



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**SÍNDROME BURNOUT EN DOCENTES Y
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
DE CHILE INACAP, SEDE LOS ÁNGELES**

Tesis para optar al grado académico “Magíster en Gestión de Recursos Humanos
y Habilidades Directivas”.

ALUMNO:

Mario Omar Cuevas Figueroa

PROFESORA GUÍA:

Carolina Elena Leyton Pavez

Los Ángeles, julio de 2015

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar deseo expresar mi agradecimiento al Vicerrector de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles, Don Juan de la Cruz Jara Jara por brindarme la oportunidad de poder realizar la investigación en la institución.

Igualmente agradecer a cada uno de los colaboradores administrativos y docentes que fueron parte de la muestra de investigación, por su buena disposición y acogida hacia lo que se quería realizar.

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos, por lo que quiero agradecer a mi profesora guía Carolina Elena Leyton Pavez, por su orientación y atención a mis consultas en momentos de duda.

Hay personas que no olvidaré que ya partieron pero están muy presentes, con especial amor para mi madre por entregarme los valores y mi formación, a don Javier Vera Jünemann que me permitió crecer como persona y en lo profesional.

Pero por sobre todo a mi esposa e hijos, mi padre, mi hermana madre Carmen y su esposo Jorge. Gracias por su paciencia, entrega de valores, comprensión y solidaridad, porque siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

A todos muchas gracias.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	6
EXECUTIVE SUMMARY	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. ANTECEDENTES GENERALES	9
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	18
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	18
1.5. VARIABLES DEL ESTUDIO	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. SÍNDROME DE BURNOUT.....	22
a) Dimensiones	25
b) Evolución del síndrome de Burnout.....	26
2.1.1. <i>Modelos teóricos del “Burnout” y variables más significativas</i>	27
a) Modelos teóricos:.....	27
b) Variables más significativas:.....	33
2.1.2. <i>Síntomas asociados al síndrome de Burnout</i>	35
a) Edelwich & Brodsky (1980).....	35
b) Álvarez Gallego & Fernández Ríos (1991)	36
2.1.3. <i>Factores desencadenantes y facilitadores del Burnout</i>	39
a) Factores intrapersonales desencadenantes de Burnout.....	39
b) Factores desencadenantes del contexto organizacional	41
c) Factores desencadenantes del contexto ambiental.....	43
d) Factores facilitadores del Burnout	44
2.1.4. <i>Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout</i>	47
a) Etapa del idealismo	47
b) Etapa del despertar	47
c) Etapa de la “quemadura”	47

d) Distanciamiento:	48
e) Quemadura completa	48
2.1.5. <i>Medidas de prevención del Burnout</i>	49
a) Estrategias de intervención individuales:.....	49
b) Estrategias de intervención grupal:.....	49
c) Estrategias de intervención organizacionales.....	50
d) Alfabetización emocional	50
2.2. RELACIONES Y DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT	53
a) Etapas en el proceso de manifestación del estrés.....	54
b) Fases sucesivas de adaptación del organismo como respuesta al estrés: 54	
c) Clasificaciones de las fuentes de estrés:.....	55
d) Tipos de estresores laborales:.....	56
e) Autores que relacionan el Síndrome de Burnout y Estrés Laboral:	58
f) Autores que diferencian el Síndrome de Burnout con el Estrés Laboral: 58	
g) Diferencias entre estrés y Burnout:	59
2.3. CALIDAD DE VIDA LABORAL	61
2.4. FACTORES DE RIESGO DE ADQUISICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN RELACIÓN CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	63
2.5. PROFESORES Y BURNOUT	65
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	67
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	68
3.2. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	69
3.3. MATERIALES Y MÉTODOS	70
3.4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	73
CAPÍTULO IV: TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS....	74
4.1 RECOLECCIÓN DE DATOS	75
4.2 TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	76
A. <i>Administrativos</i>	77

<i>B. Docentes</i>	86
<i>C. Total Muestra</i>	94
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	103
5.1. CONCLUSIONES POR OBJETIVO Y CONCLUSIÓN GENERAL	104
5.2. RECOMENDACIONES	107
5.3. LIMITACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	119
ÍNDICE DE ANEXOS	120
ÍNDICE DE TABLAS.....	136
ÍNDICE DE FIGURAS	137
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	137

RESUMEN EJECUTIVO

Durante las pasadas dos décadas se han producido cambios importantes en el sector universitario a nivel mundial. Lo cual ha ocasionado cambios en el trabajo académico de la enseñanza superior, hecho que va generando nuevas exigencias e impone a los docentes y administrativos difíciles retos y competencias que sobrepasan las meramente didácticas y pedagógica, lo que conlleva un gran esfuerzo así como una significativa carga psíquica.

De acuerdo a lo anterior, el concepto desarrollado por los expertos en los nuevos tiempos se denomina estrés, que para efectos de este estudio se habla del máximo nivel como lo es el Síndrome de Burnout.

Es por esto que esta investigación tiene por objetivo Identificar si existe la manifestación de las dimensiones del Síndrome Burnout en trabajadores tanto del área administrativa como docente, desde la perspectiva personal, laboral e institucional en la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles.

La investigación se basa en la muestra de 98 colaboradores que desempeñan tanto labores Docentes como Administrativas en la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, Sede Los Ángeles.

La metodología de estudio utilizada se encuentra bajo el paradigma cuantitativo, teniendo como procedimiento la aplicación del *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS), El *Maslach Burnout Inventory - Educators Survey* (MBI-ES), además del Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

Palabras claves: Síndrome Burnout, Estrés Laboral.

EXECUTIVE SUMMARY

For the past two decades there have been significant changes in the university sector at the global level. Which has resulted in changes in the academic work of the higher education, a fact that it is generating new demands and imposes on the professor and administrative difficult challenges and skills that go beyond the purely didactic and pedagogical, which entails a great deal of effort as well as a significant psychological burden.

According to the above, the concept developed by the experts in the new times is called stress, for purposes of this study is speaking of the maximum level as is the burnout syndrome.

This is why this research has for objective to know if there is a manifestation of the dimensions of the Burnout Syndrome in employees in both the administrative area as a facultative, from the personal perspective, and institutional labor at the Universidad Tecnológica de Chile INACAP, Los Angeles campus.

The research is based on the sample of 98 collaborators played by both facultative and administrative work at the Universidad Tecnológica de Chile INACAP, Los Ángeles campus.

The survey methodology used is located under the quantitative paradigm, taking as the application procedure of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), the Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-IS), in addition to the brief questionnaire of Burnout (CBB).

Key Words: Burnout syndrome, work stress.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes Generales

Durante las pasadas dos décadas se han producido cambios importantes en el sector universitario a nivel mundial, convirtiéndolo en fuentes de estrés. Es previsible que este escenario de transformaciones afecte a la figura del personal docente y personal de administración trabajadora en la institución. “En este sentido los nuevos retos que estos cambios imponen al profesorado van más allá de la reestructuración del sistema educativo y afectan de lleno al concepto mismo de profesionalidad docente” (González, 2005, pág. 68).

El profesor es considerado un factor crítico en este proceso de cambio. De él se espera compromiso, dedicación, adecuación a un nuevo perfil profesional basado en el desarrollo de múltiples competencias. Sin embargo, todos estos cambios, a los que ha de adaptarse el docente, se están produciendo de forma continua, en cortos periodos de tiempo y van acompañados del incremento del número de alumnos (as).

Puede decirse, por tanto, que la situación actual que viven las universidades apunta hacia un aumento de las demandas o exigencias del trabajo, lo que configura una situación idónea para la aparición del estrés laboral, y por ende, para la aparición del síndrome de desgaste psíquico en el trabajo.

Todo lo cual, justificaría en la actualidad el interés por el estudio del Síndrome de Burnout¹ en las universidades.

Es por esto que esta investigación tiene por objetivo Identificar si existe la manifestación de las dimensiones del Síndrome Burnout en trabajadores tanto del área administrativa como docente, desde la perspectiva personal, laboral e institucional en la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles.

Para el desarrollo del tema se toma en consideración como se menciona anteriormente la Universidad Tecnológica de Chile INACAP. La investigación se

¹**Síndrome Burnout:** Se traduce en castellano como "Síndrome Quemado por el Trabajo".

basa en la muestra de todos los trabajadores que desempeñen tanto labores docentes como administrativas de INACAP, Sede Los Ángeles.

La metodología de estudio utilizada se encuentra bajo el paradigma cuantitativo, teniendo como procedimiento la aplicación del *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS), este instrumento es exclusivo para la evaluación del Síndrome Burnout a aquellos colaboradores que desempeñan labores administrativas, para los docentes se aplica el *Maslach Burnout Inventory - Educators Survey* (MBI-ES) y finalmente como instrumento complementario se encuentra el cuestionario Breve de Burnout (CBB), el cual atiende a los diferentes elementos del proceso del síndrome e incluye tanto factores antecedentes del síndrome como elementos consecuentes o efectos del mismo, aunque sin atender a las propuestas específicas.

Esta investigación es de gran relevancia a nivel institucional, ya que el conocimiento de la existencia del Burnout, su diagnóstico y medición adquieren gran sentido para establecer estrategias de intervención dentro de la institución para que esta enfermedad aparezca lo menos posible y así no se convierta en una de las enfermedades profesionales del siglo XXI, pues el estudio del Burnout viene unido a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al interés de las organizaciones y empresas en general de preocuparse sobre las condiciones de vida laboral de sus trabajadores.

1.2. Planteamiento del Problema

Hoy en día las políticas en educación se centran en varios aspectos como lo son emplear recursos eficientes, transformar prácticas académicas, reorganizar el trabajo docente y modificar pautas de formación. Lo cual ha ocasionado cambios en el trabajo académico de la enseñanza superior, hecho que va generando nuevas exigencias e impone a los docentes difíciles retos y competencias que sobrepasan las meramente didácticas y pedagógicas. En este sentido puede existir un deterioro de su salud que repercute en su compromiso y satisfacción.

El trabajar en una institución de educación superior ya sea desempeñando labores administrativas como docentes, muchas veces obliga a la realización de un sinnúmero de actividades, que van desde el mantenimiento de la organización de la institución, planeación de tareas docentes, elaboración de material educativo, actividades extracurriculares, etc. Lo que conlleva un gran esfuerzo así como una significativa carga psíquica.

Dentro de las labores docente y administrativa, existen tanto demandas como recursos para hacer frente a las innovaciones y los resultados se dan de forma positiva o negativa. Las exigencias pueden ser físicas, psicológicas, sociales u organizacionales y requieren esfuerzos corporales o mentales (cognitivos o emocionales) y aunque estos requerimientos no necesariamente son perjudiciales, pueden ocasionar efectos como depresión, ansiedad o desgaste.

De acuerdo a lo anterior, el concepto desarrollado por los expertos en los nuevos tiempos se denomina estrés, que dentro de este contexto se asocia al ambiente laboral, el rendimiento en este y las consecuencias que pueda provocar. Para efectos de este estudio debe delimitarse el tipo de estrés del cual se quiere hablar, que en este caso será el máximo nivel de estrés que envuelve a los trabajadores como lo es el Síndrome de Burnout que se produce en respuesta a un estrés prolongado.

Este síndrome se da en personas que asisten a otras, inicialmente en profesiones como la enfermería, pero que a lo largo del tiempo se ha desarrollado en otras

profesiones del área de humanidades, siendo el área de educación una de las principales afectadas.

Según Maslach & Jackson (1981) proponen que:

“Este síndrome está compuesto por tres factores principales, el primero es el agotamiento emocional, que es una sensación de desgaste físico donde se siente que no hay energía, el segundo es la despersonalización o alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo, y el tercero es la falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional” (p. 305).

Lo anterior entra un aspecto verdaderamente importante, que es el aspecto cultural que influye en el comportamiento de los individuos que se define como los procesos comunes compartidos, siendo estos un factor de alta influencia para la comunidad en general.

Según Bernal Guarín & Ramírez Pallares (2011)

“Debe haber claridad acerca de la existencia de una cultura corporativa dominante dentro de cualquier contexto empresarial, dentro de esta se establecen ciertos valores centrales compartidos por la mayoría, pero que en algunos casos, no es posible para algunos adaptarse ni respetar este tipo de orientación en este sentido una corporación puede definirse como un sistema social, donde se crea una interacción constante por parte de los que lo integran, generando una interacción permanente de comportamientos y tendencias previamente definidas” (p. 6).

Todo esto está asociado a la amable o tosca relación que puedan tener aquellos que conforman a ese sistema social, ya que dependiendo de qué manera se acoplen y concuerden sus orientaciones culturales va a permitir el buen desempeño, la comodidad o incomodidad, además de los derivados explicados anteriormente como el estrés en un alto grado.

Con base en lo anterior, puede verse de una forma más clara la relación entre los diferentes aspectos mencionados, ya que el Síndrome de Burnout es causado por distintos factores ya previamente descritos, además de manifestarse en varios contextos de la vida de un individuo. Teniendo esto en cuenta, a través de la realización de esta investigación se pretende entender si existe la manifestación de las dimensiones del Síndrome Burnout en trabajadores tanto del área administrativa como docente, desde la perspectiva personal, laboral e institucional en la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles.

1.3. Justificación de la Investigación

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se puede entender el fin al cual se pretende llegar con este estudio. En consecuencia, puede resaltarse la importancia que tiene este tema (Síndrome de Burnout), ya que está inmerso dentro de todo el comportamiento natural y la cotidianidad laboral de cada uno de los individuos que ejerce algún tipo de labor productiva en la institución, luego de esta forma se ejemplifica claramente la oportunidad de evidenciar las consecuencias y los efectos negativos que esto trae a los que sufren de este mal.

Además de lo anterior es importante dar a conocer tanto a esta institución educativa como a otras la forma en que puede llegar a manejarse este tema, ya que el conocimiento del mismo es el inicio para generar estrategias que mitiguen su impacto, para así lograr su reducción y mejor manejo.

De acuerdo a lo que plantea Casas & Klijin (2006)

“El lugar de trabajo debe ser considerado como un factor prioritario para el bienestar del trabajador, ya que afectara directamente los aportes positivos a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general” (p. 9).

De esta forma se evidencia cómo la buena salud ayuda a promover el desarrollo social económico y personal, entendiéndose este como el equilibrio ideal que puede tener un individuo. No obstante, las consecuencias que puede tener un lugar de trabajo no saludable pueden ser las opuestas a las anteriormente mencionadas a tal punto que afecten todos los factores del entorno de un individuo.

Las consecuencias del Burnout son importantes, tanto desde el punto de vista profesional (impuntualidad, abundancia de interrupciones, evitación del trabajo, absentismo, falta de compromiso en el trabajo, un anormal deseo de vacaciones, una disminución en la autoestima, así como una incapacidad para tomarse a la escuela en serio, e incluso al abandono de la profesión); y por ende económico, como desde el aspecto humano. Las personas afectadas parecen presentar una

mayor vulnerabilidad a padecer accidentes laborales, síntomas médicos (como depresión, hipertensión, alteraciones de tipo gastrointestinal, etc.), pérdida de la voz e incluso abuso de drogas, incluyendo el tabaco. También influye en el rendimiento académico del alumnado. Téngase en cuenta que el alumnado percibe y evalúa la conducta del profesorado y actúa en consecuencia.

Aunque el estrés ocupacional no es específico del profesorado, diversos estudios muestran que el Burnout es un problema más importante en la profesión docente que en otras profesiones con similares demandas académicas y personales.

Según Schaufeli, Maslach, & Marek (1993)

“Las variables estudiadas como posibles desencadenantes o facilitadoras del burnout provienen de fuentes diversas que, en general, suelen estar relacionadas con la situación social y demográfica del sujeto, con el ambiente y condiciones en que desarrolla su trabajo y, finalmente con su propia disposición y características personales” (p. 168).

Algunos trabajos han estudiado este tipo de variables asumiendo una visión más específica de la profesión docente. Por ejemplo, (Kyriacou) en la Tercera Conferencia Europea sobre Investigación en Aprendizaje e Instrucción señala que

“La pobre motivación del alumnado, la indisciplina, la falta de oportunidades de desarrollo de carrera, el bajo nivel de ingresos, la escasez de medios de equipamiento, el excesivo número de alumnos por clase, la falta de tiempo, el escaso reconocimiento de la profesión docente por parte de la sociedad, y la rapidez con que se producen los cambios sociales y curriculares, como las fuentes de estrés más significativas para los profesores” (p. 170).

Por su parte, Byrne (1994)

“Apunta como determinantes principales de Burnout en profesores el conflicto de rol (por ejemplo, tratar de resolver los problemas de disciplina de los estudiantes mientras se hace frente a la falta de apoyo e incluso la beligerancia de padres o superiores), la ambigüedad de rol (por ejemplo, políticas inconsistentes y confusas respecto a la conducta de los estudiantes), la sobrecarga de trabajo (falta de tiempo, excesivo trabajo administrativo, etc.), el clima de la clase (problemas de disciplina, apatía de los estudiantes, el bajo rendimiento de éstos, etc.), la escasa participación en la toma de decisiones y el apoyo social recibido por parte de compañeros y supervisores” (p. 165).

El estudio de los efectos o consecuencias del Burnout ha seguido el marco establecido en los trabajos sobre el estrés laboral. De la misma forma que se han podido comprobar repetidamente los efectos negativos del estrés crónico sobre la salud, los resultados del estrés laboral tienen una repercusión específica sobre el sistema de conductas organizacionales y sobre el bienestar del trabajador. De esta forma, el estudio del Burnout como una forma de estrés crónico, o específicamente como una forma de estrés laboral asistencial, ha mostrado un cuadro paralelo de síntomas, comprobándose que gran parte de las consecuencias asociadas al estrés se presentan igualmente como resultado del Burnout.

Es por esto que se ha tomado la iniciativa de realizar esta investigación a nivel de sede, ya que como institución educativa se debe tener conocimiento de este tipo de enfermedades que se pueden dar en los trabajadores a lo largo de su trayectoria por esta institución, además de entregar información pertinente, estrategias de prevención, ya que el poder ofrecer una enseñanza de calidad implica evaluar no sólo los aspectos formales de la enseñanza, sino que también los elementos

derivados del bienestar psicológico y este se centra en las fortalezas humanas y el funcionamiento óptimo de las personas, surgiendo un elemento relacionado con la motivación intrínseca de los trabajadores de la institución.

Finalmente puede concluirse que con la realización de este estudio puede encontrarse la oportunidad para conocer si existe la presencia del síndrome de Burnout, analizar el por qué las variables que existen dentro de nuestra vida cotidiana laboral pueden llegar a afectar nuestra estabilidad, así como también nuestras actividades habituales, por otro lado ver de qué manera pueden manejarse las situaciones que actualmente se presentan para aquellos que sufren este mal. Así como el conocimiento de la forma en la cual hacen y causan el fuerte inconformismo con respecto a la satisfacción por la actividad que se desarrolle, impidiendo que la realización personal se dé.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

→ Identificar si existe la manifestación de las dimensiones del Síndrome Burnout en trabajadores tanto del área administrativa como docente, desde la perspectiva personal, laboral e institucional en la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Analizar el número de docentes y administrativos que presentan Síndrome de Quemado por el Trabajo.
2. Analizar el número de docentes y administrativos que evidencian Ofuscación por el Trabajo.
3. Analizar el número de docentes y administrativos que manifiestan desgaste emocional.
4. Establecer la cantidad de docentes y administrativos que expresan cinismo y despersonalización.
5. Identificar el porcentaje de docentes y administrativos que se ven afectados por los distintos factores del Síndrome Burnout.

1.5. Variables del estudio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Síndrome Burnout	<p>“Respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar” (Maslach & Jackson, 1981, pág. 305)</p>	<p>Pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito en el ámbito laboral y posteriormente personal. Esto se mide a través de la aplicación de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) ▪ Maslach Burnout Inventory - Educators - Survey (MBI-ES). ▪ Cuestionario Breve de Burnout (CBB). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenta impotencia en tareas asignadas. ▪ Se muestra inseguro sobre tareas que debe realizar. ▪ Siente que el trabajo asignado no va acorde con su calificación. ▪ Muestra disconformidad con los resultados logrados en su trabajo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo se darán a conocer las principales variables que sustentan esta investigación, conformando así el marco teórico de dicho estudio:

2.1. Síndrome de Burnout.

2.1.1. Modelos teóricos del “Burnout” y variables más significativas.

2.1.2. Síntomas asociados al síndrome de Burnout.

2.1.3. Factores desencadenantes y facilitadores del Burnout.

2.1.4. Proceso evolutivo del síndrome de Burnout.

2.1.5. Medidas de prevención del Burnout.

2.2. Relaciones y diferencias entre estrés laboral y Burnout.

2.3. Calidad de vida laboral.

2.3.1. Componentes fundamentales del clima laboral.

2.3.2. Los factores del clima laboral.

2.4. Factores de riesgo de adquisición del síndrome de Burnout en relación con las características de la organización.

2.5. Profesores, Clima Laboral y Burnout.

2.1. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout, también conocido como Síndrome Quemado por el Trabajo “Es una patología severa relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida; un trastorno emocional generado por el propio trabajo y conlleva graves secuelas físicas y psicológicas cuando se produce la somatización²” (Freudenberger 1974 extraído de Acosta Contreras & Burguillos Peña, 2014, pág. 304). Este concepto se dio a conocer en el año 1974 en una publicación científica a cargo de Herbert Freudenberger, el cual delimitó este síndrome como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral en base a la observación de una serie de manifestaciones de agotamiento en los psicoterapeutas y voluntarios de una clínica.

Según Jerry Edelwich & Archie Brodsky (1980):

“Definen el síndrome Burnout como una pérdida progresiva del idealismo, energía e interés por la gente, en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo. Es un trastorno emocional provocado por el desempeño del trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. Llegando a provocar síndromes de ansiedad o depresiones” (p. 45).

Por otro lado Edelwich & Brodsky (1980) lo describen como una “Pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito” (p. 2), mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un “Estado de desgaste emocional y físico” (Pines & Aronson, 1981, pág. 2).

² **Somatización:** Proceso por el que una afección psíquica se transforma en orgánica.

Otra definición del Burnout propuesta por Brill (1984) dice que este es

“Un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente” (p. 78).

Por otro lado Etzion (1978) lo plantea como:

“Un proceso latente, solapado y silencioso, que se desarrolla lentamente desde su comienzo, sin haber señales notorias y que evoluciona casi siempre de forma escondida hasta que hace su aparición repentina e inesperada, como experiencia devastadora de agotamiento personal, sin que se pueda decir por qué sucedió” (p. 32).

Cherniss (1980) Enfatiza la importancia del trabajo como antecedente al burnout, refiere que los trabajos frustrantes con excesivas demandas con el transcurrir del tiempo, generan cambios negativos en la persona, destaca tres momentos:

- a) Desequilibrio entre demandas y recursos individuales.
- b) Respuesta emocional a corto plazo con ansiedad, tensión y fatiga.
- c) Cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo (p. 45).

Shirom (1989) plantea que “El burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de afrontamiento³ con lo que al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome” (p. 48).

Para Leiter (1991) “El burnout es una función del patrón de afrontamiento del individuo condicionado por demandas organizacionales y recursos exigidos. Este mismo autor señala que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto” (p. 50).

Según Pines (1993) el Burnout:

“Es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este aspecto puede experimentar fatiga, estrés pero no el síndrome de burnout” (p. 52).

Para Bunk & Schaufeli (1993) el síndrome de burnout tendría una doble etiología⁴, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Identifican tres fuentes de estrés relevantes:

- a) La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre.
- b) La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones).
- c) La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales.

³**Esfuerzos de afrontamiento:** Hacen referencia a los esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona.

⁴**Etiología:** Estudio sobre las causas de las cosas.

Gillespie (1980) Diferencio dos tipos de Burnout, que surgen precisamente por la ambigüedad en la definición del síndrome:

Burnout activo: Se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizacionales o elementos externos a la profesión.

Burnout pasivo: Predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales. (p.36).

Entre las definiciones más aceptadas sobre el Síndrome Burnout está la definición expuesta por Maslach y Jackson (1981), que después de un estudio empírico, lo entienden desde una perspectiva psicosocial, ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un “síndrome tridimensional” en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Esta propuesta tridimensional expuesta por las autoras, propone que es “Una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar” (Maslach & Jackson, 1981, pág. 350). Igualmente mencionan que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, y señalan que está constituido por tres dimensiones conceptualmente distintas pero que empíricamente⁵ van relacionadas:

a) Dimensiones

1. Agotamiento emocional: Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
2. Despersonalización: Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo.

⁵**Empíricamente:** Que es un resultado inmediato de la experiencia, que solo se funda en la observación de los hechos.

3. Falta de realización personal: Surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone repuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

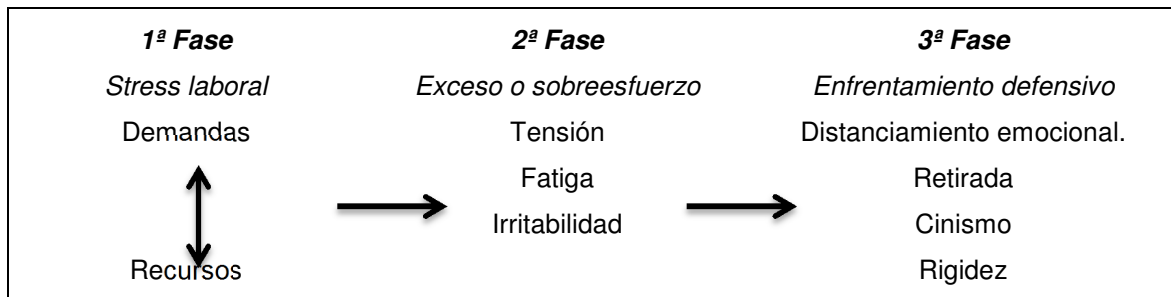


Figura 1. Estados sucesivos del Burnout (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991, pág. 12)

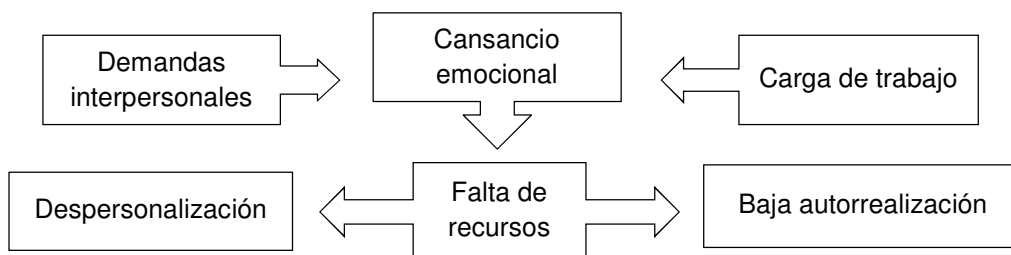


Figura 2. Modelo explicativo del Burnout (Leiter, 1993)

La forma y el ritmo con que se producen estos cambios en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales siempre. En este sentido, se han descrito cuatro formas de evolución de la patología:

b) Evolución del síndrome de Burnout

1. Leve: Los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias), y se vuelven poco operativos.
2. Moderada: Aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la auto-medicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
3. Grave: Aumenta de forma considerable el absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Se produce un abuso de alcohol y psicofármacos.

4. Extrema: Frecuentemente se encuentran cuadros de aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. En este estadio⁶ existe un riesgo cierto de suicidio.

2.1.1. Modelos teóricos del “Burnout” y variables más significativas

a) Modelos teóricos:

Desde el momento en que aparece en la literatura el Síndrome de Burnout, han sido múltiples las perspectivas que se dirigen a dar una explicación adecuada de su etiología, que según la psicología social y organizacional surge como una respuesta al estrés laboral crónico.

1. Teoría ecológica del Desarrollo Humano de Bronfenbrenner (1979): Según esta perspectiva, el “Burnout” es un desajuste ecológico entre los distintos ambientes en los que de manera directa o indirecta, la persona participa. Según Cherniss (1982) “Son las tendencias culturales, políticas y económicas las que han cambiado dramáticamente orientándose en la actualidad hacia una valoración excesiva del éxito en el trabajo y la productividad, sin tener muy en cuenta el factor humano”. (p. 260).

El joven profesional por lo general es el más afectado, por que presenta una falta de preparación y por ende no va a encontrar un espacio adecuado de expresión ya que lo que prima en el ambiente laboral es la “eficiente ejecución”.

2. Teoría Cognitiva de Lazarus & Folkman (1984, extraída de Valera, Pol, & Vidal, 2015): el modelo se centra básicamente en los procesos cognitivos que se desarrollan entorno en a una situación estresante. Para el autor la experiencia estresante resulta de las transacciones entre la persona y el entorno. Estas transacciones dependen del impacto del estresor ambiental, impacto mediatizado en primer lugar por las evaluaciones que hace la persona del estresor y, en segundo lugar, por los recursos personales, sociales o culturales disponibles para hacer frente a la situación de estrés.

⁶**Estadio:** Etapa o fase de un proceso, desarrollo o transformación. (se lee estadio).

3. Teoría Social y de las Organizaciones (1977): Esta teoría pone su énfasis en la consideración del contexto laboral como un sistema familiar en el que los profesionales de los servicios humanos, necesitan superar las dificultades que surgen entre los miembros del equipo antes de pretender prestar una atención adecuada a los pacientes. Para Golembiewski, Hills, & Daly, (sf) “El Burnout es el resultado de una falta de acuerdo entre los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores” (p. 261).

4. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría sociocognitiva del Yo:
 - Modelo de competencia social de Harrison (1983, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): Señala que los principales factores que se asocian al *Burnout* son la competencia y la eficacia percibida. Plantea que las profesiones de servicios de ayuda se encuentran altamente estimuladas para apoyar a los demás; sin embargo, en su ambiente laboral se rodean de una serie de circunstancias, que pueden ser facilitadores en el momento que proporcionan algún tipo de asistencia o bien se pueden presentar obstáculos que dificulten la tarea.
 - Modelo de Chernis (1992, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): Explica la relación entre los sentimientos subjetivos⁷ de éxito o fracaso tras el desempeño de una tarea, así como las consecuencias que existen en la autoestima, motivación, satisfacción e implicación laboral, pero además Chernis agrega la “autoeficacia percibida” de Bandura. Cuando la persona cree en sus capacidades y desencadena sensaciones de éxito serán características que ayuden a prevenir el síndrome de *Burnout* y por el contrario si falla la autoeficacia conduce a percepciones de fracaso y situaciones más estresantes.
 - Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): Considera cuatro variables: las discrepancias entre demandas de la

⁷**Subjetivo:** Que se basa en los sentimientos y pensamientos de una persona.

tarea y recursos del sujeto, su nivel de autoeficacia, expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza. La autoconciencia como un rasgo de la personalidad, tiene una importante tarea, ya que conceptualiza la capacidad que tiene la persona para autorregular los niveles de estrés alcanzados. De esta forma un sujeto con una alta autopercepción, presenta una mayor concentración en la experiencia de estrés que quienes la advierten baja.

5. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social:

- Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): El Burnout tiene una doble etiología: En los procesos de intercambio social del personal de salud con los pacientes y en los procesos de afiliación y comparación con los compañeros. En los profesionales de enfermería se observan variables estresoras relevantes como incertidumbre, percepción de equidad y falta de control.
- Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1989, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): Afirma que el estrés aparece cuando los individuos perciben que aquello que les motiva condiciones de valor, características de personalidad o energía para desempeñar sus actividades, amenaza o frustra sus emociones. Además se subraya la importancia de las relaciones con supervisores y compañeros. Existe un esfuerzo por protegerse de la pérdida de recursos de afrontamiento y con ello evitar la presencia de Burnout.

6. Modelos etiológicos elaborados desde la Teoría organizacional:

- Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): Presenta al síndrome de Burnout, como una respuesta al estrés laboral y cuenta con tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y baja Realización personal en el trabajo. Los profesionales viven un proceso donde pierden el compromiso inicial que

tenían hacia sus actividades, debido a situaciones estresantes como la sobrecarga laboral (demasiados retos en sus puestos) y pobreza de rol, (existencia de poca estimulación). En ambos casos la persona puede sentir una pérdida de autonomía y control, que le ocasionará sentimientos de irritabilidad y fatiga. Posteriormente aparecerá una falta de realización personal en el trabajo y a más largo plazo un agotamiento emocional. A medida que avanza su deterioro podrá presentarse una mayor insatisfacción en su desempeño laboral.

- Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): Aborda el Burnout a partir de un episodio particular dentro del proceso del estrés ocupacional, que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el sujeto no resultan eficaces para manejar esta situación. El profesional se sentirá gastado, presionado o tenso, elementos que estarán en relación directa con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional que se desarrolla y su manejo individual. La experiencia de agotamiento anímico está teórica y empíricamente relacionada con sentirse «gastado», reacción general que engloba variables afectivas y de bienestar.
- Modelo de Winnubst (1993, extraído de Mansilla Izquierdo, 2001): Describe que el Burnout afecta a todo tipo de profesionales y se centra en la relación que existe entre la estructura, clima y cultura organizacional, además de las redes de apoyo social. Winnubst señala que este síndrome es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental, resultado de un estrés crónico originado en el área laboral; así mismo explica que los sujetos que se encuentran en una organización con alta burocracia mecánica mostrarán un desgaste afectivo como consecuencia de la rutina, monotonía y falta de control estructural. La comunicación en este tipo de organizaciones es de tipo vertical.

7. Modelo de Maslach y Leiter (1981): Este modelo multidimensional es el más aceptado por la comunidad científica internacional y recoge las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. Utilizan el Maslach Burnout Inventory (MBI) como método de instrumento fundamental de evaluación y establecen que el Burnout es concebido como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social.

El modelo incluye tres componentes:

- La experiencia de estrés.
- La evaluación de los otros.
- La evaluación de uno mismo.

Es un síndrome psicológico constituido por el agotamiento emocional, componente de estrés que implica una capacidad para obtener de uno mismo los suficientes recursos emocionales necesarios para afrontar el trabajo; la despersonalización, este concepto está asociado a la evaluación de los demás en la que afloran sentimientos negativos de distanciamiento y cinismo con respecto a los clientes y una baja realización personal, aspecto relacionado con la evaluación negativa de uno mismo y con sentimientos de insatisfacción sobre el resultado de su trabajo. Lo primero que aparece en el sujeto es el cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal.

MODELOS TEÓRICOS QUE CONTRIBUYEN A LA EXPLICACIÓN DEL BURNOUT	
Teorías	Ideas que mantienen
Teoría Ecológica	→ La interrelación entre los distintos ambientes en los que participa el sujeto directa o indirectamente, puede hacer que se produzcan “desajustes ecológicos”, esto es, cuando las distintas normas y exigencias entran en conflicto.
Teoría Cognitiva	→ No es tanto la situación, como la percepción de la misma por el sujeto. El que resulte estresante depende de sus esquemas mentales.
Teoría Social y de las Organizaciones	→ Son las variables del contexto laboral las que van a determinar las experiencias negativas del sujeto.
Teoría sociocognitiva del Yo	→ Establece la importancia de las cogniciones a partir de lo que perciben y desarrollan los sujetos, dónde se sufre una alteración al realizar una ejecución, además de valorar las potencialidades de un individuo. Así mismo determinará el resultado y eficacia que se establece para alcanzar una meta, lo que ocasionará un sinnúmero de respuestas emocionales.
Teoría del intercambio social	→ Los principios teóricos desde esta perspectiva se fundamentan en la equidad o teoría de la conservación de recursos, y la etiología se centra en las nociones de falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen las relaciones interpersonales.
Teoría organizacional	→ Expone que el entorno donde se desarrollan las actividades cotidianas debiera ser propicio para el desarrollo de habilidades personales y de satisfacciones compensatorias, sin embargo, cuando el peso de la responsabilidad es agobiante, se da lo contrario.

Figura 3. Modelos teóricos que contribuyen a la explicación del Burnout (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991, pág. 260)

Si bien inicialmente la mayoría de los modelos teóricos enfatizaron la relevancia de los aspectos organizacionales en la explicación del Burnout, progresivamente se ha ido destacando la necesidad de tomar en consideración la interacción persona-ambiente como un factor fundamental para su adecuada comprensión. Es por esto que no existe una única teoría que explique este fenómeno, sino que de todas ellas se trata de arrojar aquellos factores que parecen contribuir a la aparición de este síndrome.

Las investigaciones realizadas sobre este tema más que seguir una teoría concreta, se han centrado en distintas variables que podrían contribuir en la aparición del cansancio emocional.

b) *Variables más significativas*: Estas se pueden dividir en dos grupos, como lo son las personales y las que pertenecen al marco del trabajo y de la organización.

1. Variables personales:

- Edad del sujeto en relación con la cantidad de experiencia en su profesión: Según Cherniss (1982) “Cuando los años avanzan, se va adquiriendo mayor seguridad en las tareas y menor vulnerabilidad a la tensión laboral”. (p. 261).
- Sexo y variables familiares: De acuerdo a lo que plantea Maslach & Jackson (1985) “Las mujeres sobrellevan mejor que los hombres las situaciones conflictivas en el trabajo” (p. 261).

En cuanto a las variables familiares, parece ser que la estabilidad afectiva y el ser padre o madre, mejora el equilibrio que se requiere para solucionar situaciones conflictivas.

- Personalidad: La personalidad del individuo parece influir no sólo en la manifestación del “Burnout” sino también en la predisposición del sujeto a él. Según Garden (1989) “Las excesivas demandas emocionales pueden ser una importante causa del agotamiento profesional en las personalidades emotivas que son las que, por otra parte, predominan en los servicios humanos” (p. 261).

- Variables del entrenamiento profesional: Todos los autores coinciden en que la falta de formación práctica en las escuelas y centros universitarios, viene a ser una trampa para los jóvenes que se inician en el ejercicio de sus labores, según Wilder & Plutchik (1981) los errores más comunes son:
 - Excesivos conocimientos teóricos.
 - Escasos entrenamientos en habilidades prácticas.
 - Inexistencia del aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional y manejo de la propia ansiedad.
 - Falta de formación sobre el funcionamiento de las organizaciones en las que van a desarrollar su trabajo. (p. 15).

- 2. Variables intrínsecas o motivacionales: Estas son la autonomía o libertad que dan al profesional para que decida por si, estas variables sirven de indicadores del grado en que la empresa estimula las capacidades del profesional.

- 3. Variables extrínsecas: Según Alvarez Gallego & Fernandez Rios, (1991)

“Se agrupan en tres dimensiones, la física, la social y la organizacional. La primera incluiría todas aquellas variables relativas a las condiciones de habitabilidad en las que se realiza el trabajo. En la dimensión social estaría toda la gente con la que el profesional ha de estar en contacto. De las tres, es esta la dimensión que, junto con las variables intrínsecas, ha resultado ser la que tiene más relación con el desgaste laboral” (p. 262).

2.1.2. Síntomas asociados al síndrome de Burnout

En este sentido se da a conocer lo expuesto por dos autores:

a) *Edelwich & Brodsky (1980)*: El síndrome de desgaste profesional sería como una "Pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo". Estos mismos autores se atreven a proponer cuatro fases por las que supuestamente pasaría una persona en un proceso de desgaste profesional:

1. Etapa de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.
2. Etapa de estancamiento: Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
3. Etapa de apatía: Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante.
4. Etapa de distanciamiento: La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

b) *Álvarez Gallego & Fernández Ríos (1991)*: El Síndrome de Burnout se manifiesta en los siguientes aspectos:

1. Psicosomáticos: Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.
2. Conductuales: Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).
3. Emocionales: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.
4. Defensivos: Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

En consideración a lo comentado, se pueden enumerar los siguientes síntomas descriptivos asociados al Síndrome de Burnout:

EMOCIONAL	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión	Pérdida de significado	Evitación de la responsabilidad	Evitación de contactos
Indefensión	Pérdida de valores	Absentismo	Conflictos interpersonales
Desesperanza	Desaparición expectativas	Conductas inadaptativas	Malhumor familiar Aislamiento
Irritación	Modificación Auto conceptual	Desorganización	Formación de grupos críticos
Apatía	Desorientación cognitiva	Sobre implicación	Evitación profesional
Desilusión	Pérdida de la creatividad	Evitación de decisiones	
Pesimismo	Distracción	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Hostilidad	Cinismo		
Falta de Tolerancia	Criticismo generalizado		
Acusaciones a los clientes			
Supresión de sentimientos			

Figura 4. Síntomas asociados al Síndrome de Burnout (Ramos & Buendía, 2001)

Entre las conductas o actitudes que se correlacionan causalmente con el síndrome, se hallan: La adicción al trabajo como única fuente de autorrealización y la dificultad para relajarse y disfrutar de la vida; el agotamiento emocional, por la competencia o el deseo de representar un papel que acaba agotando adrenalmente al profesional; la pérdida de la motivación por el trabajo, aun cuando se quiera dar una impresión diferente; la impaciencia y la dificultad para tolerar ritmos y maneras de reaccionar ajenas, que impiden o limitan la actuación en equipos, como vía para compartir responsabilidades y experiencias estresantes; los sentimientos de dependencia, la dificultad para poner límites a la autoridad de los otros sobre sí y la tendencia a llevar la carga de quienes están en mejores condiciones para hacerlo; el agotamiento por exceso de responsabilidad y el sentimiento de culpa, por la identificación con el fracaso en las tareas y las atribuciones indebidas, para permitir que las expectativas y la satisfacción laboral dejen de ser exclusivamente dependientes del progreso del usuario y tengan más que ver con su competencia personal. (Schiro, 2010).

Obviamente, las principales fuentes causales de este síndrome son la organización laboral institucional y determinadas características personales, matizadas por el contacto continuo y frecuente con el público.

Una de las principales características del síndrome es que se produce en profesiones que la persona ha elegido libremente, es decir, son más vocacionales que obligatorias.

2.1.3. Factores desencadenantes y facilitadores del Burnout

El Burnout considerado como la fase avanzada del estrés profesional, se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. Suele producirse por una sobrecarga de trabajo duradera (de más de 6 meses de duración) en profesionales que, en muchas ocasiones, han puesto unas expectativas y una dedicación excesiva en su trabajo. Entonces, parece ser, que para "quemarse" en un trabajo es necesario haber estado altamente involucrado en él y que se produzca una diferencia importante entre las expectativas individuales y la realidad de la vida laboral.

El síndrome Burnout puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto. Identificar todos los desencadenantes y facilitadores del síndrome de Burnout o quemarse por el trabajo es una tarea de gran complejidad, habida cuenta de que virtualmente cualquier situación crónica molesta del entorno laboral puede ser un estresor y, por tanto, un desencadenante o facilitador del síndrome. No obstante, es posible identificar conjuntos estimulares en el trabajo que con frecuencia producen estrés y llevan a la experiencia de quemarse en los profesionales. Desde esta perspectiva el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como el resultado de un proceso de interacción mediante el cual el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, y en el que los factores ambientales son elementos desencadenantes de importancia fundamental, mientras que las variables personales cumplen una función facilitadora o inhibidora.

a) Factores intrapersonales desencadenantes de Burnout

1. Locus de control externo: Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades existen que aparezca el síndrome, sobre todo ante situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de controlar.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

2. Indefensión aprendida: El paradigma de la indefensión aprendida para explicar el Burnout; dicho paradigma estaría relacionado, entre otras cosas, con el nulo control de la persona sobre la situación o evento aversivo.
3. Interés social: El interés activo en fomentar el bienestar humano conforme decrece el interés social en la persona, aumenta la probabilidad de padecer Burnout.
4. Personalidad resistente: Se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza. Las personas con este tipo de personalidad previenen o reducen la incidencia del Burnout.
5. Sexo: Variados autores se plantean esta variable concluyendo que las mujeres presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, y esos conflictos familia-trabajo, entre otras, las hacen más propensas a presentar el síndrome.
6. Edad: Se plantea que cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de Burnout hallaremos, pues se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo, que las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas.
7. La antigüedad profesional: Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestada en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Otros encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

8. Demandas emocionales: A mayores demandas mayor probabilidad de padecer el síndrome. Normalmente estas exigencias estarían asociadas con peticiones laborales excesivas, sin embargo no siempre ocurre así.
9. Autoeficacia: La autoeficacia es entendida como la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza, fundamentalmente con aquellos aspectos donde se requiere "comprobar" la valía personal del individuo. Si existe crisis de autoeficacia mayor probabilidad habrá de sufrir Burnout.
10. Patrón de personalidad tipo A: Este patrón caracteriza a los individuos con altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, híper responsabilidad.
11. Autoconcepto: Planteado como el concepto personal general que la persona tiene de sí mismo; aquí se incluye el concepto que el individuo tendría acerca de su actuación profesional.
12. Expectativas personales: Se refiere a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital.

b) Factores desencadenantes del contexto organizacional

Entre los factores que propician el Burnout, aparecen los siguientes:

1. Negativa dinámica del trabajo: Es fruto de interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, de planteamientos directivos descendentes poco claros, de un mal establecimiento de los roles a desempeñar, etc. este tipo de dinámica predispone al Burnout.
2. Inadecuación profesional: Una de las posibles causas del Burnout está en la inadecuación profesional, no tanto por sí mismo, como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto con el que objetivamente no está adecuado profesionalmente. Esta variable estaría relacionada con la identidad profesional.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

3. Exigencias del trabajo: Referidas a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables, y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables.
4. Realización en el trabajo: Conforme la realización en el trabajo es menor, la existencia de mayor grado de Burnout.
5. Interacción trabajador-cliente: Si dicha interacción da lugar a fricciones y conflictos cotidianos, aparece como una variable predictora del Burnout.
6. Conflicto y ambigüedad de rol: El conflicto de rol está relacionado con el conflicto existente entre lo que el trabajador espera del desempeño de su puesto de trabajo y lo que los otros (compañeros y supervisores) esperan que desempeñe. Lógicamente, a mayor ambigüedad y/o conflicto de rol mayor probabilidad de aparecer Burnout.
7. Participación en la toma de decisiones: Esta participación condiciona aspectos tales como seguridad personal, responsabilidad, realización personal, ya que permite al individuo tomar decisiones que van a tener una repercusión en el trabajo, a menor posibilidad de tomar decisiones, mayor probabilidad de padecer Burnout.
8. Recompensas: La falta de recompensas predicen la aparición del Burnout.
9. Apoyo organizacional: Entendido como apoyo recibido en la dinámica propia del trabajo por parte de los supervisores y/o compañeros. A menor apoyo mayor predicción de Burnout.
10. Expectativas en el trabajo: Tienen que ver con el hecho de que se cumplan en el trabajo aquellas metas que la persona se forjó hacia él, que exista el éxito constatable que el individuo persigue. Conforme disminuye la probabilidad de que se cumplan las expectativas, mayor es la opción de que aparezca el síndrome.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

11. Relaciones con los compañeros: Dichas relaciones son decisivas en la dinámica que se genera y, por tanto, en cuanto al clima laboral resultante. Cuanto más aversivo es este clima, más probabilidad hay de que aparezca Burnout.
12. Rigidez organizacional: Esta rigidez se da en aquellas organizaciones excesivamente normativas en las que prácticamente todo está previamente definido, y las posibilidades de improvisar o de tomar decisiones están muy restringidas.

c) *Factores desencadenantes del contexto ambiental*

1. Apoyo social: Este factor está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos, en relación a su desempeño laboral y las circunstancias que su trabajo le deparan. A menor apoyo social más posibilidades de padecer el síndrome.
2. Relaciones interpersonales: Son las relaciones mantenidas con familiares y amigos, fundamentalmente, que condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más aversivos aumenta la frecuencia de padecer Burnout.
3. Comunicación: Cuando los flujos comunicativos se deterioran más en el ambiente social del individuo, la aparición de Burnout aumenta.
4. Actitudes de familiares y amigos: Está muy condicionada por las relaciones interpersonales pero, en este caso, se refiere al sentido positivo o negativo de las actitudes que familiares y amigos tienen hacia la persona. Ante actitudes más aversivas más Burnout.
5. Satisfacción vital: Esta variable describe la sensación de felicidad y agrado que el individuo presenta con su estilo de vida y las interacciones que se producen como consecuencia de él.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

6. Exigencias vitales: Las demandas intensas y los requerimientos de un compromiso completo en los diversos aspectos de la vida pueden derivar en Burnout.
7. Problemas familiares: El hecho de que ocurran problemas familiares que estén distorsionando el funcionamiento normal de la dinámica del hogar, predispone a la persona a sufrir Burnout.
8. Recursos de afrontamiento familiares: Cuando la familia facilita la puesta en marcha de diversos recursos para afrontar las situaciones que pueden dar lugar a Burnout, la persona presenta menor vulnerabilidad a su padecimiento.
9. Cultura: El Burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir. De ahí que estos autores concluyan que la cultura puede ser un mediador relevante en la incidencia del Burnout.

d) Factores facilitadores del Burnout

Como facilitadores del síndrome de quemarse por el trabajo entendemos aquellas variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. En la medida en que estos facilitadores estén presentes aumentará o disminuirá el grado de estrés laboral percibido y consecuentemente afectarán al desarrollo del síndrome en una u otra dirección. Las variables facilitadoras que se consideran son:

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

1. Variables de carácter demográfico: Dentro de este grupo de variables se encuentran.

El sexo: Indican que las mujeres presentan menores niveles de realización personal junto con mayores niveles de distrés¹⁴ que los hombres.

- La edad: Un alto porcentaje de estudios obtienen que a mayor edad los sujetos expresan menos sentimientos de quemarse por el trabajo.
- El estado civil: Los sujetos casados experimentan índices menores del síndrome que los no casados. Aunque no es el estar casado lo que influye, sino el apoyo socio emocional recibido, así como la calidad de las relaciones conyugales.
- La existencia o no de hijos: Hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.
- La antigüedad en la profesión: Con respecto a estas variables los resultados obtenidos son equiparables a los logrados en la variable edad por idénticas razones, esto es madurez, estabilidad, experiencia, factores que inhiben el Burnout.

¹⁴ **Distrés:** Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

2. Variables de personalidad: Existe un cierto grado de acuerdo entre los investigadores que estudian el síndrome de quemarse por el trabajo, al considerar que los profesionales más proclives a quemarse por el trabajo son sujetos empáticos, sensibles, humanos, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivos, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás. También indican que la personalidad de tipo A¹⁶ se relaciona significativamente con mayores sentimientos de agotamiento emocional y mayor despersonalización. Por otro lado, se han hallado personalidades o maneras de afrontar los acontecimientos que hacen más resistentes a unas personas que a otras frente al desarrollo del Burnout.

¹⁶ **Personalidad tipo A:** Son aquellos que en el trabajo están siempre impacientes, en todo momento y son hostiles con el resto de compañeros. Son esta gente que parece que se le va a terminar el tiempo en cualquier momento y están continuamente haciendo cosas en el menor tiempo posible, viven a contra reloj, pero impuesto por ellos, con lo que no disfrutan realizando tareas ya que sus expectativas están puestas en la premura. Son personas dominantes y autoritarias.
Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

2.1.4. Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout

Se plantea que el proceso evolutivo del Síndrome de Burnout se divide en cinco etapas, las cuales son:

- a) *Etapa del idealismo*: Durante esta luna de miel, el trabajo es maravilloso. La energía y el entusiasmo ilimitado hacen que todo parezca posible. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Se ama el trabajo y el trabajo lo ama. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. Le encantan sus compañeros y también la organización.
- b) *Etapa del despertar*: El trabajo no satisface todas sus expectativas, sus compañeros y la organización ya no son perfectos. Las recompensas y el reconocimiento son escasos. Se trabaja más duramente para hacer que sus sueños se hagan realidad, pero el trabajo no basta para cambiar las cosas. Cada vez más cansado, se cuestionan las propias capacidades y comienza a perderse la confianza en uno mismo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
- c) *Etapa de la “quemadura”¹⁸*: Comienza a crecer, se pasa del entusiasmo a la fatiga crónica. Se inicia la etapa de apatía. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Los patrones para comer y dormir cambian drásticamente y se surgen las primeras conductas de escape (alcohol, drogas y compras). Frustrado, se proyecta la culpa por sus dificultades sobre otros, critica abiertamente a la organización, sus superiores y sus compañeros.

¹⁸Etapa de la “quemadura”: Se le llama así cuando el estrés ya ha evolucionado de tal modo que pasa a ser un estado crónico.

Miravalles, J. (26 de Mayo de 2015). *Síndrome de burnout*. Obtenido de Gabinete psicológico: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/fases.html>

Le sitian la ansiedad y el malestar físico. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión.

- d) *Distanciamiento*: En este punto, es válido hacer un alto, hay síntomas que fácilmente podrían atribuirse al denominado síndrome de estar quemado, aunque en realidad correspondan a otras situaciones, como una depresión o una simple crisis de la edad. No hay que olvidar que a los cuarenta no es raro que nos cuestionemos y evaluemos nuestra etapa vital, lo que no significa que estemos enfermos a causa del trabajo.
- e) *Quemadura completa*²⁰: En la que la desesperación es la característica dominante, con un sentido abrumador de desconfianza en sí mismo ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional.

Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

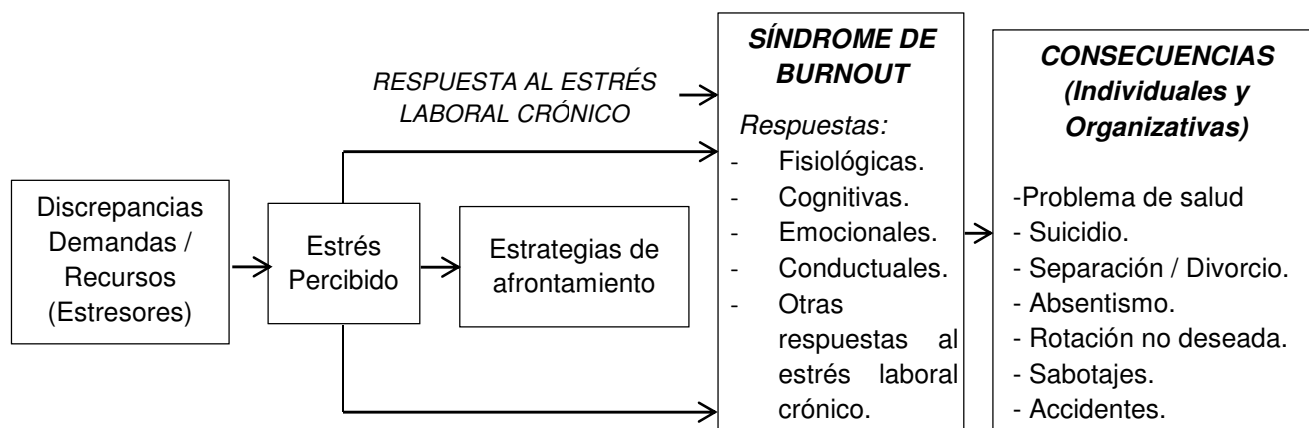


Figura 5. Procesos y consecuencias del Síndrome de Burnout (Gil-Monte, 2005)

²⁰ Se refiere a “**quemadura completa**” cuando el Síndrome de Burnout se presenta en su totalidad. Miravalles, J. (26 de Mayo de 2015). *Síndrome de burnout*. Obtenido de Gabinete psicológico: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/fases.html>

2.1.5. Medidas de prevención del Burnout

La mayoría de los autores (Byrne, Maslach, Huberman, etc.) coinciden en que la prevención es un aspecto fundamental para solucionar los efectos que produce el Burnout.

Las medidas de prevención se pueden clasificar en tres apartados según sea la forma de aplicación:

a) Estrategias de intervención individuales:

Las técnicas paliativas se centran en reducir la experiencia emocional del estrés provocado por diversos factores que se tienen en cuenta actuando sobre ellos. Dentro del ámbito educativo existen diversos métodos:

1. Cognitivo-conductual: Enseñan a desconectar del trabajo y separan la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando conseguir la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible.
2. Orientación psicodinámica: Es una metodología poco utilizada pero muy efectivas. Se basa en que el acto de conducta es siempre un acto con sentido y con finalidad, con independencia de que el sujeto posea, o no, conocimiento de los mismos.

b) Estrategias de intervención grupal:

Su objetivo es conseguir el apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha, el apoyo técnico y emocional.

Según un estudio del investigador Kyriacou, los trabajadores que lo padecen al contar sus problemas se daban cuenta de que no eran los únicos que los sufrían y, a su vez, el desahogo fomentaba el compañerismo y daba fuerza suficiente para afrontar situaciones y enfrentarse a los problemas diarios.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

c) *Estrategias de intervención organizacionales*

Son medidas generales que implanta la administración educativa para paliar algunas de las fuentes del estrés que dan lugar al Burnout. Entre las más significativas se encuentran:

1. Aumentar la formación del profesional.
2. Introducir cambios en los procesos de selección y formación.
3. Aplicación de programas de asistencia al empleado.
4. Reducir la carga de trabajo y la jornada laboral o aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

d) *Alfabetización emocional*

Según indica Goleman (1999), “Por competencia emocional se entiende la capacidad de expresar nuestros propios sentimientos del modo más adecuado y eficaz, posibilitando la colaboración en la consecución de un objetivo común” (p.5), a su vez la competencia emocional se puede dividir en dos apartados o categorías relacionadas:

- Competencia emocional-personal.
- Competencia emocional-social.

La primera hace referencia a la relación que tenemos con nosotros mismos, por ejemplo: la conciencia de uno mismo y de sus emociones, la motivación, el autocontrol, la autoconfianza, etc.

La segunda hace referencia a las relaciones que establecemos con nuestros semejantes, por ejemplo: la capacidad de entender diferentes puntos de vista, la predisposición a ayudar altruistamente, la tolerancia y la flexibilización de planteamientos, la cooperación y el dinamismo grupal, etc.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

Recientemente Daniel Goleman sobre la base de las últimas investigaciones realizadas, ha propuesto un nuevo modelo por el cual la Inteligencia Emocional estaría integrada por cuatro factores básicos:

- La capacidad para darse cuenta y tomar conciencia (self-awareness).
- La capacidad de automanejo, control y autorregulación (self-management).
- La capacidad de darse cuenta de los otros, de su comportamiento y del impacto del nuestro sobre ellos (social-awareness).
- La capacidad para influir y manejar las relaciones con los demás (relationship management).

En las últimas décadas se ha producido un creciente interés en los profesionales con responsabilidades educativas por enseñar habilidades sociales a las personas, habilidades que, como ya hemos expresado, deben convertirse en verdaderas competencias. Este interés está motivado fundamentalmente por los resultados que aportan distintos investigadores, donde demuestran que la inhabilidad o incompetencia social está asociada con la inadaptación personal, social, tanto actual como futura.

El desarrollo de la competencia social es recomendado no sólo para los tímidos, ansiosos, agresivos, etc., sino que todos se pueden beneficiar de programas sistemáticos orientados a promover las habilidades interpersonales. Es cierto que, en sus orígenes, esta modalidad de intervención se circunscribía al ámbito clínico, pero actualmente se ha extendido a la educación.

Finalmente cabe destacar que no existe ningún tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni tampoco una estrategia simple de prevención. Las terapias que se utilizan van encaminadas a restablecer la salud psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral y se basan en el control del estrés, el ensayo conductual y la potenciación del autocontrol. En ocasiones, es necesario un breve periodo de baja laboral y en los casos más graves hay que recurrir a los fármacos antidepresivos. La solución más eficaz para prevenir este síndrome pasaría por el establecimiento de cursos de formación destinados a aumentar la competencia

psicosocial, los recursos emocionales del profesional y el fortalecimiento de la salud psicológica de los empleados.

Farfán Manrique, M.E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marco.

2.2. Relaciones y Diferencias entre Estrés Laboral y Burnout

Para comprender con mayor claridad la diferencia entre estrés laboral y Burnout, primeramente se debe saber qué es el estrés. El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Selye, definió el estrés, como “La respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante; es decir como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (Valera, Pol, & Vidal, 2015). Selye en 1956 utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.

Con frecuencia suelen confundirse ambos conceptos, sin embargo no se refieren a lo mismo, ya que según Mc Grath, (1976) apoyando lo planteado por Selye, dice que el estrés “Es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.

Así entendido, el estrés no debe ser visto como algo negativo ya que nos prepara para la acción y nos permite desempeñarnos mejor y progresar en nuestro trabajo, sin embargo, puede tornarse peligroso y provocar daños físicos y psicológicos prolongados; todo depende de nuestro estado físico y psicológico, del significado otorgado a la situación demandante y de un sinnúmero de condiciones ambientales.

Ahora bien, las personas no reaccionamos igual ante una misma situación, por lo que lo que provoca estrés en uno puede ser inofensivo para otro; los trabajadores afectados pueden experimentar fatiga, jaquecas, insomnio, alteraciones gastrointestinales y respiratorias entre otras, pero los efectos también varían de un individuo a otro.

Según Norfolk (2000) El estrés es como

“Un ingrediente inevitable de la vida, similar al hambre o a la sed. Esta afirmación supone que todos tenemos estrés, el problema surge cuando esa tensión producida en el organismo ante un

estímulo es negativa y agobia a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias perjudiciales” (p. 43).

Existen diversos estudios enfocados en como el estrés se manifiesta, uno de ellos son los estudios realizados por Levine (1975) y presentados por Esteve (1994), señalan tres etapas en el proceso de manifestación del estrés.

a) Etapas en el proceso de manifestación del estrés.

Estas tres etapas, señaladas por estos autores, son:

1. Fase de alarma: Como una etapa de incertidumbre y de confusión. En ella se plantea la situación estresante y el individuo debe movilizar mayor energía para poder afrontar la situación.
2. Fase de resistencia: En la que el organismo pone en marcha mecanismos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la crisis.
3. Fase de agotamiento: En la que el organismo ya no puede mantener respuestas adaptativas y puede dar lugar a alteraciones fisiológicas que pueden derivar en importantes daños patológicos.

Según indica Hans Selye (1975), existen tres fases del estrés:

b) Fases sucesivas de adaptación del organismo como respuesta al estrés:

1. Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia,

aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

2. Fase de resistencia: Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.
3. Fase de agotamiento: Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

Según un artículo publicado en internet SATSE (2010), sobre prevención del estrés laboral, existen tres formas de clasificarlo.

c) Clasificaciones de las fuentes de estrés:

1. Sucesos vitales intensos y extraordinarios: Aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, etc.
2. Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: Este tipo de sucesos puede provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.
3. Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc.

En este mismo artículo se describen tres estresores laborales.

d) *Tipos de estresores laborales:*

1. Estresores del ambiente físico: Tales como la iluminación, el ruido, ambientes contaminados, la temperatura, el peso, etc.
2. Estresores de la tarea: Dentro de este grupo se encuentran la carga mental de trabajo y el control sobre las tareas.
3. Estresores de la organización: Los más importantes que aparecen en la organización son, conflicto y ambigüedad del rol, la jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes, las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, promoción y desarrollo profesional (aspiraciones profesionales). También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

El estilo de vida de este siglo ha gestado nuevas enfermedades relacionadas con el estrés laboral y una de ellas adquirió la denominación de Burnout, también conocido como “síndrome de desgaste personal” o “síndrome de trabajador quemado”, es sólo una de las tantas maneras en que puede progresar el estrés laboral.

A diferencia del estrés entendido como acto natural que en la medida adecuada nos puede impulsar a progresar, el Burnout es negativo y nos hace declinar. Mientras el trabajador estresado se siente muy vinculado a los problemas, el trabajador quemado hace todo lo posible para separarse de ellos, y mientras el primero siente acelerado su ritmo de trabajo, el segundo se siente denso y tardo en ese aspecto.

El síndrome de Burnout afecta también a la empresa provocando por ejemplo absentismo o disminución de la calidad, por lo que es imprescindible tomar medidas para minimizar su aparición, entre ellas:

- Identificar los factores y riesgos psicosociales que representan una mayor carga de estrés para intervenir en ellos.
- Capacitar sobre la importancia de disponer de salud física y emocional para un buen desempeño laboral.
- Procurar instancias de diálogo para que los trabajadores se sientan parte de la empresa y expresen sus demandas y opiniones, las cuales deben ser tomadas en cuenta para ganar su predisposición y mejorar la empresa.
- Tener consideración por quienes manifiesten enfermedad por estrés y proporcionarles incapacidad para que superen su situación.
- Otros ejemplos son: Reconocer el trabajo de los empleados, fomentar el trabajo en equipo, adecuar horarios y turnos, políticas de conciliación familiar, bonos al empleado del mes, etc.

El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Existe, por tanto, una similitud de conceptos entre Burnout y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales. Autores como Freudenberg, Maslach y Jackson, Pines, Aronson y Kafry así lo creen y lo relacionan en sus delimitaciones conceptuales.

Greber incide en que la descripción sintomática del síndrome varía según los autores que lo estudian. A continuación se presentan una serie de autores que relacionan ambos conceptos y otros que los diferencian:

e) Autores que relacionan el Síndrome de Burnout y Estrés Laboral:

1. Nagy & Nagy (1985): Señalan que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señala que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.
2. Hiscott & Connop (1990): Vuelven a la línea clásica en cuanto a la definición del Burnout y lo entienden como "Un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo".
3. Greenglass, Burke, & Ondrack (1990): Diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo). El Burnout es encuadrado en éste último.
4. Martín (1990): Sugiere que "el Burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico "y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre Burnout y depresión, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los conceptos Burnout y estrés, sino también con depresión.

f) Autores que diferencian el Síndrome de Burnout con el Estrés Laboral:

1. Leiter (1990): Distancia el Burnout del estrés laboral y lo define como una crisis de autoeficacia.
2. Singh, Goolsby, & Rohoads (1994): Creen que Burnout y estrés laboral son conceptos claramente diferentes.

g) Diferencias entre estrés y Burnout:

El síndrome de Burnout es el resultado del distrés emocional²⁵ incrementado en la interacción con otras personas. Se diferencia del estrés en que generalmente lleva incorporado sentimientos de fracaso.

- En el estrés existe aún una sobreimplicación en los problemas laborales. En el Burnout se ha llegado a una falta de implicación completa.
- En el estrés existe una alta actividad emocional, por el contrario, en el Burnout se produce el llamado embotamiento emocional (parece no tener reacciones emocionales o no expresarlas).
- En el estrés hay síntomas fisiológicos que es donde primero se produce el daño; en el Burnout el daño ha pasado a ser de tipo emocional.
- El estrés mantenido en el tiempo produce agotamiento y falta de energía física. En el Burnout existe un tipo de agotamiento que afecta a la motivación y a la energía psíquica.
- En el estrés, si existe estado de ánimo depresivo, se puede entender como una reacción para poder preservar las energías físicas. La depresión en el Burnout es expresión de tristeza, una pérdida de ideales, de referencias...
- El estrés puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (el llamado "eustrés", activación moderada que mejora el rendimiento, que está relacionado con las tareas que nos suponen un reto y no una amenaza). El Síndrome de Burnout sólo tiene efectos negativos. (Menéndez, 2015).

En resumen la diferencia entre Estrés General y Síndrome de Burnout se distingue con facilidad pues el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a

²⁵ En términos generales, el estrés es la reacción natural que tiene el organismo ante cambios que la persona percibe como amenazantes. Pasado el conflicto, si el organismo no recupera su estado natural y permanece en estado de alerta, está en situación de **Distrés Emocional**, lo cual tras la pérdida de energía, el agotamiento emocional y la desmotivación general lo convierten en Síndrome de Burnout o sobrecarga emocional. De ahí se dice que el Distrés Emocional no es más que nuestra incapacidad para administrar correctamente el estrés.

diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral.

2.3. Calidad de vida laboral²⁶

Según Davis & Newstrom (1999)

“La calidad de vida laboral produce un ambiente de trabajo más humano. Trata de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades. La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas. No debe presionar excesivamente a los empleados. No debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad” (p.134).

Este no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

Según Chiang Vega & Krausse Martinez (2008) “La calidad de vida laboral generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-familia, horarios flexibles, salud y

²⁶ Desde que este concepto despertó interés, numerosos estudiosos lo han llamado de diferentes maneras como lo son: Clima Organizacional, Clima Laboral, Calidad de vida Laboral, entre otros.

bienestar, seguridad laboral, cuidado de sus dependientes y beneficios domésticos.”
(p.3).

El término de calidad de vida laboral según los autores Poza & Prior (1988, citado por Chiang Vega & Krausse Martínez, 2008) lo definen como

“la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real de trabajo.” (p.23).

Entre los investigadores existe un consenso a señalar que el Síndrome de Burnout es el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto, en donde intervienen variables de carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, número de hijos, entre otras), de personalidad y organizacionales (Gil-Monte, 1997). Éstas últimas han sido reconocidas como detonadores del burnout, particularmente en lo que se refiere al clima organizacional, señalándose aspectos como resolución de quejas y conflictos, estilo de dirección, grado de participación, motivación y compromiso de los trabajadores, control y regulaciones existentes en la organización, retribución material y moral, la estructura organizativa y el diseño del trabajo existente (Casales, 2000).

2.4. Factores de riesgo de adquisición del síndrome de Burnout en relación con las características de la organización

Según Kalimo (2003)

“Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el Síndrome de BurnOut” (p. 27).

Así mismo, influye la forma de administrar los incentivos y castigos dentro de la organización. En este caso, generaría el síndrome, las políticas organizacionales que no incentivan contingentemente al esfuerzo realizado o cuando sólo hay castigos (Cordes & Dougherty, 1993, pág. 27).

Generalmente, el ambiente de trabajo tiende a culpar al trabajador como responsable del Burnout que sufre y se le emplaza a buscar soluciones personales, como ir a terapia o a cambiar de trabajo. Esta visión parece ser compartida por el trabajador, ya que las personas tienden a asumir su vivencia de Burnout en términos personales.

Maslach & Leiter (1997) Enfatizan que es fundamental entender el contexto en que sucede el Burnout. En organizaciones con problemas, usualmente los empleados que trabajan en el núcleo de producción base, ya sea de productos o de servicios, carecen de recursos, tiempo y energía necesaria para establecer una adecuada relación con los clientes. Esto causa conflictos adicionales con éstos, lo que a su vez aumenta las presiones del trabajo.

A esto es a lo que Maslach y Leiter llaman el “efecto cascada”. Los empleados que se encuentran al final de la cadena de servicio, tienen opciones de ajuste más limitadas y por ende se encuentran más expuestos al desarrollo del Burnout.

Es por ello que el contexto del trabajo, lo que incluye los sistemas de la organización, procedimientos del trabajo y ambiente del trabajo, son un elemento muy importante para evitar el desarrollo del síndrome. (Cordes & Dougherty, 1993, pág. 29).

En resumen, los factores que protegen del BurnOut al trabajador en una organización se caracterizan por fomentar los recursos personales de sus miembros, proveer de un trabajo que es desafiante y generar un clima satisfactorio y apoyador (Kalimo, 2003, pág. 28).

2.5. Profesores y Burnout

Las investigaciones realizadas en el profesorado señalan que existiría un correlato entre Burnout y clima, debido principalmente a que el entorno social puede ser un factor protector como también facilitador del síndrome. Es así como en ambientes en los cuales los profesores perciben como hostiles por problemas comunicacionales, de información y/o poder, son altamente potenciadores de la sintomatología de Burnout (Van Dierendonk, Schaufeli, & Buunk, 2001).

Estudios realizados en Chile indican que el clima organizacional aversivo percibido por los miembros de ella sería uno de los factores de riesgo para contraer la psicopatología (Montes, Trucco, & Bravo, 1981).

El burnout sería una consecuencia de un estrés crónico generado producto de una excesiva presión, conflictos y un bajo nivel de recompensas, reconocimiento y éxito laborales (Carlotto & Gobbi, 2001).

Asimismo, Domich & Faivovich (1994) demostraron que existe una alta relación entre las condiciones de trabajo con el Burnout. Mendez & Bernales (1996) Señalaron una serie de factores asociados al estrés en el ejercicio docente, donde los factores institucionales juegan un rol preponderante. La presión del ambiente, carencia de objetivos claros y de proyectos educativos, ausencia de trabajo en equipo, excesiva carga administrativa, malas relaciones con los colegas, remuneración insuficiente y excesivo número de horas de trabajo, actuarían como antecedentes de la generación de agotamiento en los docentes.

Autores como Kyriacou & Sutcliffe (1978) encontraron que factores como clases difíciles, problemas conductuales de los alumnos, elevado trabajo burocrático, escasez de trabajo en equipo y demandas de tiempo después de la escuela, eran los principales elementos causantes de Burnout en los docentes y, como consecuencia, se encuentran conductas como actitud negativa hacia los alumnos y su trabajo.

La profesión docente es una de las más exigentes, más aún en profesores principiantes. La inserción de profesionales recién egresados al campo laboral puede resultar una experiencia que provoque una alta ansiedad y agotamiento, dado que aún no cuentan con técnicas o herramientas que los ayuden a afrontar este problema (Johnson & Ryan, 1991).

En conclusión, el síndrome de Burnout en los docentes es una de las causas de baja laboral más importante, producto de la exigencia de un elevado grado de dedicación, implicación, idealismo y atención superiores al resto de las profesiones.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa, ya que usa la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Estos datos son recogidos a través de la aplicación de tres cuestionarios, el primero es el *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS), el segundo es el *Maslach Burnout Inventory - Educators Survey* (MBI-ES) y el tercero es el Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

Según Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio (2006), “La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares” (p. 21).

Además se encuentra bajo el paradigma explicativo, ya que se da respuesta a la problemática mencionada en el capítulo anterior a través de la recopilación de datos, mediante los instrumentos aplicados.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010), la investigación explicativa “Está dirigida a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 85).

Este paradigma explicativo también se basa en un nivel teórico deductivo-hipotético basándose igualmente en un diseño no experimental refiriéndose a un estudio en el que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre nuestras variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010), mencionan que son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149).

3.2. Fuentes de Información

Para Selltiz (1980, citado en Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) La población es definida como el “conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones” (p.174).

Por lo tanto nuestra población consta de todos los trabajadores Administrativos y Docentes de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP.

Teniendo los criterio de la población, se puede seleccionar la muestra, la cual Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010), la define como “Un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectará datos, y que tiene que definirse o delimitarse ante mano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p.173).

En relación a la muestra, esta se conforma por 98 colaboradores Administrativos y Docentes de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles.

3.3. Materiales y Métodos

En la presente investigación para la recolección de datos se utilizan los siguientes cuestionarios:

a) Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS):

Elaborado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), esta nueva versión del MBI presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son personas que no necesariamente prestan servicios a otras personas.

Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, esta versión sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan en Eficacia profesional (6 ítems), Desgaste emocional (5 ítems) y Cinismo (5 ítems).

Las tres escalas propuestas por el MBI-GS son:

- Desgaste Emocional: Se define de forma genérica, sin el énfasis en los aspectos emocionales acerca de los “recipientes del propio trabajo”.
- Cinismo: Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo.
- Eficacia profesional: Se define como una subescala semejante a la anterior de Realización Personal pero insistiendo en las expectativas según el modelo de Bandura (1977).

La estructura de las subescalas y del perfil del burnout es muy semejante al modelo anterior del (MBI), de forma que el burnout general se describe como una puntuación alta en Desgaste emocional, en Cinismo y baja en Eficacia profesional.

b) Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES):

Esta prueba se caracteriza por explorar los tres factores básicos del Burnout, según el modelo teórico desarrollado por la autora: Agotamiento Emocional: 9 ítems. Despersonalización: 5 ítems. Realización Personal en el trabajo: 8 ítems. Los cuales son evaluados en su frecuencia, con 7 opciones de respuesta. Tradicionalmente, el síndrome es analizado en sus tres componentes por separado y se establecen tres niveles para cada uno: Alto, medio y bajo. La combinación de estos resultados permite diagnosticar si el sujeto está en Burnout o no a partir de la combinación de éstos, se sugiere por la autora del instrumento, para diagnosticar en Burnout a un sujeto, debe tener bajo la Realización Personal en el Trabajo y alto los dos restantes componentes. Otros autores realizan combinaciones y establecen diferentes fases del proceso.

Para la corrección del cuestionario, como en la versión original si se presentan Puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y bajo puntaje en Realización Personal define el síndrome.

c) Cuestionario Breve de Burnout (CBB):

Este está elaborado con el propósito de poder evaluar el síndrome de desgaste profesional o burnout a través de las diferentes fases del proceso, sin centrarse exclusivamente en la posible estructura del síndrome, sino incluyendo elementos antecedentes y consecuentes del síndrome. Además en la elaboración del instrumento se ha atendido específicamente a variables cognitivas y conductuales apenas presentes en el MBI, centrándose específicamente en la dimensión emocional. El CBB considera procesos de tipo cognitivo implicados en el *burnout*, consistentes en la pérdida de expectativas y del contexto justificativo del propio trabajo así como aspectos conductuales como la implicación laboral personal. Este enfoque multiprocesual permite una aproximación más compleja y real al problema del desgaste profesional.

El cuestionario tiene un total de 21 ítems integrados en tres bloques teóricamente diferenciados: Factores de Burnout, Síndrome de Burnout y consecuencias del Burnout. En todas las escalas el rango de respuesta es de 1 a 5.

Mientras el MBI es un instrumento para la evaluación del síndrome desde una perspectiva multidimensional, centrado en el síndrome y sus dimensiones, el CBB está elaborado para la evaluación breve del proceso, atendiendo a los antecedentes, síndrome y consecuentes por lo que debe considerarse más como un instrumento orientado a evaluar los elementos del proceso, dirigido a obtener una visión global del mismo. Es por esto la decisión de aplicar ambos test, ya que se puede obtener mayor información sobre el síndrome.

3.4. Tratamiento de la Información

Para analizar los datos obtenidos se utiliza el software informático SPSS, el cual es un instrumento para realizar análisis estadísticos de datos.

El paquete de programas estadísticos SPSS (*Statistical Pacage for Social Science*) es una herramienta predilecta para el tratamiento de información cuantitativa en todo tipo de estudios y de investigación cuantitativa en general.

El SPSS es un poderoso sistema para realizar análisis estadísticos y gestión de información en un entorno gráfico, con ayuda de menús descriptivos y cajas de diálogo que solicitan información al usuario para realizar el trabajo más pesado. Su manejo es fácil, accesible y eficiente. Permite las transformaciones de los datos, es decir realizar operaciones aritméticas y/o aplicar las funciones sobre las variables.

CAPÍTULO IV: TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Recolección de Datos

Análisis de datos cuantitativos es un aspecto importante en el proceso de investigación, ya que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadísticos.

El procedimiento para la aplicación de los distintos instrumentos se ciñó a los siguientes pasos:

En una primera instancia se hace entrega de una carta formal al Vicerrector de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles, solicitando la autorización para llevar a cabo el proyecto de investigación.

Una vez otorgada la autorización se procede a hacer entrega de una carta a la encargada de Recursos Humanos haciendo petición del número de trabajadores Administrativos y Docentes de la Universidad.

Finalmente con la información proporcionada se procede a contactar a los trabajadores Administrativos para hacer entrega de los sobres, los cuales contienen una carta informativa con respecto a la investigación, como lo son el objetivo, el porqué de la investigación además de la finalidad de esta, también contiene el cuestionario de *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS) y el Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En una segunda instancia se contacta a los docentes para hacer entrega del sobre que contiene al igual que el sobre de los trabajadores Administrativos una carta informativa y el Cuestionario Breve de Burnout (CBB), pero a diferencia del sobre anterior, en vez del MBI-GS, Este contiene el *Maslach Burnout Inventory - Educators Survey* (MBI-ES).

Hay que destacar que la participación de los trabajadores tanto Administrativos como Docentes es voluntaria.

4.2 Tratamiento y Análisis de la Información

A continuación se detallan los resultados obtenidos de los cuestionarios MBI-GS, MBI-Ed y CBB inicialmente desde una perspectiva general, después por género, por edad, luego realizando una comparación entre género y tiempo de trabajo en la institución, si desempeña labores en otra institución, estado civil y número de hijos (as).

Esta investigación se basa en un Universo de 211 trabajadores de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles. De los cuales 147 colaboradores (69,7%) desempeñan labores docentes (clases, tutorías, ayudantías y nivelaciones) y 64 colaboradores (30,3%) desempeñan labores administrativas (administrativo, administrativo docente, administrativo Asuntos estudiantiles, administrativo capacitación).

Finalmente para la investigación participó un total de 98 colaboradores (46% en base al universo), de los cuales 50 (23,7% en base al universo) desempeñan labores docentes y 48 (22,7% en base al universo) desempeñan labores administrativas. Como se presenta a continuación:

	Área Docente		Área Administrativa		Total	
Universo	147	69,7%	64	30,3%	211	100%
Muestra	50	23,7%	48	22,7%	98	46,4%

Tabla 1: Universo y Muestra de investigación.

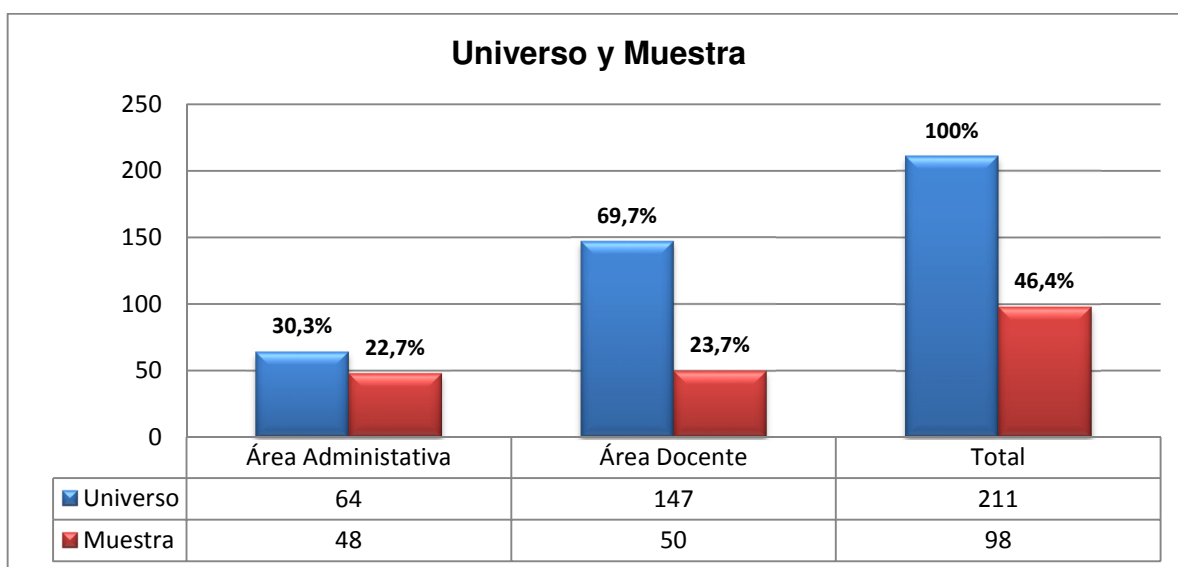


Gráfico 1: Universo y Muestra de investigación.

A. Administrativos:

Para el Cuestionario Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) aplicado a los colaboradores que realizan labores Administrativas en la institución y que con 48 personas conforman el 49% de la muestra, los resultados son los siguientes:

Resultados a nivel general:

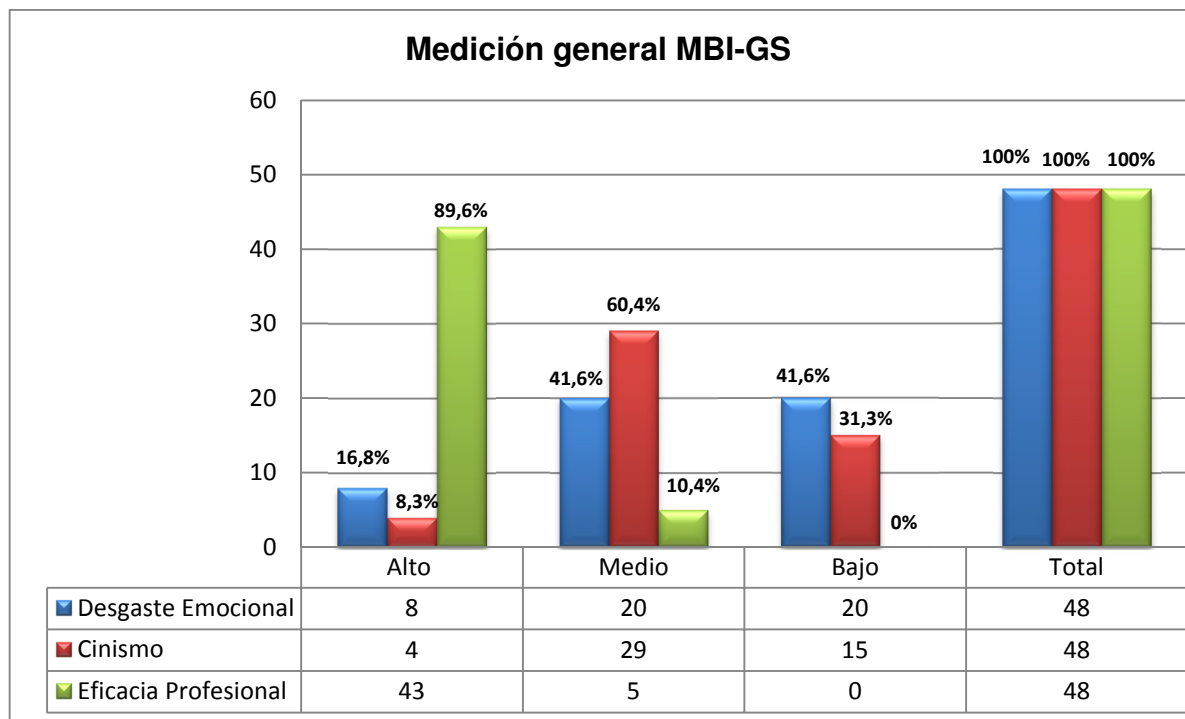


Gráfico 2: Medición general, Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En general, observamos que el 58,4% de los colaboradores que realizan labores administrativas presentan un Desgaste emocional significativo, del cual el 16,8% indica niveles preocupantes. El 8,3% presenta niveles altos de cinismo, lo cual amenaza las relaciones entre los trabajadores de cada área. A esto le agregamos que el 60,4% de los colaboradores presentan niveles medios, lo cual significa que un total de 68,7% de los colaboradores de la institución presenta niveles preocupantes en cuanto a las relaciones con sus compañeros de trabajo.

En relación a la Eficacia profesional se presenta un 89,6% en niveles altos y un 10,4% en niveles medios, lo cual da a conocer que el 100% de los colaboradores se sienten apreciados y satisfechos con la función que realizan.

A continuación los resultados detallados por grupos:

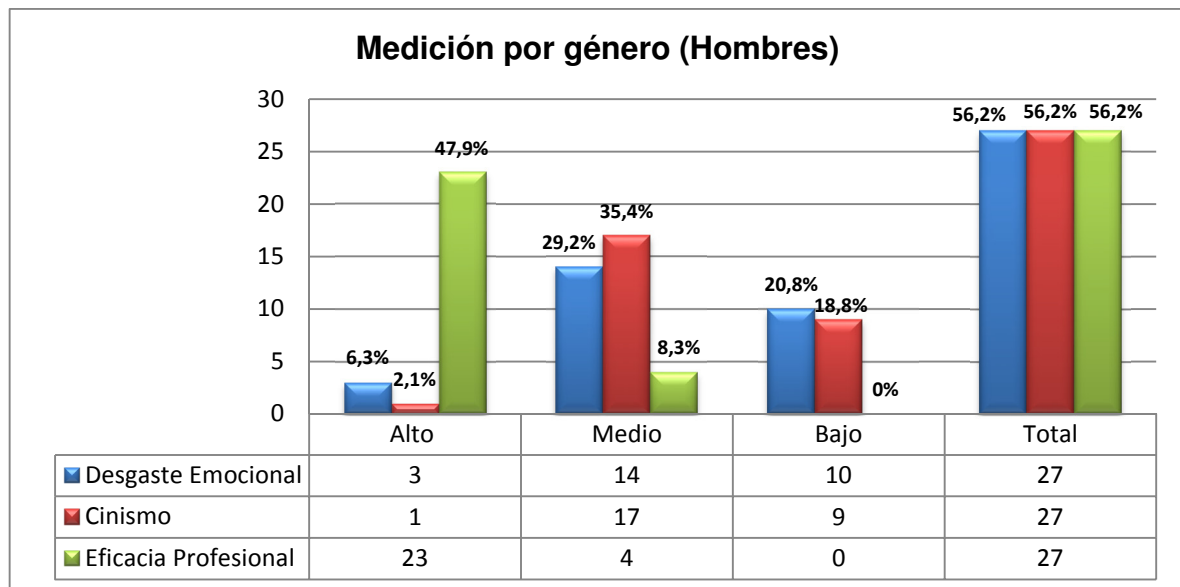


Gráfico 3: Medición por Género (Hombres), Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En el gráfico 3 se evidencia como el 56,2% de los colaboradores son Hombres, de los cuales el 35,5% presenta un Desgaste emocional significativo, al igual que sucede con el Cinismo, ya que el 37,5% se encuentra entre niveles altos y medios. En cuanto a la Eficacia profesional el total de hombres (56,2%) se encuentra entre los niveles altos y medios.

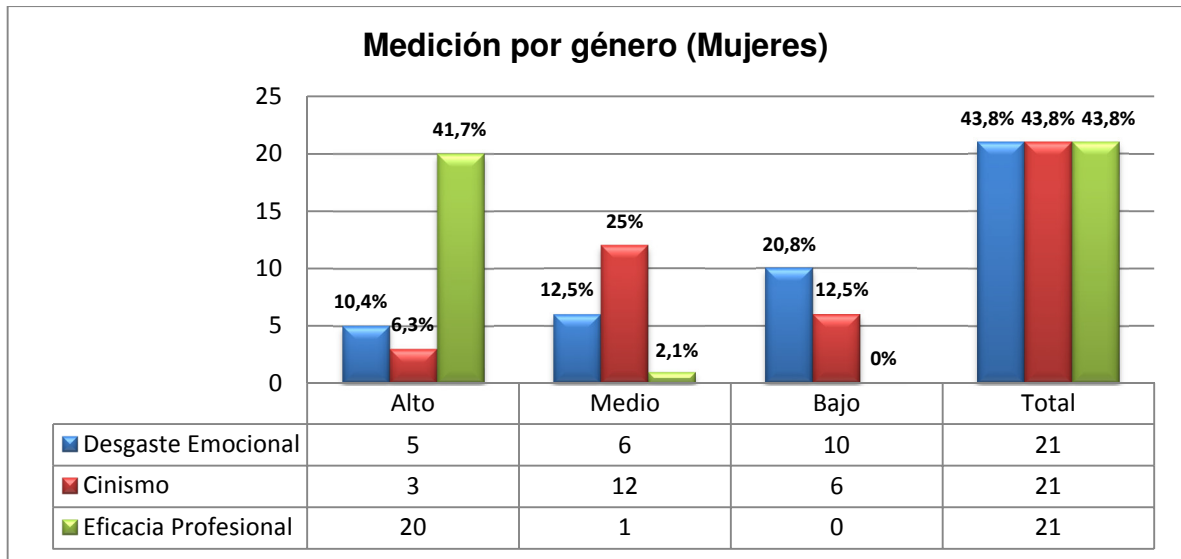


Gráfico 4: Medición por Género (Mujeres), Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En el gráfico 4 se evidencia las mujeres representan el 43,8% de la muestra en el área administrativa. Ellas presentan una distribución similar para cada uno de los niveles asociados, ya que en Desgaste emocional el 22,9% se encuentra entre los niveles altos y medios, y el 31,3% presenta un Nivel de Cinismo Significativo. En cuanto a eficacia profesional al igual que los hombres el total de mujeres (43,8%) se encuentra entre los niveles altos y medios.

Criterio			EDAD					Total	Total General	
			20 Y 25	25 Y 30	30 Y 35	35 Y 40	40 Y 45			
Desgaste emocional	Alto	Nº Personas	2	2	2	0	2	8	48	
		%	4%	4%	4%	0%	4%	17%		
	Medio	Nº Personas	6	4	3	4	3	20		
		%	13%	8%	6%	8%	6%	42%		
	Bajo	Nº Personas	2	6	4	4	4	20		100%
		%	4%	13%	8%	8%	8%	42%		
Cinismo	Alto	Nº Personas	2	0	1	1	0	4	48	
		%	4%	0%	2%	2%	0%	8%		
	Medio	Nº Personas	6	7	7	4	5	29		
		%	13%	15%	15%	8%	10%	60%		
	Bajo	Nº Personas	2	5	1	3	4	15		100%
		%	4%	10%	2%	6%	8%	31%		
Eficacia profesional	Alto	Nº Personas	10	10	8	7	8	43	48	
		%	21%	21%	17%	15%	17%	90%		
	Medio	Nº Personas	0	2	1	1	1	5		
		%	0%	4%	2%	2%	2%	10%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0		100%
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		

Tabla 2: Medición por Edad, Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En la tabla 2 puede observarse como en los menores de 35 años presentan un nivel significativo en Desgaste emocional formando el 59% del total de administrativos. Lo mismo se observa en cinismo, ya que el 68% de administrativos menores de 35 años presentan niveles altos y medios. En Eficacia profesional el 100% de administrativos presentan niveles altos y medios.

Criterio			TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN							Total	Total General		
			Menos de 6 meses	6 a 12 meses	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 7 años	7 a 9 años	9 a 10 años			Más de 10 años	
Desgaste emocional	Alto	Nº Personas	0	1	1	0	0	1	0	0	3	27	
		%	0,0%	2,1%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	6,3%		
	Medio	Nº Personas	1	2	4	4	0	1	0	2	14		
		%	2,1%	4,2%	8,3%	8,3%	0,0%	2,1%	0,0%	4,2%	29,2%		
	Bajo	Nº Personas	1	0	3	3	1	0	0	2	10		56,25%
		%	2,1%	0,0%	6,3%	6,3%	2,1%	0,0%	0,0%	4,2%	20,8%		
Cinismo	Alto	Nº Personas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	27	
		%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%		
	Medio	Nº Personas	0	2	7	5	1	2	0	0	17		
		%	0,0%	4,2%	14,6%	10,4%	2,1%	4,2%	0,0%	0,0%	35,4%		
	Bajo	Nº Personas	2	0	1	2	0	0	0	4	9		56,25%
		%	4,2%	0,0%	2,1%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	18,8%		
Eficacia profesional	Alto	Nº Personas	2	2	5	7	1	2	0	4	23	27	
		%	4,2%	4,2%	10,4%	14,6%	2,1%	4,2%	0,0%	8,3%	47,9%		
	Medio	Nº Personas	0	1	3	0	0	0	0	0	4		
		%	0,0%	2,1%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0		56,25%
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		

Tabla 3: Comparación entre Género y Tiempo de trabajo en la institución (Hombres), Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En la tabla 3 se da muestra de los datos obtenidos por los hombres, representado por el 56,25% de la muestra de colaboradores administrativos, arrojando que el 62,9% (35,5% del total de colaboradores administrativos) del total de hombres que realizan labores administrativas presentan niveles altos y medios en Desgaste emocional. Por otra parte el 66,6% (37,6% del total de colaboradores administrativos) del total de hombres que realizan labores administrativas presentan niveles significativos en Cinismo. En eficacia profesional el 100% (56,25% del total de colaboradores administrativos) del total de hombres que realizan labores administrativas presentan niveles altos y medios.

Criterio			TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN							Total	Total General		
			Menos de 6 meses	6 a 12 meses	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 7 años	7 a 9 años	9 a 10 años			Más de 10 años	
Desgaste emocional	Alto	Nº Personas	0	0	2	2	1	0	0	0	5	21	
		%	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,4%		
	Medio	Nº Personas	0	0	4	1	0	0	1	0	6		
		%	0,0%	0,0%	8,3%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	12,5%		
	Bajo	Nº Personas	1	1	4	1	0	3	0	0	10		43,75%
		%	2,1%	2,1%	8,3%	2,1%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	20,8%		
Cinismo	Alto	Nº Personas	0	0	0	2	0	0	1	0	3	21	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	6,3%		
	Medio	Nº Personas	0	0	7	1	1	3	0	0	12		
		%	0,0%	0,0%	14,6%	2,1%	2,1%	6,3%	0,0%	0,0%	25,0%		
	Bajo	Nº Personas	1	1	3	1	0	0	0	0	6		43,75%
		%	2,1%	2,1%	6,3%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%		
Eficacia profesional	Alto	Nº Personas	1	1	9	4	1	3	1	0	20	21	
		%	2,1%	2,1%	18,8%	8,3%	2,1%	6,3%	2,1%	0,0%	41,7%		
	Medio	Nº Personas	0	0	1	0	0	0	0	0	1		
		%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0		43,75%
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		

Tabla 4: Comparación entre Género y Tiempo de trabajo en la institución (Mujeres), Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En la tabla 4 se da muestra de los datos obtenidos por las mujeres, representado por el 43,75% de la muestra de colaboradores administrativos, arrojando que el

52,38% (23% del total de colaboradores administrativos) del total de mujeres que realizan labores administrativas presentan niveles altos y medios en Desgaste emocional. Por otra parte el 71,4% (31,4% del total de colaboradores administrativos) del total de mujeres que realizan labores administrativas presentan niveles significativos en Cinismo. En eficacia profesional el 100% (43,75% del total de colaboradores administrativos) del total de mujeres que realizan labores administrativas presentan niveles altos y medios.

Criterio		Alto		Medio		Bajo		Total por respuesta		Total general
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desgaste Emocional	Nº Personas	0	8	1	19	0	20	1	47	48
	%	0,0%	16,7%	2,1%	39,6%	0,0%	41,7%	2,1%	97,9%	100%
Cinismo	Nº Personas	1	3	0	29	0	15	1	47	48
	%	2,1%	6,3%	0,0%	60,4%	0,0%	31,3%	2,1%	97,9%	100%
Eficacia Profesional	Nº Personas	1	42	0	5	0	0	1	47	48
	%	2,1%	87,5%	0,0%	10,4%	0,0%	0,0%	2,1%	97,9%	100%

Tabla 5: Medición general si desempeña labores en otra institución, Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En la tabla 5 se puede apreciar que en el área administrativa solo un colaborador trabaja en otra institución además de Inacap. En Desgaste emocional de aquellos que si prestan servicios en otra institución el 2,1% se encuentra en un nivel medio. El 97,9% conforma el total de aquellos que no prestan servicios en otra institución de ese porcentaje, el 56,3% presenta niveles altos y medios. En cinismo de aquellos que sí prestan servicios en otra institución el 2,1% se encuentra en un nivel alto. De aquellos que no prestan servicios en otra institución el 66,7% presenta un nivel significativo. En cuanto a eficacia profesional el 100% de colaboradores administrativos se encuentra entre niveles altos y medios.

Criterio			ESTADO CIVIL				Total	Total General	
			Soltero (a)	Casado (a)	Separado (a)	Divorciado (a)			
Desgaste emocional	Alto	Nº Personas	5	1	1	1	8	48	
		%	10%	2%	2%	2%	17%		
	Medio	Nº Personas	12	6	2	0	20	100%	
		%	25%	13%	4%	0%	42%		
	Bajo	Nº Personas	8	9	2	1	20		
		%	17%	19%	4%	2%	42%		
Cinismo	Alto	Nº Personas	3	0	1	0	4		48
		%	6%	0%	2%	0%	8%		
	Medio	Nº Personas	12	13	3	1	29	100%	
		%	25%	27%	6%	2%	60%		
	Bajo	Nº Personas	10	3	1	1	15		
		%	21%	6%	2%	2%	31%		
Eficacia profesional	Alto	Nº Personas	23	13	5	2	43		48
		%	48%	27%	10%	4%	90%		
	Medio	Nº Personas	2	3	0	0	5	100%	
		%	4%	6%	0%	0%	10%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0		
		%	0%	0%	0%	0%	0%		

Tabla 6: Medición general por Estado civil, Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En la tabla 6 a rasgos generales se da a conocer que de un total de 48 (100%) colaboradores administrativos en Desgaste emocional el 59% presenta niveles significativos, siendo aquellos que están solteros los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Cinismo el 68% presenta niveles altos y medios, siendo aquellos que están casados los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Eficacia profesional el 100% de colaboradores administrativos presenta niveles altos y medios.

Criterio			NÚMERO DE HIJOS					Total	Total General	
			0	1	2	3	4			
Desgaste emocional	Alto	N ^o Personas	3	2	3	0	0	8	48	
		%	6%	4%	6%	0%	0%	17%		
	Medio	N ^o Personas	11	4	5	0	0	20	100%	
		%	23%	8%	10%	0%	0%	42%		
	Bajo	N ^o Personas	8	7	3	1	1	20		
		%	17%	15%	6%	2%	2%	42%		
Cinismo	Alto	N ^o Personas	2	1	1	0	0	4		48
		%	4%	2%	2%	0%	0%	8%		
	Medio	N ^o Personas	13	8	7	1	0	29	100%	
		%	27%	17%	15%	2%	0%	60%		
	Bajo	N ^o Personas	7	4	3	0	1	15		
		%	15%	8%	6%	0%	2%	31%		
Eficacia profesional	Alto	N ^o Personas	20	11	10	1	1	43		48
		%	42%	23%	21%	2%	2%	90%		
	Medio	N ^o Personas	2	2	1	0	0	5	100%	
		%	4%	4%	2%	0%	0%	10%		
	Bajo	N ^o Personas	0	0	0	0	0	0		
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		

Tabla 7: Medición general por Número de hijos, Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En la tabla 7 a rasgos generales se da a conocer que de un total de 48 (100%) colaboradores administrativos en Desgaste emocional el 59% presenta niveles significativos, siendo aquellos que tienen 2 hijos los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Cinismo el 68% presenta niveles altos y medios, siendo aquellos que tienen 3 hijos los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Eficacia profesional el 100% de colaboradores administrativos presenta niveles altos y medios.

B. Docentes:

Para el Cuestionario Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES) aplicado a los colaboradores que realizan labores Docentes en la institución y que con 50 personas conforman el 51% de la muestra, los resultados son los siguientes:

Resultados a nivel general:

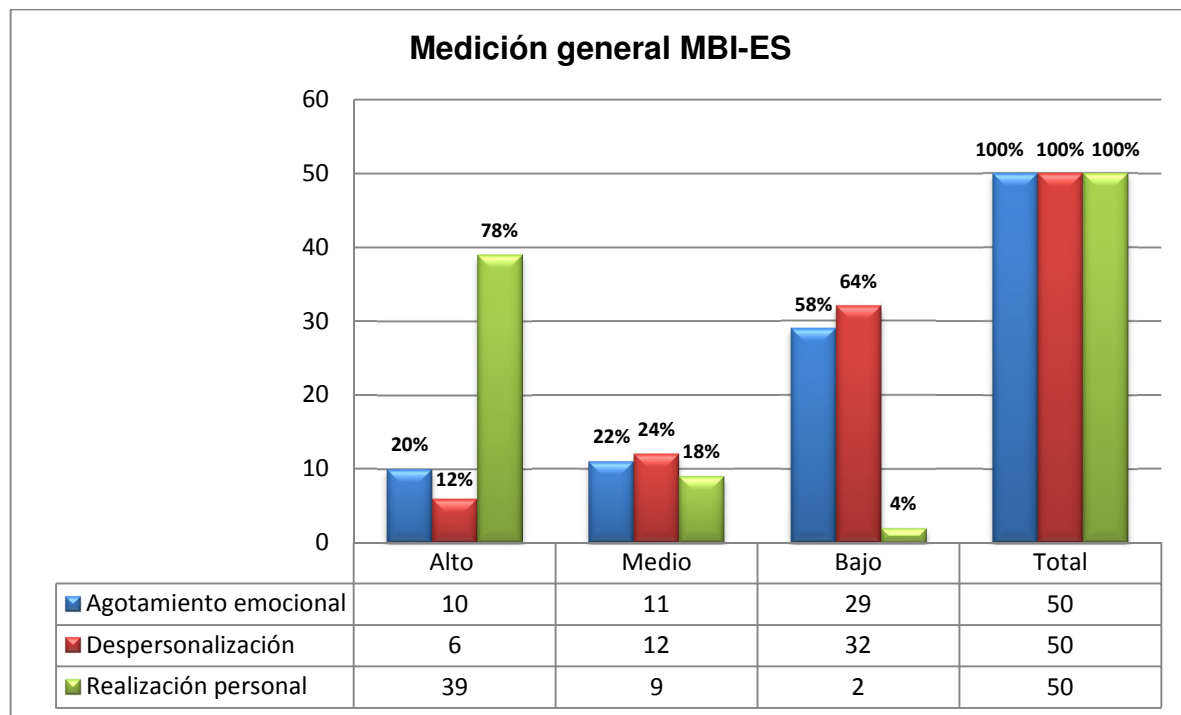


Gráfico 5: Medición general Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES).

En general, observamos que el 42% de los colaboradores que realizan labores docentes presentan un Agotamiento emocional significativo, del cual el 20% indica niveles altos. El 12% presenta niveles altos de Despersonalización. A esto le agregamos que el 24% de los colaboradores presentan niveles medios, lo cual significa que un total de 36% de los colaboradores de la institución presenta niveles preocupantes en cuanto a las relaciones con sus compañeros de trabajo y estudiantes. En relación a la Realización personal se presenta un 96% en niveles altos y medios, y un 4% en niveles bajos.

A continuación los resultados detallados por grupos:

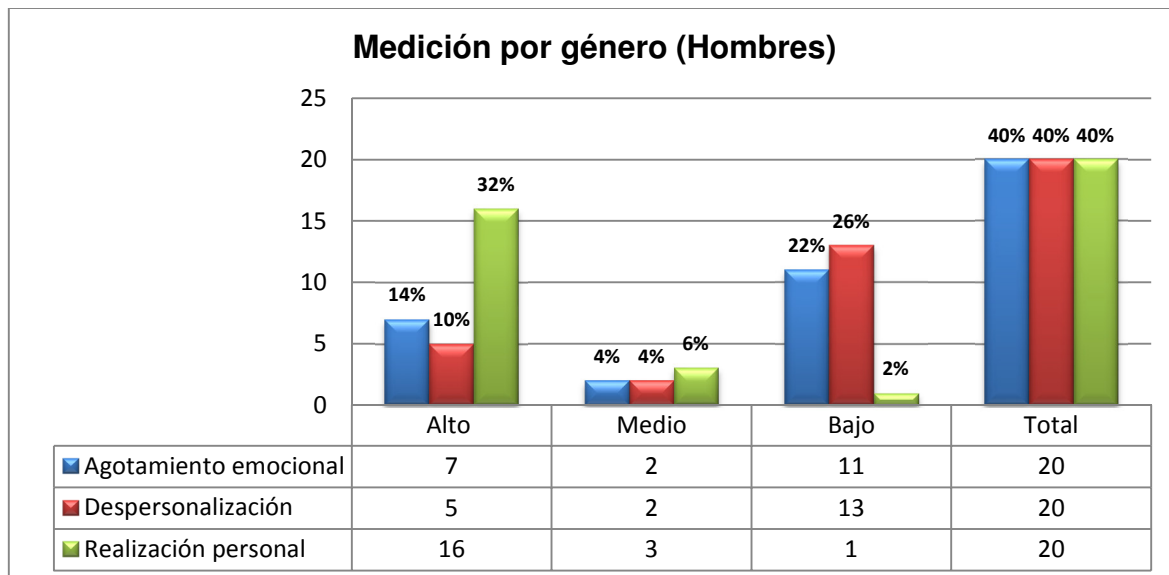


Gráfico 6: Medición por Género (Hombres), Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES).

En el gráfico 6 se evidencia como el 40% de los colaboradores son Hombres, de los cuales el 18% presenta un Agotamiento emocional significativo, algo similar ocurre con la Despersonalización, ya que el 14% se encuentra entre niveles altos y medios. En cuanto a la Realización personal del total de hombres el 38% se encuentra entre los niveles altos y medios.

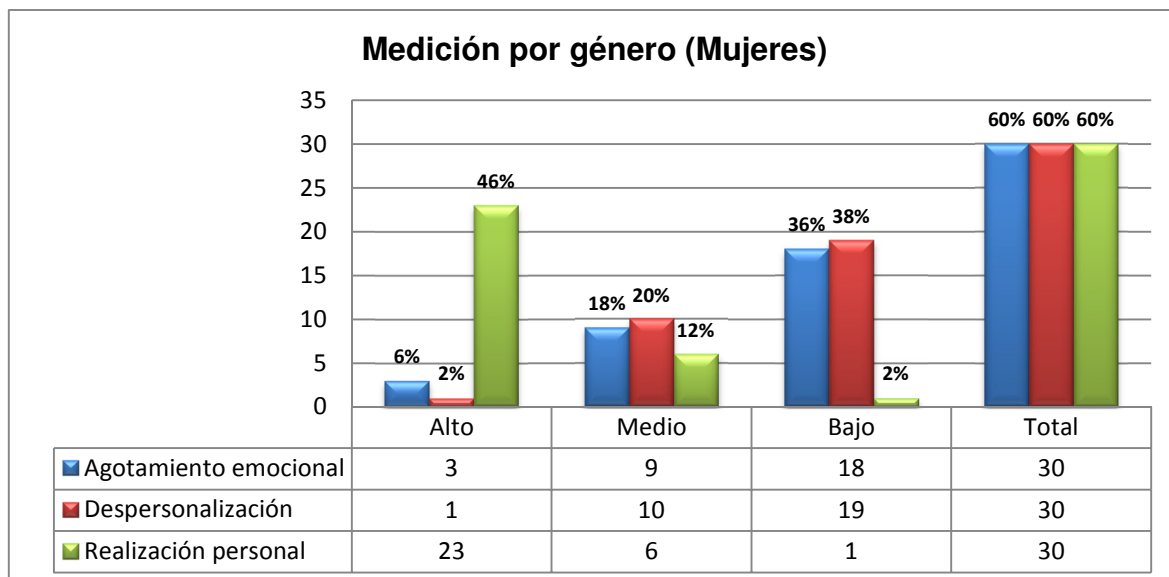


Gráfico 7: Medición por Género (Mujeres), Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES).

En el gráfico 7 se evidencia que las mujeres representan el 60% de la muestra en el área docente. Ellas presentan una distribución similar a los hombres para cada uno de los niveles asociados, ya que en Agotamiento emocional el 24% se encuentra entre los niveles altos y medios, y el 22% presenta un Nivel de Despersonalización significativo. En cuanto a la realización personal del total de mujeres el 56% presenta niveles altos y medios.

Criterio			EDAD						Total	Total General		
			20 Y 25	25 Y 30	30 Y 35	35 Y 40	40 Y 45	45 y 50			Más de 50	
Agotamiento emocional	Alto	Nº Personas	1	2	2	3	2	0	0	10	50	
		%	2,0%	4,0%	4,0%	6,0%	4,0%	0,0%	0,0%	20,0%		
	Medio	Nº Personas	0	2	6	0	2	0	1	11		
		%	0,0%	4,0%	12,0%	0,0%	4,0%	0,0%	2,0%	22,0%		
	Bajo	Nº Personas	2	2	3	8	5	1	8	29		100%
		%	4,0%	4,0%	6,0%	16,0%	10,0%	2,0%	16,0%	58,0%		
Despersonalización	Alto	Nº Personas	0	2	1	1	2	0	0	6	50	
		%	0,0%	4,0%	2,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	12,0%		
	Medio	Nº Personas	2	1	2	1	3	0	3	12		
		%	4,0%	2,0%	4,0%	2,0%	6,0%	0,0%	6,0%	24,0%		
	Bajo	Nº Personas	1	3	8	9	4	1	6	32		100%
		%	2,0%	6,0%	16,0%	18,0%	8,0%	2,0%	12,0%	64,0%		
Realización personal	Alto	Nº Personas	2	3	9	10	7	1	7	39	50	
		%	4,0%	6,0%	18,0%	20,0%	14,0%	2,0%	14,0%	78,0%		
	Medio	Nº Personas	0	3	1	1	2	0	2	9		
		%	0,0%	6,0%	2,0%	2,0%	4,0%	0,0%	4,0%	18,0%		
	Bajo	Nº Personas	1	0	1	0	0	0	0	2		100%
		%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%		

Tabla 8: Medición por Edad, Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES).

En la tabla 8 puede observarse que aquellos que tienen entre 30 y 35 años presentan un nivel significativo en Agotamiento emocional formando el 16% del total de docentes. En Despersonalización el 36% del total de docentes presenta niveles significativos, siendo aquellos que tienen entre 40 y 45 años quienes más se

destacan. En Realización personal el 96% de docentes presentan niveles altos y medios.

Criterio			TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN							Total	Total General		
			Menos de 6 meses	6 a 12 meses	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 7 años	7 a 9 años	9 a 10 años			Más de 10 años	
Agotamiento emocional	Alto	Nº Personas	2	0	3	0	2	0	0	0	7	20	
		%	4,0%	0,0%	6,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,0%		
	Medio	Nº Personas	0	0	0	1	0	1	0	0	2		
		%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	4,0%		
	Bajo	Nº Personas	2	0	4	3	1	0	0	1	11		40%
		%	4,0%	0,0%	8,0%	6,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	22,0%		
Despersonalización	Alto	Nº Personas	0	0	3	0	2	0	0	0	5	20	
		%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%		
	Medio	Nº Personas	1	0	0	0	0	0	0	1	2		
		%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	4,0%		
	Bajo	Nº Personas	3	0	4	4	1	1	0	0	13		40%
		%	6,0%	0,0%	8,0%	8,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	26,0%		
Realización personal	Alto	Nº Personas	4	0	4	4	3	1	0	0	16	20	
		%	8,0%	0,0%	8,0%	8,0%	6,0%	2,0%	0,0%	0,0%	32,0%		
	Medio	Nº Personas	0	0	2	0	0	0	0	1	3		
		%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	6,0%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	1	0	0	0	0	0	1		40%
		%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%		

Tabla 9: Comparación entre Género y Tiempo de trabajo en la institución (Hombres), (MBI-ES).

En la tabla 9 se da muestra de los datos obtenidos por los hombres, representado por el 40% de la muestra de colaboradores docentes, arrojando que el 45% (18% del total de colaboradores docentes) del total de hombres que realizan labores docentes presentan niveles altos y medios en Agotamiento emocional. Por otra parte el 35% (14% del total de colaboradores docentes) del total de hombres que realizan labores docentes presentan niveles significativos en Despersonalización. En Realización personal el 95% (38% del total de colaboradores docentes) del total de hombres que realizan labores docentes presentan niveles altos y medios.

Criterio			TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN								Total	Total General	
			Menos de 6 meses	6 a 12 meses	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 7 años	7 a 9 años	9 a 10 años	Más de 10 años			
Agotamiento emocional	Alto	Nº Personas	0	0	1	2	0	0	0	0	3	30	
		%	0,0%	0,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,0%		
	Medio	Nº Personas	1	1	3	4	0	0	0	0	9		
		%	2,0%	2,0%	6,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,0%		
	Bajo	Nº Personas	3	0	10	1	1	2	1	0	18		60%
		%	6,0%	0,0%	20,0%	2,0%	2,0%	4,0%	2,0%	0,0%	36,0%		
Despersonalización	Alto	Nº Personas	0	0	0	1	0	0	0	0	1	30	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%		
	Medio	Nº Personas	1	0	6	3	0	0	0	0	10		
		%	2,0%	0,0%	12,0%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%		
	Bajo	Nº Personas	3	1	8	3	1	2	1	0	19		60%
		%	6,0%	2,0%	16,0%	6,0%	2,0%	4,0%	2,0%	0,0%	38,0%		
Realización personal	Alto	Nº Personas	2	1	11	5	1	2	1	0	23	30	
		%	4,0%	2,0%	22,0%	10,0%	2,0%	4,0%	2,0%	0,0%	46,0%		
	Medio	Nº Personas	2	0	2	2	0	0	0	0	6		
		%	4,0%	0,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	1	0	0	0	0	0	1		60%
		%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%		

Tabla 10: Comparación entre Género y Tiempo de trabajo en la institución (Mujeres), (MBI-ES).

En la tabla 10 se da muestra de los datos obtenidos por las mujeres, representado por el 60% de la muestra de colaboradores docentes, arrojando que el 40% (24% del total de colaboradores docentes) del total de mujeres que realizan labores docentes, presentan niveles altos y medios en Agotamiento emocional. Por otra parte el 36,6% (22% del total de colaboradores docentes) del total de mujeres que realizan labores docentes presentan niveles significativos en Despersonalización.

En Realización personal el 96,6% (58% del total de colaboradores docentes) del total de mujeres que realizan labores docentes presentan niveles altos y medios.

Criterio		Alto		Medio		Bajo		Total por respuesta		Total general
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Agotamiento emocional	Nº Personas	7	3	7	4	19	10	33	17	50
	%	14,0%	6,0%	14,0%	8,0%	38,0%	20,0%	66,0%	34,0%	100%
Despersonalización	Nº Personas	4	2	7	5	22	10	33	17	50
	%	8,0%	4,0%	14,0%	10,0%	44,0%	20,0%	66,0%	34,0%	100%
Realización personal	Nº Personas	27	12	6	3	0	2	33	17	50
	%	54,0%	24,0%	12,0%	6,0%	0,0%	4,0%	66,0%	34,0%	100%

Tabla 11: Medición General desempeña labores en otra institución, (MBI-ES).

En la tabla 11 se puede apreciar que en el área docente 33 colaboradores de un total de 50 trabajan en otra institución además de INACAP asignándole un 66% del total de la muestra de colaboradores docentes. En Agotamiento emocional de aquellos que si prestan servicios en otra institución el 28% se encuentran en niveles altos y medios. El 34% conforma el total de aquellos que no presta servicios en otra institución y de los cuales el 14% presenta niveles altos y medios. En Despersonalización de aquellos que si prestan servicios en otra institución el 22% se encuentran en niveles altos y medios. De aquellos que no prestan servicios en otra institución el 14% presenta un nivel significativo. En cuanto a Realización personal de aquellos que si prestan servicios en otra institución el 66% se encuentra en niveles altos y medios (100% “si”), de aquellos que no prestan servicios en otra institución el 30% (88,2% “no”) se encuentra en niveles altos y medios, restando un 4% (11,8% “no”) que presenta un nivel bajo.

Criterio			ESTADO CIVIL					Total	Total General	
			Soltero (a)	Casado (a)	Viudo (a)	Separado (a)	Divorciado (a)			
Agotamiento emocional	Alto	Nº Personas	6	4	0	0	0	10	50	
		%	12,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%		
	Medio	Nº Personas	4	7	0	0	0	11		
		%	8,0%	14,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,0%		
	Bajo	Nº Personas	6	18	1	0	4	29		100%
		%	12,0%	36,0%	2,0%	0,0%	8,0%	58,0%		
Despersonalización	Alto	Nº Personas	4	2	0	0	0	6	50	
		%	8,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%		
	Medio	Nº Personas	6	6	0	0	0	12		
		%	12,0%	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,0%		
	Bajo	Nº Personas	6	21	1	0	4	32		100%
		%	12,0%	42,0%	2,0%	0,0%	8,0%	64,0%		
Realización personal	Alto	Nº Personas	10	24	1	0	4	39	50	
		%	20,0%	48,0%	2,0%	0,0%	8,0%	78,0%		
	Medio	Nº Personas	5	4	0	0	0	9		
		%	10,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,0%		
	Bajo	Nº Personas	1	1	0	0	0	2		100%
		%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%		

Tabla 12: Medición General por Estado civil, Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES).

En la tabla 12 a rasgos generales se da a conocer que de un total de 50 (100%) colaboradores docentes en Agotamiento emocional el 42% presenta niveles significativos, siendo aquellos que están solteros los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Despersonalización el 36% presenta niveles altos y medios, siendo aquellos que están solteros los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Realización personal el 96% de colaboradores docentes presenta niveles altos y medios.

Criterio			NÚMERO DE HIJOS						Total	Total General	
			0	1	2	3	4	Más de 4			
Agotamiento emocional	Alto	Nº Personas	7	2	0	1	0	0	10	50	
		%	14,0%	4,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	20,0%		
	Medio	Nº Personas	3	3	4	0	1	0	11		
		%	6,0%	6,0%	8,0%	0,0%	2,0%	0,0%	22,0%		
	Bajo	Nº Personas	5	6	6	6	4	2	29		100%
		%	10,0%	12,0%	12,0%	12,0%	8,0%	4,0%	58,0%		
Despersonalización	Alto	Nº Personas	5	1	0	0	0	0	6	50	
		%	10,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%		
	Medio	Nº Personas	5	1	4	0	2	0	12		
		%	10,0%	2,0%	8,0%	0,0%	4,0%	0,0%	24,0%		
	Bajo	Nº Personas	5	9	6	7	3	2	32		100%
		%	10,0%	18,0%	12,0%	14,0%	6,0%	4,0%	64,0%		
Realización personal	Alto	Nº Personas	11	8	8	6	4	2	39	50	
		%	22,0%	16,0%	16,0%	12,0%	8,0%	4,0%	78,0%		
	Medio	Nº Personas	3	2	2	1	1	0	9		
		%	6,0%	4,0%	4,0%	2,0%	2,0%	0,0%	18,0%		
	Bajo	Nº Personas	1	1	0	0	0	0	2		100%
		%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%		

Tabla 13: Medición general por Número de hijos (MBI-ES).

En la tabla 13 en la dimensión rasgos generales se da a conocer que de un total de 50 (100%) colaboradores docentes en Agotamiento emocional el 42% presenta niveles significativos, siendo aquellos que no tienen hijos los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Despersonalización el 36% presenta niveles altos y medios, y al igual que en Agotamiento emocional aquellos que no tienen hijos los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Realización personal el 96% de colaboradores docentes presenta niveles altos y medios, y un 4% niveles bajos, los cuales se encuentran en aquellos que no tiene hijos (as) y los que tienen 1 hijo (a).

C. Total Muestra:

Para el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) aplicado a los colaboradores que realizan labores Administrativas y Docentes en la institución, que con un total de 98 personas forman el 100% de la muestra, los resultados son los siguientes:

Resultados a nivel general:

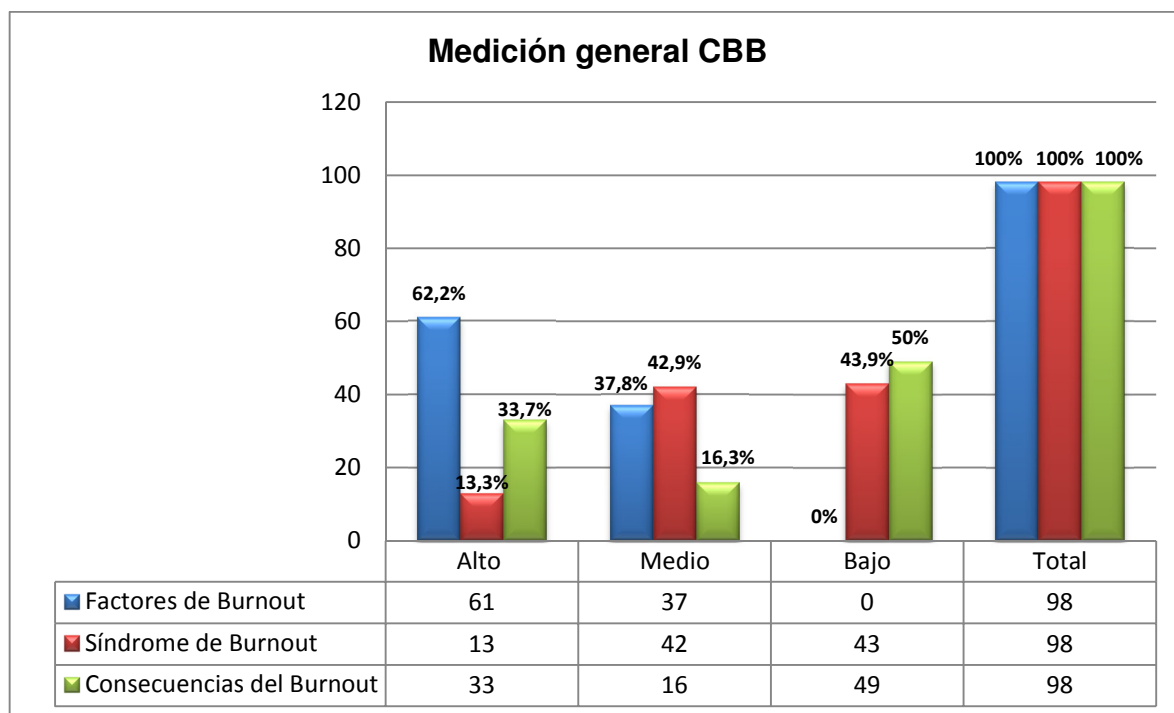


Gráfico 8: Medición general Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En general, observamos que el 100% de los colaboradores que realizan tanto labores administrativas como docentes se encuentran entre niveles altos y medios en Factores de Burnout, del cual el 62,2% indica niveles preocupantes. El 13,3% presenta niveles altos en Síndrome de Burnout, lo cual deja en evidente riesgo de adquirir el síndrome como tal. A esto le agregamos que el 42,9% de los colaboradores presentan niveles medios, lo cual significa que un total de 56,2% de los colaboradores de la institución presenta niveles preocupantes en cuanto al nivel de estrés que presentan.

En relación a las Consecuencias del Burnout se presenta un 33,7% en niveles altos y un 16,3% en niveles medios, lo cual da a conocer que el 50% de los colaboradores

sienten un nivel alto de presión en su labor diaria, generando posible incomodidad y disconformidad con la función que realizan.

A continuación los resultados detallados por grupos:

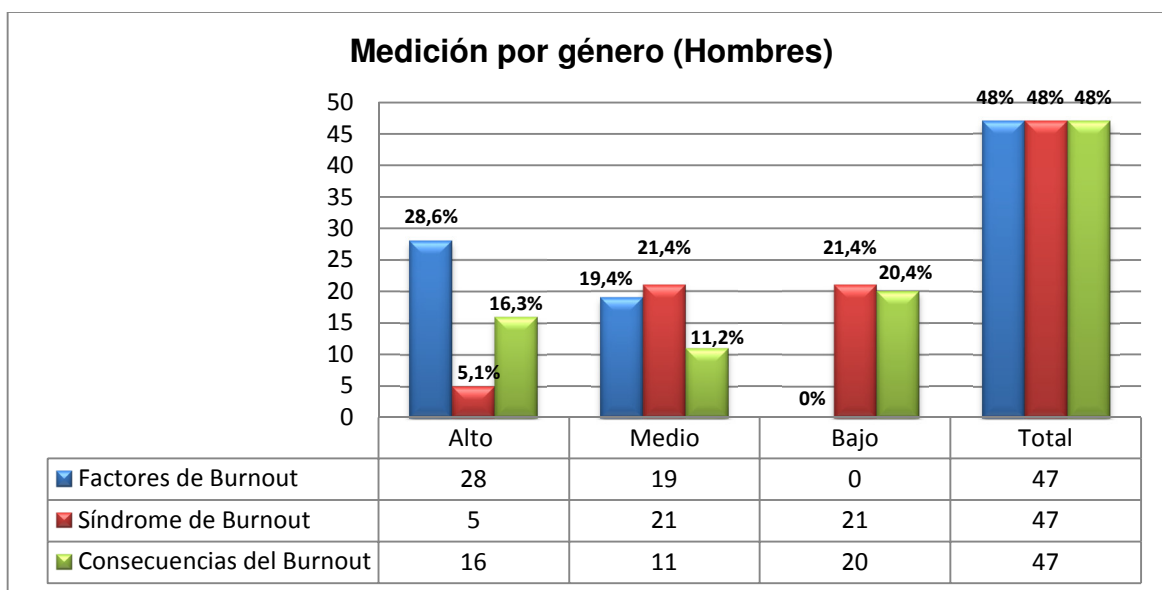


Gráfico 9: Medición por Género, Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En el gráfico 9 se evidencia como el 48% de los colaboradores son Hombres, de los cuales el 100% (del total de hombres de la muestra) presenta niveles altos en Factores de Burnout, con el Síndrome de Burnout el 26,5% se encuentra entre niveles altos y medios. En cuanto a las Consecuencias del Burnout el 27,5% se encuentra entre los niveles altos y medios.

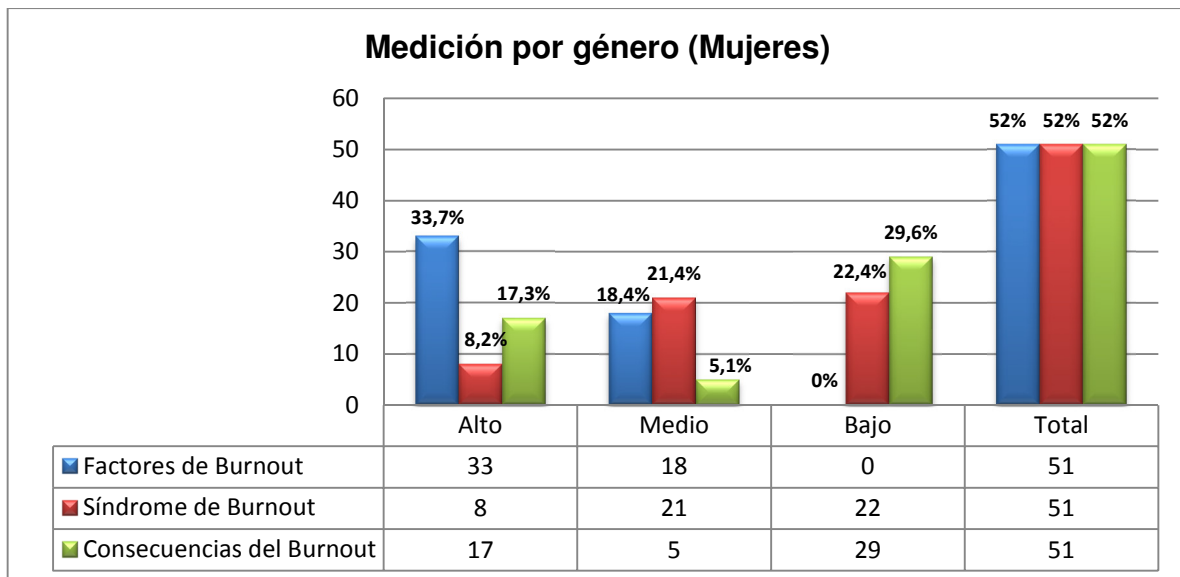


Gráfico 10: Medición por Género, Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En el gráfico 10 se evidencia que las mujeres representan el 52% del total de la muestra. Ellas presentan que en Factores de Burnout al igual que los hombres el 100% (del total de mujeres de la muestra) se encuentran entre los niveles altos y medios, y el 29,6% presenta en Síndrome de Burnout un nivel significativo. En cuanto a las Consecuencias del Burnout el 22,4% se encuentra entre los niveles altos y medios.

Criterio			EDAD						Total	Total General	
			20 Y 25	25 Y 30	30 Y 35	35 Y 40	40 Y 45	45 y 50			Más de 50
Factores de Burnout	Alto	Nº Personas	10	11	14	13	7	1	5	61	98
		%	10,2%	11,2%	14,3%	13,3%	7,1%	1,0%	5,1%	62,2%	
	Medio	Nº Personas	3	7	6	6	10	0	5	37	100%
		%	3,1%	7,1%	6,1%	6,1%	10,2%	0,0%	5,1%	37,8%	
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	100%
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Síndrome de Burnout	Alto	Nº Personas	1	3	3	3	2	0	1	13	98
		%	1,0%	3,1%	3,1%	3,1%	2,0%	0,0%	1,0%	13,3%	
	Medio	Nº Personas	7	9	8	8	9	0	1	42	100%
		%	7,1%	9,2%	8,2%	8,2%	9,2%	0,0%	1,0%	42,9%	
	Bajo	Nº Personas	5	6	9	8	6	1	8	43	100%
		%	5,1%	6,1%	9,2%	8,2%	6,1%	1,0%	8,2%	43,9%	
Consecuencias del Burnout	Alto	Nº Personas	5	5	7	8	6	0	2	33	98
		%	5,1%	5,1%	7,1%	8,2%	6,1%	0,0%	2,0%	33,7%	
	Medio	Nº Personas	2	4	5	1	4	0	0	16	100%
		%	2,0%	4,1%	5,1%	1,0%	4,1%	0,0%	0,0%	16,3%	
	Bajo	Nº Personas	6	9	8	10	7	1	8	49	100%
		%	6,1%	9,2%	8,2%	10,2%	7,1%	1,0%	8,2%	50,0%	

Tabla 14: Medición por Edad, Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En la tabla 14 puede observarse que aquellos que el total de la muestra presenta niveles altos y medios en Factores de Burnout. En Síndrome de Burnout el 56,2% presenta niveles significativos, siendo aquellos que tienen entre 25 y 30 años quienes más se destacan. En Consecuencias del Burnout el 50% presentan niveles altos y medios, siendo aquellos que tienen entre 25 y 30 años quienes más se destacan.

Criterio			TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN							Total	Total General		
			Menos de 6 meses	6 a 12 meses	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 7 años	7 a 9 años	9 a 10 años			Más de 10 años	
Factores de Burnout	Alto	Nº Personas	4	2	10	6	2	2	0	2	28	47	
		%	4,1%	2,0%	10,2%	6,1%	2,0%	2,0%	0,0%	2,0%	28,6%		
	Medio	Nº Personas	2	1	5	5	2	1	0	3	19		
		%	2,0%	1,0%	5,1%	5,1%	2,0%	1,0%	0,0%	3,1%	19,4%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0		48%
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Síndrome de Burnout	Alto	Nº Personas	0	1	1	0	1	2	0	0	5	47	
		%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	5,1%		
	Medio	Nº Personas	2	2	8	4	1	1	0	3	21		
		%	2,0%	2,0%	8,2%	4,1%	1,0%	1,0%	0,0%	3,1%	21,4%		
	Bajo	Nº Personas	4	0	6	7	2	0	0	2	21		48%
		%	4,1%	0,0%	6,1%	7,1%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	21,4%		
Consecuencias del Burnout	Alto	Nº Personas	2	1	5	1	2	3	0	2	16	47	
		%	2,0%	1,0%	5,1%	1,0%	2,0%	3,1%	0,0%	2,0%	16,3%		
	Medio	Nº Personas	1	1	4	4	0	0	0	1	11		
		%	1,0%	1,0%	4,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	11,2%		
	Bajo	Nº Personas	3	1	6	6	2	0	0	2	20		48%
		%	3,1%	1,0%	6,1%	6,1%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	20,4%		

Tabla 15: Comparación entre Género y Tiempo de trabajo en la institución (Hombres), (CBB).

En la tabla 15 se da muestra de los datos obtenidos por los hombres, representado por el 48% de la muestra, arrojando que el 100% (48% del total de la muestra) del total de hombres presentan niveles altos y medios en Factores de Burnout. Por otra parte el 55,3% (26,5% del total de la muestra) del total de hombres presentan niveles significativos en Síndrome de Burnout. En Consecuencias del Burnout el 57,4% (27,5% del total de la muestra) del total de hombres presentan niveles altos y medios.

Criterio			TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN							Total	Total General		
			Menos de 6 meses	6 a 12 meses	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 7 años	7 a 9 años	9 a 10 años			Más de 10 años	
Factores de Burnout	Alto	Nº Personas	2	2	16	7	2	3	1	0	33	51	
		%	2,0%	2,0%	16,3%	7,1%	2,0%	3,1%	1,0%	0,0%	33,7%		
	Medio	Nº Personas	3	0	8	4	0	2	1	0	18		
		%	3,1%	0,0%	8,2%	4,1%	0,0%	2,0%	1,0%	0,0%	18,4%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0		52%
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Síndrome de Burnout	Alto	Nº Personas	0	0	3	3	1	0	1	0	8	51	
		%	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	8,2%		
	Medio	Nº Personas	0	0	11	7	0	3	0	0	21		
		%	0,0%	0,0%	11,2%	7,1%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	21,4%		
	Bajo	Nº Personas	5	2	10	1	1	2	1	0	22		52%
		%	5,1%	2,0%	10,2%	1,0%	1,0%	2,0%	1,0%	0,0%	22,4%		
Consecuencias del Burnout	Alto	Nº Personas	0	1	8	5	1	2	0	0	17	51	
		%	0,0%	1,0%	8,2%	5,1%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	17,3%		
	Medio	Nº Personas	0	0	0	2	1	1	1	0	5		
		%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,0%	5,1%		
	Bajo	Nº Personas	5	1	16	4	0	2	1	0	29		52%
		%	5,1%	1,0%	16,3%	4,1%	0,0%	2,0%	1,0%	0,0%	29,6%		

Tabla 16: Comparación entre Género y Tiempo de trabajo en la institución (Mujeres), (CBB).

En la tabla 16 se da muestra de los datos obtenidos por las mujeres, representado por el 52% de la muestra, arrojando que el 100% (52% del total de la muestra) del total de mujeres, presentan niveles altos y medios en Factores de Burnout. Por otra parte el 56,8% (29,6% del total de la muestra) del total de mujeres, presentan niveles significativos en Síndrome de Burnout. En Consecuencias de Burnout el 43,1% (22,4% del total de la muestra) del total de mujeres presentan niveles altos y medios.

Criterio		Alto		Medio		Bajo		Total por respuesta		Total general
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Factores de Burnout	Nº Personas	16	45	18	19	0	0	34	64	98
	%	16,3%	45,9%	18,4%	19,4%	0,0%	0,0%	34,7%	65,3%	100%
Síndrome de Burnout	Nº Personas	3	10	14	28	17	26	34	64	98
	%	3,1%	10,2%	14,3%	28,6%	17,3%	26,5%	34,7%	65,3%	100%
Consecuencias del Burnout	Nº Personas	10	23	4	12	20	29	34	64	98
	%	10,2%	23,5%	4,1%	12,2%	20,4%	29,6%	34,7%	65,3%	100%

Tabla 17: Medición general si desempeña labores en otra institución, Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En la tabla 17 se puede apreciar que el total (34,7%) de aquellos que si prestan servicios en otra institución presentan niveles significativos en Factores de Burnout al igual que aquellos que no prestan servicios en otra institución (65,3%).

En Síndrome de Burnout de aquellos que si prestan servicios en otra institución el 17,4% se encuentran en niveles altos y medios, aquellos que no prestan servicios en otra institución el 38,8% presenta un nivel significativo.

En Consecuencias del Burnout de aquellos que si prestan servicios en otra institución el 14,3% se encuentra en niveles altos y medios, y de aquellos que no prestan servicios en otra institución el 35,7% se encuentra en niveles altos y medios.

Criterio			ESTADO CIVIL					Total	Total General
			Soltero (a)	Casado (a)	Viudo (a)	Separado (a)	Divorciado (a)		
Factores de Burnout	Alto	Nº Personas	28	28	1	1	3	61	98
		%	28,6%	28,6%	1,0%	1,0%	3,1%	62,2%	
	Medio	Nº Personas	16	17	0	2	2	37	100%
		%	16,3%	17,3%	0,0%	2,0%	2,0%	37,8%	
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0	100%
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Síndrome de Burnout	Alto	Nº Personas	9	3	0	0	1	13	98
		%	9,2%	3,1%	0,0%	0,0%	1,0%	13,3%	
	Medio	Nº Personas	21	19	0	2	0	42	100%
		%	21,4%	19,4%	0,0%	2,0%	0,0%	42,9%	
	Bajo	Nº Personas	14	23	1	1	4	43	100%
		%	14,3%	23,5%	1,0%	1,0%	4,1%	43,9%	
Consecuencias del Burnout	Alto	Nº Personas	17	15	0	0	1	33	98
		%	17,3%	15,3%	0,0%	0,0%	1,0%	33,7%	
	Medio	Nº Personas	7	6	0	2	1	16	100%
		%	7,1%	6,1%	0,0%	2,0%	1,0%	16,3%	
	Bajo	Nº Personas	20	24	1	1	3	49	100%
		%	20,4%	24,5%	1,0%	1,0%	3,1%	50,0%	

Tabla 18: Medición general por Estado civil, Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En la tabla 18 a rasgos generales se da a conocer que de un total de 98 (100%) colaboradores tanto administrativos como docentes en Factores de Burnout el 100% presenta niveles significativos. En Síndrome de Burnout el 56,2% presenta niveles altos y medios, siendo aquellos que están solteros los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Consecuencias del Burnout el 50% de los colaboradores presenta niveles altos y medios, siendo aquellos que están separados los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios.

Criterio			NÚMERO DE HIJOS						Total	Total General	
			0	1	2	3	4	Más de 4			
Factores de Burnout	Alto	Nº Personas	25	13	14	5	4	0	61	98	
		%	25,5%	13,3%	14,3%	5,1%	4,1%	0,0%	62,2%		
	Medio	Nº Personas	12	11	7	3	2	2	37		
		%	12,2%	11,2%	7,1%	3,1%	2,0%	2,0%	37,8%		
	Bajo	Nº Personas	0	0	0	0	0	0	0		100%
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Síndrome de Burnout	Alto	Nº Personas	5	4	4	0	0	0	13	98	
		%	5,1%	4,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%		
	Medio	Nº Personas	21	9	11	0	1	0	42		
		%	21,4%	9,2%	11,2%	0,0%	1,0%	0,0%	42,9%		
	Bajo	Nº Personas	11	11	6	8	5	2	43		100%
		%	11,2%	11,2%	6,1%	8,2%	5,1%	2,0%	43,9%		
Consecuencias del Burnout	Alto	Nº Personas	13	8	8	2	2	0	33	98	
		%	13,3%	8,2%	8,2%	2,0%	2,0%	0,0%	33,7%		
	Medio	Nº Personas	7	5	3	0	1	0	16		
		%	7,1%	5,1%	3,1%	0,0%	1,0%	0,0%	16,3%		
	Bajo	Nº Personas	17	11	10	6	3	2	49		100%
		%	17,3%	11,2%	10,2%	6,1%	3,1%	2,0%	50,0%		

Tabla 19: Medición general por Número de hijos, Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

En la tabla 19 a rasgos generales se da a conocer que de un total de 98 (100%) colaboradores en Factores de Burnout el 100% presenta niveles significativos. En Síndrome de Burnout el 56,2% presenta niveles altos y medios, siendo aquellos que no tienen hijos los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios. En Consecuencias del Burnout el 50% de colaboradores presenta niveles altos y medios, siendo aquellos que no tienen hijos los que mayor porcentaje presentan en niveles altos y medios.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones por Objetivo y Conclusión General

Según los resultados del estudio previamente realizado a los trabajadores administrativos y docentes de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles, y los objetivos específicos propuestos se puede establecer que (seguir numeración de objetivos específicos de la página 18):

1. No existe la presencia del síndrome Burnout, pero sí los trabajadores están siendo afectados por un tipo de Burnout pasivo, tal como lo menciona Gillespie (1980) “el cual se caracteriza por que en el predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales” (p. 8).
En consecuencia se reafirma lo que Selye (1956) plantea, que “el distrés (Tipo de estrés negativo) es el estrés crónico negativo que puede ser la puerta al Burnout”.
- 2 y 3. Los resultados mostraron que la mayor concentración de personas se encuentra en los niveles medio/alto, principalmente en los ejes de Desgaste emocional (58,4% Área Administrativa) y Agotamiento emocional (42% Área Docente), lo cual es preocupante, ya que según lo planteado por Dietzel & Coursey (1998), “el Agotamiento emocional es el núcleo del Burnout”, y es ese nivel de Burnout el que está manejando la institución, sobre todo en el Área administrativa ya que como se evidencia en el gráfico N°2 la suma de los niveles altos y medios concentran más del 50% de la muestra en dicha área.
4. De acuerdo a las dimensiones de Cinismo (Área Administrativa) y Despersonalización (Área Docente), donde se genera un mayor porcentaje en la suma de los niveles medio/alto es en el área administrativa, ya que el 68,7% de los colaboradores que desempeña labores administrativas presenta niveles significativos en Cinismo. En cambio en el área Docente el porcentaje que genera la suma de los niveles medio/alto es menor, ya que solo el 36% de los colaboradores que desempeña labores docentes presenta niveles significativos en despersonalización.
5. de acuerdo a los distintos factores que pueden afectar a los trabajadores de la institución los resultados respaldaron el postulado expuesto por Maslach &

Leiter, (1997) donde se indica que a medida que las personas se hacen mayores, las manifestaciones de Burnout son menores. Observando que los menores de 40 años presentan niveles superiores de Desgaste emocional y Cinismo (Área Administrativa), Agotamiento emocional y Despersonalización (Área Docente). Por otro lado Schaufeli & Greenglass (2001) destacan la prevalencia de una mayoría de género femenino en las empresas de servicios que exigen un contacto permanente con las personas. Postulado que se cumple en la institución, ya que de 98 colaboradores el 52% corresponde al género femenino. Sin embargo, para este estudio no se cumple totalmente lo dicho por Maslach & Jackson, (1985), donde se establece que “las mujeres sufren mayor Agotamiento emocional y menor Despersonalización que los hombres”, ya que Los resultados manifestaron que en el área administrativa las mujeres (22,9%) presentan menores niveles de Desgaste emocional, que los hombres (35,5%), mientras que en Cinismo (Área administrativa) y Despersonalización (Área docente) si se cumple con lo establecido, ya que el género masculino presenta un mayor nivel de Cinismo y Despersonalización. En todo caso, es importante recordar lo señalado por Schaufeli (2001), que encuentra una razón a estos resultados, diciendo que “los hombres suelen demostrar un alto grado de agresión por reprimirse emocionalmente”. Para finalizar este punto se concluye que efectivamente se cumple con la mayor parte de los objetivos planteados en el capítulo 1, ya que el total de la muestra presenta niveles altos y medios en Factores de Burnout (Edad, Género, estado civil, etc.), lo cual además se respalda por los datos obtenidos en los cuestionarios MBI-GS y MBI-ES, como lo son el hecho de que aquellos colaboradores que señalaron estar solteros o que tienen uno o cero hijos (as) presentaban un mayor porcentaje (en base al total de personas solteras o con un hijo o cero) en niveles altos y medios, así como lo plantea Maslach & Jackson, (1985) “En cuanto a las variables familiares, parece ser que la estabilidad afectiva y el ser padre o madre, mejora el equilibrio que se requiere para solucionar situaciones conflictivas”.

Por ende como conclusión general se puede dar cuenta que como se menciona anteriormente, el síndrome en si no se presenta, esto debido a que a pesar de arrojar altos porcentajes en las dimensiones de Agotamiento emocional y Cinismo (Área Administrativa), y Desgaste emocional y despersonalización (Área Docente) en ambas áreas el porcentaje en Eficacia profesional y Realización personal son altos, presentando en el área administrativa el 100% de los colaboradores entre niveles medio/alto y en el área docente el 96% se encuentra en niveles medio/alto. No obstante igualmente se deben tomar medidas en el asunto ya que como se menciona anteriormente los resultados muestran indicadores preocupantes, ya que puede observarse como el estado actual de Burnout se encuentra en una fase de maduración. Por otro lado cabe destacar el hecho de que el género femenino presente un menor porcentaje en agotamiento emocional, que los hombres, esto se debe a que hoy en día hay mayores beneficios para las mujeres en las empresas lo cual genera una mayor seguridad laboral para ellas.

Para finalizar, cabe destacar el poder interiorizar este problema por parte de la institución, para que puedan planear, ejecutar y controlar estrategias que mitiguen para los Docentes el Desgaste emocional, Despersonalización y para los Administrativos el Agotamiento emocional y Cinismo. Estas estrategias deben incluir medidas de contingencia para futuros funcionarios, y estrategias remediales y correctivas para los actuales.

5.2. Recomendaciones

Para la institución:

Se recomienda crear un proyecto, que vaya enfocado en emplear estrategias que mitiguen los niveles de estrés, donde se incluyan medidas de contingencia para futuros funcionarios, y estrategias remediales y correctivas para los actuales, como se menciona anteriormente.

Este proyecto debe ir orientado en llevar a cabo capacitaciones, que en primera instancia orienten a los trabajadores sobre el Síndrome de Burnout y así puedan emplear el autocuidado. Además de realizar charlas de liderazgo, compromiso laboral y emplear estrategias para trabajar la inteligencia emocional, como lo es el programa de alfabetización emocional, que si bien este fue creado para trabajar con niños y adolescentes, las actividades se pueden modificar de acuerdo al rango de edad de los colaboradores, ya que un gran porcentaje de colaboradores presenta altos niveles en Desgaste emocional y Cinismo (Área Administrativa), Agotamiento emocional y Despersonalización (Área Docente), y entregarles estas herramientas sería una buena forma de ayudar a cada uno de los trabajadores.

Otra medida que se puede implementar en la institución es generar reuniones, ya sea grupal o individual, donde se haga un reconocimiento a los colaboradores por su trabajo, esto a modo generar una instancia en que los colaboradores sientan la confianza de dar a conocer sus inquietudes con respecto a lo laboral.

Estas capacitaciones se deben realizar semestralmente a nivel de sede para todos los trabajadores de la institución, pero se recomienda que además se realicen por área, empleando actividades de interacción social y en lo posible al aire libre o en otras dependencias que no sea la institución.

Finalmente se recomienda el poder crear un sistema de incentivos a los trabajadores, pudiendo no necesariamente ser monetarios, sino que estos incentivos también pueden ir enfocados en cuanto a realizar actividades en fechas específicas como lo puede ser un cumpleaños, tardes recreativas, actividades deportivas, actividades familiares, etc. todo esto con el fin de demostrar a los trabajadores que existe una preocupación por ellos más allá de cómo se

desempeñan en su labor diaria, si no que esta también va enfocada hacia su bienestar personal y familiar.

Para futuras investigaciones sobre el Síndrome de Burnout:

En concreto, en base a los resultados obtenidos, en futuras investigaciones sería interesante combinar esta metodología cuantitativa, con otra de corte más cualitativa que permitirá triangular la información, obteniendo información a través de cuestionarios de autoinforme o estudios de diario por parte de trabajadores, supervisores y clientes de la organización a diferentes niveles de análisis. Estos diferentes agentes clave y fuentes de información aportarían una visión más integrada y completa. De esta manera tendremos información de todas las personas que forman una organización, posibilitando evaluar el ajuste o desajuste entre las percepciones. De este modo, en el caso de desajuste entre las percepciones de los agentes clave, podemos proporcionar a las organizaciones propuestas fundamentales de cara a futuras intervenciones, orientadas a conocer y desarrollar prácticas organizacionales saludables en las organizaciones.

Sin embargo todo lo mencionado en puntos anteriores debe ser analizado por la Institución para poder implementar estrategias de acuerdo a su planificación y a los resultados evidenciados en la presente investigación.

5.3. Limitaciones

La investigación se desarrolló tomando en cuenta el hecho de que los docentes de la institución tienen horarios muy variados, además de que gran parte de ellos trabajan en otras instituciones además de INACAP, por lo cual una limitación importante fue el poder contactar al total de docentes, debido a que hay docentes que trabajan por jornadas cortas de trabajo y muchas veces estas son solo por días específicos de la semana.

Otra limitación que se presentó, fue el hecho de no poder acceder a la planificación semanal de cada docente, debido a que esta era demasiado extensa y requería del empleo de mucho tiempo para el colaborador que tenía dicha información.

En tercer lugar cabe mencionar el hecho de que tres colaboradores administrativos y un docente no quisieron ser parte de la investigación por encontrarse con trabajo pendiente.

Finalmente, algo que pudo haber facilitado el contactar a más docentes era el realizar visitas a las salas en cada bloque, lo cual no se pudo hacer porque se encontraban realizando evaluaciones por cierre de semestre.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Contreras, M., & Burguillos Peña, A. (30 de Marzo de 2014). Estres y Burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: Las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 304.
- Alvarez Gallego, E., & Fernandez Rios, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista Asociación Esp. Neuropsiquica*, 11(39), 12.
- Bernal Guarín, F., & Ramírez Pallares, N. (2011). Impacto del Burnout en el bienestar y Clima de las organizaciones. En *Una perspectiva de mutuo beneficio entre las personas y la organización* (pág. 6).
- Brill. (1984). *Javier Miravalles, Gabinete de Psicología*. Recuperado el 8 de Abril de 2015, de <http://www.javiermiravalles.es/Sindrome%20Burnout.html>
- Bronfenbrenner. (1979). Modelos teóricos del Burnout. En E. Alvarez Gallego, & L. Fernandez Rios, *El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios*.
- Bunk, & Schaufeli. (1993). En M. E. Farfán Manrique, *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares* (pág. 35). San Marcos.
- Buunk, & Schaufeli. (1993). Modelos teóricos. En F. Mansilla Izquierdo, *El síndrome de burnout*.
- Byrne. (1994). Burnout docente, sentido de la coherencia. En B. L. Moreno Jimenez, J. Gonzales, & E. Garrosa.
- Carlotto, & Gobbi. (2001). *Revista Psicologica Cientifica.com*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>

- Casales. (2000). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en una empresa mediana de manufactura. En M. Dávila Hernández.
- Casas, & Klijin. (2006). Impacto del Burnout en el bienestar y clima de las organizaciones. En F. Bernal Guarín, & N. Ramírez Pallares, *Una perspectiva de mutuo beneficio entre las personas y la organización* (pág. 9).
- Cherniss. (1980). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. En M. E. Farfán Manrique. San Marcos.
- Cherniss. (1982). Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional, revisión de estudios. En E. Álvarez Gallego, & L. Fernández Ríos.
- Chiang Vega, M. M., & Krausse Martínez, K. A. (2008). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento.*
- Cordes, & Dougherty. (1993). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. En M. d. Buzzetti Bravo. Santiago.
- Cox, Kuk, & Leiter. (1993). Modelos teóricos. En F. Mansilla Izquierdo, *El síndrome de burnout.*
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Décima ed.). McGraw-Hill.
- Dietzel, & Coursey. (1998). Síndrome Burnout. En Farfán, *Factores del Burnout.*
- Domich, & Faivovich. (1994). *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>

- Edelwich, & Brodsky. (1980). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. En R. Forbes Alvarez.
- Esteve. (1994). El Estrés Laboral: Fases.
- Etzion. (1978). *Javier Miravalles, Gabinete de Psicología*. Recuperado el 8 de Abril de 2015, de <http://www.javiermiravalles.es/Sindrome%20Burnout.html>
- Farfán Manrique, M. E. (2009). *Relación del clima laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. San Marcos.
- Garden. (1989). Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. En E. Alvarez Gallego, & L. Fernández Ríos.
- Gillespie. (1980). Síndrome Burnout. En J. C. Rubio Jiménez, *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria* (pág. 36). Plasencia, España: Universidad de Extremadura, Servicios de Publicaciones.
- Gil-Monte. (1997). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en una empresa mediana de manufactura. En M. Dávila Hernández.
- Gil-Monte. (2005). En M. Fidalgo Vega, *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. (pág. 5). España.
- Goleman. (1999). Alfabetización emocional: La deuda de enseñar a vivir con los demás. *Revista Iberoamericana de Educación*, 5.
- Golembiewski, Hills, & Daly. (s.f.). En E. Alvarez Gallego, & L. Fernández Ríos, *Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios* (pág. 261).
- Golembiewski, Munzenrider, & Carter. (1983). Modelos teóricos. En F. Mansilla Izquierdo, *El síndrome de burnout*.
- González. (2005). Burnout en docentes. España.

- Greenglass, Burke, & Ondrack. (1990). *Gestiopolis*. Recuperado el 1 de Abril de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/hfainstein/h16.htm>
- Guillespie. (1980). Nivel 5: Burnout. Aragon.
- Harrison. (1983). Modelos teóricos-etiológicos del Síndrome de Burnout. En F. Mansilla Izquierdo, *El Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el trabajo*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Mexico D. F.: McGraw-Hill.
- Hiscott, & Connop . (1990). *Malestar Docente*. Recuperado el 1 de Abril de 2015, de <http://www.estres.edusanluis.com.ar/>
- Hobfoll, & Freedy. (1993). Modelos teóricos. En M. Izquierdo, *Síndrome de Burnout*.
- Jerry Edelwich, & Archie Brodsky. (1980). *Javier Miravalles, Gabinete de Psicología*. Recuperado el 8 de Abril de 2015, de <http://www.javiermiravalles.es/index.html>
- Johnson, & Ryan. (1991). *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://www.psicologiacientifica.com/>
- Kalimo. (2003). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. En M. d. Buzzetti Bravo. Santiago.
- Kyriacou. (s.f.). Burnout docente, sentido de la coherencia. En B. Moreno Jimenez, J. L. Gonzales, & E. Garrosa.
- Kyriacou, & Sutcliffe. (1978). *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://www.psicologiacientifica.com/>

- Leiter. (1990). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 42.
- Leiter. (1991). En M. E. Farfán Manrique, *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (pág. 50). San Marcos.
- Leiter. (1993). El síndrome de Burnout o Síndrome quemado por el trabajo. En F. Mansilla Izquierdo, *Psicología*.
- Levine. (1975). El Estrés Laboral.
- (1993). Modelos teórico-etiológicos del síndrome de Burnout. En F. Mansilla Izquierdo, *El Síndrome de Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo*.
- Martín. (1990). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. (©. C. Murcia, Ed.) *Anales de psicología*, 26(1), 32.
- Martínez Pérez, A. (01 de 09 de 2012). "El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión". *Revista de Comunicación Vivat Academia*, nº 112, Septiembre 2010. Recuperado el 15 de 03 de 2015, de "El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión". *Revista de Comunicación Vivat Academia*, nº 112, Septiembre 2010.: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach. (2001). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. En M. d. Buzzetti Bravo . Santiago.
- Maslach, & Jackson. (1981). En *Estrés y Burnout en profesores de primaria y secundaria* (Vol. 4, pág. 305). INFAD Revista de Psicología.
- Maslach, & Jackson. (1985). Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. En E. Álvarez Gallego, & L. Fernández Ríos.

- Maslach, & Leiter. (1997). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. En M. d. Buzzetti Bravo. Santiago.
- Mc Grath. (1976). *Blogia*. Recuperado el 30 de Marzo de 2015, de <https://pisaal.blogia.com/2010/043002-definicion-de-estres-laboral.php>
- Mendez, & Bernales. (1996). *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Menéndez, R. (8 de Junio de 2015). *Psicología y terapia*. Obtenido de Psicología y terapia: <https://rosaliamv.wordpress.com/2015/03/15/que-diferencia-existe-entre-estres-laboral-y-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo/>
- Miravalles, J. (26 de Mayo de 2015). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de Gabinete Psicológico: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Fases.html>
- Montes, Trucco, & Bravo. (1981). *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (1997). La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 185.
- Nagy, & Nagy. (1985). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. En J. Rubio Jimenez .
- Norfolk. (2000). *Estres Laboral*.
- Pfeffer, J. (1987). *La variedad de las perspectivas*.

- Pines. (1993). En M. E. Farfán Manrique, *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (pág. 52). San Marcos.
- Pines, & Aronson. (1981). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. En R. Forbes Álvarez.
- Poza, & Prior. (1988). ESTUDIO EMPIRICO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL.
- Ramos, & Buendía. (2001). Proceso de desarrollo del síndrome de Burnout. En G. K. Ciancaglini Zimmermann, *Síndrome Burnout*.
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México: McGRAW.
- SATSE. (01 de 01 de 2010). *geosalud*. Recuperado el 15 de 03 de 2015, de geosalud: http://geosalud.com/salud-ocupacional/estres_laboral.htm
- Schaufeli. (2001). Síndrome de Burnout. En Farfan, *Factores del Burnout*.
- Schaufeli, & Greenglass. (2001). Síndrome Burout. En Farfan, *Factores del Burnout*.
- Schaufeli, Maslach, & Marek. (1993). Burnout docente, sentido de la coherencia. En B. Moreno Jimenez, J. L. Gonzalez, & E. Garrosa.
- Schiro. (2010). *Burnout e inteligencia emocional en docentes de EGB*.
- Selltiz. (2010). citado en. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & L. Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación* (pág. 174). México: Mc Graw Hill.
- Selye. (1956). Síndrome de Burnout. En Fafan, *Factores del Burnout*.
- Selye. (1975). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*.

- Shirom. (1989). En M. E. Farfán Manrique, *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (pág. 48). San Marcos.
- Singh, Goolsby, & Rohoads . (1994). "Burnout" profesional: ¿Un problema nuevo? *13*(1), 7.
- Thompson, Page, & Cooper. (1993). Modelos teóricos. En F. Mansilla Izquierdo, *El síndrome de burnout*.
- UGT, C. E. (2004). *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT C/ Hortaleza, 88 (28004 Madrid).
- universia. (01 de 01 de 2014). *universia*. Recuperado el 16 de 03 de 2015, de universia: <http://contenidos.universia.es/especiales./burn-out/fases/index.htm>
- Valera, S., Pol, E., & Vidal, T. (24 de Mayo de 2015). *Psicología ambiental, elementos básicos*. Obtenido de Psicología ambiental, elementos básicos: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4822.htm
- Valera, S., Pol, E., & Vidal, T. (16 de Mayo de 2015). *Psicología ambiental, elementos básicos*. Obtenido de Psicología ambiental, elementos básicos: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4810.htm
- Van Dierendonk, Schaufeli, & Buunk. (2001). *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Wilder, & Plutchik. (1981). Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. En E. Alvarez Gallego, & L. Fernandez Rios.
- Winnubst. (1993). Modelos teóricos. En F. Mansilla Izquierdo, *El síndrome de burnout*.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

CARTA PETICIÓN DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN	121
a) <i>VICERRECTOR</i>	121
b) PETICION NÚMERO DE TRABAJADORES.....	122
c) DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS	123
CARTA AUORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN	124
d) AUTORIZACIÓN INVESTIGACIÓN.....	124
e) NÚMERO DE TRABAJADORES POR ÁREA.....	125
A) ADMINISTRATIVOS: MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI - GS)	126
B) DOCENTES: MASLACH BURNOUT INVENTORY - EDUCATORS SURVEY (MBI - ES) ...	129
C) TOTAL DE LA MUESTRA: CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB).....	132

Carta petición de autorización de investigación

a) *Vicerrector:*

Los Ángeles, Marzo 23 de 2015

Señor Juan de la Cruz Jara
Vicerrector
INACAP Los Ángeles

Conjuntamente con saludar y a través de la presente me dirijo a usted respetuosamente a fin de formalizar solicitud de aplicación de instrumentos de investigación; esto en el marco del proceso de investigación sobre el Síndrome de Burnout.

Dicha ejecución de esta investigación se realizará durante el primer semestre del presente año; cuyo objetivo será: Identificar si existe la manifestación de las dimensiones del Síndrome Quemado por el Trabajo en trabajadores administrativos y docentes, desde la perspectiva personal, laboral e institucional en la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles. En relación a los días de aplicación estos serán convenidos con la institución en relación a la disponibilidad de la sede.

Por lo anterior se agradece de antemano la disponibilidad y acogida de su parte.

Se despide Atentamente.

Mario Omar Cuevas Figueroa

b) *Petición número de trabajadores:*

Los Ángeles, 15 de Abril de 2015

Señorita: Jimena Arias Oliveros

Encargada de personas

INACAP Los Ángeles

Conjuntamente con saludar y a través de la presente me dirijo a usted respetuosamente a fin de formalizar solicitud de número de trabajadores administrativos y docentes de la institución.

Esta información es solicitada con el fin de aplicar instrumentos de evaluación; centrado en el marco de investigación sobre el Síndrome de Burnout , que tendrá como fin el aportar al conocimiento de este tema, específicamente relacionado con el área administrativa y docente de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles.

La información que proporcione será utilizada solo para fines de la investigación. Los antecedentes personales no serán revelados y los datos serán anónimos y confidenciales.

Por lo anterior se agradece de antemano la disponibilidad y acogida de su parte.

Se despide Atentamente.

Mario Omar Cuevas Figueroa

c) *Administrativos y Docentes:*

Los Ángeles, Abril de 2015

Estimado (a):

Conjuntamente con saludar y a través de la presente me dirijo a usted respetuosamente a fin de formalizar solicitud de aplicación de instrumentos de investigación.

Usted al contestar este cuestionario estará participando en una investigación acerca del Síndrome de Burnout, que tiene como objetivo el aportar al conocimiento de este tema, específicamente relacionado con el área administrativa y docente de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Ángeles. Todo esto con el fin de optar al grado académico “Magíster en Gestión de Recursos Humanos y Habilidades Directivas” de la Universidad del Bío-Bío.

Esta investigación es de gran relevancia, ya que el conocimiento de la existencia del Burnout, su diagnóstico y medición adquieren gran sentido para establecer futuras estrategias de mediación y prevención dentro de la institución.

La información que usted entregue será utilizada solo para fines de la investigación. Los antecedentes personales no serán revelados y los datos serán *anónimos* y *confidenciales*.

Finalmente, Se les solicita tener especial cuidado en contestar la totalidad de las preguntas del cuestionario y marcarlo de la manera más precisa posible.

Por lo anterior se agradece de antemano la disponibilidad y acogida de su parte.

Se despide cordialmente.

Mario Omar Cuevas Figueroa
Carta autorización de investigación

d) *Carta autorización.*

Los Ángeles, Marzo 25 de 2015

Don Mario Omar Cuevas Figueroa

Conjuntamente con saludar y a través de la presente me dirijo a usted para dar respuesta a su solicitud de aplicación de instrumentos de investigación a trabajadores que desempeñan labores Administrativas y Docentes en Inacap, en el marco del proceso de investigación sobre el Síndrome de Burnout.

Tengo el agrado de informarle que su petición ha sido autorizada, ya que como institución consideramos que los resultados que pueda arrojar su investigación serán de gran ayuda para adoptar medidas remediadoras al respecto.

Esperando tenga éxito en la investigación a realizar.

Se despide cordialmente.

Juan de la Cruz Jara Jara

Vicerrector

INACAP, Sede Los Ángeles

e) *Número de trabajadores por área.*

Los Ángeles, 16 de Abril de 2015

Don Mario Cuevas Figueroa

Conjuntamente con saludar y a través de la presente me dirijo a usted para dar respuesta a solicitud realizada con fecha 15 de Abril de 2015, sobre el número de trabajadores que desempeñan labores Administrativas y Docentes en la Universidad Tecnológica de Chile, INACAP, sede Los Ángeles.

De acuerdo a su petición y especificaciones, cabe destacar que el Área de Administración la conforman distintas áreas, como lo son: Área Administrativa (21 colaboradores), Área Administrativa Docente (27 Colaboradores), Área Administrativo Asuntos Estudiantiles (9 colaboradores), Área Administrativo Capacitación (7 colaboradores), lo cual genera un total de 64 personas correspondientes al Área de Administración y el Área Docente está conformada por 174 colaboradores, generando un total de 211 trabajadores que desempeñan labores actualmente en la institución del área Administrativa y Docente.

Esperando que la información proporcionada le sea de gran utilidad y tenga éxito en la investigación que realiza.

Se despide cordialmente.

Jimena Arias Oliveros
Encargada de personas
INACAP, sede Los Ángeles

A) Administrativos: Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)

MBI - Version general (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)

1. *EDAD:*

Entre 20 y 25	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 30	<input type="checkbox"/>
Entre 30 y 35	<input type="checkbox"/>
Entre 35 y 40	<input type="checkbox"/>
Entre 40 y 45	<input type="checkbox"/>
Entre 45 y 50	<input type="checkbox"/>
Más de 50	<input type="checkbox"/>

2. *SEXO:*

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. *ESTADO CIVIL:*

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>

4. *NÚMERO DE HIJOS:*

0	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
Más de 4	<input type="checkbox"/>

5. *TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN:*

Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>
De 6 a 12 meses	<input type="checkbox"/>
De 1 a 3 años	<input type="checkbox"/>
De 3 a 5 años	<input type="checkbox"/>
De 5 a 7 años	<input type="checkbox"/>
De 7 a 9 años	<input type="checkbox"/>
De 9 a 10 años	<input type="checkbox"/>
Más de 10 años	<input type="checkbox"/>

6. *ROL QUE DESEMPEÑA:*

Administrativo	<input type="checkbox"/>
Administrativo Docente	<input type="checkbox"/>
Administrativo AA.EE	<input type="checkbox"/>
Administrativo Capacitación	<input type="checkbox"/>
Docente	<input type="checkbox"/>

7. *¿Trabaja en otra institución?*

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

¿Cuántas?

Instrucciones específicas:

- Este instrumento consiste en 16 afirmaciones sobre diversos aspectos de su trabajo.
- Se debe responder a cada afirmación utilizando un formato de respuesta de Likert de seis puntos, que se presenta a continuación:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| 1: <i>Nunca.</i> | 5: <i>Una vez a la semana.</i> |
| 2: <i>Pocas veces al año o menos.</i> | 6: <i>Pocas veces a la semana.</i> |
| 3: <i>Una vez al mes o menos.</i> | 7: <i>Todos los días.</i> |
| 4: <i>Unas pocas veces al mes.</i> | |

- Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.
- Responda con sinceridad, ya que este cuestionario es estrictamente confidencial.
- Asegúrese de no dejar ningún ítem sin responder.

Para finalizar, conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento.

1.	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.	
2.	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.	
3.	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.	
4.	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	
5.	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	
6.	Me siento acabado (a) al final de la jornada.	
7.	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.	
8.	Me siento fatigado (a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	
9.	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	
10.	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.	
11.	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.	
12.	Me siento “quemado (a)”, “hastiado (a)” de mi trabajo.	
13.	Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	
14.	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	
15.	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	
16.	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	

Corrección Maslach Burnout Inventory - General Survey

- Desgaste emocional: La conforman los ítems 1, 4, 6, 8, 13. Puntuación máxima 35.
- Cinismo: La conforman los ítems 3, 9, 11, 12, 15. Puntuación máxima 35.
- Eficacia profesional: Está conformada por los ítems 2, 5, 7, 10, 14, 16. Puntuación máxima 42.

Puntuaciones altas en Desgaste emocional y Cinismo y bajo puntaje en Eficacia profesional definen el síndrome.

B) Docentes: Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES)

(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997)

1. **EDAD:**

Entre 20 y 25	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 30	<input type="checkbox"/>
Entre 30 y 35	<input type="checkbox"/>
Entre 35 y 40	<input type="checkbox"/>
Entre 40 y 45	<input type="checkbox"/>
Entre 45 y 50	<input type="checkbox"/>
Más de 50	<input type="checkbox"/>

5. **TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN:**

Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>
De 6 a 12 meses	<input type="checkbox"/>
De 1 a 3 años	<input type="checkbox"/>
De 3 a 5 años	<input type="checkbox"/>
De 5 a 7 años	<input type="checkbox"/>
De 7 a 9 años	<input type="checkbox"/>
De 9 a 10 años	<input type="checkbox"/>
Más de 10 años	<input type="checkbox"/>

2. **SEXO:**

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

6. **ROL QUE DESEMPEÑA:**

Administrativo	<input type="checkbox"/>
Administrativo Docente	<input type="checkbox"/>
Administrativo AA.EE	<input type="checkbox"/>
Administrativo Capacitación	<input type="checkbox"/>
Docente	<input type="checkbox"/>

3. **ESTADO CIVIL:**

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>

7. **¿Trabaja en otra institución?**

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

4. **NÚMERO DE HIJOS:**

0	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
Más de 4	<input type="checkbox"/>

¿Cuántas?	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------

Instrucciones específicas:

- Este instrumento consiste en 22 afirmaciones sobre diversos aspectos de su trabajo.
- Se debe responder a cada afirmación utilizando un formato de respuesta de Likert de seis puntos, que se presenta a continuación:

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

- Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.
- Responda con sinceridad, ya que este cuestionario es estrictamente confidencial.
- Asegúrese de no dejar ningún ítem sin responder.

Para finalizar, conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento.

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

Corrección Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES)

- Subescala de Agotamiento Emocional: La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Puntuación máxima 54.
- Subescala de Despersonalización: La conforman los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Puntuación máxima 30.
- Subescala de Realización Personal: Está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y bajo puntaje en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

- En la Subescala de *Agotamiento Emocional* puntuaciones de: 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout. Entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias. Por debajo de 19 indican niveles de burnout bajos o muy bajos.
- En la subescala de *Despersonalización* puntuaciones: Superiores a 10 serían nivel alto. De 6 a 9, medio. Menor de 6, bajo grado de despersonalización.
- Y en la subescala de *Realización Personal* funciona en sentido contrario a las anteriores; y así: De 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal. De 34 a 39, intermedia. Superior a 40, sensación de logro.

C) Total de la Muestra: Cuestionario Breve de Burnout (CBB)

(Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana, & Miralles, 1997)

1. *EDAD:*

Entre 20 y 25	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 30	<input type="checkbox"/>
Entre 30 y 35	<input type="checkbox"/>
Entre 35 y 40	<input type="checkbox"/>
Entre 40 y 45	<input type="checkbox"/>
Entre 45 y 50	<input type="checkbox"/>
Más de 50	<input type="checkbox"/>

5. *TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN:*

Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>
De 6 a 12 meses	<input type="checkbox"/>
De 1 a 3 años	<input type="checkbox"/>
De 3 a 5 años	<input type="checkbox"/>
De 5 a 7 años	<input type="checkbox"/>
De 7 a 9 años	<input type="checkbox"/>
De 9 a 10 años	<input type="checkbox"/>
Más de 10 años	<input type="checkbox"/>

2. *SEXO:*

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

6. *ROL QUE DESEMPEÑA:*

Administrativo	<input type="checkbox"/>
Administrativo Docente	<input type="checkbox"/>
Administrativo AA.EE	<input type="checkbox"/>
Administrativo Capacitación	<input type="checkbox"/>
Docente	<input type="checkbox"/>

3. *ESTADO CIVIL:*

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>

7. *¿Trabaja en otra institución?*

Si No

4. *NÚMERO DE HIJOS:*

0	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
Más de 4	<input type="checkbox"/>

¿Cuántas?

Instrucciones específicas:

- Este instrumento consiste en 21 afirmaciones sobre diversos aspectos de su trabajo.
- Se debe responder a cada ítem utilizando un formato de respuesta de Likert de cinco puntos que se presenta junto a cada afirmación.
- Conteste rodeando con un círculo la opción deseada.
- Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial.
- Asegúrese de no dejar ningún ítem sin responder.

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.

1	2	3	4	5
<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>

2. Me siento identificado con mi trabajo.

1	2	3	4	5
<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>

3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.

1	2	3	4	5
<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>

4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.

1	2	3	4	5
<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>

5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

6. Mi trabajo actual carece de interés.

1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

7. Cuando estoy en mi trabajo me siento de mal humor.

1	2	3	4	5
<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>

8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

1	2	3	4	5
<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>

9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.

1	2	3	4	5
<i>Nunca</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>Siempre</i>

10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo.

	1	2	3	4	5
	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellos.					
	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.					
	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
13. Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.).					
	<i>Nada</i>	<i>Muy poco</i>	<i>Algo</i>	<i>Bastante</i>	<i>Mucho</i>
14. Mi trabajo es repetitivo.					
	<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>
15. Estoy quemado por mi trabajo.					
	<i>Nada</i>	<i>Muy poco</i>	<i>Algo</i>	<i>Bastante</i>	<i>Mucho</i>
16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.					
	<i>Nada</i>	<i>Muy poco</i>	<i>Algo</i>	<i>Bastante</i>	<i>Mucho</i>
17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.					
	<i>Nada</i>	<i>Muy poco</i>	<i>Algo</i>	<i>Bastante</i>	<i>Mucho</i>
18. Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.					
	<i>Nunca</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>Siempre</i>
19. El trabajo que hago dista de ser el que yo hubiera querido.					
	<i>Nada</i>	<i>Muy poco</i>	<i>Algo</i>	<i>Bastante</i>	<i>Mucho</i>
20. Mi trabajo me resulta muy aburrido.					
	<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>
21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.					
	<i>En ninguna ocasión</i>	<i>Raramente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>frecuentemente</i>	<i>En la mayoría de ocasiones</i>

Corrección Cuestionario Breve de Burnout (CBB)

- Factores de Burnout: Está conformado por los ítems 2, 4, 6, 8, 9, 10, 16, 14, 20.
- Síndrome de Burnout: Está conformado por los ítems 1, 3, 5, 7, 11, 12, 15, 18, 19.
- Consecuencias del Burnout: Está conformado por los ítems 13, 17, 21.

El CBB no está elaborado para evaluar específicamente las subescalas que componen los antecedentes, el burnout y sus consecuencias, sino las escalas globales.

	Bajo	Medio	Alto
Factores de Burnout	9-19	>19-29	>29
Síndrome de Burnout	9-19	>19-25	>25
Consecuencias del Burnout	3-6	>6-8	>8

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: UNIVERSO Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	76
TABLA 2: MEDICIÓN POR EDAD, MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY.....	80
TABLA 3: COMPARACIÓN ENTRE GÉNERO Y TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN (HOMBRES), MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).....	81
TABLA 4: COMPARACIÓN ENTRE GÉNERO Y TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN (MUJERES), MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).....	82
TABLA 5: MEDICIÓN GENERAL SI DESEMPEÑA LABORES EN OTRA INSTITUCIÓN, MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).	83
TABLA 6: MEDICIÓN GENERAL POR ESTADO CIVIL, MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).....	84
TABLA 7: MEDICIÓN GENERAL POR NÚMERO DE HIJOS, MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).....	85
TABLA 8: MEDICIÓN POR EDAD, MASLACH BURNOUT INVENTORY - EDUCATORS SURVEY (MBI- ES).....	88
TABLA 9: COMPARACIÓN ENTRE GÉNERO Y TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN (HOMBRES), (MBI-ES).	89
TABLA 10: COMPARACIÓN ENTRE GÉNERO Y TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN (MUJERES), (MBI-ES).	90
TABLA 11: MEDICIÓN GENERAL DESEMPEÑA LABORES EN OTRA INSTITUCIÓN, (MBI-ES).	91
TABLA 12: MEDICIÓN GENERAL POR ESTADO CIVIL, MASLACH BURNOUT INVENTORY - EDUCATORS SURVEY (MBI-ES).....	92
TABLA 13: MEDICIÓN GENERAL POR NÚMERO DE HIJOS (MBI-ES).....	93
TABLA 14: MEDICIÓN POR EDAD, CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB).....	97
TABLA 15: COMPARACIÓN ENTRE GÉNERO Y TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN (HOMBRES), (CBB).	98
TABLA 16: COMPARACIÓN ENTRE GÉNERO Y TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN (MUJERES), (CBB).	99
TABLA 17: MEDICIÓN GENERAL SI DESEMPEÑA LABORES EN OTRA INSTITUCIÓN, CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB).....	100
TABLA 18: MEDICIÓN GENERAL POR ESTADO CIVIL, CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB).	101
TABLA 19: MEDICIÓN GENERAL POR NÚMERO DE HIJOS, (CBB).....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ESTADOS SUCESIVOS DEL BURNOUT (ALVAREZ GALLEGO & FERNANDEZ RIOS, 1991, PÁG. 12).....	26
FIGURA 2. MODELO EXPLICATIVO DEL BURNOUT (LEITER, 1993).....	26
FIGURA 3. MODELOS TEÓRICOS QUE CONTRIBUYEN A LA EXPLICACIÓN DEL BURNOUT (ALVAREZ GALLEGO & FERNANDEZ RIOS, 1991, PÁG. 260).....	32
FIGURA 4. SÍNTOMAS ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT (RAMOS & BUENDÍA, 2001)	37
FIGURA 5. PROCESOS Y CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT (GIL-MONTE, 2005) .	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: UNIVERSO Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	76
GRÁFICO 2: MEDICIÓN GENERAL, MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).	77
GRÁFICO 3: MEDICIÓN POR GÉNERO (HOMBRES), MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).....	78
GRÁFICO 4: MEDICIÓN POR GÉNERO (MUJERES), MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS).....	79
GRÁFICO 5: MEDICIÓN GENERAL MASLACH BURNOUT INVENTORY - EDUCATORS SURVEY (MBI-ES).....	86
GRÁFICO 6: MEDICIÓN POR GÉNERO (HOMBRES), MASLACH BURNOUT INVENTORY - EDUCATORS SURVEY (MBI-ES).	87
GRÁFICO 7: MEDICIÓN POR GÉNERO (MUJERES), MASLACH BURNOUT INVENTORY - EDUCATORS SURVEY (MBI-ES).	87
GRÁFICO 8: MEDICIÓN GENERAL CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB).	94
GRÁFICO 9: MEDICIÓN POR GÉNERO, CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB).....	95
GRÁFICO 10: MEDICIÓN POR GÉNERO, CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB).....	96