



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO  
Facultad de Educación y Humanidades  
Departamento de Ciencias de la Educación  
Pedagogía en Educación General Básica

# **El Síndrome de Burnout en docentes de la Región de Ñuble**

**Memoria para optar al título profesional de  
Profesora en Educación General Básica**

Autora: Marilyn Salazar Navarrete  
Profesor guía: Hugo Lira Ramos

**Chillán, 2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta memoria de título a mi madre, mi padre y mi hermana, que han sido un apoyo constante en estos años de Universidad, enseñándome que con esfuerzo y amor todo se puede lograr.

## **AGRADECIMIENTOS**

Tras la finalización de un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como es el desarrollo de una memoria de título, es imposible no agradecer a quienes han estado conmigo en este proceso, siendo inspiración, apoyo y fortaleza.

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, acompañándome a lo largo de esta carrera universitaria, brindándome luz, sabiduría y fortaleza para alcanzar tan anhelados objetivos.

A mi madre, mi padre y mi hermana porque a pesar de las dificultades que entrega la vida siempre han sabido enseñarme a salir adelante y jamás rendirme. Sin su amor y apoyo incondicional en todos los ámbitos no hubiera sido posible llegar a donde estoy.

También a quien forma parte importante de mi vida, mi pololo, que siempre estuvo ahí, sostenido mi mano en cada paso.

Asimismo, a quien me acompañó en este desafío, profesor guía Hugo Lira Ramos, asesorándome en este proyecto, sobre la base de su experiencia y sabiduría, direccionando mis conocimientos.

Para finalizar agradezco a quien lea esta de memoria de titulación, encontrando en ella conocimientos basados en el estudio e indagación, pudiendo aportar al espiral del andamiaje de su proceso de enseñanza.

Con cariño,

Marilyn Salazar Navarrete

## Índice

<b>I. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>II. Formulación del problema.....</b>	<b>9</b>
Objetivos.....	18
Hipótesis.....	18
Variables.....	19
<b>III. Marco teórico .....</b>	<b>21</b>
Definición Síndrome de Burnout.....	22
Diferencias de Burnout con otros conceptos .....	24
Diferencia entre estrés y Burnout.....	24
Diferencias entre depresión y Burnout.....	25
Diferencia entre aburrimiento laboral y Burnout .....	26
Fases del proceso y evolución del síndrome .....	27
Factores de riesgo que desencadenan el síndrome .....	29
Otros factores incidentes .....	30
Factores que producen desgaste en el docente y conllevan a padecer Burnout.....	31
Consecuencias del síndrome de Burnout en docentes.....	35
Métodos de afrontamiento .....	37
<b>IV. Metodología .....</b>	<b>40</b>
Tipo de investigación .....	41
Población.....	41
Muestra.....	41
Instrumento.....	42
Criterios éticos.....	43
<b>V. Análisis de resultados .....</b>	<b>44</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>57</b>
a) Sugerencias .....	60
b) Proyecciones.....	61
<b>VII. Bibliografía .....</b>	<b>62</b>
<b>VIII. Anexos.....</b>	<b>69</b>

# **I. Introducción**

A raíz de la epidemia del Covid -19, también denominado coronavirus, se ha visto afectada la salud mental de toda la población y se sigue extendiendo por el mundo, se conoce que “el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró el brote del coronavirus SARS-CoV-2 como emergencia de salud pública internacional. El 11 de marzo de 2020 la OMS lo declaró pandemia”, las personas deben realizar esfuerzos para poder sobrellevar las cargas extras que se han desencadenando desde la llegada de este brote y experimentando variadas emociones, por ejemplo el miedo, “una emoción primigenia del *sapiens sapiens*, del ser humano actual y el de otras épocas históricas”, “el miedo, como el resto de emociones, es un «sistema emocional» que genera un estado mental negativo, molesto o inquietante (Tizón, 2020) dando paso a las inseguridades que se afrontan en la vida laboral, disminución de la motivación por el trabajo y el desarrollo de indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo y hacia los propios estudiantes, perjudicando la salud física y psicológica de los sujetos (Llorens, 2005)

En este sentido, es importante señalar que generalmente el trabajo ocasiona los medios económicos y materiales de toda una sociedad, también suele ser una tarea que permite el crecimiento de habilidades y potencialidades de las personas, por lo cual cuando se inicia la vida laboral no sólo se busca la retribución económica, sino además complacer las necesidades de reconocimiento y satisfacción personal. Desafortunadamente la actividad laboral a largo plazo para algunos profesionales ocasiona disgusto, falta de motivación, bajo rendimiento laboral, entre otros, todo esto sucede por demandas administrativas y obligaciones adjuntas con un arduo trabajo, de manera que el trabajador se estresa y se frente a las exigencias del puesto (Molina, Amador y Rodríguez, 2015).

En relación a el estrés frecuente, deterioro y agotamiento, nace el término de síndrome Burnout (quemarse o quemazón) usado por primera vez por Freudenberger, aludiendo al desgaste o a la sensación de sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos extras, volviéndose inoperante, con los sistemas de evaluación se han identificado tres dimensiones de proceso (Delgado, 2003, p:26).

Los estudios han abordado diferentes aspectos en relación al *Burnout* en docentes, junto con una falta de reconocimiento social, se desempeña en una población de estudiantes que requiere gran dedicación y cuidado que va más allá de ser docente, también cuentan con una alta carga de trabajo, número de alumnos y más tiempo de trabajo (Vidal, Carlotto, Souto y Da Silva, 2010) los profesores son los que tienen mayor relevancia de sufrir del proceso de estar quemado, requieren de estar permanentemente en contacto con personas y exponiéndose (Brito, 2018).

Los profesores y profesoras enfrentan muchas demandas por las continuas reformas del sistema educativo, situaciones permanentes de mayor preparación académica, actualización metodológica, conocimientos psicológicos de los alumnos, entre otros. Todos estos términos no favorecen a la labor docente, como consecuencias afectan su salud física y bienestar psicológico, desordenan su organización personal, entregando mala calidad de servicio, sintiéndose frustrados por no poder obtener los logros y mantener un buen trabajo dentro del aula (Hermosa, 2006).

Por su relevancia se ha investigado la presencia de esta enfermedad en las docentes de la Región de Ñuble de los establecimientos educacionales de dicha zona. Al respecto, los resultados obtenidos muestran que las docentes encuestadas

no presentan un desarrollo de padecer el Síndrome de Burnout y poseen las capacidades necesarias para poder realizar sus labores profesionales. Lo que se concluye en un alentador resultado, ya que son parte fundamental de los procesos de aprendizaje y transformación de los y las estudiantes.



## **II. Formulación del problema**

En el contexto de la pandemia del coronavirus Covid-19 (2021) se está viviendo una situación compleja que modificada los estilos de vida de los seres humanos. La crisis sanitaria está afectando a toda la población y extendiendo a todo el globo. Al respecto, se han debido transformar hábitos de convivencia, situaciones de trabajos, responsabilidad, optar por métodos online para obtener documentos, cambios de ánimo, entre otros.

*“Por eso vale la pena reflexionar sobre algunos temas que los medios de comunicación, tertulianos, comentaristas e incluso expertos no han tenido en cuenta las cuestiones propias de la salud mental y de las emociones que se ven alteradas con este tipo de pandemias”. (Tizón, 2020)*

Las profesiones del ámbito de los Servicios sociales se encuentran estrechamente relacionadas con las situaciones estresantes, es obvio que el desarrollo de las tareas propias de los profesionales de los Servicios Sociales se produce con frecuencia, en un contexto en el que el contacto con la marginalidad, la injusticia social y el sufrimiento son constantes. Este deterioro no sólo implica problemas de salud física y psicológica para quienes lo padecen sino también, trae consigo repercusiones sobre los usuarios de los Servicios Sociales a los que se atiende y sobre la sociedad en general al producirse un descenso en la calidad del servicio que dispensa (Aragón, 2005; p.47).

Al respecto, se considera que “el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (Leka, Griffiths y Cox, 2004; p.3). En este sentido, una edición de

estudio Termómetro Social (TS), elaborado por la Universidad de Chile (2020) arroja variados resultados en percepción de la salud mental de la ciudadanía:

*“Al enfocarse en el momento actual, casi la mitad (49,8 por ciento) afirma que su estado de ánimo es peor o mucho peor que antes. Poco más de un tercio (35,5 por ciento) no percibe diferencias, pero un 14,5 por ciento dice sentirse mejor o mucho mejor que antes”.*

En la misma dirección de lo señalado, un informe periodístico del Diario La Tercera (2020) manifiesta que;

*“Pensar en trabajar desde la casa o home office, resultaba tentador. Manejar los tiempos de forma más autónoma, la comodidad de la casa y evitar tiempos en traslados, eran algunas de las ideas que se tenían sobre esa modalidad. Pero en la práctica y en la improvisada respuesta a la pandemia, para muchos no ha resultado tan emocionante. Una encuesta realizada por Trabajando.com a 900 personas, logro comprobar que un 59% indica que les ha aumentado la carga laboral, un 54% admite que no les alcanza el tiempo, asegura también que la inseguridad laboral alcanza un 47% y el aumento de la presión de las jefaturas directas en un 47%. Dando paso a resultados claros que el 79% reconoce que dedica más horas al trabajo que antes y un 70% sufre estrés”.*

Por su parte, la Organización Panamericana de Salud (OPS, 2021) afirma que el miedo, la preocupación, adaptación y el estrés son respuestas normales en momentos en los que se enfrenta la incertidumbre, a lo desconocido o a situaciones de cambios o crisis. También ante las nuevas desafiantes realidades de distanciamiento físico, el trabajo desde el hogar, el desempleo temporal, la

educación de los niños en el hogar y la falta de contacto físico con los seres queridos y amigos, hace que sea normal y comprensible que la gente experimente estos sentimientos en el contexto de la pandemia COVID-19.

A su vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) también manifiesta que adaptarse a estos cambios en los hábitos de vida, enfrentar el temor de contraer la COVID-19 y la preocupación por las personas próximas más vulnerables es difícil, puede resultar especialmente duro para las personas con trastornos de salud mental.

La OMS (2021) junto con la OPS (2021), han creado materiales digitales relacionados con el cuidado de la salud mental durante la pandemia, estando disponibles tanto en los sitios web, como en centros asistenciales, educacionales y municipales para el público en general. A su vez, la Unidad de Salud Mental, Abuso de Sustancias y Rehabilitación de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS, 2021) ha realizado una serie de seminarios digitales, cursos, videos, folletos y entrevistas a personas que hablan de la situación que se vive.

Al respecto y encontrando soluciones al cumplimiento de las tareas, se ha implementado “El teletrabajo, *home office* o trabajo remoto, esta nueva modalidad de trabajo es la más optada, siendo el caso de las educativas durante la pandemia de COVID-19. Este cambio ha generado la necesidad de adaptación por parte de muchos docentes” a las nuevas tecnologías y a los cambios psicológicos de los estudiantes (Santiago, Scorsolini-Comin y Barcellos, 2021).

Considerando el rol del profesorado en este contexto de pandemia y situándolo en el ámbito de síndrome de Burnout, desde el Colegio de Profesores y

Profesoras de Chile, su presidente, Carlos Díaz Marchant, advierte que (Colegio de profesores y profesoras de Chile, 2021)

*“La pandemia vino a demostrar la desigualdad que existe en Chile, donde los estudiantes y sus familias no tienen la posibilidad de acceder a los elementos esenciales como la conexión a internet y computador y eso va en desmedro de los niños que están estudiando. A partir de las conversaciones que hemos tenido con los colegas, cerca del 50% de los niños no tuvo cobertura y fueron los profesores los que en esos casos llegaron de diferentes formas para suplir sus carencias”.*

El proceso de adaptación de los profesores con los estudiantes, para que pudieran cumplir con sus evaluaciones, resultó una tarea agotadora que derivó en estrés laboral, el cual afecta indudablemente a la salud física y mental de estos, junto con ello afectando la calidad de vida (Cortés, 2021).

En el caso del agobio y estrés, el Colegio de Profesores (2021) en general, manifiesta que desde que comenzó la pandemia los docentes del país han tenido que enfrentarse a una serie de dificultades para seguir con sus procesos de enseñanza y llegar con los contenidos a todos sus alumnos. Situación que se ha hecho aún más compleja para aquellos que educan en sectores rurales, donde el acceso a internet, a computadores es limitado y la demanda y exigencia del trabajo es mayor.

Además, en su mayoría los profesores y profesoras no se encuentran lo suficientemente capacitado para realizar el manejo de las herramientas virtuales y se han visto enfrentados a la cruda realidad de tener que convertirse, de la noche a la mañana, en centros escolares de “educación a distancia” (Murillo, Duk, 2020).

Una encuesta desarrollada por Centro de Investigación Avanzada en Educación (CIAE), Eduinclusiva y EduGlobal, con el apoyo de UNESCO (2020), revelan como el contexto de pandemia ha llevado a los docentes a perfeccionarse en el uso de las Tecnologías de la Información (TIC), plataformas y herramientas digitales:

*“El 90% dice “haber aprendido alguna o varias cosas nuevas de utilidad para el trabajo”. Sin embargo, el uso de la tecnología ha estado al servicio de lograr la motivación de sus estudiantes. Así, el 70% de los docentes dice que un gran desafío ha sido “diseñar actividades de clase estimulantes” en las nuevas circunstancias y más de dos tercios destaca como logró que sus estudiantes se mantuviesen “mediana” o “casi totalmente involucrados”. Sin embargo, en este sentido hay una diferencia: mientras el 80% de docentes de establecimientos privados estima que la mayoría de sus estudiantes participa, sólo el 14% de aquellos de establecimientos públicos tiene la misma percepción”*

Si se analiza el poco apoyo y la frustración por la nula preparación de los docentes a enfrentar esta crisis sanitaria, ha provocado diversos síntomas psicológicos, es por esto que nace un nuevo término el Síndrome de Burnout, definida como “una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en los profesionales del sector servicios, cuya actividad laboral se desarrolla hacia personas” (Gil-Monte, 2005: p.13) es una respuesta negativa frente a los servicios prestados, en este caso a los docentes mediante la enseñanza, se caracteriza por emociones, actitudes desventajosas frente a su propio rol y capacidades profesionales. Los síntomas más comunes de este síndrome son; fatiga, cansancio

emocional y cognitivo, además de perturbaciones en el sueño (Rodríguez, Guevara, y Viramontes, 2017).

La definición más certera “es la de una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo” (Freudenberger, 1974, como se cito en El Sahili, 2015: p.6).

Otros autores como Maslach y Jackson determinan tres dimensiones de esta enfermedad “el agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal” (El Sahili, 2015: p.6). En este sentido, Boersma y Lindblom (2009) resaltan que existen discrepancias teóricas entre algunos autores, haciendo una crítica a las propuestas de Maslach y Jackson en 1986, afirmando que aunque muchos autores manifiesten que el agotamiento y la despersonalización son elementos fundamentales en la definición de síndrome, no es claro como estos llegan a interactuar en el tiempo con la persona afectada para que llegue a sufrir Burnout.

Aún así, esta enfermedad se ha detectado como riesgo para las profesiones relacionadas al trabajo con individuos, como lo es la educación, salud y recursos humanos. Se reconoce el magisterio como una labor propensa a desarrollar este fenómeno, ya que implica desarrollar diversas actividades dentro y fuera del aula, que van desde relacionarse con compañeros y alumnos, hasta elaborar planeaciones curriculares, evaluaciones y participar en actividades de organización (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017).

En cuanto a las organizaciones educativas, el Burnout es un problema para el docente que lo sufre, ya que no puede desempeñar bien su función académica y, por lo tanto, su rendimiento es deficiente. Todo ello en un determinado entorno: la

escuela, con sus peculiaridades y complejidades, que pueden generar sentimientos ambiguos y respuestas contradictorias y/o frustrantes (Molina, Amador y Rodríguez, 2015)

En sí el mundo educativo, el rol del profesor y profesora es uno de los pilares fundamental para poder sobrellevar la educación en la sociedad actual. Es quien mantiene a los niños(a) y adolescentes en función de la crítica y del conocimiento de las nuevas prácticas. Si se combinan los factores mencionados anteriormente y se le suman las malas condiciones laborales, sobrecarga de alumnos en el aula y problemas de aprendizaje, todos estos componentes generan un excedente ocupacional, una de las principales causas del Síndrome de Burnout que se manifiesta con problemas físicos, psicológicos y sociales para el docente con cansancio crónico (con desgaste profesional) (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017).

Es por lo anterior, que la labor docente se debe considerar como una profesión de alto riesgo al tener que afrontar la desmotivación del alumnado, la presión de los padres, la falta de recursos para dar solución a los problemas y conflictos de grupos (Jiménez, Jara y Celis, 2005).

Es por los motivos señalados que este trabajo se focaliza en el estudio de las docentes de establecimientos educacionales, principales protagonistas, quienes tienen la responsabilidad de proponer calidad de educación, afrontar capacitaciones y sobrellevar el uso de herramientas digitales para la enseñanza virtual. Además de responder a su ambiente social y familiar. Esto contribuiría a conocer la realidad de una comunidad educativa tomando en cuenta el estado emocional de los principales gestores de los establecimientos quienes tienen la responsabilidad de obtener



buenos resultados en los aprendizajes de niños y niñas. Los y las maestros son un factor influyente en los estudiantes, pues si los sus profesores están desmotivados, preocupados y con síntomas de desesperación frente al trabajo online, será una causa para que la enseñanza tenga malos resultados (Lorens, 2005).

La investigación estará centralizada en la Región de Ñuble, siendo una de las dieciséis regiones de Chile, constituida administrativamente por 3 provincias y 21 comunas, siendo su capital Chillán (Gobierno de Chile, 2018). Los participantes son las docentes de los establecimientos educacionales de dicha región, es importante mencionar que los docentes conllevan una carga laboral preocupante como lo validan las investigaciones antes mencionadas, además poseen poco conocimiento de los objetos tecnológicos y páginas web, por lo que puede impedir que los involucrados puedan acceder y responder esta investigación de manera virtual.

En relación a lo antes mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación que guiará el estudio:

**¿Existe presencia del Síndrome de Burnout en las docentes de los establecimientos educacionales de la Región de Ñuble?**

## **Objetivos**

**Objetivo General:** Identificar el grado de Síndrome de Burnout en las docentes de los establecimientos educacionales de la Región de Ñuble.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar el nivel de Agotamiento emocional de las docentes de los establecimientos educacionales.
- Establecer el rango de Despersonalización que tienen las docentes de los centros educativos de la región de Ñuble.
- Describir el grado de Realización personal que poseen las docentes de la Región de Ñuble.
- Establecer el rango de edad en que más se presentan variables asociadas al Síndrome de Burnout.
- Determinar el tipo de establecimiento educacional en que se presentan con mayor frecuencia variables asociadas al Síndrome de Burnout.

### **Hipótesis:**

H: Existe presencia del Síndrome de Burnout en las docentes de los establecimientos educacionales de la Región de Ñuble, principalmente en las variables de Agotamiento Emocional y Despersonalización.

**Variables**

Variable	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional
Síndrome de Burnout		Es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en los profesionales cuya actividad laboral se desarrolla hacia personas. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo, y se caracteriza por la aparición de emociones, y de actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo y hacia el propio rol profesional.	Se mide mediante el instrumento MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) que fijan diferentes “escalas de puntuación” a partir de la evaluación de la pérdida de recursos emocionales del trabajador que lo sufre.
	Agotamiento emocional	Describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.	Las preguntas que determinan el nivel de Agotamiento emocional son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
	Despersonalización	Describe una respuesta impersonal y falta de sentimientos	Las preguntas que establecen el nivel de Despersonalización son: 5, 10, 11, 15, 22.

		hacia sujetos con los que se trabaja.	
	Realización personal	Describe sentimientos de competencia y realización.	Las preguntas que analizan el grado Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.
Género femenino	Se refiere a aquello que resulta propio, relativo o perteneciente a las mujeres. Se trata, por lo tanto, de algo o alguien que dispone de las características distintivas de la feminidad.		Se consideran los datos de identificación.
Edad	Se refiere al tiempo cronológico que ha vivido una persona contando desde su nacimiento.		Se consideran en los datos de identificación por rangos etarios.
Establecimiento educacional	Se entiende por establecimiento educativo, toda institución de carácter estatal, privada organizada con el fin de prestar el servicio público educativo		Se consideran los datos de identificación.

### **III. Marco teórico**

## Definición Síndrome de Burnout

Para conocer un poco más acerca de este concepto, Síndrome de Burnout, se analizan dos palabras que componen este término. La Real Academia Española (2020) define la palabra síndrome como “conjunto de síntomas característicos de una enfermedad” manteniendo relación con una patología o enfermedad, también lo define como un “conjunto de signos o fenómenos reveladores de una situación generalmente negativa”. Por este motivo es que la palabra síndrome se emplea para explicar un conjunto de situaciones o síntomas que lleven a desarrollar un problema patológico. En cuanto al término Burnout se traduce y define como “*agotamiento: estado de estar extremadamente cansado o enfermo, ya sea física o mentalmente, porque ha trabajado demasiado*” (Oxford learner’s Dictionaries: 2021). En conclusión, se puede determinar que el Síndrome de Burnout es cuando la persona responde frente a un estrés laboral, ya sea por condiciones difíciles o con permanente contacto con usuarios (clientes, alumnos, pacientes, entre otros) dando paso a condiciones negativas para poder desempeñar su rol profesional de la institución a cargo (Ortiz y Peña, 2010).

El síndrome de Burnout conocido también como “síndrome de desgaste profesional” o de “estar quemado” por el trabajo, no es sino una respuesta a una situación de estrés laboral crónico, esto es, *prolongado en el tiempo*” (Observatorio permanente-Riesgos psicosociales, 2006: p.9). Se han realizado investigaciones desde años atrás por ejemplo,

*“En los últimos decenios del siglo XX fueron estudiados las consecuencias emocionales que se desarrollaban haciendo referencia a un síndrome que se*

*manifestaba en periodos largos, dando respuesta a síntomas de estrés, orientándose a ser un funcionamiento crónico siendo padecido por algunas personas que se encontraban en un medio laboral". (El Sahili, 2015: p.2)*

En otras definiciones del término Burnout destaca la de Freudenberger quien lo definió por primera vez “como una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo” (1974: p.6). Para concluir con esta definición,

*“Freudenberger observó que su equipo de trabajo, que estaba compuesto por psiquiatras, psicólogos, asistentes sociales y enfermeros perdía su idealismo y simpatía por los pacientes, además de pérdida de interés laboral, fatiga y frustración, acompañado de muchas quejas somáticas. Sin embargo su estudio ha sido episódico, y centrado en los aspectos más bien clínicos y descriptivos del término” (Wolfberg, 2002).*

Maslach y Jackson, quienes trabajaron con grupos de psicólogos, docentes, asistentes sociales, policías, enfermeros, definió el Burnout como agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas (Olivares, 2015). El Sahili establece tres dimensiones para esta enfermedad y las describen de la siguiente manera:

- “Agotamiento emocional: Sentimiento de que los recursos emocionales y físicos de han esfumado.

- Despersonalización: punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo.
- Baja realización personal: pobre sentido de logro, sentimientos de incompetencia y baja autoeficiencia”. (2015: p.7)

Para El Sahili (2015) una de las definiciones más aceptadas es la de Wilmar Schaufeli y Dirk Enzmann la cual consideran que es un estado negativo de la mente, mantenido relación con el trabajo ejecutado. Sus características principales son agotamiento, baja motivación y pérdida de información, entre otras.

Si llegamos a un consenso del significado, sin duda es el de un síndrome de desgaste profesional, corresponde a la naturaleza de su trabajo, donde deben permanecer en contacto directo y continuado con otras personas, que después de meses o años de dedicación acababan por desarrollar un síndrome relativamente característico, con síntomas de un estado de agotamiento integral, tanto físico, mental y emocional de la persona que se desarrolla de manera gradual (Observatorio permanente-Riesgos psicosociales, 2006: p.12). “Se ha constatado que todos los profesionales, sea cual sea su ocupación, son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo” (Castillo, 2001).

## **Diferencias de Burnout con otros conceptos**

### **Diferencia entre estrés y Burnout**

El estrés es una reacción provocada por alguna situación delicada ya sea física o emocional donde el organismo responde con reacciones de protección. Este



mecanismo de defensa hace que nuestro cuerpo de el máximo para poder satisfacer las necesidades pero se transforma en algún tipo de enfermedad o problema de salud (Ávila, 2014). Para El Sahili (2015) Burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en los trabajos que presentan un contacto estrecho con el resto de las personas, existe un apoyo profesional que es imprescindible, por tanto este es consecuencia del estrés, pero en periodos más prolongados de tiempo, dando paso a un agotamiento emocional, falta de energía, entre otros (p.8). El cuadro 1 muestra las diferencias más específicas entre estrés y síndrome de Burnout:

CUADRO N° 1

<b>Diferencias entre estrés y <i>burnout</i></b>		
<b>Aspecto</b>	<b>Estrés</b>	<b><i>Burnout</i></b>
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Es visto como una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético

Fuente: El Sahili González (2011).

### **Diferencias entre depresión y Burnout**

La Organización Mundial de la Salud (2021) define depresión como “un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.”

La depresión y el Burnout no tienen el mismo origen, ni su desarrollo, ni poseen las mismas consecuencias, el Síndrome de Burnout no se manifiesta en la vida familiar del trabajador, tampoco crea sentimientos negativos en relación a sus cercanos. La persona puede padecer Burnout puede laborar por muchos años sin darse cuenta, muy por el contrario de la depresión ya que existe una baja anímica que no permite seguir con sus responsabilidades y necesita atención urgente (El Sahili, 2015: p.9). El siguiente cuadro muestra las diferencias más comunes entre depresión y Burnout:

CUADRO N° 2

<i>Diferencias entre depresión y burnout</i>		
<b>Aspecto</b>	<i>Burnout</i>	<b>Depresión</b>
Origen	Organizacional	Individual, familiar, social u organizacional
Sentimientos predominantes	Coraje, desilusión, rencor	Culpa, remordimiento, desesperanza
Signos al exterior	Incompetencia, disminución de la empatía, trato deshumanizado	Presentación descuidada, desánimo, aislamiento y baja autoestima
Curso de la enfermedad	De temporal a constante, con síntomas que pueden ser confusos	Constante, con síntomas claros
Relación con el alumno	Cínica, deshumanizada e impersonal	Apática, distante, fatigada
Relación con compañeros y directivos	Suspicaz, pesimista	Aislada, lenta
Responsabilidad de la institución	Provoca el burnout	Colabora para detonar la depresión

Fuente: El Sahili González (2010).

### **Diferencia entre aburrimiento laboral y Burnout**

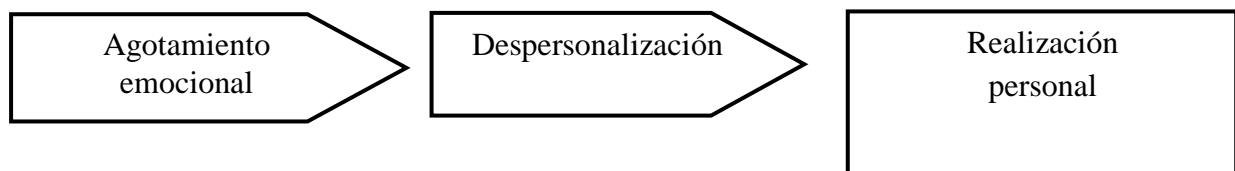
Según El Sahili (2015) el aburrimiento laboral mantiene relación con el agotamiento laboral, que si mantiene relación con algunas de las dimensiones de Burnout, pero no es representante de síndrome por completo y no siempre conduce a malas actitudes. Burnout es fruto de repetitivas presiones emocionales sobre el

desempeño laboral, mientras que el malestar en el trabajo realizado resulta de características personales que no encajan con las actividades realizadas.

### Fases del proceso y evolución del síndrome

Este síndrome se desarrolla en tres fases diferentes, siendo un síndrome tridimensional las dos primeras son comunes en las situaciones de estrés y la última específica que las y los individuos están desarrollando Burnout. Gráficamente, esta evolución puede describirse de la siguiente manera (UGT, 2006: p.12):

GRAFICO Nº 1



Fuente: Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)

- Agotamiento emocional: se basa en las experiencias donde los trabajadores ya no pueden dar de sí mismo para tener un rendimiento efectivo. Esta falta de energía y de recursos emocionales propios se da en el contacto diario y continuo con las personas que debe tratar (pacientes, indigentes, alumnos, docentes, entre otros) (Gil- Monte, 2005; p.14).

- Despersonalización: es el desarrollo de actitudes y sentimientos perjudiciales, como el desprecio, hacia las personas destinatarias del trabajo. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce en unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público, o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva (Observatorio permanente Riesgos psicosociales, 2006: p.10).
- Baja realización personal: Para Gil Monte es la “tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales” ( 2005; p.14).

En síntesis, el Síndrome de Burnout o de estar quemado se agrava en relación a la magnitud del problema y al tiempo que se expone a los factos que los desencadenan. Si los procesos de adaptación protegen al individuo inicialmente su repetición le agobia y a menudo le agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan. El siguiente esquema explica el proceso explicativo del síndrome:

ESQUEMA N 01

**MODELO EXPLICATIVO DEL BURNOUT (Leiter)**



Fuente: Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)

**Factores de riesgo que desencadenan el síndrome**

El fenómeno del síndrome como respuesta al estrés del trabajo crónico desencadenas a una multitud de factores influyentes, algunos de ellos obedecen a variados cambios experimentados, organización del trabajo y las relaciones externas que poseen. Los ciudadanos están en una realidad difundida que se conoce como “sociedad de queja” donde a veces se exige quehaceres de difícil realización a los trabajadores que prestan servicios. Es por esto que se evidencia un inminente choque con las realidades y las limitaciones para el funcionamiento, provocando tensiones entre los beneficiarios del servicio y los trabajadores que prestan los servicios. La incidencia del síndrome de desgaste profesional es mayor en algunas profesiones, como lo son las relacionadas con la salud, educación o la administración son las que aparecen con más estadísticas, la razón es porque son las que demandan más atención con otras personas para cubrir necesidades (Guía

sobre el Síndrome del Quemado, 2006: p.15). “No obstante, la prevalencia puede encontrarse igualmente en otros profesionales, tales como los policías, personal de justicia, personal de rescate, editorialistas, psiquiatras, psicólogos, hostelería...” (Observatorio permanente Riesgos psicosociales, 2006: p.16). El cuadro que se presenta a continuación revela los porcentajes de profesiones con riesgo de padecer el síndrome:

CUADRO N° 3

**Profesiones con mayor porcentaje de padecer síndrome de burnout**

ESTUDIOS	PROFESIONES	BURNOUT
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Pines, Arason y Kafry (1981)	Diversas profesiones	45%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros/as	20-35%
Henderson (1984)	Médicos/as	30-40%
Smith, Birch y Marchant (1984)	Bibliotecarios	12-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/as	17%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/as	50%

Fuente: Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)

### **Otros factores incidentes**

Según el Observatorio permanente de Riesgos psicosociales: Guía sobre el Síndrome de Burnout, existe un amplio conocimiento de que es el tipo de profesión es el mayor factor de riesgo, aun así tenemos un cierto nivel de incidencia en algunas variables como (2006: p.17):

- La edad: a pesar que los estudios no son concluyentes, existe una gran parte de tendencia al factor de la edad, ya que el trabajador presenta una

vulnerabilidad en una etapa de su vida. Este momento ocurre en los primeros años de la carrera profesional, siendo el propicio para desencadenar el síndrome, ya que se crean expectativas idealistas hacia la práctica y las recompensas personales ya sean económicas o profesionales no son ni las prometidas ni las esperadas. En variados estudios también concluyeron que el grupo de edad de mayores de 44 años también se encuentra con una falta de realización personal, esto se debe a las personas con mayor antigüedad en su lugar de trabajo observándose una disminución en la producción y una tendencia a la desorganización que acompaña el agotamiento personal (2006: p.17).

- El género: No se ha definido con mayor detalle y las investigaciones aun no son suficientes pero se estima que la “mayor incidencia del estrés laboral es en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar” (Observatorio permanente Riesgos psicosociales, 2006: p.18). Un estudio elaborado por Fundación Chile y la académica de la Escuela de Psicología de la UCM, Lorena Hermosilla (2020) reportó que las mujeres presentan 14% más de desgaste que lo hombres, esto se debe a las múltiples tareas que realizan en el hogar.

### **Factores que producen desgaste en el docente y conllevan a padecer Burnout**

En todo proceso de enseñanza y aprendizaje existen dos sujetos claves, que son el que enseña y el que aprende. Para que este proceso tenga un gran éxito y se logre los aprendizajes esperados y significativos es importante que ambos sujetos

dispongan de buena salud tanto física como psíquica y emocional que permita la unión, comprensión y progresión de una manera apropiada. Para que el profesor pueda ejercer su tarea con eficacia es necesario que se sienta optimo y a gusto dentro del aula, con competencias, habilidades y capacidades optimas (Malandar, 2016).

Existen factores que intervienen en el proceso de obtener buenos resultados en el ámbito laboral:

- Falta de claridad organizacional: el profesor no percibe con claridad los procesos administrativos de su escuela, disminuye su capacidad de percibir el entorno que lo conforma, se ve afectada cuando los superiores proponen determinadas concesiones a ciertos miembros o beneficios. Este estrés no es de tipo agudo pero puede volverse crónico, contribuye a un mal de clima organizacional, ausentismo, errores docentes, insatisfacción laboral y un menor rendimiento (El Sahili, 2015: p.75).
- Ausencia de equidad y trato digno: El Sahuli menciona que se debe trabajar con valores, para beneficiar a todos dentro del centro educativo. En algunos casos la inequidad y el trato indigno desencadenan que el docente perciba que sus acciones no les proporcionan las oportunidades equitativas, sintiéndose que flota en el abismo. La inequidad daña al docente, y promueve a que tenga ideas de venganza y rivalidad en lo profesional, sintiendo que se encuentra inmerso en un ambiente de insatisfacción, desmotivación, baja autoestima, sentimientos negativos y un estrés difuso y constante (2015: p.76).



- Presión del alumnado: La causa más común de estrés docente, son los alumnos, el estudiante afecta el desarrollo normal de una clase o atenta contra la seguridad psicológica del maestro, estos conflictos provienen de un grupo de estudiantes, que presionan de manera extraordinaria al profesor y lo culpan de las calificaciones, de la falta de contenido o de la convivencia escolar, estas situaciones pueden erosionar y desilusionar al docente a tal grado que intenta alejarse de la escuela o deja de convivir de manera natural, “el estrés que proviene del alumnado incrementa la insatisfacción laboral en general y puede llegar a producir menor autoeficacia, pérdida de la vocación docente, aparición de temores en el aula y menor motivación para trabajar y permanecer en la docencia” (El Sahili, 2015: p.77).
- Factores sociales: otros factores que rodean al profesional son los que se encuentran más allá de la escuela, y es aquello que se llama familia personal, la familia de los alumnos dentro de la escuela, problemas socioeconómicos, comentarios negativos acerca de la profesión por medios masivos de comunicación, personas externas, entre otros. Llevan a la pérdida de desmotivación, daño de la autoestima y pérdida de la vocación (El Sahili, 2015: p.78).
- Carga docente transformada en sobrecarga: la presión, las condiciones de su trabajo y la sobrecarga aceleran el proceso de padecer el síndrome. Las cargas no son momentáneas, perduran en los transcurso de los meses y conlleva a gastar energía en periodos cortos de tiempo, realizando esfuerzos extras sin permitir que el cuerpo se recomponga de estas fuerzas. La carga

normal del maestro debería consistir en horas de preparación de la clase mas el esfuerzo que emplea en realizar la clase en el aula, pero el contexto que se está viviendo de pandemia de covid-19 ha alterado este panorama, ha cambiado la organización, pues se ha vuelto más complicada y la tecnología no ha cumplido su lema de poder hacer que la vida humana sea más sencilla, existe un cambio en el docente de competencias al actual que debe mantener su enfoque en presentaciones, material creativo y personalizado. Esta presión política, social y escolar ya no forma parte de un trabajo del maestro, sino la de una carga de trabajo que se ve sencilla y sobreremunerada. En la escuela afecta la carga de trabajo de tres maneras; física, mental y psicosocial, dando paso a causas de riesgo críticos. (El Sahili, 2015; p: 79)

Los y las docentes no sólo son parte del ámbito laboral y de los problemas o sucesos que puedan tener en lo personal, llevan consigo una carga de muchos contextos diferentes

*“La tarea de los docentes los lleva a implicarse durante muchas horas al día en los problemas, dificultades, preocupaciones y necesidades de sus alumnos e incluso en los problemas que enfrentan los padres y familias de aquellos estudiantes, en los cuales no siempre pueden contribuir para su solución. Además, las familias y la sociedad se han vuelto incapaces de cumplir con las responsabilidades que les tocan en la formación de los niños y jóvenes, por lo que van sumando demandas a la cada vez más compleja a la tarea docente. El contexto escolar y la demanda de estos nuevos roles*

*resultantes de la delegación de responsabilidades hacen que el docente se sienta frustrado cuando descubre que no puede solucionar todas las problemáticas que se le presentan, superando dichas demandas sus posibilidades. Esta realidad genera un desgaste personal importante, que puede conducir al estrés crónico, al desgaste emocional e incluso al síndrome de Burnout” (Malandar, 2016).*

### **Consecuencias del síndrome de Burnout en docentes**

Los factores de riesgo que desencadena el Síndrome de Burnout son comunes al del estrés, pues se trata de un estrés crónico, también forman parte las respuestas físicas y psíquicas de los trabajadores. En estos casos es importante que se informe de manera inmediata que estos casos son graves y mayores son las secuelas en cuanto a la fase que se encuentre especialmente avanzada o estrés negativo, alcanzando un agotamiento profesional y emocional. Cuando ya se han agotado todas las estrategias para combatirlo y afrontar la situación, el trabajador se siente un fracasado profesionalmente personal (Observatorio permanente Riesgos psicosociales, 2006: p.21). El siguiente cuadro refleja las consecuencias del síndrome:

CUADRO N° 4

CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT		
CONSECUENCIAS FÍSICAS	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS	CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cefaleas, migrañas</li> <li>• Dolores musculares</li> <li>• Dolores de espalda</li> <li>• Fatiga crónica</li> <li>• Molestias gastrointestinales, úlceras</li> <li>• Hipertensión</li> <li>• Asma</li> <li>• Urticarias</li> <li>• Taquicardias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frustración, irritabilidad</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Baja autoestima, desmotivación</li> <li>• Sensación de desamparo</li> <li>• Sentimientos de inferioridad</li> <li>• Desconcentración</li> <li>• Comportamientos paranoides y/o agresivos...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción de normas</li> <li>• Disminución del rendimiento</li> <li>• Pérdida de calidad del servicio</li> <li>• Absentismo, abandonos</li> <li>• Accidentes</li> </ul>

Fuente: Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)

Analizando los datos entregados por el cuadro anterior podemos visualizar un problema grave. Estos problemas no tiene una solución fácil, existen costos elevados para las ciudadanos que padecen el síndrome. Es importante detectarlo en sus primeras fases, para poder mantenerlo bajo control, ya que cada una de ellas va desencadenando a la otra (Castillo, 2001).

No existe ningún tratamiento específico para tratar Burnout, en general, sólo existen estrategias de prevenciones para disminuir su complejidad, es recomendable crear círculos de apoyo entre compañeros de trabajo, asistir capacitaciones psicosociales para enfrentar la enfermedad (El Sahili, 2015: p.126) acortar o limitar las horas de trabajo, aprovechar las actividades al aire libre y de apoyo familiar, equilibrar las áreas vitales, como la familia, amigos, buscar un ambiente laboral que contemple espacios cómodos y de un mismo objetivo, entre otros (Saborío, Hidalgo, 2015).

## Métodos de afrontamiento

Al hablar de métodos de afrontamiento nos referiremos a “aquellos esfuerzos, cognitivos conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordadores de los recursos del individuo” (Manzano, 2015; p. 17).

*“Los modos de afrontamiento estarán directamente relacionados con los recursos de los que dispone la persona que sufre un determinado suceso. Se pueden distinguir, por un lado, los recursos psicológicos o personales donde tienen cabida desde la salud física las diferentes creencias y valores, la motivación para hacer frente al hecho estresante, su nivel de locus de control, la capacidad de resolución de problemas o los medios materiales de los que dispone para alcanzar una solución”. (Manzano, 2015; p. 17)*

El cuadro 5 entrega información de algunas estrategias para ayudar a combatir el síndrome de estar quemado por el trabajo.

### CUADRO N° 5

#### Estrategias de afrontamiento según Barría (2001)

TIPOS DE ESTRATEGIAS	SIGNIFICADO
1. Afrontamiento Activo	Llevar a cabo acciones, ejercer

	esfuerzos para eliminar o paliar el estresor.
2. Planificación	Pensar cómo se va a hacer frente al estresor y planificar sus esfuerzos de afrontamiento activo
3. Búsqueda de Apoyo Social Instrumental	Buscar ayuda, información o consejo acerca de qué hacer
4. Búsqueda de Apoyo Social Emocional	Buscar obtener simpatía o apoyo emocional de alguien
5. Suspensión de actividades distractoras	Quitar la atención de otras actividades en las que se pueda estar implicado, para concentrarse de forma más completa en el estresor.
6. Religión	Aumentar su implicación en actividades religiosas
7. Reinterpretación positiva y crecimiento personal	Sacar lo mejor de la situación para desarrollarse como persona a partir de ella, o verla desde una perspectiva más favorable
8. Refrenar al Afrontamiento	Afrontar la situación pasivamente, posponiendo cualquier tentativa de afrontamiento hasta que pueda ser útil.
9. Aceptación	Aceptar el hecho de que el suceso ha ocurrido y es real
10. Centrarse en las emociones y	Incremento de la atención hacia el

desahogarse	propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.
11. Negación	Intentar rechazar la realización del suceso de estresor
13. Desconexión Mental	Desconectarse psicológicamente del objetivo con el que el estresor está interfiriendo mediante ensoñaciones, sueño o autodistracción
13. Desconexión Conductual	Renunciar a cualquier esfuerzo o abandonar cualquier tentativa de alcanzar el objetivo con el estresor está interfiriendo
14. Consumo de Alcohol y Drogas	Tomar alcohol u otras sustancias para hacer frente al estresor
15. Humor	Hacer bromas sobre el estresor.

Fuente: Manzano, 2015

## **IV. Metodología**



## **Tipo de investigación**

La presente investigación se adscribe a un paradigma cuantitativo, el cual permite analizar los fenómenos a fin de comprender y explicarlos desde una base numérica. La investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar la pregunta de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuencia en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

A partir de lo anterior, se ha optado por un enfoque descriptivo. Los estudios descriptivos, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.108).

Con esta metodología se pretende conocer el grado de presencia del Síndrome de Burnout en las docentes del estudio, describiendo el comportamiento de las variables en ellas.

## **Población**

Las docentes de Educación Básica de los Establecimientos Educativos de la Región de Ñuble.

## **Muestra**

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es un Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”, la cual en la investigación corresponde a 100 docentes seleccionadas de Educación Básica de los Establecimientos Educativos de la

Región. No obstante, cabe destacar que la muestra original consideraba una cantidad mayor de docentes, la que fue reducida por la baja respuesta al cuestionario de recopilación de información utilizado.

### **Instrumento**

Se utilizará como instrumento de recopilación de información el MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI). Este cuestionario emplea una gama amplia de enunciados con diferentes emociones y pensamientos con relación a sus interacciones en el trabajo. Este es el instrumento más utilizado, está compuesto por 22 ítems tipo Likert mide las tres dimensiones características: Agotamiento personal, Despersonalización, Realización personal (Observatorio permanente Riesgos psicosociales, 2006: p.28).

Ventario 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 estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 5.

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.

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. El cuadro 6 ordena las preguntas por subescala:

CUADRO N° 6

Ejemplo 1: Modelo Burnout Measure		
AGOTAMIENTO FÍSICO	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	AGOTAMIENTO MENTAL
1. Me encuentro cansado	1. Me siento deprimido	1. Soy feliz
2. Estoy agotado físicamente	2. Estoy emocionalmente agotado	2. Soy infeliz
3. Me encuentro destrozado	3. Me siento quemado	3. Tengo un buen día
4. Me siento sin fuerzas	4. Me siento atrapado	4. Me siento inútil
5. Me encuentro desgastado	5. Estoy preocupado	5. Me encuentro optimista
6. Me siento débil	6. Me siento desesperado	6. Me siento desilusionado
7. Me siento enérgico	7. Me siento ansioso	7. Me siento rechazado

Fuente: Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)

### Crterios éticos

En la presente investigación, todos los datos que se obtendrán serán utilizados respetando la privacidad de quienes ha decidido colaborar, para ello se ha considerado dentro de las secciones del cuestionario el “consentimiento informado” de cada integrante de la muestra seleccionada.

## **V. Análisis de resultados**

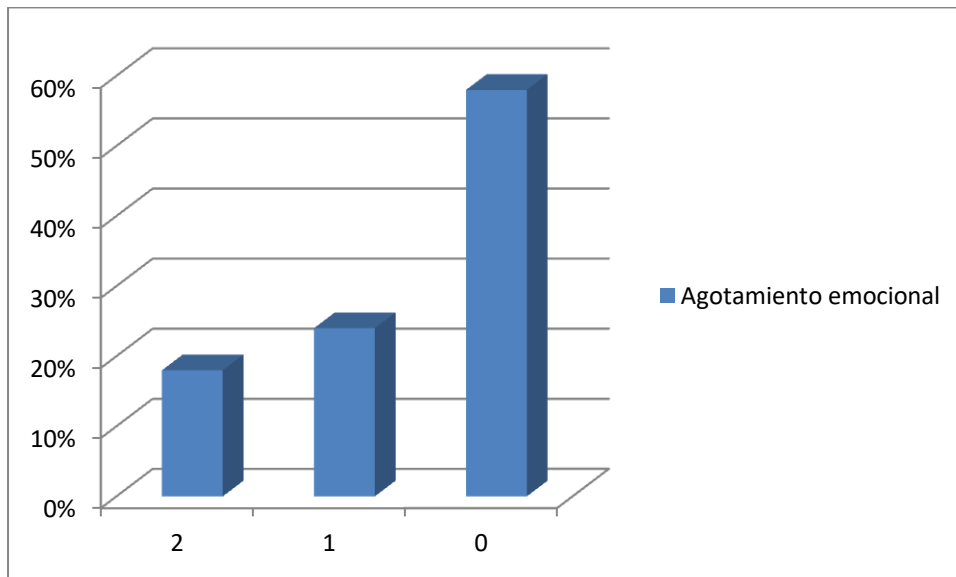
La presente investigación tiene el propósito de identificar el grado de Síndrome de Burnout en las docentes de los Establecimientos Educativos de la Región de Ñuble. A continuación, se desglosa la codificación que se realizó para el análisis de los resultados obtenidos.

Codificación agotamiento emocional	
0	Bajo
1	Moderado
2	Alto

Codificación despersonalización	
0	Bajo
1	Moderado
2	Alto

Codificación realización personal	
0	Alto
1	Moderado
2	Bajo

## 1. Nivel de Agotamiento Emocional / Establecimientos Educativos de la Región de Ñuble

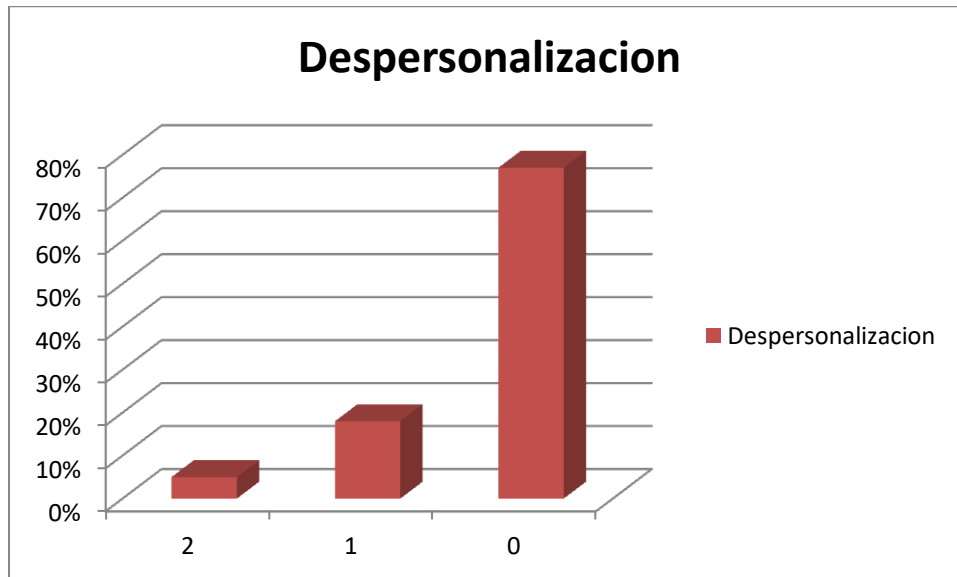


### Análisis

En el gráfico se evidencia un bajo grado de Agotamiento Emocional, que corresponde a un 58% de la muestra total de docentes de los establecimientos educativos de la Región de Ñuble y un 24% se ubica en un nivel moderado de esta dimensión. Sin embargo, un 18% manifiesta presentar un grado elevado.

A partir de lo señalado, es posible afirmar que más de la mitad de los encuestados evidencia no estar abrumado por el trabajo. Por lo tanto, al parecer se estaría frente a personas capaces de sobrellevar un rendimiento efectivo de sus tareas diarias.

## 2. Nivel de Despersonalización / Establecimientos Educativos de la Región de Ñuble



### Análisis

Se evidencia un bajo nivel de la variable Despersonalización, correspondiente a un 77% de la muestra. Un 18% de los encuestados se sitúa en un nivel moderado de esta dimensión. Mientras que solo un 5% se encuentra en alto grado.

Al respecto, resulta destacable que los índices de actitudes y sentimientos destinados al trabajo se encuentren elevados. Ello se podría traducir en un bajo absentismo laboral, pudiendo manifestar también, como fortaleza, la capacidad de vincularse con otros individuos o a atender al público de forma positiva, sin cambios que delaten labilidad emocional.

### 3. Nivel de Realización Personal / Establecimientos Educativos de la Región de Ñuble



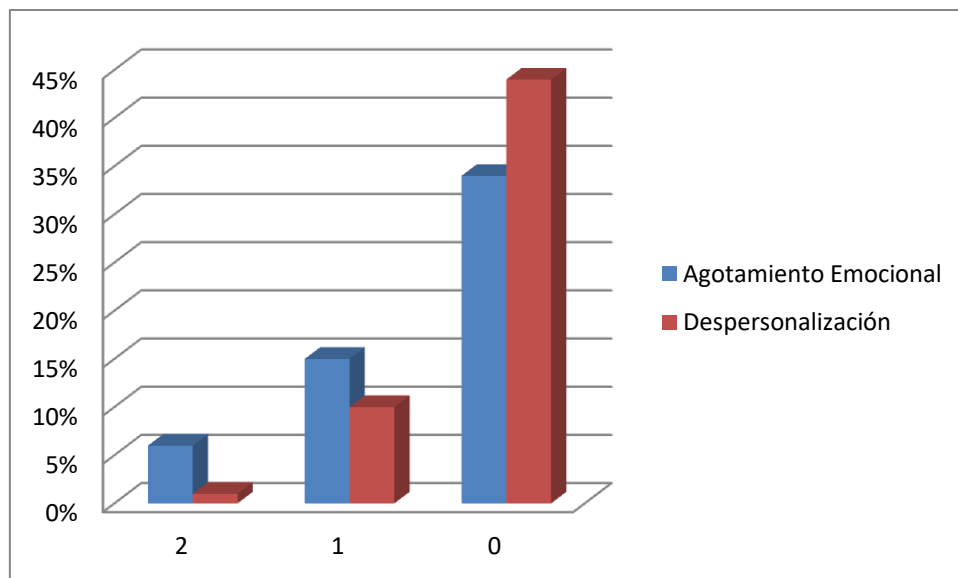
#### Análisis

El gráfico denota que los índices de Realización Personal se encuentran muy altos, alcanzando un 80% de la muestra total de los docentes. Además, un 20% se ubica en un nivel regular y un 0% manifiesta presentar altos niveles de la variable.

Al respecto, es necesario destacar que la mayoría de los docentes encuestados presenta una alta percepción personal de su desempeño en el trabajo, pues se encuentran contentos y satisfechos por la labor realizada, lo que podría impactar en su autoconcepto y autoestima laboral de manera relevante.



#### 4. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización / Establecimientos Educativos Municipales

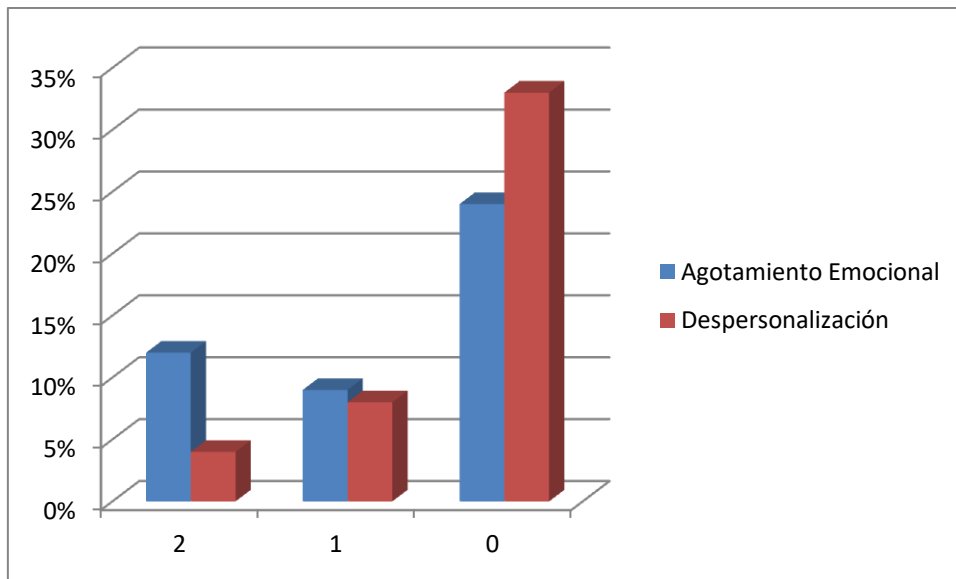


#### Análisis

En este caso, se evidencia bajas las variables de Agotamiento Emocional alcanzando un 34% y la Despersonalización en 44% de las docentes de los Establecimientos Educativos Municipales. Le sigue un 15% y 10% respectivamente en un índice moderado y finalizando con un 6% y 1% en grado elevado.

A partir de lo señalado, con los resultados obtenidos es posible destacar que nos encontramos frente a docentes municipales capaces de asumir las responsabilidades, conflictos y estímulos de tipo emocional de manera óptima. Logrando reconocer sus actitudes, evitando la frialdad y distanciamiento entre sus pares o público en general.

## 5. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización / Establecimientos Educativos Particular-Subvencionado

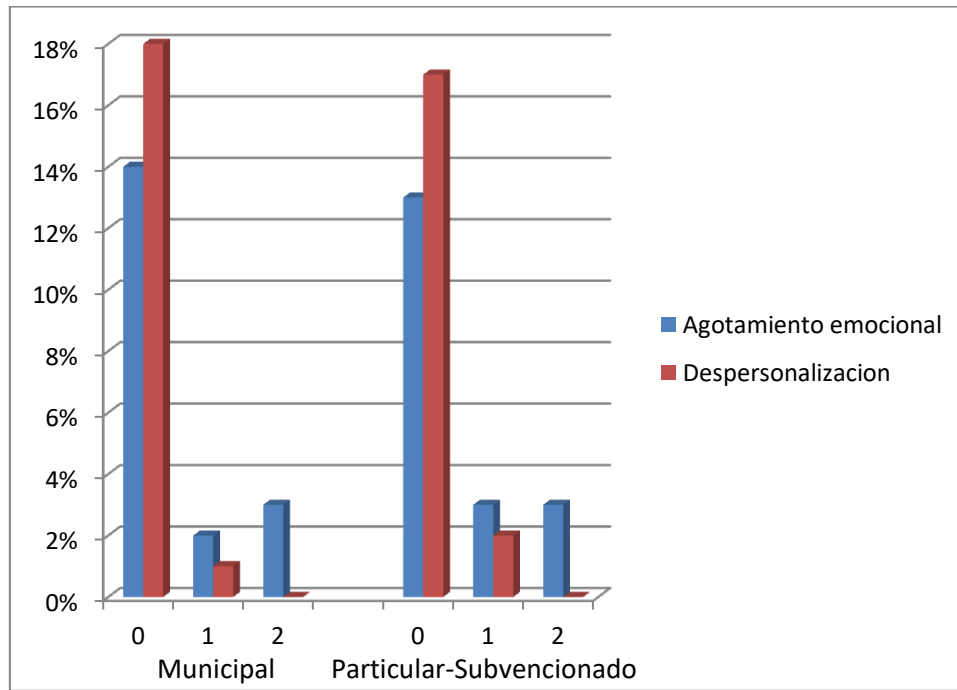


### Análisis

En el gráfico se evidencia un bajo grado de Agotamiento Emocional correspondiente a un 24% y de Despersonalización a un 33% de las docentes de los Establecimientos Educativos Particular-Subvencionado de la Región de Ñuble. Un 9% y 8% respectivamente, corresponde a un nivel moderado de esta dimensión y un 12% y 4% abarca un grado elevado de esta variable.

Los resultados evidentemente revelan que los niveles a generar un Síndrome de Burnout son mínimos, pues, al igual como el establecimiento municipal, las docentes poseen las habilidades para controlar los síntomas negativos que se podrían adquirir al trabajar con un público constante.

## 6. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización según edad entre 20- 25 años / Establecimientos Educativos Municipal y Particular-Subvencionado



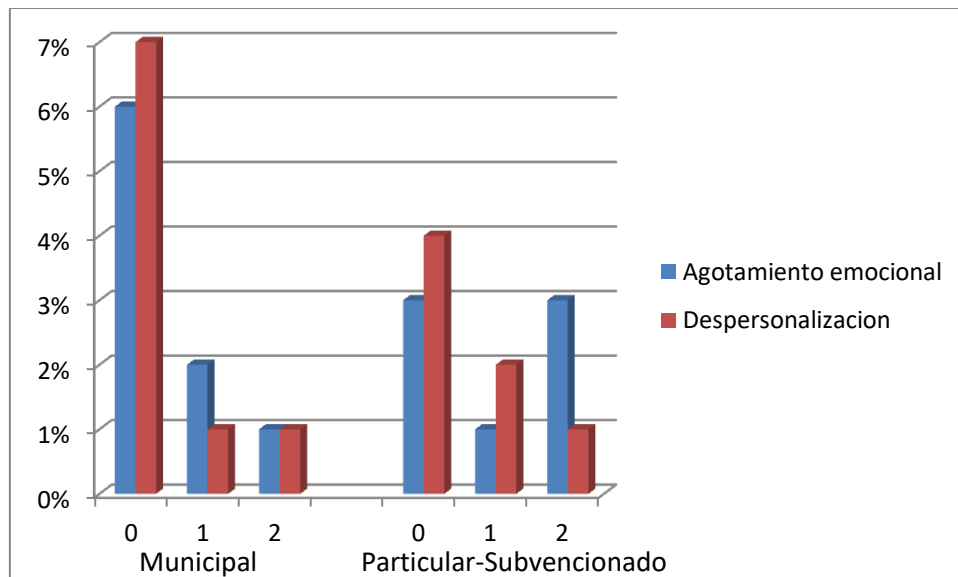
### Análisis

Se evidencia en el gráfico que los niveles están bajos en Agotamiento Emocional en el Establecimiento Municipal son de 14% y de Despersonalización son de 18%, siguiendo la misma secuencia se mantiene nivel moderado un 2% y 1%, mientras que en niveles altos un 3% y 0% respectivamente. Por otro lado, los porcentajes del Establecimiento Particular-Subvencionado son catalogados bajos con un 13% y de Despersonalización son de 17%, se mantiene un nivel moderado de 3% y 2%, mientras que en niveles altos un 3% y 0% respectivamente.

Los resultados que se grafican revelan que no existe una preocupación en relación a la percepción que tienen las docentes de sí mismas con su labor en el trabajo y con la entrega en el público general, evidencia además que las variables y

sus porcentajes son similares entre si y que el establecimiento no sería un agente a padecer el Síndrome de Burnout en dicha edad, a pesar de que el trabajador presenta una vulnerabilidad en estos años, siendo el propicio para desencadenar el síndrome, ya que esperan mejores expectativas de su trabajo.

### 7. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización según edad entre 26 – 30 años / Establecimientos Educativos Municipales y Particular-Subvencionado



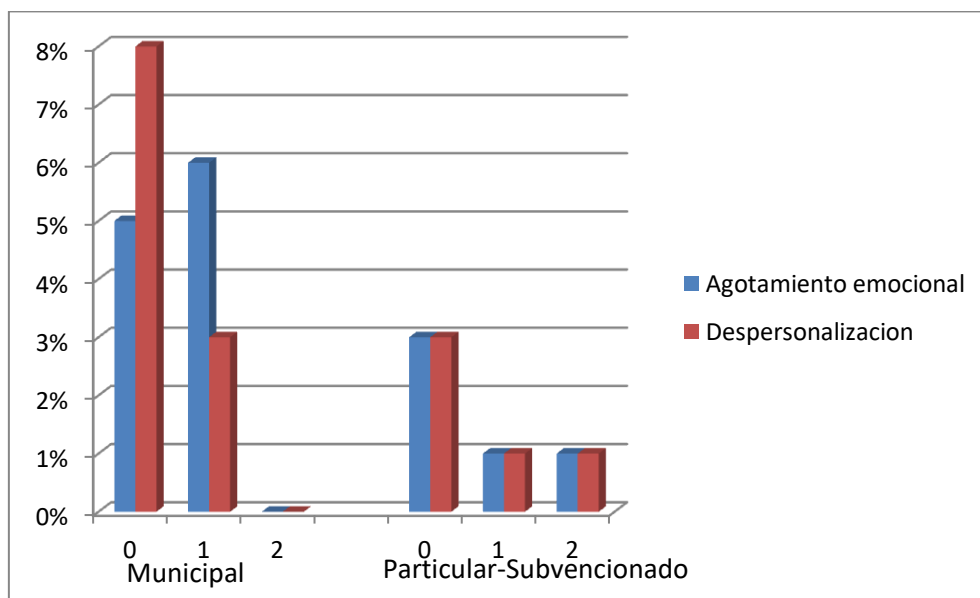
#### Análisis

El gráfico muestra los niveles de Agotamiento Emocional en el Establecimiento Municipal alcanzan un 6% y de Despersonalización son de 7% que serían catalogados bajos, para el nivel moderado abarca un 2% y 1% según el orden antes propuesto, siguiendo la misma secuencia se mantiene nivel alto de 1% para cada variable. En el caso del Establecimiento Particular-Subvencionado también se consideran bajos con un 3% Agotamiento Emocional y de

Despersonalización son de 4%, siguiendo la misma secuencia se mantiene un nivel moderado de 1% y 2%, mientras que en niveles altos un 3% y 1% respectivamente.

Al respecto, se puede evidenciar que el Establecimiento Municipal obtiene porcentajes moderadamente más bajos en las variables de Agotamiento Emocional y Despersonalización que en relación a los establecimientos Particular-Subvencionado, de esta manera se vería reflejada una pequeña alza en los niveles altos de dicho establecimiento, al parecer se estaría frente a personas con déficit de sobrellevar un rendimiento efectivo de sus tareas diarias.

**8. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización según edad entre 31 – 36 años / / Establecimientos Educativos Municipales y Particular Subvencionado**

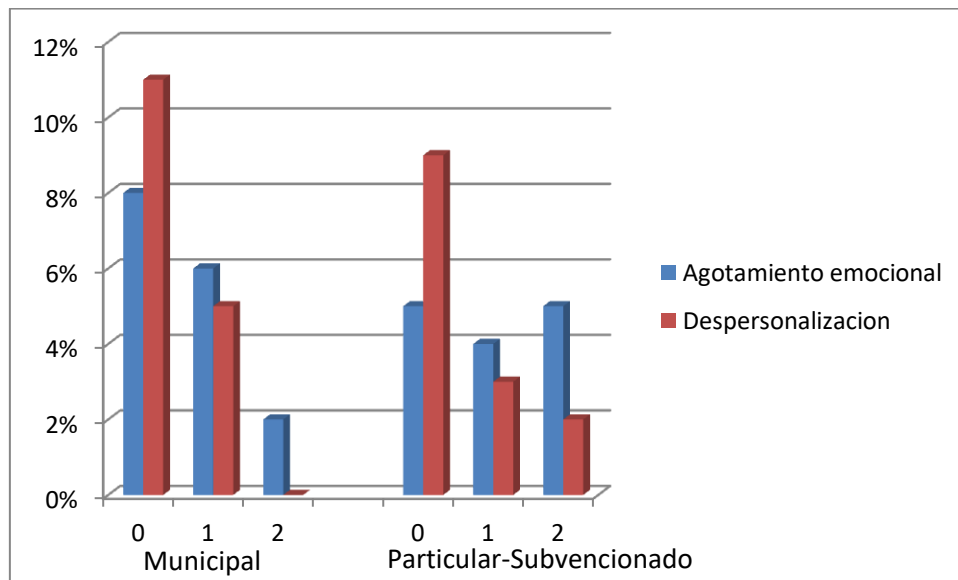


## Análisis

En este gráfico podemos observar bajos niveles en las variables de Agotamiento Emocional en el Establecimiento Municipal alcanzando un 5% y de Despersonalización un 8%. En los niveles moderados el Agotamiento Emocional obtiene un 6% y de Despersonalización son de un 3%, en niveles altos ambos están en 0%. Los establecimientos Particular- Subvencionado obtienen bajos porcentajes en ambos de un 3% y en los niveles de moderado y alto de un 1% en ambas variables.

Considerando dichos resultados, se puede señalar que la edad está influyendo en los Establecimientos Municipales, viéndose reflejado una pequeña alza en el Agotamiento Emocional por sobre la Despersonalización, se sigue trabajando en superar estas disminuciones en la producción y en la tendencia a la desorganización que acompaña el Agotamiento Personal.

**9. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización según edad entre 36 y mas años / Establecimientos Educativos Municipales y Particular Subvencionado**



Análisis

Se evidencia en el gráfico que los niveles están bajos en Agotamiento Emocional en el Establecimiento Municipal son de 8% y de Despersonalización son de 11%, siguiendo la misma secuencia se mantiene nivel moderado un 6% y 5%, mientras que en niveles altos un 2% y 0% respectivamente. En cambio, los porcentajes del Establecimiento Particular-Subvencionado son catalogados bajos con un 5% y de Despersonalización son de 9%, siguiendo la misma secuencia se mantiene un nivel moderado de 4% y 3%, mientras que en niveles altos un 5% y 2% respectivamente.

Los resultados que se grafican revelan que la edad a aumentado los índices de moderado y alto en el Establecimiento Particular-Subvencionado de las variables de Agotamiento Emocional y Despersonalización, por tanto se debe mantener un

constante análisis a las docentes, ya que si se mantiene en incremento estaríamos acertando en dos de las variables a padecer el Síndrome de Burnout.



## **VI. Conclusiones**

La presente investigación tenía el propósito de identificar el grado del Síndrome de Burnout en las docentes de la Región de Ñuble, para ello se aplicó el cuestionario de MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI). Este cuestionario mide las tres dimensiones características: Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal, el cual se aplicó a 100 docentes de la Región. A partir de estos resultados que permitirán realizar las conclusiones.

El primer objetivo del presente estudio se proponía *“determinar el nivel de Agotamiento Emocional de las docentes de los establecimientos educacionales”*, se pudo establecer que dicho nivel era bajo, pudiendo concluir que las docentes no evidencian una pérdida progresiva de energías y sensación de gran esfuerzo en el trabajo realizado.

En relación al segundo objetivo, que planteaba *“establecer el rango de Despersonalización que tienen las docentes de los centros educativos de la Región de Ñuble”*, se logró determinar que se encuentran bajos, destacando los índices de actitudes y preocupación por quienes forman parte de su ambiente laboral. Manifiestan una capacidad de vinculación con otros individuos, sin cambios es la inestabilidad laboral.

En cuanto al tercer objetivo de la investigación, *“describir el grado de Realización Personal que poseen las docentes de la Región de Ñuble”*, se evidenció, que se encuentra en niveles altos, las docentes se caracterizan por una autoevaluación positiva por el trabajo, siendo competente en la resoluciones personales.

El cuarto objetivo, *“establecer el rango de edad en que más se presentan variables asociadas al Síndrome de Burnout”*, se concluyó que la edad podría ser influyente desde los 31 años a más, donde se reflejó una pequeña alza en las

variables de Agotamiento Emocional y Despersonalización, las cuales son determinantes para desencadenar el Síndrome.

El quinto objetivo de la investigación planteaba, “*determinar el tipo de Establecimiento Educacional en que se presentan con mayor frecuencia variables asociadas al Síndrome de Burnout*”, se estableció que el Establecimiento Educacional Particular–Subvencionado presentaba un incremento moderado, pero no menos importante, de docentes con nivel alto en las variables de Agotamiento Emocional y Despersonalización.

A partir de las conclusiones logradas, es posible afirmar que la hipótesis de la investigación; “Existe presencia del Síndrome de Burnout en las docentes de los establecimientos educacionales de la Región de Ñuble, principalmente en las variables de Agotamiento Emocional y Despersonalización”, es *rechazada*, puesto que las docentes se encuentran en un desarrollo óptimo de sus capacidades emocionales, autoestima y motivación por las tareas asociadas a su quehacer laboral.

En relación a lo anterior, resulta alentador que las docentes de los establecimientos educacionales de la Región de Ñuble se encuentren en óptimas condiciones para poder ejercer su labor profesional, porque son parte fundamental de los procesos de transformación de la sociedad, ayudando a modelar el futuro, generando un impacto en los y las estudiantes en la forma de percibir el mundo. Asimismo, las docentes tienen el poder de fomentar la imaginación, carácter y lo más importante proporcionan las herramientas necesarias para desenvolverse y resolver conflictos con sus pares.

## **a) Sugerencias**

Se proponen las siguientes sugerencias para prevenir el Síndrome de Burnout y potenciar climas organizacionales positivos.

1. Talleres de prevención sobre el desarrollo del Síndrome de Burnout.
2. Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente laboral.
3. Fortalecer los vínculos sociales, realizando trabajo colaborativo.
4. Programas enfocados en el entrenamiento en la solución para la resolución de problemas.
5. Establecer sistemas de participación y democracia en el trabajo.
6. Establecer horarios de desconexión con el ámbito laboral.

## **b) Proyecciones**

La presente investigación tenía como propósito comprobar la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en las docentes de los establecimientos educacionales de la Región de Ñuble, principalmente en las variables de Agotamiento Emocional y Despersonalización, no obstante, existen limitantes que abarcan complejidad en la recopilación de la información. Por lo tanto, a continuación se proponen ideas para nuevas investigaciones:

1. Estudiar la percepción de los directivos educacionales en establecimientos educacionales con altos índices de vulnerabilidad.
2. Investigar la presencia o ausencia de Síndrome de Burnout en docentes desde los 31 años de edad de establecimientos Particular - Subvencionado.
3. Identificar los síntomas más comunes de los docentes que padecen el Síndrome de Burnout.
4. Estudiar la presencia de Síndrome de Burnout en docentes Universitarios de la carrera de Pedagogía en Educación General Básica de la Región de Ñuble.
5. Realizar análisis comparativos entre establecimientos educacionales con presencia del Síndrome de Burnout en sus docentes.

## **VII. Bibliografía**

ÁVILA, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*, 2(1), 117-125. Recuperado en 04 de mayo de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S23102652014000100013&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S23102652014000100013&lng=es&tlng=es).

Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 516-534. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.356>

Boersma, K. y Lindblom, K. (2009). Estabilidad y cambio en los perfiles de burnout a lo largo del tiempo: un estudio prospectivo en la población activa. *Trabajo y estrés*, 23 (3), 264-283. <https://doi.org/10.1080/02678370903265860>

Castillo, S. (2001). El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17 (2), 11-14. Obtenido el 17 de mayo de 2021 de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es).

Centro de Investigación Avanzada en Educación, Universidad de Chile (2020, 20 de agosto) *ESTUDIO REVELA CÓMO LOS Y LAS DOCENTES SE HAN REINVENTADO EN PANDEMIA*  
[http://ciae.uchile.cl/index.php?page=view\\_noticias&langSite=es&id=2072](http://ciae.uchile.cl/index.php?page=view_noticias&langSite=es&id=2072)

Colegio de profesoras y profesoras de Chile (2021, 03 de febrero) EDUCACIÓN EN PANDEMIA: UNA VISIÓN DESDE LA RURALIDAD

<https://www.colegiodeprofesores.cl/2021/02/03/educacion-en-pandemia-una-vision-desde-la-ruralidad/>

Comisión Ejecutiva Confederal de VGT (2006) Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout) 1º edición, Madrid.

Cortés, J. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe1), 00006. Epub 26 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>

Delgado, A. (2003) El síndrome de <<Burnout>> en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, Vol. 6 No2, Diciembre 2003.

Diario La Tercera (2020,25 de mayo) Trabajar desde la casa no era lo que imaginábamos, 70 de los teletrabajos en Chile sufre estrés. Informe periodístico <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/trabajar-desde-casa-no-era-lo-que-imaginabamos-70-de-los-teletrabajadores-en-chile-sufre-estres/AQCAVIMUXFFNPDBTUSV5Q7ZBOI/>

El-Sahili. L. (2015) Burnout. Consecuencias y soluciones 1º edición. El Manual Moderno, SA de CV.



Gil.Monte, P., Salanova, M., Aragon, J., Shaufeli, W. (2005) Jornada “El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales. Diputacio de Valencia.

Hermosa, A (2006) Satisfacción laboral síndrome de “Burnout” en docentes primaria y secundaria, Revista Colombiana de Psicología, Universidad de Ibagué [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Jiménez, A., Jara, M., Celis, M. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16(1), 125-134. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-85572012000100013>

Leka, S., Griffiths, A., Cox, T., (2004) La organización del trabajo y el estrés. Recuperado en [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>

Manzano, G. (2015) Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales [Trabajo Final de Grado, Universidad de La Rioja, España]. Servicios de Publicaciones, 2015 publicaciones.unirioja.es

Molina, C., Amador, R., Rodríguez, C. (2015) Síndrome de burnout: estudio comparativo entre docentes y enfermeras. Revista electrónica: Medicina, Salud y Sociedad. [Serie en internet] 2015 Enero [citado Enero 2015]; 5 (2); 109-120. [aprox.12 p.]. Disponible en: <http://cienciasdelasaluduv.com/site/>

Murillo, J., & Duk, C. (2020). El Covid-19 y las Brechas Educativas. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 14(1), 11 <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782020000100011>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización Mundial de la Salud. Temas de salud: Depresión. Consultado el 13 de mayo de 2021 <https://www.who.int/topics/depression/es/>

Organización Panamericana de Salud, Organización Mundial de la Salud. *Salud mental y Covid 19*. Consultado el 28 de junio de 2020. <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>

Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (2021) A.S. Hornby ; Editor Jonathan Crowther. Oxford, England :Oxford University Press

Real Academia Española. (2021). Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author

Santiago, B., Scorsolini-Comin, F., Barcellos, R., (2020). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de Enfermería*, 29(3), 137-141. Epub 25 de enero de 2021. Recuperado en 14 de mayo de 2021, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=es).

Rodriguez, J., Guevara, A., Viramontes, E., (2017) Síndrome de Burnout en docentes IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, vol. 8, núm. 14, pp. 45-67, 2017. Red de Investigadores Educativos Chihuahua A. C. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521653267015/html/index.html>

Saborío, L., Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124. Obtenido el 19 de mayo de 2021 de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).

Tizon, J. (2020) Salud emocional en tiempos de pandemia. Reflexiones urgentes, 1º edición. Herder Editorial, S.L, Barcelona.

Universidad Católica del Maule (23 de septiembre 2020) CARGA LABORAL DURANTE LA PANDEMIA AFECTA SALUD DE LOS PROFESORES EL SISTEMA ESCOLAR <https://portal.ucm.cl/noticias/carga-laboral-la-pandemia-afecta-salud-los-profesores-sistema-escolar>

Universidad de Chile (2020,17 de junio) *Termómetro Social U. de Chile: Mientras la salud mental tambalea, los funcionarios de la salud son altamente confiables* <https://www.uchile.cl/noticias/164381/termometro-social-preocupacion-de-chilenos-por-salud-mental-y-covid19>

Vidal, J., Carlotto M., Souto, A., Da Silva, L., (2010) Prevalencia de Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales en docentes de escuelas municipales de la ciudad de João Pessoa, PB. *Revista Brasileña de Epidemiología* [en línea]. 2010, v. 13, no. 3 [Consultado el 31 de mayo de 2021], págs. 502-512. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1415-790X2010000300013> .

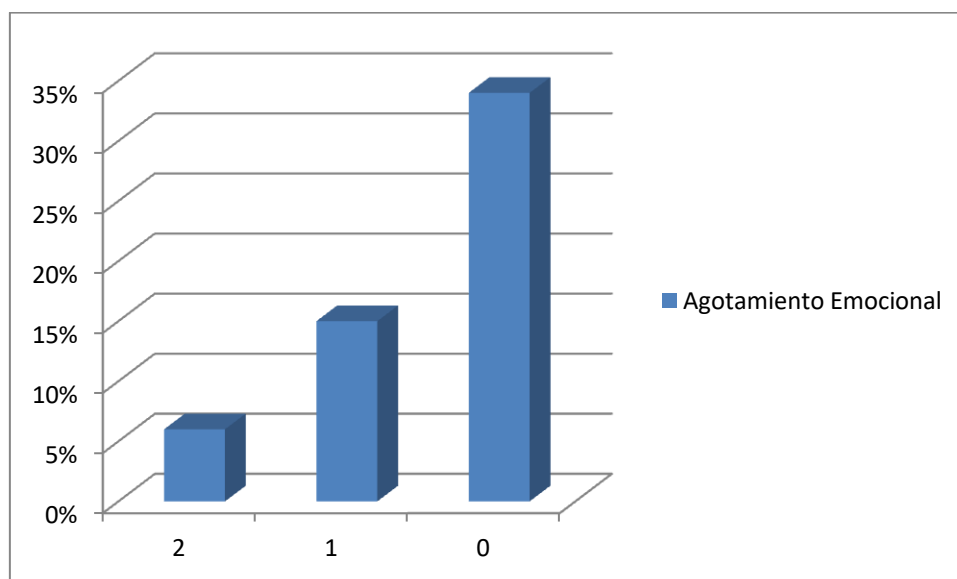
Wolfberg E. (2002) *La salud de los profesionales de la salud: riesgos y prevención. Prevención en Salud Mental*. Buenos Aires: Lugar Editorial SA.

## **VIII. Anexos**

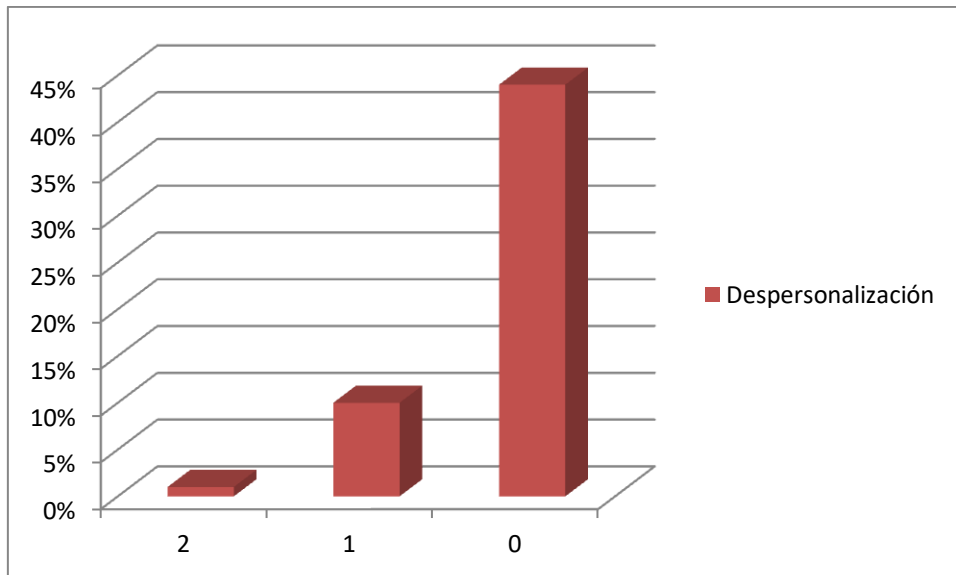
## A. GRÁFICOS DE ANÁLISIS COMPLEMENTARIOS

A continuación se presentan una serie de gráficos complementarios que integran la investigación y muestran de forma detallada los datos recopilados por las docentes de los establecimientos educacionales.

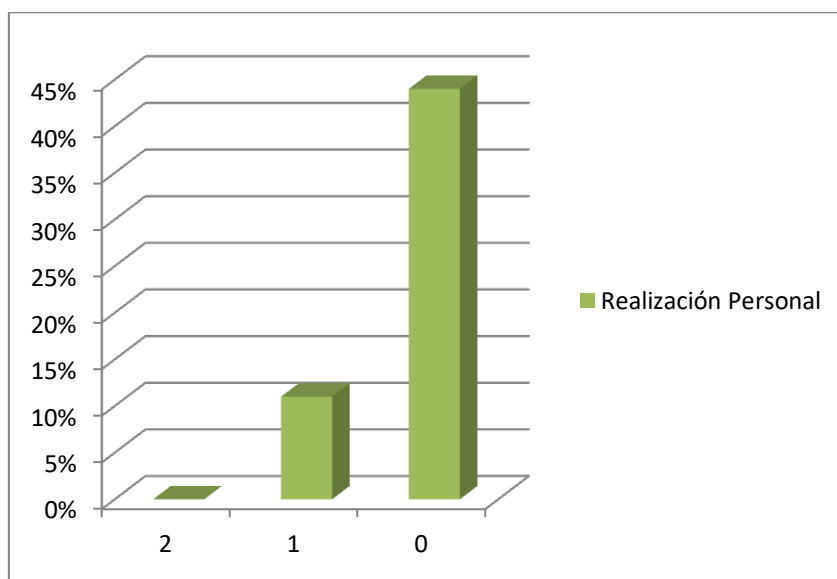
### 1. Rangos de Agotamiento Emocional / Establecimientos Educacionales Municipales



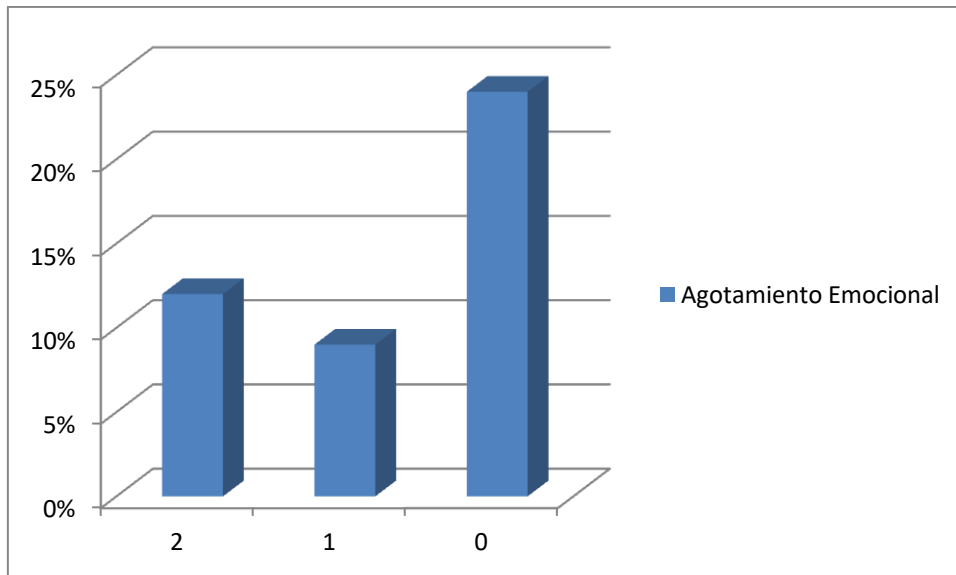
## 2. Rangos de Despersonalización / Establecimientos Educativos Municipales



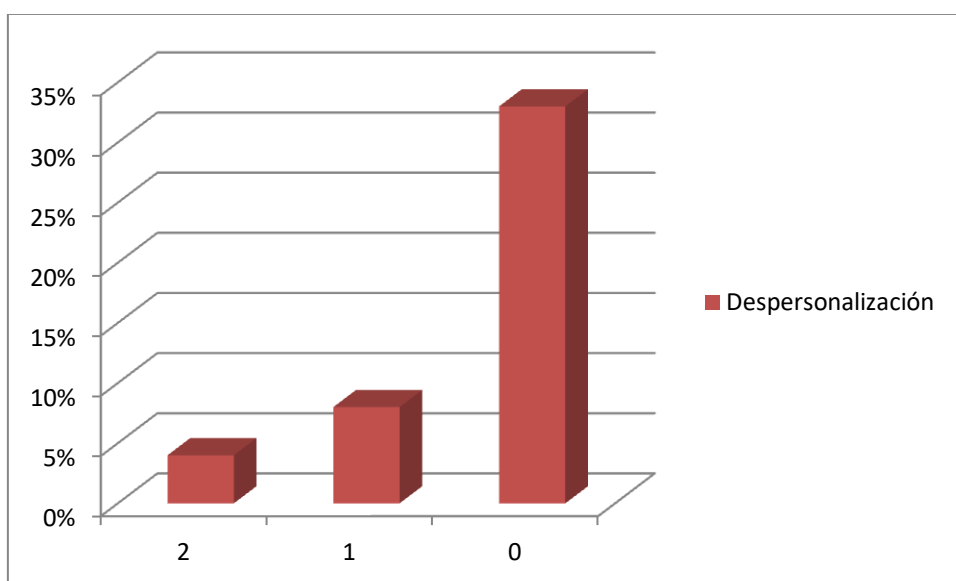
## 3. Rangos de Realización Personal / Establecimientos Educativos Municipales



#### 4. Rangos de Agotamiento Emocional / Establecimientos Educativos Particular - Subvencionado

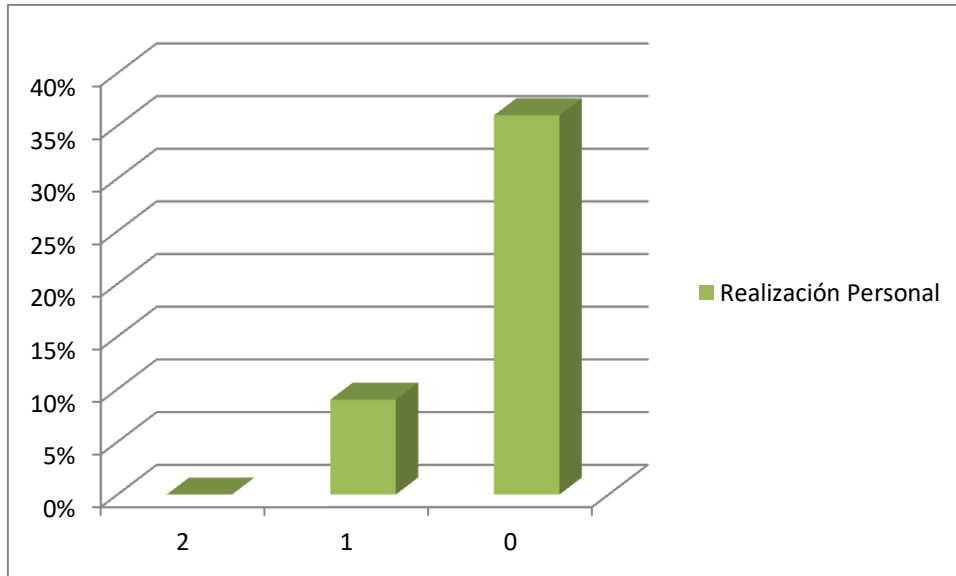


#### 5. Rangos de Despersonalización / Establecimientos Educativos Particular - Subvencionado

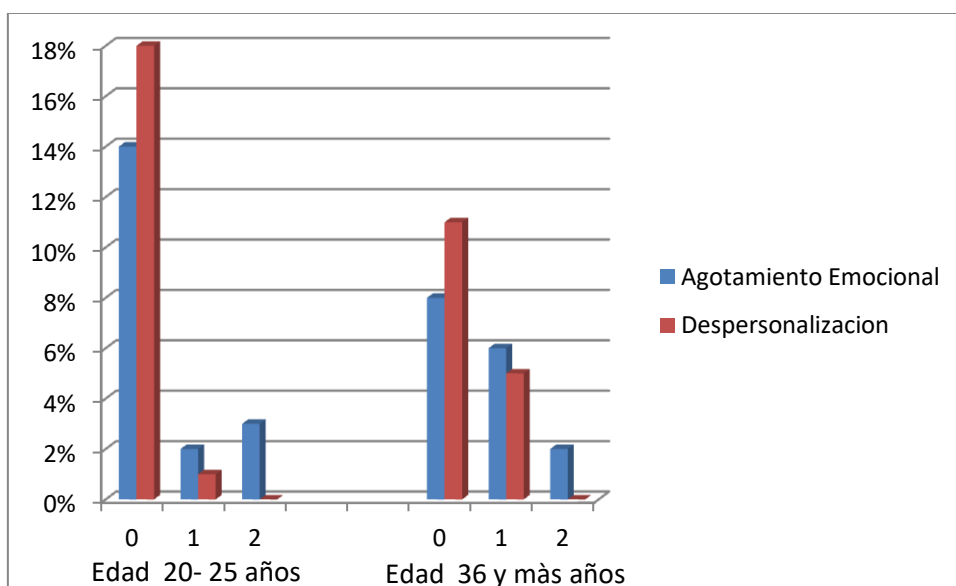




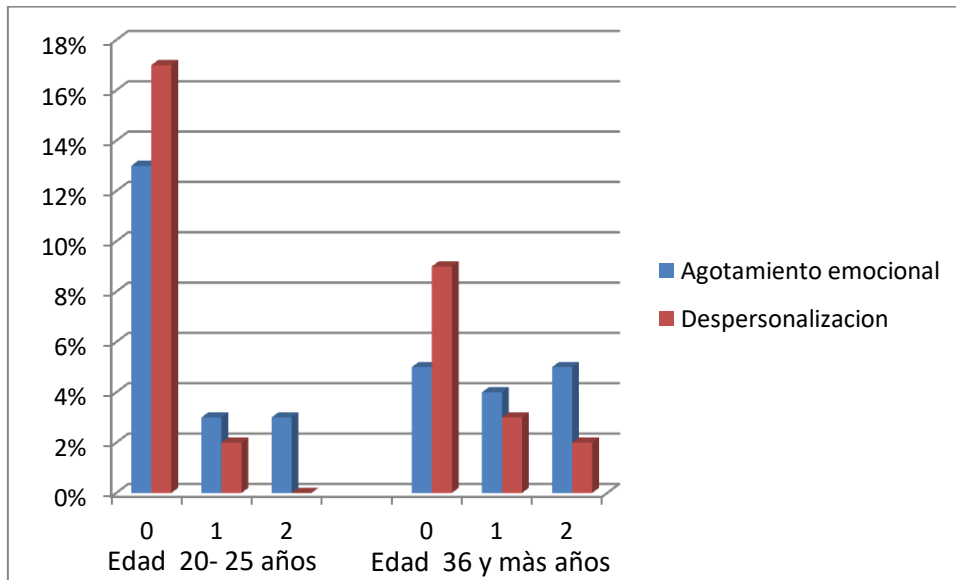
**6. Rangos de Realización Personal / Establecimientos Educativos Particular – Subvencionado**



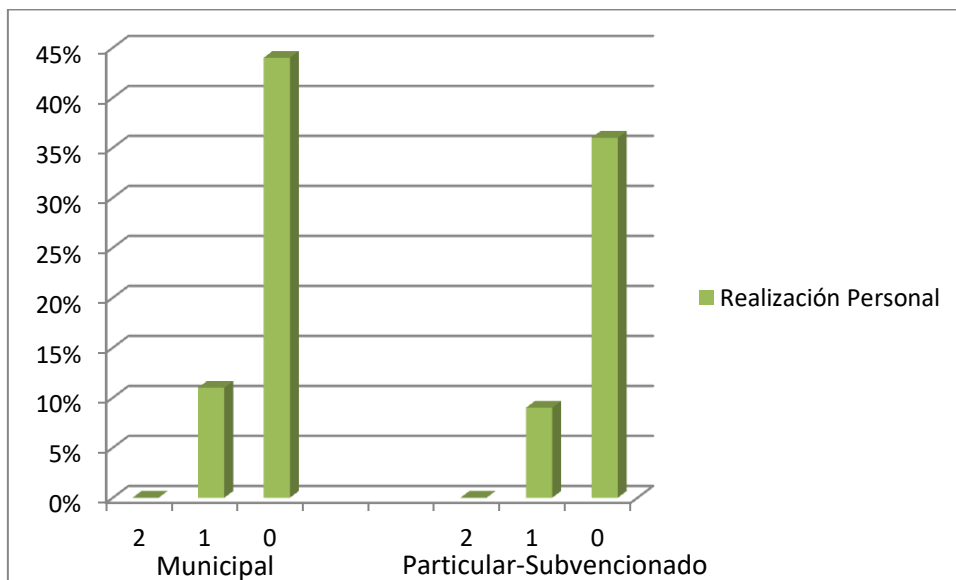
**7. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización según edad entre 20 – 25 años y 36 a más años / Establecimientos Educativos Municipales**



**8. Rangos de Agotamiento Emocional y Despersonalización según edad entre 20 – 25 años y 36 a más años / Establecimientos Educativos Particular - Subvencionado**



**9. Rangos de Realización Personal / Establecimientos Educativos Municipales y Particular -Subvencionado**



## B. INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS

2= UNA VEZ AL MES O MENOS

3= UNAS POCAS VECES AL MES

4= UNA VEZ A LA SEMANA

5= POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DÍAS.

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	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los estudiantes	
5	Siento que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis estudiantes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis estudiantes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis estudiantes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los estudiantes me culpan de alguno de sus problemas	