



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA

BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA DE ESTABLECIMIENTOS MUNICIPALES Y PARTICULARES DE LA CIUDAD DE CHILLÁN

SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESORA EN EDUCACIÓN
GENERAL BÁSICA

**AUTORAS: CARRASCO BENAVIDES, FRANCISCA DANIELA
HERRERA SANDOVAL, SONIA ANGÉLICA**

Profesor Guía: Lira Ramos, Hugo Ignacio

CHILLÁN, 2016

A Dios, nuestros padres Raúl y Manuel que desde el cielo guían y cuidan día a día nuestros pasos, a nuestras amadas familias, novios y a la gran cantidad de personas que de alguna u otra manera confiaron en nosotras y nos contuvieron durante esta dura y ardua, pero a la vez alcanzable tarea. Por su amor, paciencia, ayuda y sobretodo comprensión entregada de manera incondicional durante los cuatro años de nuestra carrera.

Francisca Carrasco y Sonia Herrera.

AGRADECIMIENTOS

Finalizando esta etapa quisiéramos agradecer a nuestro profesor guía de tesis, Sr. Hugo Lira Ramos por aceptarnos y acogernos en el momento que solicitamos que nos dirigiera en este camino con la alegría y entusiasmo que le caracteriza, por la confianza depositada en nosotras, su apoyo y por alentarnos día a día, convirtiendo este proceso en un momento grato.

A nuestros padres Raúl y Manuel, que a pesar de no estar físicamente estamos seguras que desde el cielo han recorrido y guiado cada etapa de nuestras vidas. Y su recuerdo nos impulsa a avanzar y superarnos siempre.

Reiteramos el agradecimiento a nuestras queridas familias por su amor, apoyo y confianza incondicional que entregaron cada día y aportaron con su granito de arena durante todo este proceso, sin ellos muchos de nuestros logros no serían posibles.

A Camilo y Wilson, por su paciencia y por estar siempre presentes entregando ánimo y fuerza en todo momento incluso en los más difíciles, incitándonos a no bajar los brazos en ningún momento y convenciéndonos de lo que somos capaces.

Y por último, a nosotras, por todo el esfuerzo y apoyo mutuo que nos brindamos no solo durante la realización de esta tesis, sino que durante los cuatro años de carrera. Por creernos capaces y saber que lograríamos cumplir con nuestra meta.

A cada uno de ustedes, muchas gracias.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	6
II.1. Planteamiento del problema	7
II.2 Objetivos	10
II.2.1 Objetivo general	10
II.2.2 Objetivos específicos	10
II.3 HIPÓTESIS.....	10
II.4 VARIABLES	11
III. MARCO TEÓRICO	15
III.1 TRABAJO DOCENTE.....	16
1.1 Pedagogía en Educación Básica	16
1.2 Salud Docente	17
1.3 Nuevas exigencias en la carrera docente	18
III.2 SÍNDROME DE BURNOUT	19
2.1 Definición del Síndrome de Burnout.....	19
2.2 Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout	24
2.3 Dimensiones del Síndrome Burnout	26
2.3.1 Despersonalización	26
2.3.2 Agotamiento emocional.....	27
2.3.3 Realización personal	27
2.4 Factores que aumentan el riesgo de desarrollar síndrome de Burnout.....	28
2.5 Secuencia de aparición de las diferentes dimensiones del síndrome de burnout.....	28
III.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS	29
3.1 Definición de afrontamiento.....	29
3.2 Estilos y estrategias de afrontamiento.....	31
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	34
IV.1 Diseño	35
IV.2 Población y criterios de selección	35
IV.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	35

IV.4 Plan de análisis de datos.....	35
VI. RESULTADOS.....	37
VI.1 Categoría años de servicio	39
Tabla N° 1 Años de servicio de docentes encuestados de establecimientos municipales	39
De 50 encuestados pertenecientes a establecimientos educacionales municipales, 20% manifiesta tener de 1 a 5 años de servicio, 42% indica de 6 a 10 años ejerciendo, 18% de 11 a 15 años de experiencia y el 20% declara 16 o más años en el sistema educativo. Existiendo una diferencia de 20% aproximadamente entre el porcentaje más alto presentado en el rango de 6 a 10 y los que le siguen.	39
Tabla N° 2: Años de servicio de docentes encuestados de establecimientos particulares.....	39
VI.2 Categoría Edad	52
Tabla N° 3 Edad de docentes encuestados de establecimientos municipales	52
Tabla N°4 Edad de docentes encuestados de establecimientos particulares	52
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
VII.1 Práctica docente y Burnout en establecimientos municipales y particulares.....	65
VII.2 Práctica docente y Burnout en establecimientos municipales y particulares según años de servicio.....	66
VII.3 Práctica docente y Burnout en establecimientos municipales y particulares según edad	67
VIII. CONCLUSIÓN	69
VIII.1 Sugerencias	73
VIII.2 Proyecciones	74
XI. BIBLIOGRAFÍA	75
XII. ANEXOS.....	79

I. INTRODUCCIÓN

Los ritmos de vida, al año 2016, obligan a los trabajadores a moverse de forma más acelerada en todo ámbito, incluyendo el laboral, haciéndose más difíciles los quehaceres en las que el individuo debe desenvolverse e interactuar con otros, ya que, la mayoría de estos transita estresado y malhumorado para con los demás, generando un círculo vicioso de tensión en aquellos con los que se relacionan.

La profesión docente, es vista como propensa a padecer síndromes relacionados con el estrés, por lo que su trabajo significa. Con características, tales como: trabajar para una empresa, tratando con público la mayor parte del tiempo, puede derivar en una patología propia del estrés, como lo es el Burnout, que se traduce en estar quemado por el trabajo, en este caso por el hecho de trabajar y convivir con diferentes personas día a día, es así como lo reconoce la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2001; diciendo que “el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo”. Debido a la gran cantidad de exigencias en el área educativa, los individuos se sienten cada vez más desgastados por la sensación de presión en el trabajo, lo cual quizás ha llevado al aumento del estrés laboral y/o síndrome de Burnout en profesores de Enseñanza Básica, por lo cual es importante realizar una investigación nueva, para de esta forma ir actualizando los resultados y reflejar como los niveles del síndrome aumentan o disminuyen con los años y los cambios de ritmos de vida.

En la presente investigación, se realizará un análisis de los niveles de síndrome de Burnout presentes en los docentes de Enseñanza Básica pertenecientes a establecimientos educacionales municipales y particulares en la ciudad de Chillán.

Se iniciará la presente, dando una reseña de los factores y cambios que han podido provocar un alza o la existencia de Burnout en docentes, y como han sido afectados cada vez más, tanto psicológica como físicamente, ya que el agobio laboral y estrés los lleva a un deterioro de la salud mental lo que se ve reflejado también en la salud física; provocando enfermedades, además de un notorio cambio negativo y bajo desempeño en el trabajo y relación con las personas. Cristina Maslach, es una de la autoras que se ha enfocado en estudiar el síndrome, dando a conocer que se debe a un estresor interpersonal, y que se da en el contexto laboral presentándose con tres conductas

como; la despersonalización, agotamiento emocional y realización personal; es así como se tratará de reflejar y constatar que tan presente está el Burnout en profesores de Enseñanza Básica con los instrumentos adecuados.

II. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

II.1. Planteamiento del problema

Durante las últimas 2 décadas, previas al año 2016, se han hecho presentes cambios altamente visibles para la humanidad, nuevas tecnologías y descubrimientos científicos que han ido de la mano con una aceleración progresiva en el ritmo de vida, que se ve reflejado en una potente exigencia laboral. Con el fin de verse insertos en el sistema que está dirigiendo las pautas de vida, las personas se ven obligadas a cumplir con los requerimientos impuestos: extensas jornadas laborales y cargas extras al trabajo, sumado al desempeño en el ámbito familiar, puede resultar desgastante y verse en un mediano y largo plazo consecuencias para la salud y calidad de vida. Dentro de este escenario, como lo indica Oliveira (2004) se ha hecho presente un cambio en los requerimientos al rol docente, profesional que se ha dispuesto como profesional con el status correspondiente a una cultura de competencias y producción, viéndose su trabajo como una actividad portadora de derechos y deberes. (Oliveira, 2004: p.186)

Chile, es un país expuesto a constantes crisis en términos socioeconómicos, principalmente en el sistema educativo, que se ha visto criticado y sometido a varias reformas, una de ellas es la implementada en la década de los '90, cuyo principal aporte fue el inicio de la jornada escolar completa (JEC) ampliada a todos los sectores escolares, es decir, subvencionados, municipales y particulares. Esto remeció fuertemente en la labor docente, ya que significó un aumento en la carga horaria y, por ende, una extensión en el trabajo de aula, como señala Cornejo “los profesores de enseñanza media de Santiago están dedicando más de un 85% de su jornada laboral a trabajo lectivo de aula, cuestión que puede incluso caer en la ilegalidad” (Cornejo, 2009: p.3). A lo que no quedan indiferentes los profesores de Educación Básica, ya que se encuentran en iguales condiciones que aquellos docentes de Educación Media.

Los recurrentes cambios de las condiciones laborales, implican una fuente de estrés para las personas, ya que, se sienten expuestos en su cotidianeidad, a la logran acostumbrarse en un tiempo no breve, sumado a esto, el trato constante con clientes o en el caso educativo con

alumnos, lugar donde el docente no solo debe cumplir con un rol académico sino que también algo personal, como lo indica Salanova (2003)

“el rol del profesor en la sociedad actual es retador, pero a la vez estresante. Esto es una verdadera "ambivalencia" que se siente y que se manifiesta de modos muy diversos. Del profesor se espera que eduque, que forme, que oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la función de los padres. Esta responsabilidad junto con las elevadas exigencias cada vez más complejas tanto por parte de los alumnos, familiares como de los cambios y reformas de los planes de estudio y de la reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo la docencia en una profesión de alto riesgo” (Salanova, et al, 2003: p.16).

Todo lo anterior que fue indicado por Salanova, desencadena un estrés ocupacional, producido de las demandas de trabajo excesivas por sobre los recursos del trabajador, provocando un estado psicológico negativo que se puede manifestar en sentirse “quemado por el trabajo”, es decir, padecer síndrome de Burnout. Término acuñado inicialmente por H. Freudenberger, quien basándose en su experiencia en la clínica de toxicómanos pudo ver en sus voluntarios rasgos depresivos, pérdida gradual de su energía y motivación, todo esto a pesar del gran compromiso que tenían hacia su labor. Es en ellos donde se utilizó la definición de BURNOUT, que se traduce en estar quemado o consumido, con esta conceptualización propuso explicar un proceso de deterioro de la calidad de los cuidados profesionales que se les entregaba a los usuarios del servicio (Cordeiro, et al, 2003) y también para describir al conjunto de agentes estresores relacionados con tensiones de origen social e interpersonal. (Croucher, 1991; Román, 1998: p. 75).

En relación al Burnout y el trabajo docente cabe señalar que, más de un 68% de los profesores se ha ausentado de sus labores presentado licencias médicas que describen problemas de salud mental, en uno de los últimos estudios acerca de Burnout y profesores de enseñanza básica se concluyó en un 50% de docente lo padece o presenta cuadros depresivos en vías de poseer el síndrome (Mercado, 2013: p. 91).

Si bien, existe una gran cantidad de estudios y artículos que hablan sobre el Burnout en docentes, entre los cuales se puede mencionar como más recientes y completo la

investigación “Síndrome de burnout y sintomatología depresiva en profesores: relación entre tipo de docencia y género en establecimientos educacionales subvencionados de Santiago de Chile”, que data desde el 2012, existe un vacío al respecto, por sobre todo dentro del área próxima a la provincia de Ñuble, en donde prácticamente no se ha realizado investigaciones al respecto.

Es por el vacío en cuanto a estudios de Burnout en nuestra provincia que surge la necesidad de realizar un análisis en profundidad y actualizado de Burnout en docentes, más aún dentro del área que delimita nuestra futura zona de trabajo, es decir, Chillán. Un estudio que no solo se centre en profesores de un tipo de establecimiento, sino que de los dos existentes: municipales y particulares, ya que podría verse demostrado que la exposición a padecer este síndrome supera la barrera de condiciones laborales dadas en un centro educacional u otro, sin importar si un sueldo supera a otro. Por otra parte, es muy importante ver la situación de los educadores a menos de un año de que se implemente la nueva ley de carrera docente con el fin de en un futuro próximo poder contrastar los resultados y ver si realmente las condiciones actuales afectan mayormente en la salud mental de los sujetos en estudio.

Por todo lo anterior, se considera la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en Profesores de Educación Básica de establecimientos educacionales municipales y particulares de la ciudad de Chillán?

II.2 Objetivos

II.2.1 Objetivo general

Establecer el nivel de presencia de síndrome de Burnout en profesores de Educación Básica de establecimientos municipales y particulares de la ciudad de Chillán.

II.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de presencia de síndrome de Burnout en profesores de Educación Básica de establecimientos educacionales municipales y particulares de la ciudad de Chillán.
- Calcular el nivel de presencia de síndrome de Burnout en profesores de Educación Básica de establecimientos educacionales municipales y particulares de la ciudad de Chillán, según años de servicio.
- Establecer el nivel de presencia de síndrome de Burnout en profesores de Educación Básica de establecimientos educacionales municipales y particulares de la ciudad de Chillán, según rango de edad.
- Contrastar los resultados de los casos de síndrome de Burnout en profesores de Educación Básica entre establecimientos educacionales municipales y particulares.

II.3 HIPÓTESIS

Los profesores de Educación Básica de establecimientos municipales y particulares de la ciudad de Chillán evidencian un alto nivel de presencia de síndrome de Burnout.

II.4 VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Burnout	<p>Síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que le describe como un conducto trifactorial. En los cuales los factores son: falta de realización personal, conductas de despersonalización o cinismo hacia las personas que el profesional atiende y el agotamiento emocional (Maslach <i>et. al</i>, 2001).</p>	<p>El síndrome es medido a través del Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I) el cual está compuesto de 22 ítems, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas que atiende. Éstas son valoradas en los siguientes rangos:</p> <p>0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días</p> <p>Se considera que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.</p>
SUBVARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL

<p>Agotamiento emocional</p>	<p>Fatiga y sensación de que no se cuenta o se han agotado los recursos a nivel emocional, experimentando sentimientos de frustración, falta de energía y tensión, lo que favorece la aparición de emociones negativas hacia todo lo que se relaciona con el desarrollo de su trabajo o actividad profesional (Maslach <i>et. al.</i> 2007: p. 48-51)</p>	<p>La subescala de agotamiento emocional consta de 9 preguntas dentro del M.B.I. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Su puntuación máxima es de 54 puntos, que se distribuyen en los ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa 8. Siento que mi trabajo me está desgastando 13. Me siento frustrado en mi trabajo 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
<p>Despersonalización</p>	<p>Desarrollo de actitudes negativas o inestabilidad hacia las personas con las cuales se desarrolla el trabajo, tanto colegas como clientes. Todo esto se traduce en conflictos interpersonales y aislamiento, utilización de generalizaciones,</p>	<p>La subescala de despersonalización, está formada por 5 ítems dentro del M.BI. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Su puntuación máxima es de 30 puntos divididos en los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes

	<p>etiquetas y descalificaciones con el fin de evitar un acercamiento que pueda resultar desgastante para la persona que lo padece (Maslach <i>et. al.</i> 2001)</p>	<p>como si fueran objetos impersonales</p> <p>10. Siento que me he hecho más duro con la gente</p> <p>11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</p> <p>15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes</p> <p>22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas</p>
<p>Realización personal</p>	<p>Sensación de que no se están obteniendo logros en el trabajo, otorgándoles una calificación negativa, lo que se traduce en las dificultades para desempeñarse (Cordes <i>et. al.</i> 1993: p. 397)</p>	<p>La subescala de realización personal se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Su puntuación máxima es de 48 puntos obtenidos de los siguientes ítems:</p> <p>4. Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos.</p> <p>7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.</p> <p>9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes</p> <p>18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</p> <p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p>
<p>Edad</p>	<p>El término edad es definido como el tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su</p>	<p>La subescala de edad se compone de 1 ítem previo a la aplicación del M.B.I. Tiene por finalidad indicar las edades en la que predomina</p>

	nacimiento.	<p>la existencia del síndrome. Está distribuida en los siguientes rangos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 21 a 30 años - 31 a 40 años - 41 a 50 años - 51 a 60 años - 61 a 70 años
Años de servicio	<p>Los años de servicio se definen como el periodo en años durante el cual el individuo se ha desempeñado en sus funciones desde su primera experiencia laboral hasta la actualidad.</p>	<p>La subescala de años de servicio se compone de un ítem previo a la aplicación del M.B.I. Su finalidad es aportar información acerca de la influencia de los años en la adquisición del síndrome. Está distribuida en los siguientes rangos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 años de servicio - 6 a 10 años de servicio - 11 a 15 años de servicio - 16 o más años de servicio

TABLA 1: Variables FUENTE: Elaboración propia

III. MARCO TEÓRICO

III.1 TRABAJO DOCENTE

1.1 Pedagogía en Educación Básica

Durante el año 1860, el Gobierno de Chile tomó en sus manos la educación mediante la promulgación de la Ley de instrucción primaria, la cual garantizaba la gratuidad de la enseñanza primaria y la responsabilidad fiscal con respecto a ésta. En este concepto se procedió a la formación de preceptores capacitados para enseñar, naciendo así las Escuela Normales a lo largo de todo el país, estas se desarrollaron hasta la década de 1970 formando profesores y profesoras para los primeros años de enseñanza. En el transcurso de estos años, específicamente en 1965, conjunto a una reforma educacional implementada por el gobierno de Eduardo Frei Montalva, se implementó el curso especial de Formación de Profesores Primarios por parte de la Universidad de Chile. Este hecho significó el paso de los “Normalistas” a los Profesores de Estado en Educación Básica.

Las escuelas normales acabaron definitivamente bajo el gobierno militar de Augusto Pinochet, quien encargó a una comisión reorganizar la enseñanza normal y pasarla exclusivamente a una formación universitaria, poniendo fin definitivo en 1974 a las escuelas normalistas.

El sistema educativo en Chile, está constituido por 4 niveles de enseñanza: entre ellos el de educación básica que es obligatoria y atiende a niños de entre 6 y 13 años de edad. En estos niveles existe una organización descentralizada, en donde el Ministerio de Educación cumple funciones normativas, control curricular y de asignación de recursos, quedando la administración de las subvenciones estatales en manos de entes municipales o de personas particulares (estos últimos llamados “particulares subvencionados”); además existen establecimientos particulares pagados y corporaciones privadas de administración delegada.

1.2 Salud Docente

En el siglo XXI la sociedad va más acelerada y los ritmos de vida no son como los de antes, por lo cual cada vez existen más personas enfermas tanto física como psicológicamente. En el caso de los docentes este ajetreo diario se agudiza, tomando en cuenta el estrés de la vida diaria y agregarle lo es su trabajo en el aula, es por esto que según estudios como el de la asociación británica Health & Safety Executive en el 2010; se nombran a los docentes como una de las profesiones con mayor estrés y ansiedad. El término estrés se ha venido utilizando desde el siglo XV, la palabra es de origen latino y ha tenido diversas transformaciones; en el siglo XIX se hacía referencia a una fuerza externa, a la presión o a las tensiones sometidas (Dunham y Varma, 1998: P. 23). La palabra se ha venido utilizando en una diversidad de circunstancias, tanto que la mayoría de las personas no sabe qué es lo que intenta decir cuando la usa. La conceptualización del término ha sido desarrollada principalmente por Seley, Lazarus y Folkman (1986), quienes lo definen como una “relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

El estrés está completamente relacionado con la salud; El concepto salud, es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como “El completo estado de bienestar físico, mental y social; no como la simple ausencia de enfermedad” y entró en vigor el 7 de abril de 1948, sin ser modificada. Hasta la década de los setenta, se creía que el origen de las enfermedades era netamente biológico, las enfermedades se visualizaban como un desgaste físico de la persona sin que tuviera ninguna relación con su entorno de trabajo. Se pensaba en salud ocupacional, como un problema ambiental, ya que ponía al trabajador en contacto con agentes químicos físicos, biológicos y psicológicos que le causaban accidentes o enfermedades.

Asa Cristina Laurell (1978) recupera una serie de reflexiones que permiten proponer que las enfermedades profesionales no pueden manejarse como una simple culminación del metabolismo del individuo. Estas son producto del desgaste que se ocasiona en su estado físico y mental a partir de su relación con las rigurosidades del proceso de trabajo. A través de cuidadosos estudios estadísticos ella muestra cómo se ha encontrado una relación muy

fuerte entre el proceso de trabajo y determinado tipo de enfermedades que van presentándose frecuentemente en los trabajadores.

El proceso de trabajo es fundamental para entender el tipo de enfermedades que aparecen con mayor frecuencia en determinados grupos profesionales. Actualmente las políticas de salud relacionan el proceso de salud-enfermedad con las condiciones de vida y de trabajo de los empleados: “La reacción de estrés está relacionada causalmente con una serie de enfermedades como la hipertensión, las enfermedades cardíacas, la úlcera y la diabetes, porque incrementó la susceptibilidad a enfermedades infecciosas” (Laurell, A. C., 1980: P.89). Además, ahora se sabe que algunos efectos del estrés se presentan a medida que transcurre el tiempo, quizás en algunos casos inmediatamente y en otros puede tardar en manifestarse.

Schaufeli, W. el 2005 señala que las fuentes implicadas en la aparición del estrés laboral dentro del contexto educativo son múltiples, incluyéndose aspectos a nivel organizacional (ejemplo; conflicto con compañeros, escasez de recursos materiales, espaciales o personales; falta de reconocimiento social del docente); de tareas (ejemplo; ambigüedad y conflicto de rol, presiones de tiempo, ratio excesiva profesor-alumno; atención a la diversidad); a nivel interpersonal (ejemplo; falta de motivación de los estudiantes, conductas disruptivas, padres pocos comprensivos o colaboradores) o personales (e.g. expectativas laborales no cumplidas; autoestima, introversión).

1.3 Nuevas exigencias en la carrera docente

Los cambios que se van presentando día a día en todos los ámbitos de la vida traen consigo nuevas demandas para los docentes en sus tareas educativas, las cuales pueden ser una carga para ellos por lo complejas que pueden resultar para estos. Quienes fueron educados en otros contextos, no acostumbran llevar ritmos como los que se les exige hoy en día, este nuevo escenario profesional resultaría contraproducente tanto para su desarrollo personal como para su eficacia en el área laboral.

Esteve (2006) señala la diferencia de la enseñanza hoy y de lo que era hace veinte años, el grado de dificultad es muy distinto, trabajar con un grupo de niños homogeneizados por la selección, y atender al cien por cien de los niños de un país, con el cien por cien de los problemas sociales que llevan esos niños. Por eso, se produce un gran desconcierto en muchos de los profesores y en buena parte de la sociedad, al valorar la situación actual del sistema de enseñanza con los esquemas de la enseñanza selectiva. Ferrón (2011) afirma que estos cambios provocan que los profesores se enfrenten a la incertidumbre de unos sistemas educativos que están en plena transición. Ante estos cambios educativos el profesor, que ha tenido una formación basada en valores sociales y formas de vida distintos, debe adaptarse a las nuevas exigencias sociales y educativas.

III.2 SÍNDROME DE BURNOUT

2.1 Definición del Síndrome de Burnout

El concepto Burnout, ha ido evolucionando con el tiempo al igual que los estudios acerca de este, los que comenzaron a surgir a partir del año 1974 aproximadamente, es decir desde hace ya 30 años, en los cuales el término se ha ido puliendo y los análisis sobre este se han perfeccionado.

El término Burnout fue acuñado inicialmente por H. Freudenberger, quien basándose en su experiencia en la clínica de toxicómanos pudo ver en sus voluntarios rasgos depresivos, pérdida gradual de su energía y motivación, todo esto a pesar del gran compromiso que tenían hacia su labor. Es en ellos en donde utilizó la definición de BURNOUT, que se traduce en estar quemado o consumido, con esta conceptualización propuso explicar un proceso de deterioro de la calidad de los cuidados profesionales que se les entregaba a los usuarios del servicio (Cordeiro, et al, 2003: p.25) y también para describir al conjunto de agentes estresores relacionados con tensiones de origen social e interpersonal. (Croucher, 1991; Román, 1998: p.23).

Para la palabra Burnout han existido variadas definiciones y conceptos presentados por autores en diferentes épocas a partir del surgimiento del término.

Graham Greene (1960) ya había utilizado el término burnout antes de H. Freudenberger, para describir el estado de "vaciamiento existencial" que una persona sentía como consecuencia del padecimiento de una enfermedad incurable.

Herbert Freudenberger, un psicoanalista de orientación clínica, fue uno de los primeros en describir los síntomas de agotamiento profesional y llevar a cabo un amplio estudio sobre el burnout. En 1974, emplea el término "Burnout" con el significado de agotamiento en personas que han quemado toda la energía que poseían por causa de una entrega excesiva a un trabajo que entusiasma, en él se ha puesto "toda la carne en el asador" ("burn") y puede llegar a quemarse hasta el agotamiento ("out"). Se describe como una entrega personal a la profesión, en la que se llega a agotar las reservas energéticas (Nieto, 2006: p 125). Al psicoanalista se le atribuye haberlo usado por primera vez para aplicarlo al tema del agotamiento laboral entre los profesionales de ayuda. Señaló cómo el carisma y el compromiso social van siendo reemplazados en estos trabajadores por el agotamiento, la fatiga y otros malestares psicosomáticos (Arón y Llanos, 2004, pág. 5 – 15). Según Casas (2005), Freudenberger fue quien explicó el deterioro de la salud en los trabajadores de las organizaciones de servicios, voluntariado, sanitarios, servicios sociales y educativos y lo descubrió analizando las causas sobre sí mismo y luego sobre su personal de trabajo, caracterizando a esta enfermedad a través de un amplio conjunto de síntomas y comportamientos que involucran la personalidad, la ejecución del trabajo, las relaciones humanas y muy variados padecimientos psicosomáticos. Entre ellos, el agotamiento, sentimientos de fatiga, frecuentes dolores de espalda y de cabeza, pérdidas de peso, cinismo, rigidez, disminución del rendimiento, frustración y otros.

Cristina Maslach (1976) la psicóloga utilizó el mismo término burnout, explicándolo como "Proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo", para referirse a un conjunto de respuestas emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda.

Chernis (1980) Fue el primero en proponer un desarrollo continuo y fluctuante en el tiempo: es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral.

Cox y Mackay (1981) Para estos autores, este concepto se diferencia principalmente en relación a si es conceptualizado como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción. Gil-Monte y Peiró J. M. (1999).

Brill (1984), “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”.

Maslach y Jackson (1986) “Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas”

Etzion (1987) “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”.

Pines y Aronson (1988) Proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la implicación crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes." El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas. El agotamiento emocional incluye sentimientos de incapacidad, desesperanza y de alienación con el trabajo.. El desarrollo de Burnout puede llevar a dejar el trabajo o cambiar de profesión para evitar el contacto con personas. Por último, agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y a la vida misma.

Viloria y Paredes (2002) indican que no existe una definición admitida de forma consensuada sobre el síndrome de desgaste profesional, no obstante hay una adhesión generalizada en considerar que se presenta en el sujeto como una respuesta al estrés laboral crónico.

La definición más reconocida es la que Maslach y Jackson dieron en 1981, después de varios años de estudios y trabajos empíricos.

2.1.1 Burnout y el estrés

La OMS define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan al organismo para la acción”. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados (D. Velásquez, 2010: p. 6). El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad. Estrés laboral permanente y crónico da lugar al Síndrome del "quemado" o burnout.

El burnout es un proceso insidioso, surge de modo paulatino, es de difícil predicción y a medida que avanza aumenta su severidad.

Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona, en esto se ven implicados varios factores como su estado psicológico y físico; el significado para ellos del elemento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales.

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 Freudenberger, Maslach y Jackson, Pines y Aronson así lo creen y lo relacionan en sus delimitaciones conceptuales.

Autores que lo relacionan

- Nagy y Nagy 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.
- Hiscott y Connop 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".
- Greenglass, Burke y Ondrack 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 enmarcado en éste último.
- Martín sugiere que "el Burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico"

Autores que lo diferencian

- Leiter distancia el Burnout del estrés laboral y lo define como una crisis de autoeficacia.
- Singh, Goolsby y Rohoads creen que Burnout y estrés laboral son conceptos claramente diferentes.

Diferencias entre estrés y burnout

Otros expertos van más allá e introducen otro nuevo término denominado "Tedium" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. El Burnout es el resultado de la repetición de la presión emocional mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental. El Tedium, por tanto, es más amplio que el

Burnout. En concreto, Pines y Kafry habían planteado que el tedium "se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso diario, lento y gradual.

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta la motivación y la energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

TABLA 2: Diferencia comportamiento de estrés y burnout FUENTE: Elaboración propia

2.2 Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout, es un término utilizado desde los años 70, durante todo este periodo hacia el 2016, los estudios acerca de él y sus denominaciones han ido variando en torno a la terminología de estar quemado o consumido.

Cordes y Dougherty (1993) hacen una revisión sobre el tema y plantean que durante la primera fase de la investigación (período comprendido entre 1970 y 1980) las definiciones del síndrome de Burnout se podían clasificar en 5 tipos de conceptualizaciones:

- Fracasar, gastarse, quedar exhausto
- Pérdida de la creatividad
- Pérdida del compromiso con el trabajo
- Distanciamiento de los clientes, compañeros de trabajo y de la organización en que se trabaja

- Respuestas crónicas al estrés

El concepto se popularizó de la mano de la psicóloga estadounidense Cristina Maslach, en el año 1977, quien define este síndrome como la respuesta a un estrés emocional de carácter crónico, que se ve reflejado en síntoma como: agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalización, todo esto relacionado directamente con los demás y al sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben desarrollar en el trabajo. También se denominó como un tipo de “fatiga por compasión” dado que se consideraba estrechamente relacionada a las responsabilidades de asistencia a personas (Maslach et. al., 2001; Cordes y Dougherty, 1993: p. 397-422).

Durante el año 1977, Maslach y Leiter describen el síndrome como “la erosión del alma, en el sentido que representa un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente está realizando. Esta erosión afectaría los valores, la dignidad y el espíritu de la persona, situación de la que tiende a ser difícil su recuperación, en especial si no se cuenta con apoyo. En otras palabras, erosión aludiría al proceso gradual de pérdida que se da en el contexto del desajuste entre las necesidades de la persona y las demandas de la organización” (Maslach, C. Y Leiter, P., 1997: p. 134-135)

En la actualidad, es decir, al año 2016, la definición más reciente acerca del síndrome de Burnout está dada por (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), quienes han entregado cinco conceptos acerca de este síndrome, estas son:

1. Predominan síntomas como la fatiga emocional, conductual y depresiva.
2. Hay un énfasis en síntomas mentales y conductuales.
3. Es un síndrome que solo aparece en el contexto del trabajo.
4. Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes psicopatologías.
5. El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

A partir de los resultados entregados del análisis del instrumento Maslach Burnout Inventory o MBI, se entrega una definición más pulida sobre el concepto de Burnout, la cual dice que este es “un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que le describe como un conducto trifactorial. En los cuales los factores son, falta de “realización personal” conductas de despersonalización o cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y “El agotamiento emocional” (Maslach et al, 2001).

2.3 Dimensiones del Síndrome Burnout

El síndrome de Burnout, tiene tres focos de estudio, los cuales son característicos de esta patología, estas serían tres dimensiones en las cuales desemboca o se refleja el estar quemado. Estas dimensiones son: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal.

2.3.1 Despersonalización

También llamada como cinismo, la despersonalización es definida según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) como el desarrollo de actitudes negativas o como una insensibilidad hacia las personas con las cuales se desarrolla el trabajo, tanto colegas como clientes. Todo esto se traduce en conflictos interpersonales y aislamiento, utilización de generalizaciones, etiquetas y descalificaciones con el fin de evitar un acercamiento que pueda resultar desgastante para la persona que lo padece.

En definitiva el cinismo, según Jackson y otros (1986) es un mecanismo que logra reducir a lo más mínimo las emociones que pudieran ser potencialmente intensas e interferir con el desenvolvimiento en situaciones en que la crisis esté aquejando al individuo. Esto dado en términos extremos y disfuncionales como ocurre en el Burnout, ya que, en niveles moderados un distanciamiento hacia clientes puede resultar apropiado e incluso necesario.

Maslach y Leiter (1997), indican que el cinismo o despersonalización se debe a que la persona trata de minimizar su involucramiento y compromiso con su trabajo el cual considera como muy demandante, es por esto que para evitar y protegerse de la fatiga y

desilusión sacrifica sus ideales, es decir, puede utilizar un lenguaje denigrante o descalificador con sus clientes, por otro lado y en cuanto a sus actitudes, estos se vuelven más rígidos y burocráticos, guiándose estrictamente por las reglas aunque esto no le signifique una solución del problema.

2.3.2 Agotamiento emocional

La dimensión de agotamiento emocional, es entendido como la fatiga y sensación de que no se cuenta o se han agotado los recursos a nivel emocional, experimentando la persona sentimientos de frustración, falta de energía y tensión lo que favorece la aparición de emociones negativas hacia todo lo que se relaciona con el desarrollo de su trabajo o actividad profesional (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Silveiro, 2007: p. 48-51).

Maslach y Leiter (1997) indican que las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Al despertar por las mañanas existe una falta de energía tal como si no hubiesen dormido durante toda la noche. Con esto comienzan a estar a la vista los signos de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no suelen ser recuperados con horas de descanso.

2.3.3 Realización personal

La falta de realización personal, es un término que se funda en la sensación de que no se están obteniendo logros en el trabajo, otorgándoles una calificación negativa, lo que se traduce en las dificultades para desempeñarse (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001: p. 397- 422). La constante de este síntoma es el sentimiento de inadecuación y de que cada nuevo proyecto resulte abrumador (Maslach et al, 1997). La realización personal, hace referencia a la evaluación que realiza el trabajador con respecto a su desempeño, esto basado en la definición de las dimensiones de Maslach y Leiter (2001) las cuales indican lo siguiente (figura 1):

- El componente de estar **Agotado Emocionalmente** representa la dimensión básica e individual del estrés.
- El componente de estar **Despersonalización o Cinismo** representa la dimensión del contexto interpersonal.

- El componente de **Realización Personal** en el trabajo se refiere a la dimensión de autoevaluación.

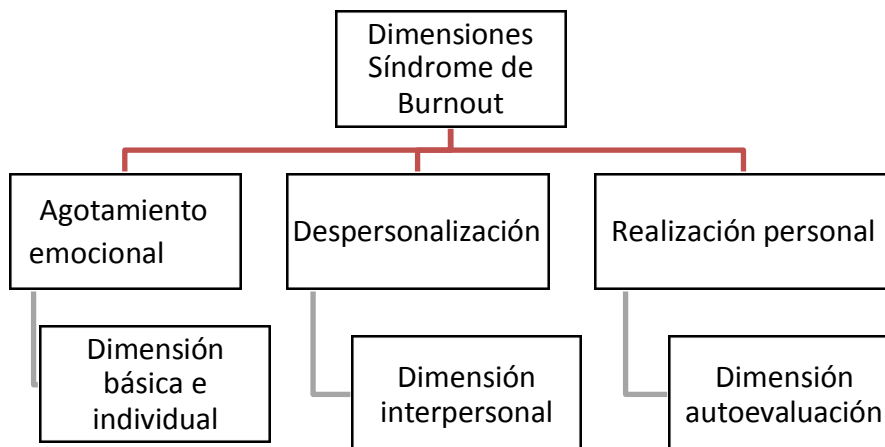


FIGURA 1: Dimensiones del Burnout FUENTE: Elaboración propia

2.4 Factores que aumentan el riesgo de desarrollar síndrome de Burnout

2.4.1 Factores de riesgo al rol y cargo que se desempeña

Aquellos cargos con mayor interacción con el cliente, más directa, frecuentes y extendidos tienen mayor riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout. Dentro de esta categoría se encuentran prestadores de servicios de salud, sociales y de enseñanza, los cuales tienen un involucramiento y trato con sus “clientes”, quienes tienen una mayor tendencia a desarrollar el síndrome (Bakker, 2002: p. 245 – 260).

2.5 Secuencia de aparición de las diferentes dimensiones del síndrome de burnout

Modelo de Maslach y Leiter (1999) es un modelo multidimensional del Burnout en profesores que recoge las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. El Maslach Burnout Inventory (MBI) se utiliza como instrumento fundamental de evaluación y como punto de partida para adaptarlo a la

situación específica del ámbito educativo. El burnout se concibe como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social (Maslach, 1999: p. 211-222). Este modelo incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros y la evaluación de uno mismo. Se trata de un síndrome psicológico formado por las tres dimensiones que ya hemos mencionado y explicado anteriormente: el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Según Dorman (2003), para estos autores lo primero que aparece en el sujeto es el agotamiento o cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal, proceso replicado en una reciente investigación en centros privados con 246 profesores. En general, la mayoría de autores, a la hora de hablar del proceso de burnout asumen estas tres dimensiones, si bien difieren en el orden de aparición.

Para Leiter y Maslach (1988, citado en Gil Monte, P. y Peiró, J.M. 1997; Gómez, 2008; Fernández, 2011) el agotamiento emocional es el elemento central del síndrome, del que se derivarán los demás.

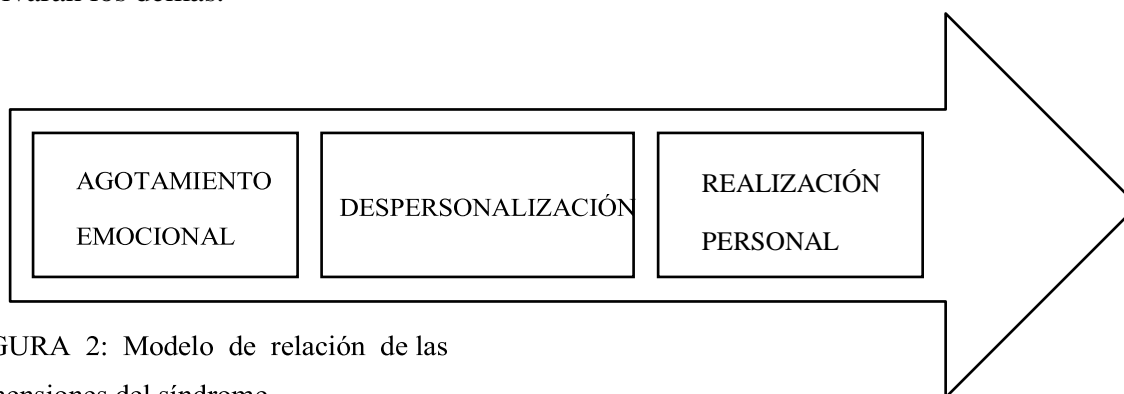


FIGURA 2: Modelo de relación de las dimensiones del síndrome.

III.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

3.1 Definición de afrontamiento

La definición del concepto “Afrontamiento” tiene variadas explicaciones desde las miradas de distintos autores, los cuales concuerdan en muchos de los aspectos nombrados aquí, como por ejemplo; Lazarus (1966) expresa que el afrontamiento hace referencia a todas las estrategias para tratar contra las amenazas; Para luego años más tarde Lazarus (2000)

agrega El afrontamiento es entendido como los esfuerzos cognoscitivos y conductuales que se desarrollan para manejar el estrés y reducir las tensiones causadas por las situaciones aversivas, tanto internas como externas, que las personas enfrentan en el curso de la vida diaria .

Lipowski (1970) concuerda con Lazarus explicando “el afrontamiento integra todos los procesos cognitivos y actividades motoras que un sujeto emplea para preservar su organismo y mejorarse de la enfermedad”; Otros ven al afrontamiento como la conducta que busca el alivio, recompensa y equilibrio, ante cualquier problema (Weissman & Worder, 1977: p. 91-102)

Como vemos en las variadas definiciones del afrontamiento del estrés generalmente se refiere a los esfuerzos que realiza una persona para anticiparse, sobrellevar o cambiar las condiciones para alterar una situación estresante. Se define el afrontamiento como los esfuerzos cognoscitivos y conductuales, constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, Visto de esta manera como un proceso, existe la posibilidad de que un individuo pueda afrontar de diferente forma las diversas situaciones estresantes a las que se verá expuesto a lo largo de su vida. La función principal del afrontamiento es aumentar o disminuir las demandas de la vida y los estresores, la efectividad de los recursos de afrontamiento estará en función del evento y las evaluaciones continuas y de los recursos de afrontamiento personales.

La conducta de afrontamiento domina las demandas de situaciones de estrés y puede implicar una actitud activa tendiente a controlar la situación o una actitud pasiva ante la misma (Guerrero, 2003:p.145-158). El grado en que los recursos por sí mismos neutralizan los efectos del estrés en comparación con los procesos reales de afrontamiento fue demostrado empíricamente por Pearlin y Schooler en 1984, distinguiendo los recursos que son propiedad del individuo, como la salud y la energía (recursos físicos), las creencias positivas (recursos psicológicos), las técnicas de resolución de problemas, el apoyo social, y los recursos ambientales (recursos sociales y materiales). Estos recursos, como señalan Lazarus y Folkman (1986), son los que determinan el proceso de afrontamiento. Cabe diferenciar los estilos de afrontamiento y las estrategias de afrontamiento. Los primeros se

refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional; mientras que las segundas son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y son altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes (Fernández-Abascal, 1998: p. 189-206).

3.2 Estilos y estrategias de afrontamiento

De acuerdo con Alarcónet (2001), las respuestas de afrontamiento cumplen con la tarea de mantener dos funciones: la primera corresponde a manejar o alterar las relaciones de persona - ambiente que supone la fuente de estrés, conocida como afrontamiento centrado en el problema, mientras que la segunda se refiere a la regulación de las emociones de estrés, conocida como afrontamiento centrado en las emociones. Además, estos autores señalan que las diferencias en los estilos de afrontamiento han sido uno de los factores propuestos para explicar las diferencias individuales en la adaptación del estrés. (Alarcónet , 2001: p.515-534)

La perspectiva transaccional de Lazarus y Folkman (1986) indica que en realidad, no hay situaciones estresantes en sí mismas, sino que dependen de la interpretación o evaluación que el individuo haga de ellas. Si los eventos o situaciones se perciben como amenazantes o peligrosos para el propio bienestar, entonces se desencadena el estrés y frente a éste, el individuo debe responder de alguna manera. Es así que dichos autores introdujeron la consideración de modos de afrontamiento, que hacen referencia a cómo las personas responden a determinadas situaciones cuando no disponen de los recursos para ello; así distinguen entre modos de afrontamiento dirigidos al problema, que buscan definir el problema y encontrar soluciones alternativas y modos centrados en la emoción, que intentan regular la respuesta emocional que surge como consecuencia de la situación. (Moos y Billings, 1982: p. 212-230)

Sugirieron tres dimensiones a las ya propuestas por Lazarus y Folkman en 1986 (centrado en el problema y centrado en la emoción) añadieron el afrontamiento centrado en la

evaluación, que busca definir el significado para la situación causante de tensión y a reflexionar sobre sus causas y posibles soluciones.

El afrontamiento centrado en el problema incluye las siguientes estrategias:

1. Requerimiento de información o asesoramiento a otras personas significativas,
2. Ejecución de acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos y
3. Desarrollo de gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción.

El afrontamiento centrado en la emoción se asocia a las siguientes estrategias:

1. Aceptar con resignación la situación y la imposibilidad de provocar cambios en ella,
2. Control afectivo de las emociones que la situación suscita para que no interfiera en otros aspectos de la vida y
3. Descarga emocional, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer.

El afrontamiento centrado en la evaluación incluye las siguientes estrategias:

1. Análisis lógico de la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolverla,
2. Redefinición cognitiva de los acontecimientos encontrándole un significado positivo y
3. Evitación cognitiva mediante el olvido de la situación y la focalización en deseos y fantasías.

Desde la perspectiva de Carver y col realizan un cambio en uno de los 3 estilos de afrontamiento más utilizados, cambiando el de evaluación por el de evitación al afrontamiento.

Con respecto a las Estrategias y Técnicas de Afrontamiento, desde la perspectiva de Gil-Monte y Peiró (1997), se plantea que las estrategias de afrontamiento constituyen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por transacciones estresantes. Por su parte, se asume la distinción que realizan Carver, Sheier y Wientraub (1989) para el afrontamiento, distinguiendo un afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y evitación al afrontamiento. El primero referido a la resolución del problema o “hacer algo” para cambiar el curso de la situación estresante, el segundo consiste en reducir o manejar el estrés emocional causado por la situación y la evitación, referida a las conductas de evasión del afrontamiento (Carver et al, 1989: p.267-283)

A partir de esta distinción en tres tipos generales de estrategias, Carver y col. (1989) asocian quince Técnicas de Afrontamiento:

- Afrontamiento centrado en el problema: afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades distractoras, refreno del afrontamiento y búsqueda de apoyo social.
- Afrontamiento centrado en la emoción: búsqueda de apoyo emocional y social, reinterpretación positiva, aceptación, desahogo y religión.
- Evitación al afrontamiento: negación, desconexión conductual, desconexión mental, consumo de drogas y humor.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

IV.1 Diseño

La investigación está definida dentro del paradigma cuantitativo, ya que esta se centra en el análisis descriptivo de una encuesta realizada a un número determinado de la población, asumiendo una postura objetiva frente a la obtención de estas.

IV.2 Población y criterios de selección

La población de estudio está definida por 100 profesores de Educación Básica, que ejerzan sus labores profesionales en establecimientos educacionales municipales y particulares pertenecientes a la comuna de Chillán.

Los docentes, fueron seleccionados según cargo, años de servicio, edad, sexo y tipo de establecimiento (municipal o particular)

IV.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I) (Maslach y Jackson)

Inventario compuesto por 22 ítems tipo Likert, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas que atiende. La finalidad del M.B.I. es la evaluación de las tres dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y logro personal.

IV.4 Plan de análisis de datos

El Inventario de Burnout de Maslach será analizado en primera instancia por medio de la pauta de corrección propia de éste que otorga puntuaciones a cada una de las afirmaciones dadas. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estarexhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,

16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Posteriormente, el análisis de los datos obtenidos se hará por medio del programa computacional SPSS versión 21.0 con el cual se establecerán las tablas de contingencias de las variables estudiadas, con información descriptiva y correlacional pertinente.

VI. RESULTADOS

A continuación, se muestra el análisis de datos y resultados los cuales fueron obtenidos a partir del Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I) aplicado a cien docentes, cincuenta de ellos pertenecientes a establecimientos educacionales particulares y el resto a municipales de la ciudad de Chillán. Los sujetos fueron clasificados en categorías según años de servicio y edad.

El análisis de los resultados obtenidos está organizado de la siguiente forma:

- Años de servicio
 - Muestra
 - Tabla 1: municipal
 - Tabla 2: particular
 - Cansancio emocional
 - Gráfico 1: municipal
 - Gráfico 2: particular
 - Realización personal
 - Gráfico 3: municipal
 - Gráfico 4: particular
 - Despersonalización
 - Gráfico 5: municipal
 - Gráfico 6: particular
- Edad
 - Muestra
 - tabla 3: particulares
 - tabla 4: municipales
 - Cansancio emocional
 - Gráfico 7: municipal
 - Gráfico 8: particular
 - Realización personal
 - Gráfico 9: municipal
 - Gráfico 10: particular
 - Despersonalización
 - Gráfico 11: municipal
 - Gráfico 12: particular

VI.1 Categoría años de servicio

Los años de servicio han sido agrupados en rangos de 5 años. Las tablas y gráficos están divididos según el tipo de establecimiento educacional, es decir, municipal o particular.

Tabla N° 1 Años de servicio de docentes encuestados de establecimientos municipales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 5	10	20,0	20,0	20,0
6 a 10	21	42,0	42,0	62,0
Válidos 11 a 15	9	18,0	18,0	80,0
16 o más	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

De 50 encuestados pertenecientes a establecimientos educacionales municipales, 20% manifiesta tener de 1 a 5 años de servicio, 42% indica de 6 a 10 años ejerciendo, 18% de 11 a 15 años de experiencia y el 20% declara 16 o más años en el sistema educativo. Existiendo una diferencia de 20% aproximadamente entre el porcentaje más alto presentado en el rango de 6 a 10 y los que le siguen.

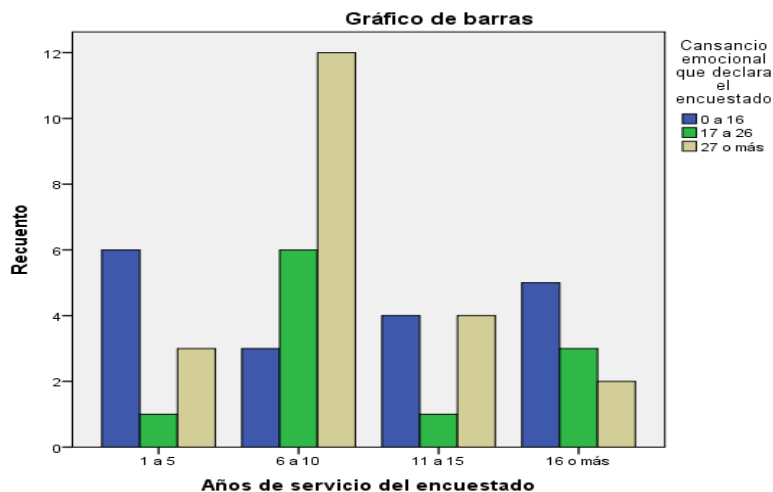
Tabla N° 2: Años de servicio de docentes encuestados de establecimientos particulares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 5	15	30,0	30,0	30,0
6 a 10	14	28,0	28,0	58,0
Válidos 11 a 15	10	20,0	20,0	78,0
16 o más	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

De 50 encuestados pertenecientes a establecimientos educacionales particulares, 30% manifiesta tener de 1 a 5 años de servicio, 28% indica de 6 a 10 años ejerciendo, 20% de 11 a 15 años de experiencia y el 22% declara 16 o más años en el sistema educativo. No existiendo una diferencia relevante en cuanto a la frecuencia.

Gráfico N°1 Cansancio emocional según años de servicio en establecimientos municipales

			Cansancio emocional que declara el encuestado			Total
			0 a 16	17 a 26	27 o más	
Años de servicio del encuestado	1 a 5	Recuento	6	1	3	10
		% del total	12,0%	2,0%	6,0%	20,0%
	6 a 10	Recuento	3	6	12	21
		% del total	6,0%	12,0%	24,0%	42,0%
	11 a 15	Recuento	4	1	4	9
		% del total	8,0%	2,0%	8,0%	18,0%
	16 o más	Recuento	5	3	2	10
		% del total	10,0%	6,0%	4,0%	20,0%
Total	Recuento	18	11	21	50	
	% del total	36,0%	22,0%	42,0%	100,0%	



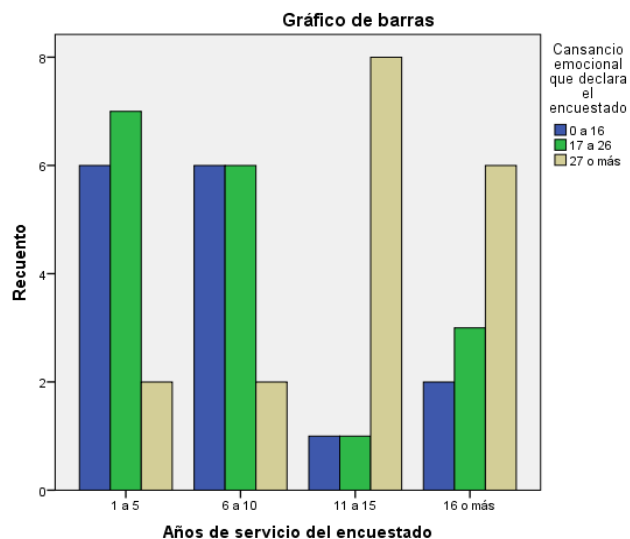
El gráfico N°1 relaciona el ítem de cansancio emocional con los años de servicio en establecimientos municipales. Se observa que dentro del rango de 1 a 5, un 12% de encuestados presenta un cansancio emocional bajo, mientras que un 2% está en un nivel intermedio y un 6% alto. Asimismo, en este gráfico y dentro del rango de 6 a 10 un 6% y 12%, se evidencia un nivel bajo e intermedio respectivamente, mientras que el 24% está en los niveles más altos. Para el rango de 11 a 15 años se observa una igualdad entre bajo y

alto con un 8% cada uno y un 12% está en un nivel intermedio. Finalmente, en el rango de 16 años o más se encuentra en bajo un 10% y un 9% se distribuye entre intermedio y alto.

Lo anterior, resalta una concentración de nivel de cansancio emocional alto dentro de los 6 a 10 años de servicio, con un 24%, supera con una diferencia relevante a los otros rangos y niveles, ya que éstos no sobrepasan el 10%. Se puede deducir que estos docentes no superan los 35 años de edad de forma aproximada, considerando que la media de egreso de la carrera es de 25 años generalmente, por consiguiente, son profesionales jóvenes enfrentados a un cansancio emocional alto a tempranos años de ejercer, lo que se puede deber al sistema administrativo del establecimiento, en este caso municipal, puesto que es sabido que es aquí donde se ven enfrentados a los mayores desafíos, no solo académicos sino que también y mayormente de disciplina, si bien, un alumno en una alta vulnerabilidad no es sinónimo de indisciplina, sí existe una gran y constante displicencia no solo por parte del alumnado, sino que también por parte de los apoderados, se puede decir que es una constante en varios de los establecimientos pertenecientes al ámbito municipal, esto podría generar en los profesores un cansancio propio de una “lucha” por generar un cambio y una decepción cuando estos cambios no son posibles.

Gráfico N°2 Cansancio emocional según años de servicio en establecimientos particulares

		Cansancio emocional que declara el encuestado			Total	
		0 a 16	17 a 26	27 o más		
Años de servicio del encuestado	1 a 5	Recuento	6	7	2	15
		% del total	12,0%	14,0%	4,0%	30,0%
	6 a 10	Recuento	6	6	2	14
		% del total	12,0%	12,0%	4,0%	28,0%
	11 a 15	Recuento	1	1	8	10
		% del total	2,0%	2,0%	16,0%	20,0%
	16 o más	Recuento	2	3	6	11
		% del total	4,0%	6,0%	12,0%	22,0%
	Total	Recuento	15	17	18	50
		% del total	30,0%	34,0%	36,0%	100,0%



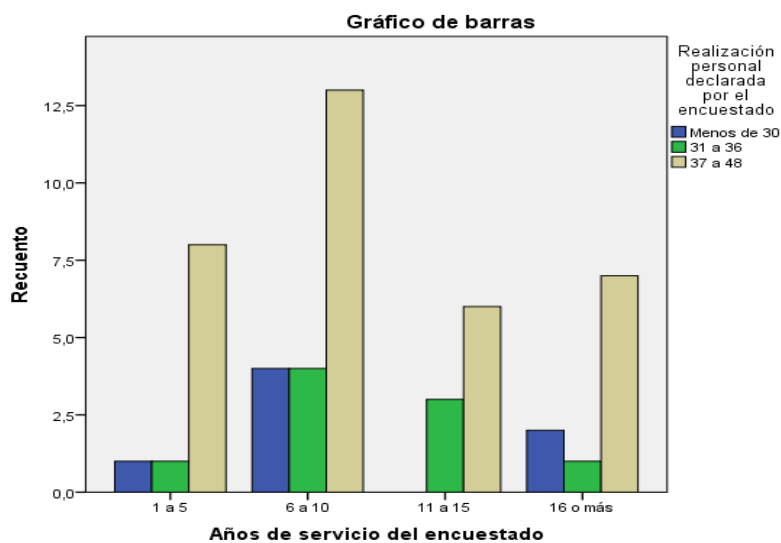
El gráfico N°2 indica la muestra que relaciona el ítem de cansancio emocional con los años de servicio en establecimientos particulares, se observa que dentro del rango de 1 a 5 un 12% de encuestados presenta un cansancio emocional bajo, mientras que un 14% declaran un nivel intermedio y sólo un 4% alto. Dentro del rango de 6 a 10 un 12% señala un nivel bajo o intermedio, mientras que solo el 4% se encuentra alto. Para el rango de 11 a 15 se

observa una igualdad de porcentaje en los niveles bajo e intermedio correspondiente a un 2% cada uno y un 16% alto. Finalmente, en el rango de 16 años o más los niveles bajo e intermedio indican un 4% y 6% respectivamente de sujetos con ese nivel de agotamiento, por otro lado, un 12% se declara alto.

A partir de los resultados se observa que la mayor concentración de alto cansancio emocional está en los rangos de 11 a 15 y 16 o más años de antigüedad, donde se encuentra una diferencia de 3% entre ambos, la que se puede considerar como no relevante. De lo anterior, se infiere que la agrupación de agotamiento emocional mayor en estos rangos de años de servicio se debería, en primer lugar, a un agotamiento propio del paso de años desempeñándose en el rubro, lo que genera un peso rutinario en la vida de estas personas que desencadena un desencanto de la profesión o de las condiciones que en ella se dan. En segundo lugar, los individuos pertenecientes a este porcentaje especialmente en el rango de 16 o más corresponde a una población adulta de 50 años en adelante, entre los cuales se encontrarían docentes ad portas de la jubilación, lo anterior puede desatar un agotamiento en las técnicas de dominio de grupo, en las ganas y deseos hacia el trabajo, falta de creatividad entre otros factores que pueden ocasionar un debilitación emocional en él.

Gráfico N°3 Realización personal según años de servicio en establecimientos municipales

		Realización personal declarada por el encuestado			Total
		Menos de 30	31 a 36	37 a 48	
Años de servicio del encuestado	1 a 5	Recuento 1	1	8	10
		% del total 2,0%	2,0%	16,0%	20,0%
	6 a 10	Recuento 4	4	13	21
		% del total 8,0%	8,0%	26,0%	42,0%
	11 a 15	Recuento 0	3	6	9
		% del total 0,0%	6,0%	12,0%	18,0%
	16 o más	Recuento 2	1	7	10
		% del total 4,0%	2,0%	14,0%	20,0%
Total	Recuento 7	9	34	50	
	% del total 14,0%	18,0%	68,0%	100,0%	



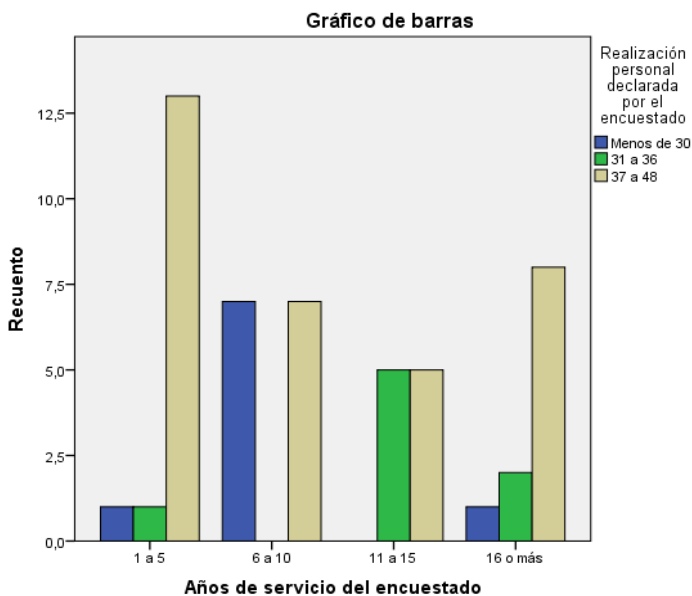
El gráfico N°3 relaciona el ítem de realización personal con los años de servicio en establecimientos municipales, se observa en este, que dentro del rango de 1 a 5 un 2% de encuestados presenta una baja e intermedia realización personal, mientras que un 16% declara estar en un nivel alto. Dentro del rango de 6 a 1 un 12% muestra un nivel bajo o

intermedio, mientras que solo el 4% se encuentra alto. Para el rango de 11 a 15 años de antigüedad se observa una igualdad de porcentaje en los niveles bajo e intermedio con un 4% y un 26% alto. Finalmente, en el rango de 16 años o más los niveles bajo e intermedio presentan un 4% y 2% respectivamente, por otro lado, un 14% se sitúa en un nivel alto.

Se observa una concentración de 68% de altos niveles de realización personal, especialmente en aquellos docentes con 6 a 10 años de antigüedad, teniendo una gran diferencia con otros rangos que van desde 14% a 18%, de lo que se puede inferir que los docentes no se encuentran en etapas de frustración, realizando un trabajo a medias y sin una inestabilidad emocional que sea relevante ante los resultados, no estamos frente a docentes con baja autoestima, al contrario, indica que más de la mitad de los encuestados se estaría en una buena situación de autopercepción en relación a su trabajo y desempeño. Que la mayoría esté dentro de los de 6 a 10 años de antigüedad, puede ser indicador de profesionales en un nivel intermedio de experiencia, que ya han vivido un tiempo relativo de la profesión y que esta les da la seguridad ante sus prácticas y que a pesar de las adversidades, en ellos aún no decae la satisfacción del trabajo realizado.

Gráfico N°4 Realización personal según años de servicio en establecimientos particulares

			Realización personal declarada por el encuestado			
			Menos de 30	31 a 36	37 a 48	
Años de servicio del encuestado	1 a 5	Recuento	1	1	13	15
		% del total	2,0%	2,0%	26,0%	30,0%
	6 a 10	Recuento	7	0	7	14
		% del total	14,0%	0,0%	14,0%	28,0%
	11 a 15	Recuento	0	5	5	10
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
	16 o más	Recuento	1	2	8	11
		% del total	2,0%	4,0%	16,0%	22,0%
	Total	Recuento	9	8	33	50
		% del total	18,0%	16,0%	66,0%	100,0%



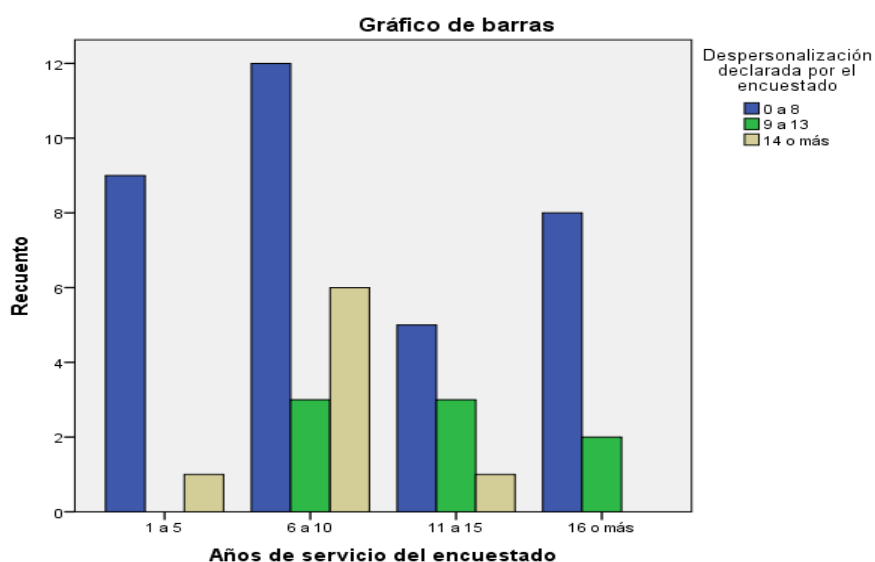
El gráfico N°4, indica la muestra que relaciona el ítem de realización personal con los años de servicio en establecimientos particulares, dentro del rango de 1 a 5 un 2% de encuestados presenta un cansancio emocional bajo, mientras que un 2% intermedio y 26% alto. Dentro del rango de 6 a 10 un 14% muestra un nivel bajo y 14% se encuentra alto. Para el rango de 11 a 15, 10% está en nivel intermedio y un 10% alto. En 16 años o más de

antigüedad los niveles bajo e intermedio presentan un 2% y 4% respectivamente y un 16% alto.

Se observa una concentración de 66% de altos niveles de realización personal, especialmente en aquellos docentes con 1 a 5 años de antigüedad, teniendo una gran diferencia con otros rangos que van desde 16% a 18%, de lo que se puede inferir que los docentes no se encuentran en etapas de frustración y sin una inestabilidad emocional que sea relevante, no estamos frente a profesores con baja autoestima, al contrario, indica que más de la mitad de los encuestados se encuentra en una buena situación de autopercepción en relación a su trabajo y desempeño.

Gráfico N°5 Despersonalización según años de servicio en establecimientos municipales

			Despersonalización declarada por el encuestado			Total
			0 a 8	9 a 13	14 o más	
Años de servicio del encuestado	1 a 5	Recuento	9	0	1	10
		% del total	18,0%	0,0%	2,0%	20,0%
	6 a 10	Recuento	12	3	6	21
		% del total	24,0%	6,0%	12,0%	42,0%
	11 a 15	Recuento	5	3	1	9
		% del total	10,0%	6,0%	2,0%	18,0%
	16 o más	Recuento	8	2	0	10
		% del total	16,0%	4,0%	0,0%	20,0%
Total	Recuento	34	8	8	50	
	% del total	68,0%	16,0%	16,0%	100,0%	

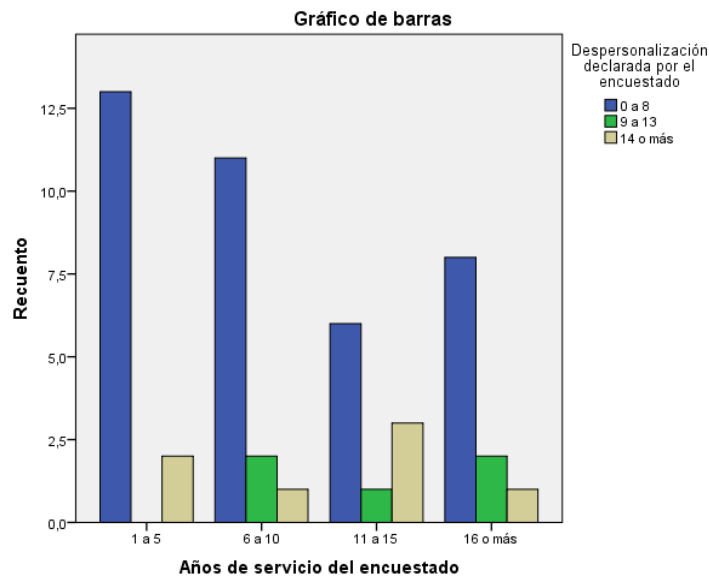


El gráfico N°5 relaciona el ítem de despersonalización con los años de servicio en establecimientos municipales, se observa que dentro del rango de 1 a 5 un 18% de encuestados presenta un resultado bajo y un 2% alto, encontrando el nivel intermedio sin sujetos. Dentro los 6 a 10 años un 24% y 6% muestra un nivel bajo e intermedio respectivamente y 12% alto. De 11 a 15 años de antigüedad se observa entre bajo e intermedio con un 10% y 6% cada uno, y un 2% está en un nivel alto. Finalmente, en el rango de 16 años o más de antigüedad se encuentra en bajo un 16% y un 4% se distribuye en el nivel intermedio.

Lo anterior, indica una concentración de los mayores porcentajes en los niveles más inferiores sumando entre todos un 68%, es decir, más de la mitad de los encuestados no presenta una despersonalización considerable o esta es nula, por otro lado, existe una igualdad de 16% entre una despersonalización intermedia y alta. Se puede inferir que si bien no existe una cantidad mayor al 50% de sujetos con despersonalización, el 16% de éstos se muestra ya con este síntoma o está ad portas de llegar a él.

Gráfico N°6 Despersonalización según años de servicio en establecimientos particulares

		Despersonalización declarada por el encuestado				
		0 a 8	9 a 13	14 o más		
Años de servicio del encuestado	1 a 5	Recuento	13	0	2	15
		% del total	26,0%	0,0%	4,0%	30,0%
	6 a 10	Recuento	11	2	1	14
		% del total	22,0%	4,0%	2,0%	28,0%
	11 a 15	Recuento	6	1	3	10
		% del total	12,0%	2,0%	6,0%	20,0%
	16 o más	Recuento	8	2	1	11
		% del total	16,0%	4,0%	2,0%	22,0%
	Total	Recuento	38	5	7	50
		% del total	76,0%	10,0%	14,0%	100,0%
						%



El gráfico N°6 relaciona el ítem de despersonalización con los años de servicio en establecimientos particulares, se observa que dentro del rango de 1 a 5 un 26% de encuestados presenta un cansancio emocional bajo, mientras que un 0% está en un nivel intermedio y un 4% alto. Dentro del rango de 6 a 10 un 22% y 4% muestra un nivel bajo e intermedio respectivamente, mientras que el 2% está en los niveles más altos. Para los 11 a 15 años los resultados en las categorías bajo e intermedio son 12% y 2% cada uno, y 6%

está rango alto. Finalmente, en el rango de 16 años o más se encuentra en bajo un 16% y el 6% restante se distribuye entre intermedio y alto.

Lo anterior, indica una concentración de los mayores porcentajes en los niveles más inferiores, sumando entre todos un 76%, es decir, más de la mitad de los encuestados no presenta una despersonalización considerable o esta es nula, por otro lado, un 14% sí muestra este síntoma de Burnout, lo que no supera más de 14 docentes de los 50 que fueron encuestados.

VI.2 Categoría Edad

Los encuestados han sido agrupados en los siguientes rangos de edad: 21 a 30, 31 a 40, 41 a 50, 51 a 60 y 61 a 70 años. Considerando que dentro de estos se encuentra la edad promedio de egreso y la de jubilación.

Tabla N° 3 Edad de docentes encuestados de establecimientos municipales

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
21 a 30	8	16,0
31 a 40	19	38,0
Válidos 41 a 50	12	24,0
51 a 60	10	20,0
61 a 70	1	2,0
Total	50	100,0

De 50 sujetos pertenecientes a establecimientos municipales 38% de ellos se encuentra en el rango de edad de 32 a 40, 24% de 41 a 50 y 20% de 51 a 60 años. La categoría de 21 a 30 se presenta con 16% de individuos. Mientras las edades de 61 a 70 tienen solo un 2% del total.

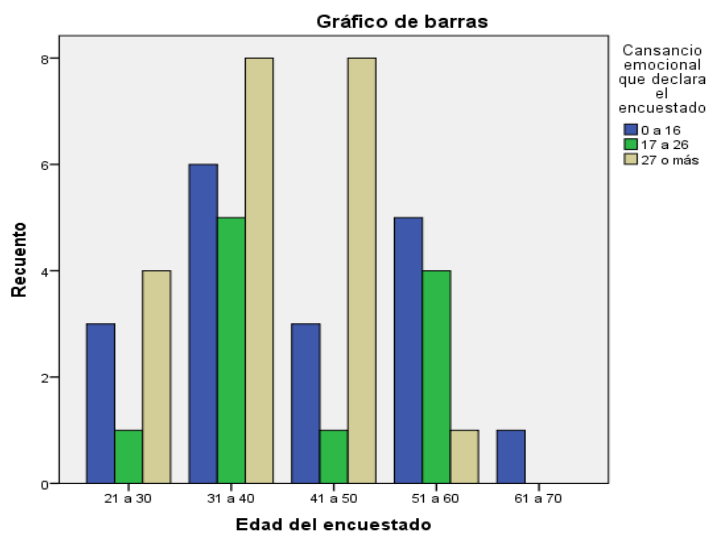
Tabla N°4 Edad de docentes encuestados de establecimientos particulares

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
21 a 30	15	30,0
31 a 40	18	36,0
Válidos 41 a 50	14	28,0
51 a 60	3	6,0
Total	50	100,0

En establecimientos particulares 36% de los docentes se encuentra en el grupo de 31 a 40, le sigue el rango de edad de 21 a 30 con un 30%, 41 a 50 con un 28% y 51 a 60 se encuentra con 6% de los encuestados.

Gráfico N°7 Cansancio emocional según edad en establecimientos municipales

		Cansancio emocional que declara el encuestado			Total
		0 a 16	17 a 26	27 o más	
Edad del encuestado	21 a 30	Recuento 3	1	4	8
		% del total 6,0%	2,0%	8,0%	16,0%
	31 a 40	Recuento 6	5	8	19
		% del total 12,0%	10,0%	16,0%	38,0%
	41 a 50	Recuento 3	1	8	12
		% del total 6,0%	2,0%	16,0%	24,0%
	51 a 60	Recuento 5	4	1	10
		% del total 10,0%	8,0%	2,0%	20,0%
	61 a 70	Recuento 1	0	0	1
		% del total 2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Total	Recuento 18	11	21	50	
	% del total 36,0%	22,0%	42,0%	100,0%	



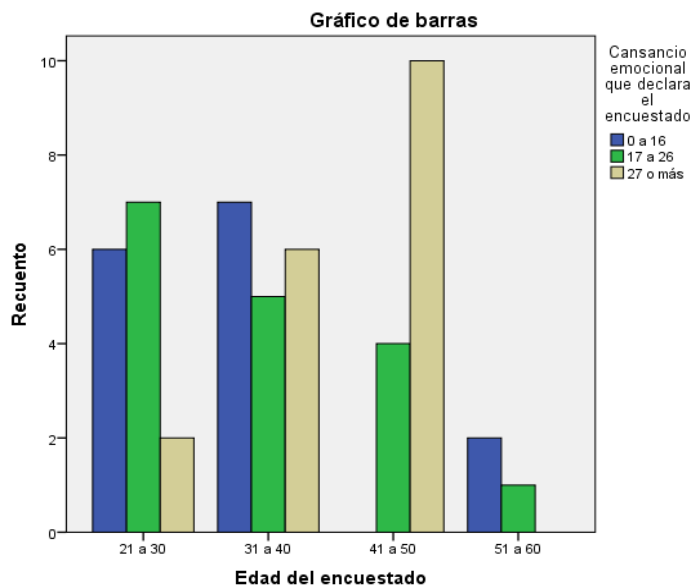
El gráfico N°7 relaciona el nivel de cansancio emocional con la edad en docentes de establecimientos municipales. El rango de edad de 21 a 30 se encuentra 6% en el nivel bajo, 8% en el alto y un 2% en nivel intermedio, en la categoría de 31 a 40 el 12% de los

docentes se sitúa en nivel bajo, 10% en el intermedio y 16% alto. En los docentes de 41 a 50 años 6% está con un agotamiento bajo, 2% medio y 16% alto. En el rango de 51 a 60 el 10% presenta una debilitación emocional baja, 8% media y 2% alta. El único docente de la categoría de 61 a 70 años de edad señala tener bajo cansancio emocional.

A partir de lo anterior, se puede apreciar que los docentes entre los 31 y 50 años señala un grado más alto de cansancio emocional en comparación a los de 21 a 30 o de 61 a 70 que indican niveles más bajos o menos cantidad de individuos en un grado mayor de agotamiento, por lo que se infiere que las categorías con resultados altos, como lo son los docentes entre 31 y 50 años, se encuentran en una etapa intensa y sobrecargada de trabajo, ya que, su edad aún les permite soportar arduas horas de trabajo y sus responsabilidades en lo personal se los exige.

Gráfico N°8 Cansancio emocional según edad en establecimientos particulares

			Cansancio emocional que declara el encuestado			Total
			0 a 16	17 a 26	27 o más	
Edad del encuestado	21 a	Recuento	6	7	2	15
	30	% del total	12,0%	14,0%	4,0%	30,0%
	31 a	Recuento	7	5	6	18
	40	% del total	14,0%	10,0%	12,0%	36,0%
	41 a	Recuento	0	4	10	14
	50	% del total	0,0%	8,0%	20,0%	28,0%
	51 a	Recuento	2	1	0	3
	60	% del total	4,0%	2,0%	0,0%	6,0%
Total		Recuento	15	17	18	50
		% del total	30,0%	34,0%	36,0%	100,0%

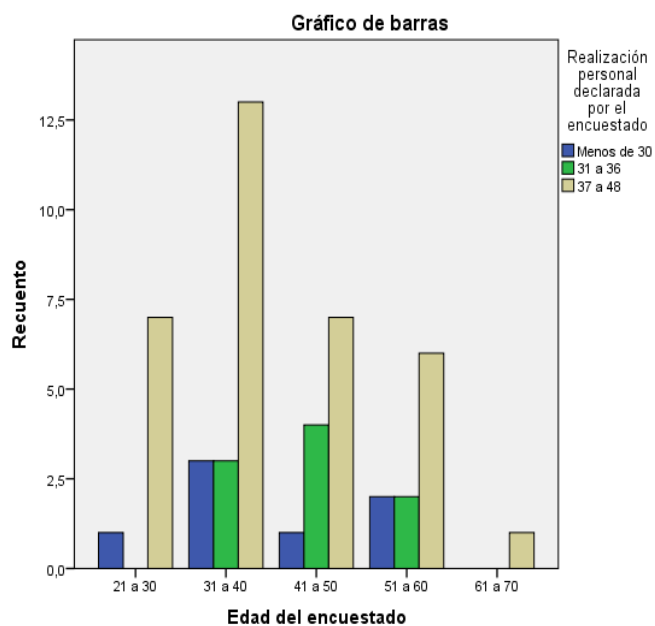


El gráfico N°8 relaciona el ítem de cansancio emocional con la edad en docentes de establecimientos particulares. En el rango de edad de 21 a 30 nos encontramos con 12% de los docentes en un nivel bajo, 14% en el alto y un 4% en el nivel medio. De 31 a 40 un 14% de los encuestados está en el rango bajo, mientras que 10% se encuentra en el intermedio y 12% alto. Se puede apreciar que en el rango de 41 a 50 no se encuentran sujetos en el nivel bajo, mientras que un 8% está en el intermedio y 20% alto. De los docentes de 51 a 60, 4% presentan un nivel bajo, 2% medio y 0% alto. No se declaran docentes las edades de 61 años o más.

En el resultado se aprecia gran cantidad de docentes entre las edades de 41 a 50 con un alto cansancio emocional y el resto de ellos con un nivel medio sin presentar sujetos de este rango en un nivel bajo lo cual puede resultar preocupante debido a que no se encuentran profesores sin agotamiento, todos están en tránsito a este o directamente en él. En los rangos de edad de 21 a 40 años presentan una población más bien equilibrada entre los niveles sin resaltar mayores diferencias que indicaran una tendencia marcada.

Gráfico N°9 Realización personal según edad en establecimientos municipales

		Realización personal declarada por el encuestado			Total
		Menos de 30	31 a 36	37 a 48	
Edad del encuestado	21 a 30	Recuento 1 2,0%	0 0,0%	7 14,0%	8 16,0%
	31 a 40	Recuento 3 6,0%	3 6,0%	13 26,0%	19 38,0%
	41 a 50	Recuento 1 2,0%	4 8,0%	7 14,0%	12 24,0%
	51 a 60	Recuento 2 4,0%	2 4,0%	6 12,0%	10 20,0%
	61 a 70	Recuento 0 0,0%	0 0,0%	1 2,0%	1 2,0%
	Total	Recuento 7 14,0%	9 18,0%	34 68,0%	50 100,0%



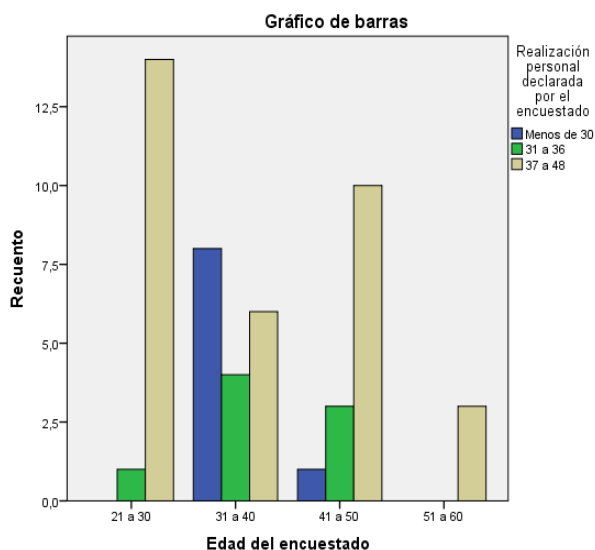
El gráfico N°9 presenta el nivel de realización personal manifestada por los docentes de establecimientos municipales clasificados en rangos de edad. De los docentes de 21 a 30 un 2% está en un nivel bajo y un 14% en el alto. En el rango de 31 a 40 se presentaron 6% de los docentes en un nivel bajo y medio, mientras que 26% en el alto. Para las edades de 41

a 50 un 2% está en la categoría baja, 8% en el medio y 14% en alto. En el grupo de 51 a 60 se encuentra 4% de los sujetos en el nivel bajo y medio, mientras que en el nivel alto se presentó un 12%.

Se ve reflejado con un 68% que la mayoría de los encuestados tiene un nivel alto de realización personal en el área laboral, de lo cual se puede inferir que independiente de las edades los docentes expresan estar satisfechos con su labor y desempeño en esta, por consiguiente, nos encontramos frente a profesionales íntegros en cuanto a la autoestima generada por la profesión elegida.

Gráfico N°10 Realización personal según edad en establecimientos particulares

			Realización personal declarada por el encuestado			Total
			Menos de 30	31 a 36	37 a 48	
Edad del encuestado	21 a 30	Recuento	0	1	14	15
		% del total	0,0%	2,0%	28,0%	30,0%
	31 a 40	Recuento	8	4	6	18
		% del total	16,0%	8,0%	12,0%	36,0%
	41 a 50	Recuento	1	3	10	14
		% del total	2,0%	6,0%	20,0%	28,0%
	51 a 60	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	6,0%	6,0%
	Total	Recuento	9	8	33	50
		% del total	18,0%	16,0%	66,0%	100,0%



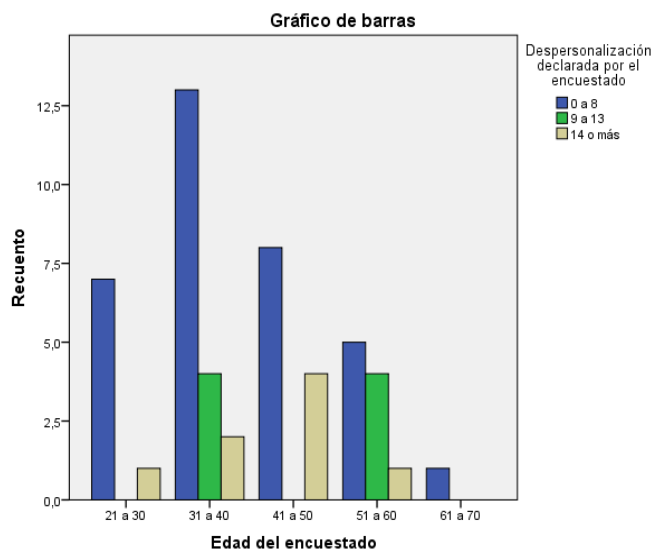
El gráfico N°10 relaciona el nivel de realización personal en que se encuentran los docentes de establecimientos particulares por rango de edad. De los docentes de 21 a 30 un 2% se ubica en el nivel medio, mientras que el 28% en el alto siendo la mayoría de los encuestados de este rango. De 31 a 40 años 16% de los profesores está en nivel bajo, 8% en el medio y en el alto 12%. De los 41 a 50 un 2% se sitúa en una categoría baja, 6% en

el nivel medio y 20% en alto. En el grupo 51 a 60 un 6% se posiciona en el nivel alto de realización personal.

El 66% presenta un nivel alto de realización personal en el área laboral, el porcentaje representa a 33 individuos de un total de 50. Se puede inferir que existe una cantidad considerable de sujetos con una percepción buena de su trabajo en el aula y desempeño laboral, aunque el 34% restante que se encuentra en los niveles menores de realización personal no es menor y menos importante, ya que, se podría decir que en éstos hay un factor que no los hace sentir completamente a gusto con su trabajo.

Gráfico N°11 Despersonalización según edad en establecimientos municipales

		Despersonalización declarada por el encuestado			Total	
		0 a 8	9 a 13	14 o más		
Edad del encuestado	21 a 30	Recuento	7	0	1	8
		% del total	14,0%	0,0%	2,0%	16,0%
	31 a 40	Recuento	13	4	2	19
		% del total	26,0%	8,0%	4,0%	38,0%
	41 a 50	Recuento	8	0	4	12
		% del total	16,0%	0,0%	8,0%	24,0%
	51 a 60	Recuento	5	4	1	10
		% del total	10,0%	8,0%	2,0%	20,0%
	61 a 70	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Total	Recuento	34	8	8	50
		% del total	68,0%	16,0%	16,0%	100,0%



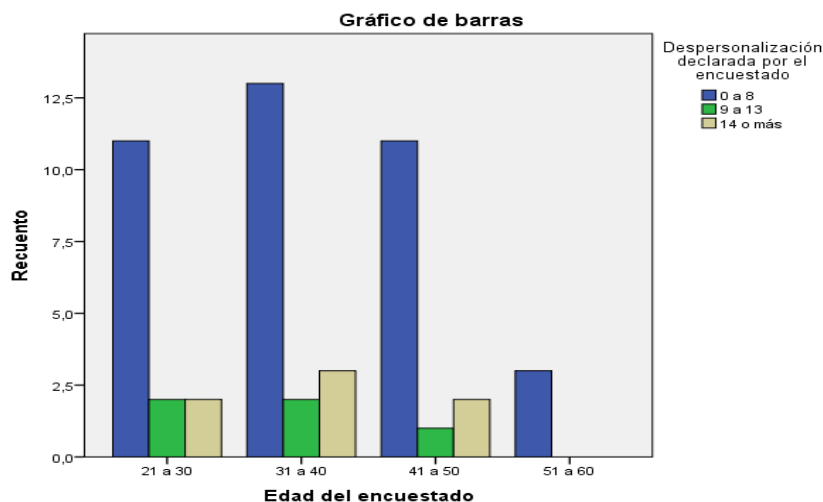
En el gráfico N°11 vincula el nivel de despersonalización en docentes de establecimientos municipales de acuerdo a diferentes grupos etarios. El rango de edad 21 a 30 un 14% de los encuestados en un nivel bajo y un 2% en el alto, con resultados un tanto similares los de 31 a 40 años el 26% de los profesionales en un grado bajo, un 8% en medio y 4% en el alto. De 41 a 50 muestran un 8% en bajo y un 16% en el alto, mientras que en la categoría de 51

a 60 años un 10% se sitúa en nivel bajo, 8% medio mientras que en el alto solo se encuentra un 2%. El grupo etario de 61 a 70 muestra un individuo en el nivel alto representado por un 2%.

Los resultados expresan que el 68% de los encuestados evidencia un grado bajo de despersonalización, mientras que en nivel alto solo se encuentra un 16%, lo cual corresponde a 8 docentes de una muestra total de 50, por lo que se puede inferir que una minoría presenta rasgos de despersonalización quizás desencadenados por las exigencias de su trabajo mayormente en el periodo de edad de 41 a 50.

Gráfico N°12 Despersonalización según edad en establecimientos particulares

			Despersonalización declarada por el encuestado			Total	
			0 a 8	9 a 13	14 o más		
Edad del encuestado	21 a 30	Recuento	11	2	2	15	
		% del total	22,0%	4,0%	4,0%	30,0%	
	31 a 40	Recuento	13	2	3	18	
		% del total	26,0%	4,0%	6,0%	36,0%	
	41 a 50	Recuento	11	1	2	14	
		% del total	22,0%	2,0%	4,0%	28,0%	
	51 a 60	Recuento	3	0	0	3	
		% del total	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%	
	Total		Recuento	38	5	7	50
			% del total	76,0%	10,0%	14,0%	100,0%



El gráfico N°12 relaciona el grado de despersonalización con el rango de edad de los docentes de establecimientos particulares. El rango de edad 21 a 30 un 22% de encuestados en un nivel bajo, un 4% en medio al igual que el alto, con resultados un tanto similares el rango de 31 a 40 años un 26% de los profesionales en un nivel bajo, un 4% medio y 6% alto, mientras que en la categoría de 41 a 50 años de edad un 22% se sitúa en el nivel bajo,

en el medio un 2% y un 4% en alto. En el grupo etario de 51 a 60 se presentan tres individuos en el nivel bajo representando el 6% de la muestra.

Lo anterior indica una alta concentración de bajos niveles de despersonalización en los docentes encuestados, con un 76% se observa que más de la mitad de ellos no está presentando este rasgo de Burnout, lo que resulta alentador, ya que, si esto fuese lo contrario estaríamos frente a sujetos con ciertas alteraciones que lo harían sentir fuera de lugar, generando problemas para socializar, tanto con alumnos como el entorno del establecimiento en general, lo que resultaría contraproducente en una profesión que tiene como principal exigencia y propósito la socialización con los otros.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

VII.1 Práctica docente y Burnout en establecimientos municipales y particulares

Los resultados indican con respecto a la presencia de síntomas de Burnout en establecimientos municipales y particulares de la ciudad de Chillán, que gran parte de la sintomatología negativa de este síndrome, es decir, cansancio emocional y despersonalización, se encuentran en mayor porcentaje en docentes pertenecientes a la administración municipal. En algunos de los casos no se trata de una diferencia de más del 10%, pero nos podría indicar una tendencia promedio hacia el sistema público. Esto puede deberse a las condiciones dadas en cuanto al ambiente laboral dentro y fuera de la sala de clases, porque es un importante factor lo emocional para el docente y su desempeño. Autores como Napione (2011), coinciden con lo señalado, indicando que “cualquier situación crónica molesta del entorno laboral puede ser un estresor y, por tanto, un desencadenante o facilitador del síndrome” (Napione, 2011: p.82). Por otro lado, existen tres factores que pueden darse en el ámbito municipal propiamente y que podrían influir de manera directa en el desencadenamiento de métodos de afrontamiento hacia el trabajo, los cuales son: sobrecarga laboral, ambigüedad, conflicto de rol y pérdida de autonomía en el trabajo. Moriana y Subaldo (2002: p.131)., convergen en relación a la sobrecarga indicando que “el exceso de exigencias y/o funciones, con presiones constantes que no disminuyen, sobrepasan las capacidades del profesional. Subaldo (2012) destaca los términos de ambigüedad y conflicto de funciones, conviniendo en que “en el caso del primero, no existe claridad en relación a lo que debe realizar, en el segundo caso, el profesional debe impartir tareas de las cuales no está de acuerdo, lo que se relaciona con el agotamiento emocional” (2012: p.117). Asimismo, y en relación a la pérdida de autonomía Moriana (2002), coincide en señalar que “cuando el profesional pierde autonomía en su trabajo debido a situaciones que no puede controlar, comienza a florecer un sentimiento de indefensión” (2002: p.187).

En consecuencia se podría inferir de los resultados que, los docentes pertenecientes a establecimientos municipalizados presentan una mayor carga de exposición a factores estresores, los que podrían generar y activar el afrontamiento a estos por medio del

cansancio emocional y la despersonalización. El descubrimiento en este trabajo es que, a pesar de que gran parte de los profesores tiene los dos síntomas considerados como negativos dentro del síndrome, esa mayoría también presenta una alta realización personal, lo que se contradice con la tendencia indirectamente proporcional de que a mayor agotamiento y despersonalización menor será la realización, esto nos hace suponer que estamos frente a docentes que aún siguen sintiendo una alta autoestima laboral.

VII.2 Práctica docente y Burnout en establecimientos municipales y particulares según años de servicio

En cuanto al Burnout y los años de servicio los resultados indican que, en el sistema municipalizado y dentro de las variables cansancio emocional, realización personal y despersonalización se encuentran un 42%, 26% y 12% respectivamente con sintomatología alta. Mientras que en ámbito particular en el mismo orden de las variables se halla un 36%, 26% y 2% correspondientemente. Se pueden observar proporciones relevantes en relación al cansancio emocional en ambos tipos de establecimiento, no así en la despersonalización que es relativamente baja sobre todo en el medio particular. Cabe señalar que todos estos altos porcentajes se sitúan en docentes con no más de 15 años de servicio, lo que se contradice con la tendencia promedio estudiada por otros investigadores de que a mayor cantidad de años de servicio mayor sería la carga de síntomas negativos de Burnout. Así es como señalan autores como Silva, Quintana, Reyna y Rivera (2006) quienes afirman que “mientras más años de antigüedad laboral tenga la persona, mayor serán los niveles de Burnout que presente” (2006: p.7). Por otro lado, encontramos autores como El-Sihili (2010) que discrepan con esta afirmación y entregan una respuesta a los resultados obtenidos indicando que “la experiencia laboral sería un factor protector frente al síndrome, que se presentaría en los primeros años de ejercicio profesional” (El-Sihili, 2010). A partir de los anterior, se podría decir que la variable de años de servicio no tiene un resultado que entregue una visión clara en relación a la existencia del síndrome, sin embargo y respaldándose en lo entregado a través de esta investigación se puede concluir que los docentes con menos años de servicio son aquellos que presentan mayores niveles de

Burnout y sus métodos de afrontamiento, dándole sentido a lo expuesto por El-Sahili de que estos se presentarían en los primeros años ejerciendo la profesión.

VII.3 Práctica docente y Burnout en establecimientos municipales y particulares según edad

Los resultados indican que los docentes entre los 31 y 50 años de edad, que se desempeñan tanto en establecimientos particulares como municipales presentan altos niveles de estrés, mientras que la mayoría de los docentes encuestados presentan altos resultados de despersonalización. Esto podría coincidir con las investigaciones de autores como Moriana y Herruzo que afirman que los profesionales más jóvenes tendrían mayores niveles de estrés o agotamiento emocional (2004). Maslach y Leiter (1997) indican que las personas con cansancio emocional se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Al despertar por las mañanas existe una falta de energía tal como si no hubiese dormido durante toda la noche. En consecuencia se podría afirmar que el agotamiento emocional es un sentimiento de cansancio tanto físico como mental como así lo indica Cristina Laurell (1978) “Las enfermedades profesionales son producto del desgaste que se ocasiona en su estado físico y mental a partir de su relación con las rigurosidades del proceso de trabajo” lo cual puede resultar normal o común en personas que trabajan extenuantes horas como lo hacen los docentes, sin importar el tipo de establecimiento en el cual desempeñen su trabajo ya que los horarios de estos en la ciudad de Chillán son bastantes similares, tomando también en cuenta a retos a los que se puedan ver enfrentados en el transcurso del día, como bien lo señala Schaufeli, W.(2005) “Las fuentes implicadas en la aparición del estrés laboral dentro del contexto educativo son múltiples, incluyéndose aspectos a nivel organizacional, de tareas; interpersonal o personal”. El aspecto personal y vidas privadas de los sujetos también pueden resultar ser importantes ya que estos se suman a todo lo anterior y pueden ocasionar comportamientos negativos y desgano en área laboral, o por el contrario puede ser un medio que ayude a afrontar todos los factores estresantes del área laboral.

Podemos concluir que la muestra de docentes está proclive a padecer el síndrome de Burnout por su altos niveles de despersonalización y agotamiento emocional, salvo por el

hecho de encontrarse en altos niveles de Realización personal lo cual resulta positivo, a pesar de que quizás también pueda estar relacionado con lo satisfechos o felices que puedan sentirse con sus vidas personales como anteriormente hemos mencionado y repercutir como factor de afrontamiento para lidiar con los factores estresantes a los que se puedan ver enfrentados.

VIII. CONCLUSIÓN

El síndrome de Burnout es una patología latente en el siglo XXI, sustentada en los alterados ritmos de vida al año 2016, a la falta de interés del bienestar del trabajador y, por ende, a poca intervención de prevención para este. La carrera docente no es ajena a esta patología, puesto que, es una profesión propensa a su padecimiento considerando la gran cantidad de falencias en cuanto a la calidad laboral entregada a profesionales de la educación. Es por esto que se propuso dar a esta investigación la interrogante en cuanto a la prevalencia del síndrome de Burnout en docentes de enseñanza básica. Para llegar a la respuesta de esta y en cuanto a la metodología utilizada, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (M.B.I) a cien docentes de establecimientos municipales y particulares, los cuales debieron otorgar un número del 0 al 6 según cómo se sentían en cuanto a las afirmaciones dadas, éstas fueron analizadas a través del programa estadístico SPSS, por medio de tablas y gráficos de contingencia se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto al objetivo uno, acerca de la prevalencia de Burnout en profesores de Educación Básica, se pudo establecer que los docentes encuestados presentan rasgos importantes de cansancio emocional y despersonalización, lo cual en muchos de los casos no es más del 50%, pero que sin duda alguna, es suficiente para mantenerse a alerta, puesto que, se está en un periodo considerado como transitorio.

Sobre el objetivo dos, que plantea el estudio de la prevalencia del síndrome según años de servicio es posible establecer que aquellos sujetos entre 6 a 15 años de antigüedad tienen mayor porcentaje de sintomatología del síndrome.

El objetivo tres, proponía identificar la presencia del síndrome según rangos de edad, de lo cual se obtuvo que aquellos profesionales entre 31 a 50 años poseen mayor existencia de rasgos relacionados a Burnout, indicando que se está frente a individuos con una edad significativa ante la experiencia y, por ende, ya han podido identificar los principales estresores de la carrera, pudiendo considerar medidas de acción antes éstos.

Por último, y en relación al objetivo cuatro, acerca de contrastar los casos según tipo de establecimiento, municipal o particular, se pudo observar una inclinación de casos de cansancio emocional y despersonalización hacia el ámbito público.

De lo anterior se puede sostener que, el síndrome de Burnout tiene su inicio en variados factores estresores, uno de los principales encontrados es la edad en la cual se puede

observar una diferencia relevante entre quienes afirman tener una sintomatología con respecto a las preguntas que se les hicieron, se observa aquí que aquellos se sitúan entre las edades de 31 a 50 años aproximadamente están con un nivel de estrés mayor al que presentan los recién titulados y los ad portas de la jubilación. Por otro lado, el test aplicado no permite ver con claridad la presencia de Burnout en los encuestados, ya que, si bien se obtuvieron porcentajes notables con respecto al cansancio emocional y la despersonalización, estos resultados también fueron importantes en cuanto a la realización personal de forma positiva, por ende, no se estaría frente a sujetos con el síndrome. Esto permite rechazar la hipótesis de que los profesores de Educación Básica de establecimientos municipales y particulares de la ciudad de Chillán evidencian un alto nivel de presencia de síndrome de Burnout. Sin embargo, cabe discutir que a pesar de los resultados y basándonos en la tabla de secuencia de aparición de esta patología según autores como Maslach y Leiter, lo primero que aparece en el sujeto es el agotamiento o cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal. Por consiguiente, estaríamos frente a individuos en transcurso de tener el síndrome, puesto que, en general la mayoría de los autores, a la hora de hablar del proceso asumen estas tres dimensiones, aunque difieren en el orden de aparición. Por lo que estamos frente al planteamiento de un desafío, el cual trasciende es tener una intervención oportuna en aquellas personas que se encuentran a pasos de padecer esta patología.

Finalmente, es pertinente no olvidar que el síndrome de Burnout es muy complejo y amplio en relación a sus causas y consecuencias, por lo que es indispensable tener medidas para aliviar o eliminar las secuelas de este. Como docentes se debe tener en consideración los pro y contras de la profesión como los hay en cualquier otra, sin embargo, ser conscientes que la nuestra es una carrera altamente demandante tanto por parte de nuestros empleadores, beneficiarios como lo son nuestros alumnos y nosotros mismo, por ende, estar un preparados y concientizados al respecto nos dispone para el gran camino que queda por recorrer. Estar alerta nos proporcionará la capacidad de notar el paso de nuestro estrés a diestrés, lo que nos permite tomar las medidas necesarias, es muy importante no considerar siempre estos síntomas como algo propio de lo que significa ser un trabajador y que por lo tanto no hay que hacer al respecto ni cómo luchar contra ello, debemos tener en cuenta que

incluso la gente que afirma que no podemos hacer nada para cambiar las cosas mira antes de cruzar la calle.

VIII.1 Sugerencias

A partir de la investigación realizada, surge la necesidad de abordar el problema que significa el síndrome de Burnout y generar estrategias que promuevan la intervención temprana o preventiva de éste. Cabe señalar que comúnmente el tipo de mediación en esta patología es clínica, a través de terapias mediante psicólogo o farmacológicas. Sin embargo, se considera que la falta de comunicación en los establecimientos y la insatisfacción de las expectativas laborales son factores influyentes en el desarrollo del Burnout, se pretende también dar importancia al abordaje desde la perspectiva social, lo cual significa generar programas de intervención con una mirada amplia e integral, donde los directivos y administradores del establecimiento cumplen un rol fundamental, así como también los altos estamentos del Estado, quienes debieran incorporar estrategias preventivas a nivel nacional por un bien general de los docentes que promueva generar gratos ambientes de trabajo dejando de lado el tema netamente económico.

Asimismo, es necesario que todas los establecimientos tanto municipales como particulares incorporen medidas anticipadas para combatir el estrés en su institución, considerando que esto significa una mejora en la calidad del trabajo entregado por los docentes y por ende una gran mejora institucional que se reflejará en el prestigio futuro.

Dentro de las recomendaciones a nivel macro (institución) y micro (individuo), considerando este último como importante ya que el autocuidado es primordial para la prevención, encontramos:

- Generar programas de intervención de Burnout que cuente con un equipo multidisciplinario de ayuda al docente.
- Aplicar periódicamente test de monitoreo de estrés en los docentes del establecimiento.
- Crear instancias de relajación dentro de los períodos de horario de trabajo entre pares.
- Asumir que la profesión cuenta con estresores propios y tener consciencia de éstos.
- Dedicar un tiempo considerable al ocio y redes de apoyo personal.

- Determinar prioridades, organizando el tiempo para éstas.
- Mantener una dieta equilibrada permitirá un estado de salud integral.

En conclusión, se debe tener en cuenta que el Burnout en docentes necesita ser prevenido y tratado tanto por la institución como por el sujeto propiamente tal. En primer lugar, tener un buen ambiente laboral y una preocupación del establecimiento por sus trabajadores generará una mayor productividad y bienestar. Y en segundo lugar, una preocupación propia de autocuidado dará a los docentes una predisposición positiva al trabajo que significa la profesión, al pedir y recibir la ayuda necesaria en el momento que esto sea necesario.

VIII.2 Proyecciones

La presente investigación aporta, principalmente a la carrera docente, con el fin de poner en el tapete las consecuencias que esta tiene producto de la sobrecarga horaria, ambigüedad de rol, bajos salarios, etc. Ver el Burnout desde esta vereda pretende otorgar una mirada hacia la realidad tangible que viven los profesionales de la educación, con el fin de profundizar en aspectos de mejora y proyectos de prevención del síndrome.

No obstante, queda el desafío de profundizar otras dimensiones y problemas derivados del estado de Burnout. Tales como:

- Ahondar en la prevalencia de Burnout según sexo.
- Realizar un estudio a nivel macro para establecer diferencias de existencia del síndrome en los niveles de enseñanza parvularia, básica y media.
- Elaborar una investigación de mayor extensión en cuanto a aplicar test a los mismos docentes en diferentes años con el fin de precisar en el aumento o disminución de la sintomatología.

XI. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Carver, C.S., Scheier, M.F. & Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 53, 267-283.

Ferrón, N. (2011). La evolución del rol docente frente a los cambios sociales y tecnológicos. *Reflexión Académica en Diseño y Comunicación N°XV* (ISSN: 1668-1673). Buenos Aires, Argentina.

Gil-Monte y Peiró J. M. (1999). Perspectiva teórica y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo, *Anales de psicología*, (2) 261-268.

REVISTAS

Laurell, Asa C. (1980). La política de salud en los ochenta, en: *Cuadernos Políticos*, (23). México.

Arón, A. M. y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia [Versión electrónica]. *Sistemas Familiares*, Año 20 n° 1-2, p. 5-15. Santiago de Chile.

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout. Job stress in the human services*. Londres: Sage Publications.

Cordeiro, J.; Guillén, C.; Gala, F.; Lupiani, M.; Benitez, A. Y Gomez, A. (2003) “Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los Maestros”, *Revista Electrónica Psiquiatria.com*, www.psiquiatria.com

Dunham Y Varma, V. (1998). *El estrés de los profesores: pasado, presente y futuro*. Londres: Singular Publishing Group, In

Laurell, Asa C.(1978) “Proceso de trabajo y salud”, en: *Cuadernos Políticos*, (17). México,

Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Nueva York: Prentice-Hall Pre

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C.; Leiter, P. Y Schaufeli (2001) "Job Burnout", Annual Review of Psychology, Vol. 52, pgs. 397- 422

Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. Revista International Journal of Clinical and Health Psychology, 4(3), 597-621.

Napione, M. (2011). ¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria. doi: 978-84-9969-052-0

Oliveira, D; Goncalves, G; Melo, S (2004) "Cambios en la organización del trabajo docente. Consecuencias para los profesores" Revista Mexicana de Investigación Educativa. Vol. 9 N°20, México, pág. 186.

Pines, A. M., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to the personal growth. Nueva York: Free Press.

(2010). Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 9, N° 25, p. 515-534 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682010000100029>

Ruiz Tapia, Nancy Estela: "La salud del docente: una necesidad por atender", revista de educación y cultura de la Sección 47 del SNTE/Jalisco (núm. 20, Guadalajara, Jalisco, México, julio de 2009. pp. 21-25).

Schaufeli, W. (2005): Burnout en profesores: una perspectiva social del intercambio. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21, 15-36.

Viloria, H. y Paredes, M. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los Profesores de la Universidad de los Andes. EDUCERE: Revista Venezolana de Educación, 17, 29-36

DOCUMENTOS

Gil-Monte, P.R. & Peiró, J.M. (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis

Organización Internacional del Trabajo. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: OIT; 2001. 97.1-97.81.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006) “El completo estado de bienestar físico, mental y social; no como la simple ausencia de enfermedad (Official Records of the World Health Organization, N° 2, p. 100)

Subaldo, L. (2012). *Las repercusiones del desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado*. (Tesis de doctorado). Universidad de Valencia, España.

LINKOGRAFÍAS

Croucher, R. (1991) “Stress and Burnout in Ministry”, *Resources for Pastor/Liders & Spouses*. Melbourne.au. 21 de Abril de 2011. Disponible en URL: <http://melbourne.dialix.oz.au/~rowlandc/> (consulta 2 de Mayo 2016)

Esteve, J. M. (2006). *El sistema educativo ante la encrucijada del cambio social: Una mirada hacia el futuro*. Monografías.com. 18 de Mayo de 2006. Disponible en URL: www.monografias.com/usuario/perfiles/jose_m_esteve/monografias (consulta 2 de Mayo 2016)

Lipowski, J. (1970). *Physical illness, the individual and the coping process*. *Psychiatry Medicine*, 1, 91-102. World Wide Web. 1970. Disponible URL: <http://www.garfield.library.upenn.edu> (consulta 2 de Mayo 2016)

XII. ANEXOS



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO



Chillán, Agosto de 2016.

Señorita
Myriam Victoria Leal Sánchez
Directora
Colegio Ciudad Educativa
Presente

De mi consideración:

Junto con saludarle y en mi calidad de Director de la Escuela de Pedagogía en Educación General Básica, Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad del Bío-Bío Sede Chillán, me permito solicitar a usted autorizar a las estudiante de esta carrera, **Francisca Carrasco Benavides C. I. 18.430.455-4 y Sonia Herrera Sandoval C.I. 18.431.822-9**, para aplicar un instrumento de evaluación en el establecimiento educacional que usted dirige, con el fin de recopilar información para su Seminario de Título denominado *“BURNOUT en docentes de Educación Básica de establecimientos educacionales de Chillán”* guiado por el académico, Mg. Hugo Ignacio Lira Ramos .

Agradeciendo su colaboración, le saluda cordialmente.

Rogelio Navarrete Gahona

Director

Escuela de Pedagogía en Educación Gral. Básica

RNG/lop

c.c.: - Archivo



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

ESCUELA DE PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA

Nombre del Establecimiento:

Tipo de establecimiento: (Municipal) (Particular)

Sexo: (Femenino) (Masculino)

Años de servicio: (1 a 5) (6 a 10) (11 a 15) (16 o más)

Edad: (21 a 30) (31 a 40) (31 a 50) (51 a 60) (61 a 70)

ESCALA M.B.I

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona

Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con que frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Su respuesta debe centrarse en lo que se ajusta más a su situación.

0	1	2	3	4	5	6
nunca	pocas veces al año	una vez al mes a lo menos	unas pocas veces al mes	una vez a la semana	pocas veces a la semana	todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los alumnos	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a los alumnos como si fuesen objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato eficazmente los problemas de los alumnos	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que estoy influyendo positivamente, con mi trabajo, en la vida de los demás	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy activo	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa lo que le ocurra a mis alumnos	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con los alumnos me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis alumnos	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis alumnos	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que mis alumnos me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6