ciudad	1- 1.2%	8- 9.4%	28- 32.9%	33- 38.8%	15- 17.6%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la tabla N°2 podemos observar que el nivel de estrés en los estudiantes diurnos se presenta mayoritariamente en las mujeres con un 42,4%, con un nivel medio alto. En cuanto a alumnos vespertinos en el nivel medio alto se registra una igualdad entre hombres y mujeres con un 37,5%, pero si se puede observar que se sigue manteniendo el mismo porcentaje con un nivel alto de estrés en las alumnas mujeres que cursan la carrera de manera vespertina.

También podemos contrastar que a mayor presencia de hijos, mayor es la presencia de estrés, con un nivel medio alto, tanto en alumnos diurnos como vespertinos.

La situación laboral de los alumnos vespertinos que cuentan con trabajo, refleja un nivel medio alto de estrés con un 39,4% y en los alumnos diurnos, se produce una igualdad entre los que tienen y no tienen trabajo con un 34,5 % y 34,4% respectivamente con un nivel medio alto.

En cuanto a la procedencia de los estudiantes, los que reflejan mayores niveles de estrés son los que viven en otra ciudad, distinta de Chillán y Chillán Viejo, son los que expresan tener mayor estrés con niveles medio alto.

4.4 ANÁLISIS DE LAS SITUACIONES GENERADORAS DE ESTRÉS EN LOS ESTUDIANTES DIURNOS Y VESPERTINOS

Las siguientes situaciones generadoras de estrés, son las que se evaluaron en el Inventario de SISCO: la competencia con los compañeros de grupo, Sobrecarga de tareas y trabajos académicos, La personalidad y carácter del profesor, Las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.), El tipo de trabajo que te piden los profesores (consulta de temas, fichas de trabajo, ensayos, mapas conceptuales, etc.), No entender los temas que se abordan en la clase, Participación en clase (responder a preguntas, exposiciones, etc.), Tiempo limitado para hacer el trabajo.

En la siguiente tabla, se puede apreciar el porcentaje asignado a cada situación generadora de estrés por jornada de estudio:

TABLA N°3

SITUACIONES GENERADORAS DE ESTRÉS DIURNO	NUNCA N°- (%)	RARA VEZ N°- (%)	ALGUNAS VECES N°- (%)	CASI SIEMPRE N°- (%)	SIEMPRE N°- (%)
La Competencia con los compañeros de grupo	71- 32.1%	80- 36.2%	46- 20.8%	20- 9%	4- 1%
Sobrecarga de tareas y trabajos académicos	0	19- 8.6%	74- 33.5%	99- 44.8%	29- 13.1%
la personalidad y carácter del profesor	12- 5.4%	72- 32.6%	80- 40.3%	34- 15.4%	14- 6.3%
las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.)	2- 0.9%	16- 7.2%	68- 30.8%	78- 35.3%	57- 25.8%
El tipo de trabajo que te piden los profesores (consulta de temas, fichas de trabajo, ensayos, mapas conceptuales, etc.)	2- 0.9%	39- 17.6%	87- 39.4%	68- 30.8%	25- 11.3%
No entender los temas que se abordan en la clase.	7- 3.2%	58- 26.2%	78- 35.3%	51- 23.1	27- 12.2%
Participación en clase (reponder a preguntas, exposiciones, etc.)	36- 16.3%	62- 28.1%	72- 32.6%	42- 19.0%	9- 4.1%
Tiempo limitado para hacer el trabajo.	3- 1.4%	26- 11.8%	85- 38.5%	62- 28.1	45- 20.4

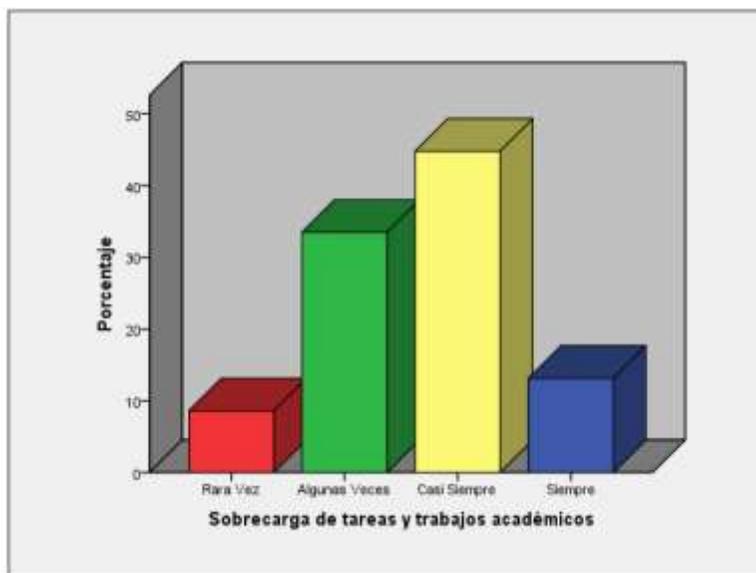
Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al análisis de los resultados, se ha destacado una mayor presencia de estrés en la jornada diurna en las siguientes situaciones:

- Sobrecarga de tareas y trabajos académicos.
- Las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.)

GRÁFICO N°13

Sobrecarga de tareas y trabajos académicos.

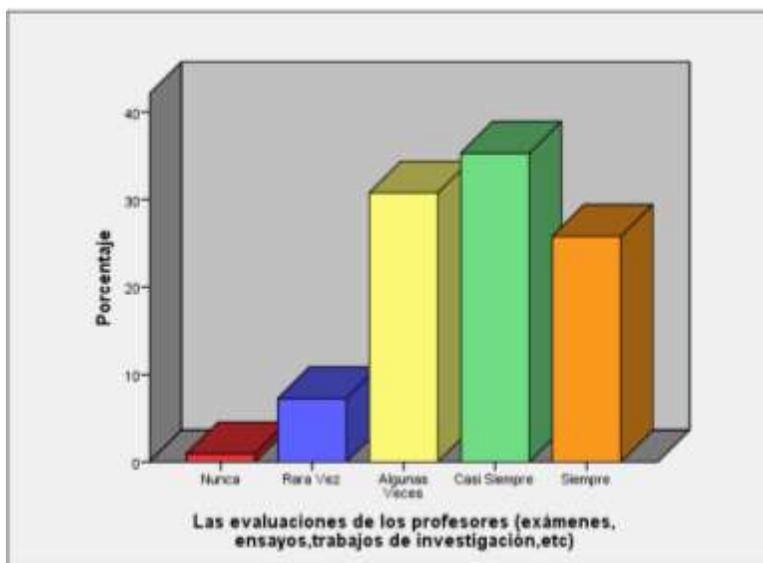


Fuente: Elaboración Propia

El ítem de sobrecarga de tareas y trabajos académicos reflejado en el gráfico N°13, es una de las situaciones que más se repite entre los estudiantes diurnos con una respuesta de 99 alumnos que respondieron casi siempre que corresponde a un 44,8%, seguido por algunas veces con 74 alumnos correspondiente a un 33,5%, siempre 29 alumnos con un 13,1% y rara vez 19 alumnos con 5,6%.

GRÁFICO N°14

Las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.)



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al ítem sobre las evaluaciones de los profesores, representado en el gráfico N°14, la opción que obtuvo mayor porcentaje de respuesta fue casi siempre con un 35,3%, lo que corresponde a 78 alumnos diurnos, seguido por algunas veces con un 30,8% y siempre con un 25,8%.

TABLA N° 3

SITUACIONES GENERADORAS DE ESTRÉS VESPERTINO	NUNCA N°- (%)	RARA VEZ N°- (%)	ALGUNAS VECES N°- (%)	CASI SIEMPRE N°- (%)	SIEMPRE N°- (%)
La Competencia con los compañeros de grupo	20- 50%	9- 22.5%	8- 20%	3- 7.5%	0
Sobrecarga de tareas y trabajos académicos	1- 2.5%	5- 12.5%	15- 37.5%	16- 40%	3- 7.5%
la personalidad y carácter del profesor	5- 12.5%	13- 32.5%	19- 47.5%	3- 7.5%	0
las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.)	0	5- 12.5%	15- 37.5%	19- 47.5%	1- 2.5%
El tipo de trabajo que te piden los profesores (consulta de temas, fichas de trabajo, ensayos, mapas conceptuales, etc.)	0	5- 12.5%	18- 45%	16- 40%	1- 2.5%
No entender los temas que se abordan en la clase.	0	23- 57.5%	11- 27.5%	6- 15%	0
Participación en clase (reponder a preguntas, exposiciones, etc.)	3- 7.5%	13- 32.5%	16- 40%	5- 12.5%	3- 7.5%
Tiempo limitado para hacer el trabajo.	0	2- 5%	9- 22.5%	20- 50%	9- 22.5%

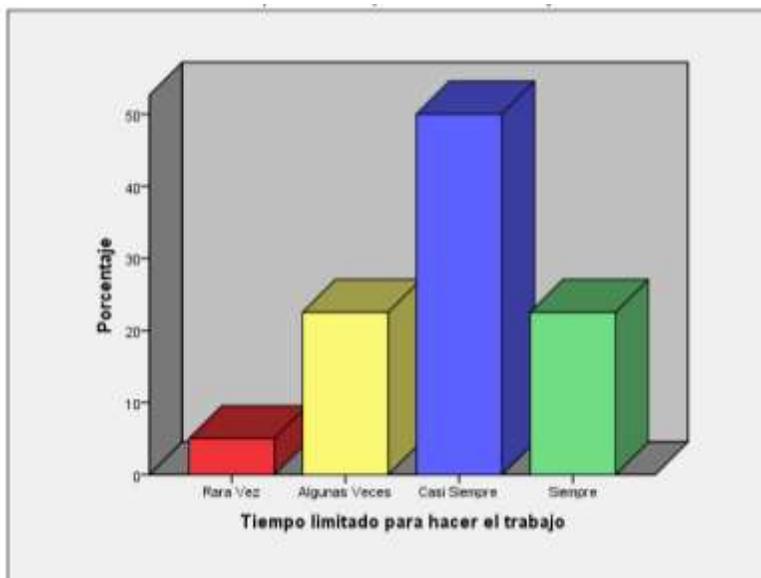
Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al análisis de los resultados, se ha destacado una mayor presencia de estrés en la jornada vespertina en las siguientes situaciones:

- Tiempo Limitado para hacer el trabajo, con una mediana de 4, es decir el 50% de los estudiantes señalo que casi siempre tiene un tiempo muy limitado, para hacer trabajos.
- Las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.) inquietan a los estudiantes vespertinos concentrándose un 47.5% en casi siempre le inquieta esta situación. En cuanto a la sobrecarga de tareas y trabajos, junto con el tipo de trabajo que piden los profesores se concentra un 40% de los estudiantes en la respuesta casi siempre le inquieta esta situación.

GRÁFICO N°15

Tiempo limitado para hacer el trabajo



Fuente: Elaboración Propia

A diferencia de lo que señalan los alumnos diurnos, los alumnos vespertinos reparten su estrés en varias situaciones, priorizando el tiempo limitado para hacer trabajos, ya que, como se señala más adelante, la mayoría de los estudiantes que asisten a clases durante la noche es porque trabaja, concordando con lo que señala el autor Coleman (1961) quien dice que el estudiante que trabaja resta horas disponibles para desarrollar tareas como estudiar.

4.5 ANÁLISIS DE LAS REACCIONES FÍSICAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES

Las reacciones físicas que se destacan en la evaluación son: trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas), fatiga crónica (cansancio permanente), dolores de cabeza o migrañas, problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea, rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc., somnolencia o mayor necesidad de dormir. Estas variables fueron tomadas tanto a alumnos diurnos como vespertinos por lo que se dará un resumen de manera general.

En la tabla N° 4 se puede observar el porcentaje que se le asigna a cada reacción:

TABLA N° 4

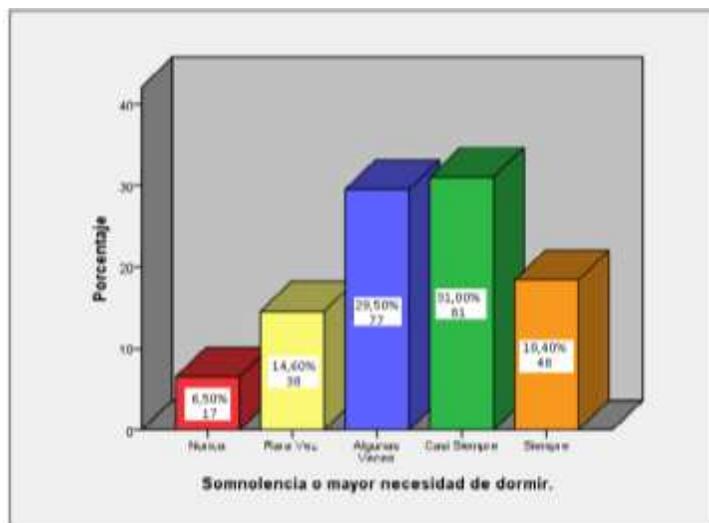
REACCIONES FÍSICAS	NUNCA N°- (%)	RARA VEZ N°- (%)	ALGUNAS VECES N°- (%)	CASI SIEMPRE N°- (%)	SIEMPRE N°- (%)
Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)	37- 14.2%	73- 28%	88-33.7%	46- 17.6%	17- 6.5%
Fatiga crónica (cansancio permanente)	26- 10%	53- 20.3%	101- 38.7%	48- 18.4%	33- 12.6%
Dolores de cabeza o migrañas	28- 10.7%	57- 21.8%	94- 36%	56- 21.5%	26- 10%
Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.	63- 24.1%	90- 34.5%	61- 23.4%	37- 14.2%	10- 3.8%
Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.	56- 21.5%	59- 22.6%	52- 19.9%	54- 20.7%	40- 15.3%
Somnolencia o mayor necesidad de dormir	17- 6.5%	38- 14.6%	77- 29.5%	81- 31%	48- 18.4%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la información obtenida, se destaca como una de las reacciones más frecuentes entre los estudiantes la somnolencia o mayor necesidad de dormir, en el cual podremos observar en la siguiente gráfica:

GRÁFICO N°16

Somnolencia o mayor necesidad de dormir



Fuente: Elaboración Propia

En general una de las reacciones físicas que más se repite entre los estudiantes es la somnolencia con respuesta de casi siempre con un 31 %.

4.6 ANÁLISIS DE LAS REACCIONES PSICOLÓGICAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES

TABLA N° 5

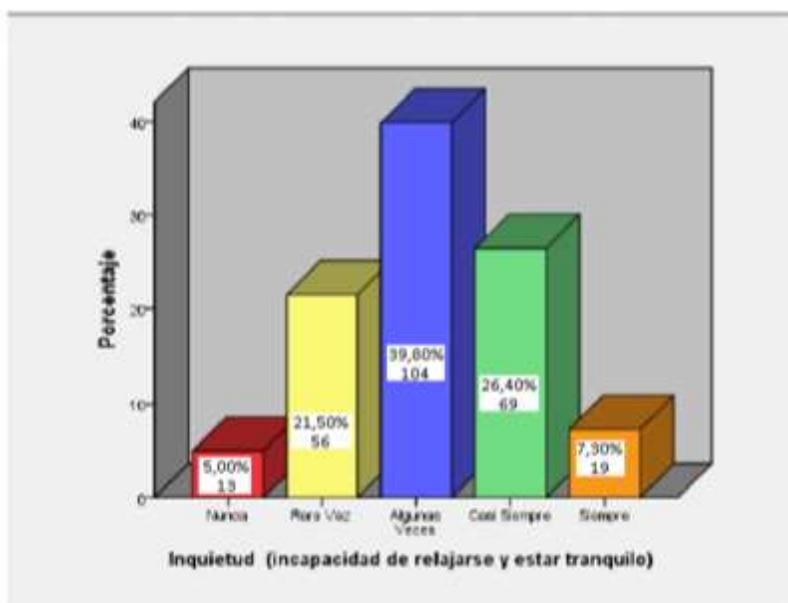
REACCIONES PSICOLÓGICAS	NUNCA N°- (%)	RARA VEZ N°- (%)	ALGUNAS VECES N°- (%)	CASI SIEMPRE N°- (%)	SIEMPRE N°- (%)
Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)	13- 5%	56- 21.5%	104- 39.8%	69- 26.4%	19- 7.3%
Sentimientos de depresión y tristeza (decaído)	55- 21.1%	70- 26.8%	83- 31.8%	39- 14.9%	14- 5.4%
Ansiedad, angustia o desesperación	31- 11.9%	76- 19.1%	89- 34.1%	48- 18.4%	17- 6.5%
Problemas de concentración	31- 11.9%	55- 21.1%	113- 43.3%	55- 21.1%	24- 9.2%
Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad	58- 22.2%	70- 26.8%	74- 28.4%	46- 17.6%	13- 5%

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de las reacciones psicológicas los alumnos señalan en primer orden, que algunas veces tienen problemas de concentración con un 43,3% y le sigue inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)

GRÁFICO N°17

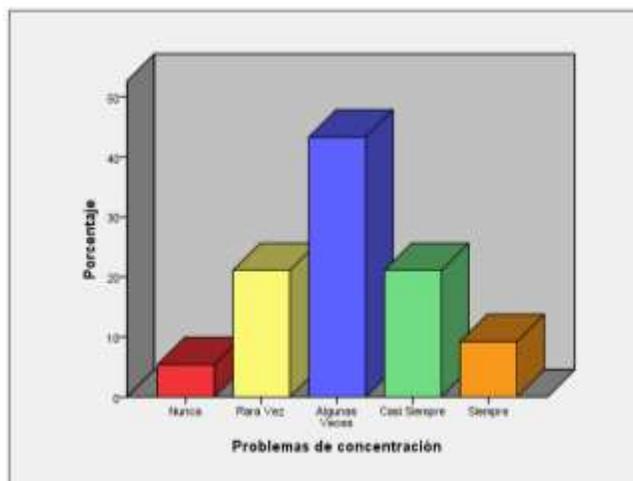
Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)



Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N°18

Problemas de concentración



Fuente: Elaboración Propia

4.7 ANÁLISIS DE LAS REACCIONES COMPORTAMENTALES QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES

En la siguiente tabla se analizaran las reacciones comportamentales que más pueden afectar a los estudiantes en su forma de actuar y que traer consecuencias en su vida diaria.

TABLA N° 6

REACCIONES COMPORTAMENTALES	NUNCA N°- (%)	RARA VEZ N°- (%)	ALGUNAS VECES N°- (%)	CASI SIEMPRE N°- (%)	SIEMPRE N°- (%)
Conflictos o tendencia a polemizar o discutir	47- 18%	89- 34.1%	88- 33.7%	32- 12.3%	5- 1.9%
Aislamiento de los demás	72- 27.6%	86- 33%	71- 27.2%	26- 10%	6- 2.3%
Desgano para realizar las labores escolares	18- 6.9%	55- 21.1%	123- 47.1%	55- 21.1%	10- 3.8%
Aumnto o reducción del consumo de alimentos	39- 14.9%	41- 15.7%	78- 29.9%	72- 27.6%	31- 11.9%

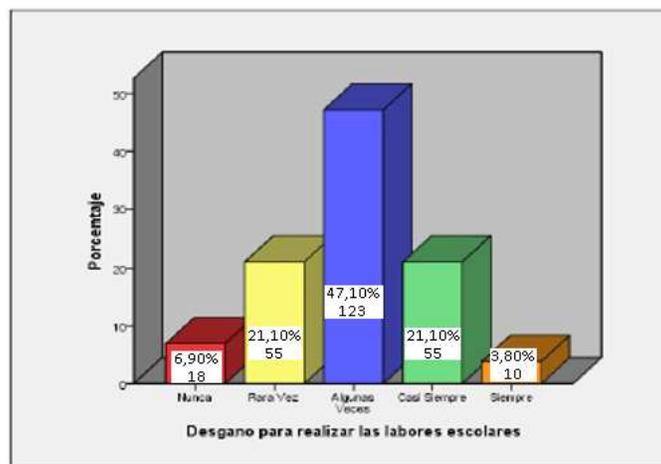
Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a las reacciones comportamentales se observa mayor presencia en el desgano para realizar labores escolares que tiene relación con lo que señala

la dimensión de cinismo, donde los estudiantes que presentan altos niveles de burnout se sienten agotados en virtud de las exigencias del estudio, tienen una actitud cínica y distante hacia el estudio y se sienten ineficaces como estudiantes (Martínez, Marques Pinto & López da Silva, 2001; Martínez, Marques-Pinto, Salanova & Lopes da Silva, 2002).

GRÁFICO N°19

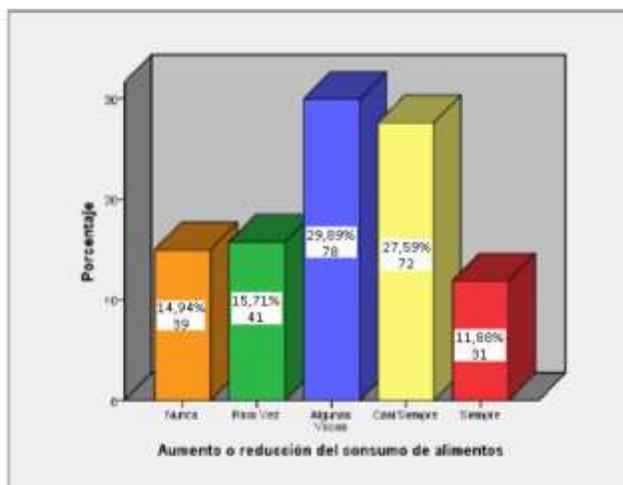
Desgano para realizarlas labores escolares



Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N°20

Aumento o reducción del consumo de alimentos



Fuente: Elaboración Propia

4.8 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO UTILIZADO POR LOS ESTUDIANTES PARA ENFRENTAR LAS SITUACIONES DE PREOCUPACIÓN O NERVIOSISMO.

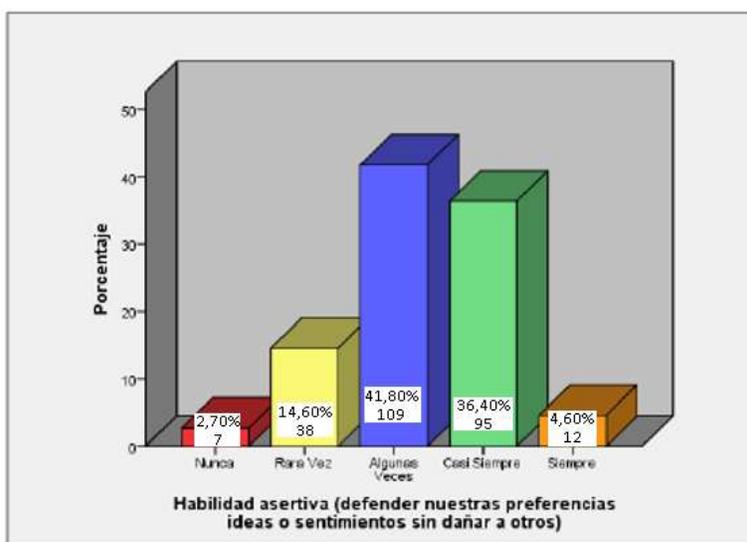
TABLA N° 7

REACCIONES FÍSICAS	NUNCA N°- (%)	RARA VEZ N°- (%)	ALGUNAS VECES N°- (%)	CASI SIEMPRE N°- (%)	SIEMPRE N°- (%)
Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias ideas o sentimientos sin dañar a otros)	2- 2.7%	38- 14.6%	109- 41.8%	95- 36.4%	12- 4.6%
Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas	12- 4.6%	58- 22.2%	105- 49.2%	72- 27.6%	14- 5.4%
Elogios a si mismo	30- 11.5%	93- 35.6%	79- 30.3%	36- 13.8%	23- 8.8%
La religiosidad (oraciones o asistencia a misa)	113- 43.7%	53- 29.3%	43- 16.5%	31- 11.9%	20- 7.7%
Búsqueda de información sobre la situación	28- 10.7%	50- 19.2%	107- 41%	58- 22.2%	18- 6.9%
Ventilación y onfidencias (verbalización de la situación que preocupa)	31- 11.9%	67- 25.7%	98- 37.5%	44- 16.9%	21- 8%

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N°21

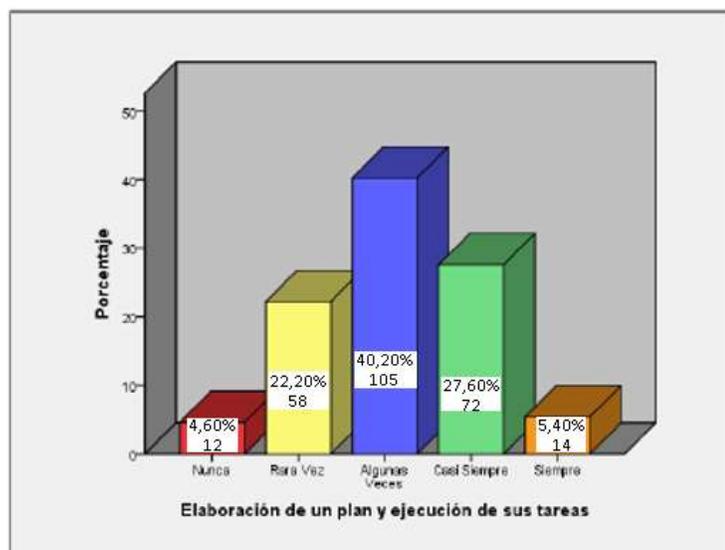
Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros)



Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N°22

Elaboración de un plan de acción y ejecución de sus tareas



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a estrategias de afrontamiento frente a situaciones de estrés, las más utilizadas por los alumnos se refieren a habilidades asertivas como defender sus preferencias, ideas y sentimientos sin dañar a otros y con una elaboración de un plan de acción y ejecución de las tareas.

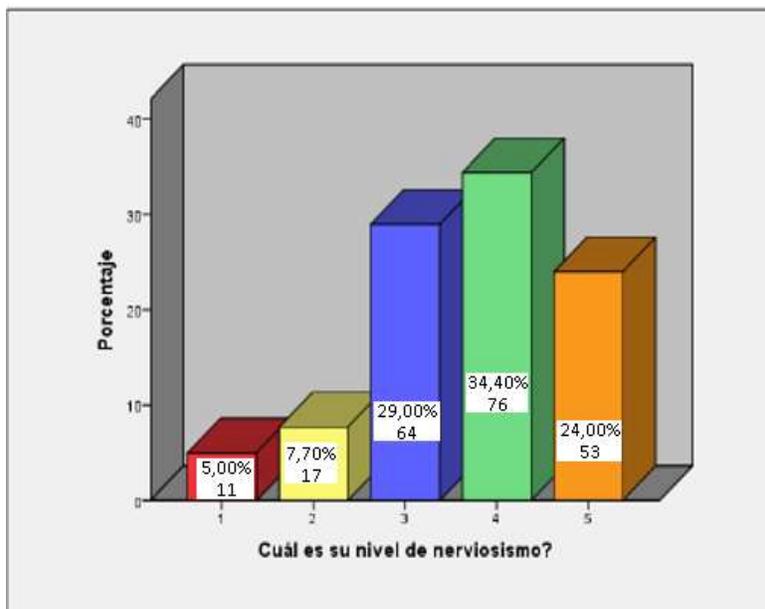
4.9 NIVEL DE PREOCUPACIÓN O NERVIOSISMO

Es importante determinar cuál es el nivel de preocupación o nerviosismo en los estudiantes de la carrera, con la finalidad de tener una visión más clara del grado en el que se encuentran.

En los siguientes gráficos, se puede visualizar el análisis del grado de preocupación en escala de 1 a 5, donde (1) es poco y (5) es mucho. En los estudiantes diurnos y vespertinos de la carrera de Ingeniería Comercial.

GRÁFICO N°23

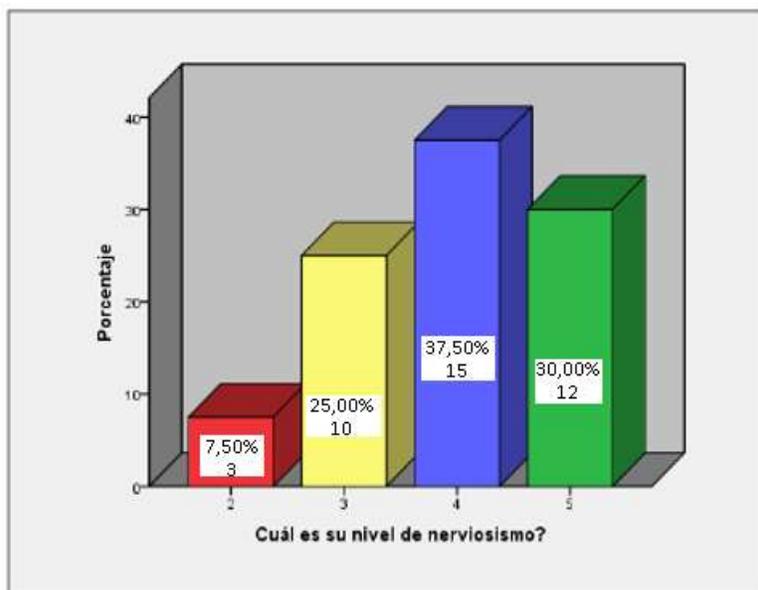
Nivel de preocupación o nerviosismo en la Jornada Diurna (Burnout)



Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N°24

Nivel de preocupación o nerviosismo en la Jornada Vespertina (Burnout)



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a las gráficas N°23 y 24, es posible observar que el grado de nerviosismo o preocupación en los estudiantes es mucho, ya que tanto en la jornada diurna como vespertina, se concentran en el nivel 4 en una escala de 1 a 5, donde (1) es poco y (5) es mucho. La diferencia está, en que en los estudiantes vespertinos el nivel poco, no está presente como lo está en la jornada diurna.

V. CONCLUSIONES

Considerando las características sociodemográficas de nuestra población de estudio la mayoría fueron mujeres con un porcentaje de 59.77%, las cuales presentaron niveles medio alto y alto de estrés. Mientras que los hombres 40.23% presentaron niveles medio y medio alto de estrés, es decir bajan un nivel en la escala de Likert, que se presenta en el Cuestionario de SISCO. Al considerar la presencia de hijos en los estudiantes se intensifica el nivel de estrés académico, por ejemplo en el nivel medio alto los estudiantes que tienen hijos son 50%, mientras que los que no tienen hijos 33.3%, esto en la jornada diurna.

Los resultados obtenidos, al considerar situación laboral en los estudiantes, claramente se percibe una diferencia notablemente más elevada de estrés a aquellos estudiantes que se encuentran trabajando en paralelo a los estudios de aquellos que no lo están. En el caso de la jornada diurna en el nivel alto de estrés, los jóvenes que se encuentran trabajando son 34.5%, mientras que los que no están trabajando son sólo el 20.2%. En el caso de la Jornada vespertina, se produce la misma situación. En el nivel alto se concentran el 30.3% de los estudiantes que están trabajando, mientras que los que no están trabajando son 28.6%.

De acuerdo al análisis de las diversas situaciones que inquietan a los estudiantes, los resultados mostraron que los factores más significativos dentro del contexto académico en la jornada diurna son: la sobrecarga de tarea y trabajos académicos y las evaluaciones de los profesores. Mientras que los factores que más inquietan a los estudiantes en la jornada vespertina son: tiempo limitado para hacer el trabajo y las evaluaciones de los profesores.

En cuanto a las reacciones físicas que con frecuencia señalan los estudiantes tener, se encuentra la somnolencia o mayor necesidad de dormir, dolores de cabeza o migraña y rascarse o morderse las uñas.

De acuerdo al análisis de las reacciones psicológicas que manifiestan los estudiantes, las que presentan mayor significancia, son inquietud, incapacidad de relajarse o estar tranquilo y problemas de concentración.

Las reacciones comportamentales que más sobresalen en el estudio son: aumento o reducción del consumo de alimentos y el desgano para realizar las labores escolares.

Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los estudiantes son: elaboración de un plan de acción y ejecución de sus tareas y la habilidad asertiva. Estos resultados son similares a los obtenidos por Díaz en 2010 y Ortiz en 2013 y las estrategias menos utilizadas fueron: la religiosidad y ventilación y confidencias, junto con elogios a sí mismo tal como lo obtenido por Barraza en 2008.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Ayala Pines and Ditsa Kafry 1978 Occupational tedium in the social services *Social Work* pp. 499-507

Barraza, A. (2008). El estrés académico en alumnos de maestría y sus variables moduladoras: un diseño diferente de grupos. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 26 (2) ,pp. 270-289.

Barraza A., (2011). La gestión del estrés académico por parte del orientador educativo: el papel de las estrategias de afrontamiento. *Revista visión educativa IUNAES nueva época* vol. 5 (11) pp. 36-44

Bresó E., Salanova M., Schaufeli W., Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III) Instrumento de Medición. Notas Técnicas de Medición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Buendía J. y Ramos F. (Eds). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide. (2001). Pp. 59-83

Caballero D., C., Bresó, E. and González, O. (2015). Burnout in university students. *Psicología desde el caribe*, 32(3), pp.89-108.

Caballero C, Hederich C, Palacios J. (2010) El burnout académico. Delimitación del síndrome y factores asociados a su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología* 42 (1) pp. 131-146.

Caballero C., Abello R., Palacio J., (2006) Burnout, Engagement y Rendimiento Académico entre estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan, *revista psicogente* issn 0124-0137 universidad simón bolívar vol. 9 N. 16. pp11-27

Caballero C., Abello R., Palacio J., (2007) Relación de Burnout y rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances de psicología Latinoamericana*. Vol. 25(2) pp. 98-111.

Cáceres, B. Corpuna, A. (2015). Estresores académicos y capacidad de resiliencia en estudiantes de segundo, tercero y cuarto año. Facultad de Enfermería UNSA. Arequipa. Tesis Profesional de Enfermería. Arequipa, Perú: Facultad de Enfermería UNSA. 82h.

Cassaretto M. Chau C., Oblitas H., Valdez N. (2003) Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología *Revista de Psicología de la PUCP*. Vol. 21 (2)

Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness, En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds). *Professional burnout: recent Developments in Theory and research..* London: Taylor and Francis.

Cherniss, C. (1980) Professional burnout in the human service organizations. New York: Praeger.

Díaz Sh., Arrieta K., González F., (2014) Estrés académico y funcionalidad familiar en estudiante de odontología *Salud Uninorte*. Barranquilla (Col.) 2014; 30 (2) pp. 121-132.

Escamilla-Quintal, M., Rodríguez-Molina, I., Peiró J., e Tomás Marco I., El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género Red de *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal Psicothema* 2008. Vol. 20, N° 4, pp. 596-602.

Estudio sobre causas de la deserción universitaria, Centro de microdatos, Departamento de Economía Universidad de Chile, 2008

Extremera N., Durán A., & Rey L., (2007) Inteligencia emocional y su relación con los niveles de *burnout*, *engagement* y estrés en estudiantes universitarios *Revista de Educación*, 342. pp. 239-256.

Ferrel Ortega, F., Ferrel Ballesta, L., Cantillo Aguirre, A., Jaramillo Campo, J. and Jiménez Suárez, S. (2017). Variables académicas y sociodemográficas relacionadas con el Síndrome de Burnout, en estudiantes de Ingenierías y Ciencias de la Salud de una universidad estatal de Colombia. *PSICOGENTE*, 20(38).

Freudenberger, H.J. (1974) Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, pp. 159-165.

Garbanzo Vargas, G. (2012). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), p.43.

Greenglass E. R. R., Burke. J. (1988). Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences, Vol 18, Issue 3–4, pp. 215–229.

Jerez-Mendoza, M. and Oyarzo-Barría, C. (2015). Estrés académico en estudiantes del Departamento de Salud de la Universidad de Los Lagos Osorno. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 53(3), pp.149-157.

Maicon C, Garcés de los Fayos Ruiz EJ. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales Psicología* 2010; 26 (1) pp. 169-180.

Martín – Monzón I., (2007). Estrés académico en estudiantes universitarios apuntes de psicología, vol. 25 (1), pp. 87-99.

Martínez I., Marques A., (2005) Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas *Aletheia Canoas* N.21 pp. 21-30

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0(112), p.42.

Maslach, C., (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, pp. 16-22

Moreno-Jiménez B., González J., Garrosa E., (2011) Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida J. Buendía y F. Ramos (Eds.). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide. pp 59-83

Orlandini A., (1999) El estrés, que es y cómo evitarlo, México. FC.

Palacio, J. E., Caballero, C. C., González, O., Gravini, M. & Contreras, K.P. (2012). Relación del *burnout* y las estrategias de afrontamiento con el promedio académico en estudiantes universitarios. *Universitas Psychologica*, 11(2), pp. 535-544.

Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective, in W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. MAREK (eds.). Professional burnout: recent developments in theory and research (pp.35-51). London: Taylor & Francis.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). Career burnout: causes and cures. New York: The Free Press.

Ramírez Pérez, M. and Lee Maturana, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis* (Santiago), 10(30), pp.431-446.

Román, C., & Hernández, Maslach C, Jackson S. Maslach Burnout inventory. Palo Alto: *Consulting Psychologist Press*; 1986.

Rosales, Y., & Rosales, F. (2013). Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio. *Salud Ment*, 36(4), pp. 337-345.

Salvador, A. y Peiró, J. (1993). Control del Estrés Laboral. Madrid: Eudema.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. In C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter (Eds.). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual* (3rd ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Shirom, A. (1989) Burnout in work organization. En C.L. Cooper y I. Robertson (Eds) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, New York: John Wiley and Sons.

Winnbst, J., (1993). Organizational structure, social Support and Burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds). *Professional burnout: recent Developments in Theory and Research*. London: Taylor and Francis.

VII. ANEXOS

ANEXO N°1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Estudiante:

Somos alumnas de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad del Biobío y el motivo por el cual nos dirigimos a usted es con la finalidad de hacerle participe de la investigación “Nivel de Burnout académico en estudiantes de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad del Biobío, Chillán”. El propósito de esta investigación es poder determinar cuál es el Nivel de estrés crónico en estudiantes de la carrera y además conocer cuáles son las situaciones generadoras de estrés.

Si Ud. está de acuerdo con participar en nuestra investigación le solicitamos que responda los siguientes cuestionarios, que se relacionan con antecedentes personales, socio-demográficos, académicos y situaciones de estrés, lo cual le tomara aproximadamente 15 minutos.

Toda información que nos proporcione será confidencial y anónima, en el que su participación será de carácter voluntario, por lo que no está obligado a responder y puede dejar de contestar el cuestionario en cualquier momento.

Agradecemos su colaboración.

Alumnas tesistas: Ana María Cabrera C.
Josselin Contreras S.
Docente guía: Alex Medina G.

Yo, estoy de acuerdo en autorizar que la información de los resultados sea utilizada en esta y otras investigaciones futuras. Se me ha explicado los objetivos de la investigación. Por tanto al firmar este documento autorizo me incluyan en esta investigación.

Firma

ANEXO N°2: CUESTIONARIO DE ANTECEDENTES PERSONALES

El siguiente cuestionario tiene por objeto, conocer antecedentes personales y académicos, en los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial diurnos y vespertinos de la Universidad del Biobío, Chillán.

(Marque con una X según corresponda).

1. Sexo: Masculino Femenino

2. ¿Qué edad tienes? _____

3. Vives en la ciudad de Chillán Chillán Viejo Otra ciudad

4. ¿Tienes hijos? Sí No

5. ¿cuántos? _____

6. ¿Estas Casado(a) o vives en pareja? Sí No

7. ¿Cuántas personas componen tu grupo familiar (convives a diario)? _____

8. ¿Estás Trabajando actualmente en paralelo a los estudios? Sí No

9. ¿Cuánto es el Ingreso promedio per cápita del hogar?

 (\$0 -\$200.000) (\$200.001-\$400.000)
 (\$400.001-\$600.000) (\$600.001-\$800.000)
 (\$800.001-\$1.000.000) (\$1.000.001- Más)

10. Jornada de Estudio: Diurno Vespertino

11. Año de Ingreso a la Universidad _____

12. Rendimiento Académico promedio:

 Excelente Bueno Regular Malo

ANEXO N°3: INVENTARIO SISCO

El presente cuestionario tiene por objetivo central reconocer las características del estrés que suele acompañar a los estudiantes de educación superior durante sus estudios. La sinceridad con que respondan a los cuestionamientos será de gran utilidad para la investigación. La información que se proporcione será totalmente confidencial y sólo se manejarán resultados globales. La respuesta a este cuestionario es voluntaria por lo que usted está en su derecho de contestarlo o no contestarlo.

1.- Durante el transcurso de este semestre ¿has tenido momentos de preocupación o nerviosismo?

Si
 No

En caso de seleccionar la alternativa “no”, el cuestionario se da por concluido, en caso de seleccionar la alternativa “si”, pasar a la pregunta número dos y continuar con el resto de las preguntas.

2.- Con la idea de tener mayor precisión y utilizando una escala de 1 al 5 señala tu nivel de preocupación o nerviosismo, donde (1) es poco y (5) mucho.

1	2	3	4	5

3.- En una escala de (1) al (5) donde (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señale con qué frecuencia te inquietaron las siguientes situaciones:

	(1) Nunca	(2) Rara Vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
La competencia con los compañeros de grupo.					
Sobrecarga de tareas y trabajos académicos.					
La personalidad y carácter del profesor.					
Las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.)					
El tipo de trabajo que te piden los profesores (consulta de temas, fichas de trabajo, ensayos, mapas conceptuales, etc.)					

No entender los temas que se abordan en la clase.					
Participación en clase (responder a preguntas, exposiciones, etc.)					
Tiempo limitado para hacer el trabajo.					
Otra (especifique)					

4.- En una escala del (1) al (5) donde (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señale con qué frecuencia tuvo las siguientes reacciones físicas, psicológicas y comportamientos mentales cuando estabas preocupado o nervioso.

REACCIONES FÍSICAS					
	(1) Nunca	(2) Rara Vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)					
Fatiga crónica (cansancio permanente)					
Dolores de cabeza o migrañas					
Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.					
Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.					
Somnolencia o mayor necesidad de dormir.					

REACCIONES PSICOLÓGICAS					
	(1) Nunca	(2) Rara Vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)					
Sentimientos de depresión y tristeza (decaído)					
Ansiedad, angustia o desesperación.					
Problemas de concentración					
Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad					

REACCIONES COMPORTAMENTALES					
	(1) Nunca	(2) Rara Vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Conflictos o tendencia a polemizar o discutir.					
Aislamiento de los demás.					
Desgano para realizar las labores escolares.					
Aumento o reducción del consumo de alimentos.					
Otras (especifique)					

5.- En una escala del (1) al (5) donde (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señale con qué frecuencia utilizaste las siguientes estrategias para enfrentar la situación que te causaba la preocupación o el nerviosismo.

	(1) Nunca	(2) Rara Vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias ideas o sentimientos sin dañar a otros)					
Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas.					
Elogios a sí mismo.					
La religiosidad (oraciones o asistencia a misa)					
Búsqueda de información sobre la situación.					
Ventilación y confidencias (verbalización de la situación que preocupa)					
Otras (especifique)					