



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad de Educación y Humanidades

Departamento de Ciencias Sociales

Escuela de Psicología

Satisfacción Familiar y Síndrome de Burnout en Trabajadores de la ciudad de Chillán

**MEMORIA PARA OPTAR AL
TÍTULO DE PSICÓLOGO/A**

Autores

Ignacio Hernán Cortés Chávez - Carla Estefanía Gutiérrez Valenzuela

Profesor Guía

Rodolfo Mendoza Llanos

Chillán, 20 de diciembre 2019

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.1. Planteamiento del problema.....	6
2.2. Justificación.....	8
2.3. Preguntas de investigación	10
2.4. Objetivos	10
3. MARCO REFERENCIAL	11
3.1. MARCO TEÓRICO.....	11
3.1.1. La Familia	11
3.1.2. Relaciones entre el Trabajo y la Familia	14
3.1.3. Satisfacción Familiar.....	19
3.1.4. El Estrés	21
3.1.5. Modelos del Proceso de Estrés Laboral	23
3.1.6. Modelos del Proceso de Desgaste Profesional	26
3.1.7. Síndrome de Burnout.....	28
3.1.8. Satisfacción Familiar y Síndrome de Burnout.....	32
3.2. MARCO EMPÍRICO	35
3.2.1. Antecedentes de la Familia y Satisfacción Familiar.....	35
3.2.2. Antecedentes del Estrés, Estrés Laboral o “Síndrome de Burnout”...	37
3.3. MARCO EPISTEMÓLIGO	39
4. DISEÑO METODOLÓGICO	41
4.1. Metodología	41
4.2. Tipo de investigación.....	41
4.3. Diseño	41
4.4. Hipótesis	42
4.5. Técnicas de recolección de información	42

4.6.	Instrumentos	42
4.7.	Población y muestra.....	43
4.8.	Análisis de datos	44
4.9.	Criterios de calidad del estudio	45
4.10.	Criterios de calidad de los instrumentos.....	45
4.11.	Aspectos éticos	47
5.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
5.1.	Resultados de confiabilidad de los instrumentos	49
5.2.	Análisis descriptivo de los datos	50
5.3.	Correlaciones de las variables	52
5.4.	Comparación según sexo.....	55
6.	DISCUSIÓN.....	56
7.	LIMITACIONES DEL ESTUDIO	61
8.	REFERENCIAS	62
9.	ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Confiabilidad de los instrumentos de <i>burnout</i> y satisfacción familiar	49
Tabla 2:	Estadísticos descriptivos de las variables sociodemográficas, bienestar y <i>burnout</i>	50
Tabla 3:	Descriptivos y porcentaje de personas con <i>burnout</i> según dimensión	52
Tabla 4:	Correlaciones entre Satisfacción familiar, variables sociodemográficas, satisfacción y <i>burnout</i>	54
Tabla 5:	Comparación de variables de bienestar y dimensiones de <i>burnout</i> entre hombre y mujeres	55

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la adecuada interacción entre el trabajo y la familia se ha convertido en un desafío para la sociedad y la salud pública, debido a la gran cantidad de demandas surgidas en la esfera del trabajo y la familia (Instituto de Salud Pública de Chile, 2017).

Es por lo anterior que surge el interés teórico motivado por la extensa investigación científica existente sobre Estrés y *Burnout*, para relacionarlas con la Satisfacción Familiar, pues la revisión de literatura ha puesto en evidencia numerosos estudios que relacionan las variables de manera indirecta, incluyendo otras variables como satisfacción con la vida, bienestar psicológico, calidad de vida laboral, entre otras, más la conclusión que se ha podido obtener es que no se ha profundizado en el estudio directo de las variables en cuestión.

La presente investigación tiene por objetivo analizar la relación entre los niveles de Satisfacción Familiar y las dimensiones de *Burnout* en trabajadores de la ciudad de Chillán, para lo cual se ha planteado indagar los niveles de Satisfacción Familiar en la población de empleados/as que trabajan en la ciudad de Chillán, determinar los niveles de *Burnout* en trabajadores de la ciudad de Chillán y por último, determinar si los niveles de Satisfacción Familiar se relacionan con las dimensiones de *Burnout* en las personas que trabajan en la ciudad de Chillán.

El enfoque de este estudio será cuantitativo, entendiendo que a través de este se podrán medir las variables investigadas y se evaluarán las hipótesis planteadas por medio del análisis estadístico. Se considera el más adecuado, debido a que implica un proceso de análisis de la realidad objetiva, llevando a cabo distintos procedimientos de manera secuencial y con precisión, teniendo control sobre los fenómenos a medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El alcance de este estudio será descriptivo - correlacional. Descriptivo, entendiendo que se pretenden medir o recoger datos sobre las variables a investigar, a fin de precisar las dimensiones de cada variable y Correlacional, en cuanto busca asociar la Satisfacción Familiar y el Síndrome de *Burnout* por medio de un patrón predecible, con el propósito de conocer la relación que puede existir entre ambas variables (Hernández et al., 2010).

La visión epistemológica que sustenta esta investigación es el paradigma neopositivista.

2. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del problema

El trabajo y la familia han sido fuente de estudio durante años, sin embargo, por separado y en Chile, las investigaciones directas asociadas a la interface trabajo - familia son escasas (Jiménez, González y Reyes, 2009; Jiménez, Mendiburo y Olmedo, 2011; Riquelme, Rojas y Jiménez, 2012). Ante los altos niveles de tensión ambiental, laboral, familiar y personal que viven los trabajadores a diario, el adecuado manejo del estrés es un desafío para la sociedad (CONASIDA, 2006).

Rodríguez y De Rivas (2011), han descrito la relación positiva y efecto significativo entre el desgaste profesional y las conductas de riesgo o porcentaje de accidentes laborales. Según el Ministerio de Salud (2018), debido al estrés cotidiano, los trabajadores cada vez se encuentran más expuestos a padecer riesgo de lesiones osteomusculares, síntomas musculoesqueléticos, entre otros malestares asociados al estrés laboral, lo que, desde la perspectiva de Valecillo et al. (2009) evidencia el impacto del estrés en el trabajo.

Dentro de las buenas prácticas que una organización puede brindar a sus trabajadores, existen distintos elementos como oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento, compensaciones, entre otros (Rodríguez y De Rivas, 2011). Según Orgambidez, Borrego y Ruíz (2018), a partir de las características del lugar de trabajo, es posible predecir la actitud y comportamiento laboral del trabajador, sin que la personalidad o predisposición influyan en el proceso. En este sentido, Rodríguez y De Rivas (2011) reafirman los postulados descritos aludiendo que las condiciones precarias que experimentan los empleados en su lugar de trabajo, no facilitan la integración o desarrollo profesional. De este modo, se cree que la consecuencia más evidente es la frustración, la tensión física y emocional, lo que como es sabido desde distintas teorías, constituye al incremento del desgaste profesional y con ello, al riesgo de padecer Síndrome de *Burnout*.

Siguiendo esta línea, las condiciones laborales que un individuo percibe, pueden disminuir o mejorar la satisfacción laboral (Salazar, 2018), lo que resulta importante para mejorar los niveles de satisfacción con el trabajo y otras esferas vinculadas, como es el caso de la Satisfacción Familiar. En este sentido, según Abarca, Letelier, Aravena y Jiménez (2016), el apoyo organizacional se torna un facilitador en la relación y equilibrio de la interfaz trabajo - familia, por lo que no sería irrelevante pensar que se podría favorecer la conciliación del área laboral y familiar, a través de la creación e implementación de mejoras continuas y políticas organizacionales que fomenten la salud laboral.

En conclusión, si bien es cierto el trabajo facilita la satisfacción de necesidades materiales, mejorando la satisfacción personal y calidad de vida, si es excesivo, también deteriora la salud, afectando la funcionalidad y satisfacción de las personas, lo que finalmente puede conllevar al estrés crónico o *Burnout* (Salazar, 2015). Ante esto, existen estudios que han evidenciado de igual modo la dualidad de la familia, la que, por una parte, puede ser fuente generadora de estrés ante disfunciones familiares (Minuchin, 2004), pero también actuar como soporte para cada individuo, ayudando a enfrentar de mejor manera los estresores del trabajo, esto último ha sido mayormente comprobado (Minuchin, 2004; Abarca et al., 2016). En este sentido, se ha demostrado que el apoyo familiar permite dar respuesta a las demandas de otras esferas y a su vez, la satisfacción laboral incrementa si existe el apoyo proveniente del núcleo familiar, de ahí radica su importancia (Abarca et al., 2016).

Resulta necesario explicitar que la percepción positiva de la familia en las revisiones bibliográficas ha presentado mayor evidencia empírica, por lo cual, se asume una postura crítica, creyendo relevante contribuir a la investigación académica de la interface familia - trabajo, específicamente sobre la presunta relación entre los niveles de Satisfacción Familiar y Síndrome de *Burnout* en trabajadores, pues en Chile no se han reportado estudios que consideren ambas variables, siendo solo vinculadas de forma indirecta a través de la interfaz trabajo - familia, no existiendo información abundante que permita elaborar conclusiones al respecto.

2.2. Justificación

Según Díaz y Gómez (2016) se ha estudiado el *Burnout* en poblaciones vinculadas al área de la salud y asistenciales. Algunas muestras incluyen Médicos, Abogados, Docentes, Cuidadores de familiares enfermos, Deportistas, Estudiantes, entre otros, sin embargo, estas investigaciones han correlacionado el Síndrome de *Burnout* principalmente con variables organizacionales, sin considerar la incorporación de la Satisfacción Familiar como un constructo a correlacionar.

Desde el ámbito privado, la familia ha visibilizado cómo las condiciones laborales pueden incidir en la vida de los trabajadores aumentando las cifras de ausentismo laboral, rotación de personal, bajo compromiso, disminución de la satisfacción laboral y agotamiento; Lo anterior es cada vez más frecuente (Gobierno de Chile, 2017).

Es por lo anterior que se decidió abarcar una muestra de trabajadores de Chillán, considerando la Satisfacción Familiar como factor que puede relacionarse con el Síndrome de *Burnout*, ya que el desequilibrio y conflicto entre la vida familiar y laboral incide en la salud y seguridad de éstos (Gil-Monte, 2010).

Este estudio, toma relevancia a través de la investigación académica, que propone generar nuevos datos respecto a las variables estudiadas, lo que representaría una contribución a la psicología general, pues se concibe el conocimiento como un fin y no como un medio (Benito, 2011).

Por otra parte, con los datos proporcionados a la psicología, esta investigación académica pretende contribuir a otros investigadores en su estudio para que los utilicen. Tal como refiere Benito (2011), con la finalidad de realizar la investigación, indagar aspectos teóricos y todo lo que conlleva el estudio contemplará la revisión de literatura especializada, para que posteriormente se puedan analizar y discutir los resultados

El estrés laboral es un fenómeno que adquiere cada vez más relevancia en el trabajo, pudiendo generar problemas en el bienestar y en la salud de los

trabajadores, por lo que emerge como una problemática de índole social que va en aumento (Lima, 2019). Por lo anterior, surgió la necesidad de visibilizar a la familia como un factor que se relaciona con el surgimiento de *Burnout*, pues como refiere Minuchin (2004), la principal función de la familia es brindar apoyo a sus integrantes, de manera que si alguno de los miembros se encuentra afectado por estrés, la familia sentirá la necesidad de acomodarse a sus nuevas circunstancias, pudiendo efectuarlo desde un subsistema específico o bien, incluir a la totalidad del grupo, asimismo, el conflicto de uno de los integrantes afectará al sistema familiar completo.

La presente investigación cobra relevancia, ya que el trabajo es una parte importante de las personas, pues en Chile un 58 % de la población declara trabajar (Instituto nacional de estadísticas, 2017). A su vez, según la Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud (2019) más de la mitad de los chilenos supera las 48 horas semanales en el trabajo y específicamente un 59% de los hombres dice trabajar más de 48 horas a la semana, mientras que un 48% de las mujeres pasan la misma cantidad de tiempo en el trabajo. A lo anterior, se agrega que 1 de cada 5 trabajadores tiene una jornada que supera las 60 horas semanales. Cuando las exigencias del entorno superan las capacidades de afrontamiento se genera estrés, lo que ha repercutido enormemente en los trabajadores chilenos en el último tiempo. Con base en lo anterior, según la Superintendencia de Salud (2016) se aprobaron 5.027.060 licencias médicas, cifra que revela un incremento de un 3,7% respecto del año anterior (2015). Entre las causas de dicha realidad se encuentran las enfermedades mentales, con un 42% de los casos, y entre estas, las más comunes son las derivadas del estrés al que están sometidas las personas en su trabajo. Las cifras mencionadas proporcionan una idea de la influencia que tiene el trabajo en la vida de las personas, ya que se trata de una esfera que demanda gran parte del tiempo de éstas, lo que imposibilita a los chilenos destinar tiempo semanal a otras actividades que no sean las laborales. A partir de esto, se puede decir que la investigación adquiere una relevancia de tipo social, ya que con los datos que se generarán se observará si la presencia de la familia logra amortiguar

el estrés derivado del trabajo y si actúa como un factor protector como mencionan algunos teóricos.

2.3. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Familiar que presenta la población de trabajadores en la ciudad de Chillán?
- ¿Cuál es el nivel de *Burnout* que presentan los trabajadores de la ciudad de Chillán?
- ¿Existe una relación entre los niveles de Satisfacción Familiar y las dimensiones de *Burnout* dentro de la población de trabajadores en Chillán?

2.4. Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación entre los niveles de Satisfacción Familiar y las dimensiones de Burnout en trabajadores de la ciudad de Chillán.

Objetivos Específicos

- Indagar los niveles de Satisfacción Familiar en la población de empleados/as que trabajan en la ciudad de Chillán.
- Determinar los niveles de *Burnout* en trabajadores de la ciudad de Chillán.
- Determinar si los niveles de Satisfacción Familiar se relacionan con las dimensiones de *Burnout* en trabajadores de la ciudad de Chillán.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. MARCO TEÓRICO

3.1.1. La Familia

Familia: definición del concepto

La familia es un sistema de interacciones que integra relaciones de filiación, conyugales y fraternales. Es también un grupo social, pues las personas pueden estar emparentados entre sí por lazos de sangre, adopción o matrimonio, por lo que se incluyen las uniones consensuales estables basadas en la progenie común, lo que marca la diferencia con otros grupos (Del Picó, 2011).

Sabatelli y Bartle (1995) definen la familia como un grupo de individuos interdependientes entre sí, con identidad. Además, destacan la presencia de nexos emocionales referidos a la cercanía afectiva y la cohesión, donde la satisfacción de necesidades se presenta a nivel individual y grupal. En base a esto, la familia sería un grupo con cierto nivel de cercanía y, asimismo, fuente de cooperación y de apoyo que se puede extrapolar a la resolución de problemas o dificultades que se dan a nivel interno y externo. Por su parte, Barros y Muñoz (2003) consideran familia como un medio caracterizado por la presencia de elementos que son recibidos por sus miembros, lo que puede tener importancia al afrontar diferentes problemas, pues esta podría proporcionar seguridad y confianza. Finalmente, Guerrero (2003) entiende la familia como un entorno importante para las personas, pues contribuye al bienestar y Ardila (2013) la entiende como un sistema que otorga apoyo en medio de cambios constantes, pudiendo ésta adaptarse a las modificaciones del medio.

La Familia como un “Sistema”

“La estructura familiar es el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia” (Minuchin, 2004, p.86). Dicha estructura, según Cusinato (1992) recibe la influencia de

demandas internas y externas, ante lo cual el núcleo familiar debe encontrar un equilibrio que le permita conciliar ambos factores. En 1978, Miller entendía la familia como un sistema; un conjunto de elementos que se encontraban en interacción directa donde la situación de uno determinaba el estado de los otros (De la Revilla, 2007). Por su parte, Bertalanffy (1968) también la consideró un sistema donde las unidades se caracterizaban por interactuar entre sí.

Lo anterior dirige a considerar a la familia como un sistema de relaciones y no como la superposición de características individuales, lo que convierte a la familia en un sistema relacional primario y relevante en el proceso de cambio y crecimiento de los individuos (Malagoli y Telfner, 1983).

Teniendo en cuenta lo mencionado, De la Revilla (2007) alude a que la familia se constituye como un sistema abierto que intercambia elementos con el medio ambiente y sus componentes presentan cambios que se relacionan entre sí. Es decir, la familia y el medio social y cultural se influyen mutuamente.

De acuerdo con lo abordado, la Teoría de Sistemas contribuye a responder interrogantes sobre las familias en aspectos vinculados con los procesos de relación y cambio. Siguiendo esta lógica, si un subsistema o un componente de la familia llega a presentar problemas en su funcionamiento, es posible afirmar que el sistema en su totalidad se afectará, por otro lado, si el sistema familiar no funciona de la mejor manera, los síntomas derivados pueden recaer en uno o más miembros, manifestándose esto en un nivel personal, lo cual puede incidir en su Satisfacción Familiar (Preister, 1981; en Zicavo, 2009).

La Familia como “Factor Protector”

A través de la historia de la propia familia, ésta ha sido entendida como una unidad social que enfrenta múltiples tareas de desarrollo (Minuchin, 2004). De acuerdo con Morandé (1994) la familia tiene gran importancia en la sociedad, ya que ofrece un paso entre el individuo y la sociedad, siendo fuente de protección ante las dificultades de la vida, pero también puede ser el origen de problemas para éste, a

partir de las tensiones que pueden existir en su interior. En esta misma línea, la familia cumple una función de privilegio en la formación y en el desarrollo de los individuos, pues de acuerdo al funcionamiento y relaciones que se den en el interior de ésta, se propician mayores instancias protectoras para el sujeto o menor vulnerabilidad a padecimientos o al empleo de conductas que protejan la salud (Guillén et al., 2016).

La familia puede brindar posibilidades de crecimiento ante los cambios para que cada integrante pueda desarrollarse satisfactoriamente (Elsner, Montero, Reyes y Zegers, 2000).

Siguiendo la misma línea, Minuchin (2004) reafirma que la familia se adapta a los cambios de sus individuos y de la sociedad, adaptándose también a las instituciones sociales significativas, contribuyendo al desarrollo psicosocial de cada integrante como un sistema abierto. Por lo anterior, el apoyo familiar es útil para hacer frente a los estresores, lo cual se puede manifestar en asistencia instrumental, informativa y emocional, todo lo que refleja la importancia mediadora que puede ejercer un grupo social como la familia (Sandín, 2002). Por el contrario, si existe rigidez al cambio en la familia, surgirán pautas disfuncionales que según Durán (2010) propiciarán el surgimiento de enfermedades. A pesar de lo mencionado, también se considera que la familia emerge como una fuente primaria de apoyo, ya que los miembros pueden ofrecer entre sí la ayuda que se requiere para enfrentar diferentes conflictos, ya sea con muestras de cariño, cuidado, asistencia, etc. (Cabello y D'Anello, 2001). Manteniendo la misma idea, Nebot, Lafuente, Tomás, Borrell y Ferrando (2002) sostienen que los elementos que ayudan a entender la relación que existiría entre el apoyo de la familia y el bienestar, son los mecanismos de índole psicológica como mejorías en la autoestima, percepción de autoeficacia o la capacidad de afrontar las situaciones problemáticas.

Teniendo en cuenta los postulados anteriores, se puede decir que existe teoría que posiciona a la familia como factor protector y también se postula que pueden existir efectos negativos derivados de ciertas dinámicas gestadas en el núcleo familiar

(Durán, 2010). Sin embargo, la teoría que considera a la familia como factor protector es más abundante.

3.1.2. Relaciones entre el Trabajo y la Familia

Interacciones desde el Trabajo hacia la Familia

Las investigaciones efectuadas en torno a las variables organizacionales mencionan que algunas de ellas tienen mayor impacto que otras sobre variables de la misma organización, como también sobre variables de otros ámbitos de la vida. En este sentido, se puede considerar que, las condiciones laborales percibidas se relacionan con gran intensidad con la satisfacción en el trabajo, pues a medida que existan mejores percepciones en torno a dichas condiciones, la satisfacción laboral aumenta (Salazar, 2018).

Lo anterior adquiere importancia porque se ha demostrado que la satisfacción laboral se relaciona con otras variables como el estrés laboral y dimensiones de *Burnout* (Salazar, Martín y Muñoz, 2018; Malander, 2016). A su vez, las condiciones percibidas en el trabajo también se relacionan con otros ámbitos, ya que investigaciones han reportado la relación existente entre las percepciones de condiciones adecuadas de trabajo con el bienestar subjetivo, lo que puede ser importante para mejorar niveles de satisfacción en general, tanto en el trabajo como en otras esferas, tales como la familia, comunidad, etc. (Salazar, 2018).

Respecto a condiciones de trabajo concretas como en las jornadas laborales o los turnos, en un estudio realizado en una empresa chilena de servicios financieros, se midió la Satisfacción Familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales, estado civil, número de hijos y nivel educativo; Los resultados arrojaron que no existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de Satisfacción Familiar y satisfacción laboral en jornada parcial ni en jornada completa, pero factores laborales como el horario de trabajo o turno, sí pueden afectar el equilibrio

entre el trabajo y la familia (Jiménez, González y Reyes, 2009), de hecho, Sánchez (2017) afirma que el turno de trabajo nocturno se ha relacionado negativamente con la Satisfacción Familiar, incrementando además los conflictos en la estabilidad con la pareja; en consecuencia, con ello ha aumentado indirectamente la tasa de divorcios o término de una relación.

Respecto a la realidad nacional, tanto los hombres como las mujeres que tienen trabajo, lo hacen en doble jornada, lo que conlleva a menos horas de sueño y tiempo libre, mayor carga laboral, ocasionando agotamiento y a la vez sentimientos de culpa por el poco tiempo dedicado a la familia, afectando tanto la salud física como la mental. Es por esto que la disponibilidad de tiempo es uno de los factores relevantes en la vida familiar, pues la extensa jornada laboral y la limitada flexibilidad en el trabajo a veces dificultan el desempeño del rol de padres y perjudica el bienestar de la familia lo cual puede afectar la calidad de vida (Fawaz y Soto, 2012).

Las influencias del trabajo hacia la familia también se evidencian con el apoyo organizacional, vale decir, las creencias integradoras que se forjan en los trabajadores en relación al grado en que la organización valora sus aportes efectuados y se preocupa por su bienestar, desplegando medidas que contribuyan a mejorar su estancia en el trabajo (Bravo y Jiménez, 2011). En este sentido, se puede sostener que para mejorar la relación y el equilibrio en la interfaz trabajo - familia, es relevante crear y mantener políticas organizacionales amigables hacia la familia, sobre todo con las acciones concretas que la organización despliega para apoyar a sus trabajadores (Abarca, Letelier, Aravena y Jiménez, 2016). Lo anterior se reafirma con investigaciones que han demostrado la importancia que adquiere el apoyo organizacional para mejorar el bienestar subjetivo y la satisfacción en general de los trabajadores (Salazar, 2018).

Dentro de los elementos más estudiados en el ámbito laboral se encuentra el Clima Organizacional, el cual tiene impacto sobre diferentes variables. En este contexto, el clima dentro del ámbito de trabajo se asocia a menores niveles de estrés crónico, pues se perciben más factores en el trabajo que favorecen a sobrellevarlo de mejor manera (Arias y Arias, 2014). Lo anterior se torna importante para los trabajadores

porque el padecer estrés crónico se verían afectadas otras variables como la felicidad, pues al existir mayores niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización disminuyen los niveles de felicidad general, lo que provoca menoscabo también en otras esferas como las relaciones interpersonales, familiares, la vida en sociedad, entre otros aspectos (Arias, Masías y Justo, 2014).

Interacciones desde la Familia al Trabajo

Para responder adecuadamente a las exigencias que se deben afrontar, las personas requieren de apoyo, el que no solo proviene de las organizaciones, sino también de las redes de apoyo más cercanas, como por ejemplo la familia. Por lo anterior, Abarca et al. (2016) sostienen que el apoyo familiar, vislumbrado como un medio de recuperación y de comprensión, es fundamental para dar respuesta a las demandas de estos dos ámbitos. En esa línea, los mismos autores plantean que la satisfacción laboral se ve aumentada si existe apoyo proveniente del núcleo familiar, por lo que la familia cumple un rol amortiguador ante posibles conflictos que se vayan suscitando.

La satisfacción con la familia también puede ser un elemento que permite enfrentar diferentes problemáticas, pues la Satisfacción Familiar se ha relacionado con la percepción de ayuda que reciben los miembros de una familia, expresión de afectos, apoyo emocional y grado de participación en la toma de decisiones de éstos (Florenzano, 1995, en Jiménez et al., 2008). Por otro lado, Pérez, Vela, Garcés y Martínez (2017) apuntan a salvaguardar la importancia de la familia en el trabajo, señalando que el apoyo del ámbito familiar es crucial para lograr el enriquecimiento y ambiente de trabajo que resulte positivo en el ámbito laboral, teniendo las medidas de conciliación, un efecto indirecto positivo en la satisfacción laboral de quienes se desenvuelven en sus puestos de trabajos; asimismo, menciona que la satisfacción laboral posee una relación positiva con el compromiso organizacional, influida positivamente por el enriquecimiento y negativamente por el conflicto familia - trabajo.

Estudios realizados en Chile como el de Jiménez et al. (2011) encontraron que el conflicto trabajo - familia, Satisfacción Familiar y apoyo familiar se encuentran relacionados de manera negativa, vale decir, a mayor Satisfacción Familiar y apoyo familiar, menor es el conflicto trabajo - familia, mientras que Rhnima et al. (2015) mencionan la relación positiva entre el conflicto trabajo - familia y las dimensiones del *Burnout*. Con base en lo anterior, se desprende que al estar relacionados la Satisfacción Familiar con el conflicto trabajo - familia y a su vez, el *Burnout* con el conflicto trabajo - familia, podría existir una relación indirecta entre Satisfacción Familiar y *Burnout*.

Un fenómeno que se gesta en la familia y que puede tener repercusiones en sus integrantes es el estrés familiar, vale decir, aquel estrés generado por la ocurrencia de eventos normativos o accidentales (Herrera, 2008). El estrés en el núcleo familiar, que se refiere a la tensión generada a partir de las crisis familiares, puede propiciar que los integrantes de la familia generen recursos adaptativos no desarrollados anteriormente, pudiendo utilizarlos a la postre en crisis futuras que se den en diferentes ámbitos de la vida (Herrera, 2008). A partir de lo anterior, se tiene que, los efectos generados por el estrés no necesariamente deben ser considerados como algo negativo, sino que también se pueden generar nuevos recursos a partir de ciertos eventos que requieran adaptación.

VARIABLES INDEPENDIENTES

Otras variables que pueden generar impacto en el trabajo y en la familia son aquellas vinculadas a las personas y que escapan de los ámbitos laborales y familiares. Un elemento que ha sido objeto de investigaciones y ha sido abordado constantemente por diferentes autores es el género. En esta línea, la realidad actual sitúa a la mujer dentro del mundo laboral. Lo anterior, ha modificado el funcionamiento del hogar, generando cambios en el área laboral y familiar (Arriagada, 2005; en Jiménez et al., 2009) y de igual manera, ha ocasionado un cambio cultural en los hombres, ya que poco a poco se han responsabilizado de las tareas del hogar (Infante y Sunkel, 2004; en Jiménez et al., 2009).

Respecto a la legislación Chilena, Blofield y Martínez (2014) agregan que la reforma es comparativamente maternalista, lo que significa que las licencias extendidas por maternidad refuerzan la idea de que el cuidado de los menores es mayoritariamente una responsabilidad de las madres, esto ocasiona que las políticas continúen considerando desligar valor de cuidado a los padres y aumentar la brecha conciliación familia - trabajo desde el sexo femenino, lo que estaría asociado a que las mujeres a diario se encuentren postergando la maternidad, pues para éstas, las responsabilidades de la vida familiar constituyen una fuerte barrera para ingresar y permanecer en el mundo laboral (Legazpe, 2015). En la misma línea, autores plantean que el desequilibrio en los roles sociales puede generar *Burnout* (Frone, 2003, en Jiménez et al., 2008). Por su parte, Sánchez (2017) considera que la cooperación doméstica también influye en la estabilidad conyugal y bienestar en relaciones sexuales.

En base a todo lo mencionado, se recalca la importancia del ámbito familiar y laboral, pues resultan ser aspectos centrales de una persona. La familia y el trabajo constituyen un lugar importante para explicar la satisfacción global y bienestar general de las personas, de ahí la importancia del equilibrio entre ambas esferas (Jiménez et al., 2008).

Por otra parte, según Sánchez (2017) se ha encontrado una relación positiva entre la Satisfacción Familiar y las variables de personalidad, apoyo social, habilidades sociales, estilos de vida determinados y preferencias personales, más no se encontraron diferencias significativas en la satisfacción laboral entre trabajadores de turno diurno o nocturno, sin embargo, este último, de forma permanente muestra menores niveles de bienestar laboral. Según Moreno, Morett, Muñoz, Rodríguez y Morante (2006) la personalidad resistente puede tener efectos moderadores sobre el Síndrome de *Burnout*. De hecho, en su estudio sobre la personalidad resistente en bomberos, obtuvo que este tipo de personalidad actuaba como variable moduladora del *Burnout*, por lo que el síndrome resultaría como consecuencia de la interacción entre variables de personalidad y contextuales. En síntesis, las personas con personalidad resistente (cuyos componentes son el compromiso, reto y control)

a pesar de que se enfrentan a estímulos estresantes, los perciben menos amenazantes (Moreno et al., 2006). Por su parte, Topf (1989; en Moreno et al., 2006) encontró que la interacción entre estrés y personalidad resistente ha sido la única variable que ha explicado porcentajes significativos de *Burnout*. Para Moreno et al. (2006), el Síndrome de *Burnout* es el resultado de una interacción entre las variables organizacionales y las características personales.

En otras investigaciones sobre el Síndrome de *Burnout*, se ha mostrado que el optimismo se encuentra inversamente relacionado con el *Burnout*, al igual que aquellas personas que tienen desarrolladas sus habilidades emocionales, pues tienen menor probabilidad de padecer *Burnout* (Dorz, Novara, Sica y Sanavio, 2003; Moreno et al., 2006). Asimismo, la autoeficacia personal se mostró como variable moduladora en el proceso de Agotamiento Emocional (Grau et al., 2000; Moreno et al., 2006).

3.1.3. Satisfacción Familiar

La satisfacción es un concepto relevante para los individuos porque es una síntesis de la calidad de vida de las personas y porque se relaciona con otras variables como autoestima, depresión y bienestar psicológico (Robinson, 1967, en Sánchez y Quiroga, 1995). En esta línea, la calidad de vida puede ser vista como un sinónimo de satisfacción personal, vale decir, se entiende como la sumatoria de la satisfacción en los diversos dominios de la vida y, además, aunque se conciba que la satisfacción es una evaluación realizada a partir de un marco de referencia personal, también se reconoce que dicha evaluación puede estar afectada por la situación en la que está inmersa la persona (Urzúa y Caqueo, 2012).

Además, Urzúa y Caqueo (2012) mencionan que lo anterior puede tener la complicación de que al centrar el interés en el bienestar subjetivo y no considerar las condiciones externas de vida, podría suponer un individuo capaz de abstraerse de diferentes aspectos de su existencia, como, por ejemplo, de su contexto económico, social, cultural, político o de ámbitos personales como el estado de

salud, para llegar así a su satisfacción personal. Por ello, también se postula que el nivel de calidad de vida percibido es modulado por los procesos cognitivos relacionados con la evaluación que la persona realiza tanto de sus condiciones objetivas de vida, como del grado de satisfacción con cada una de ellas (Urzúa y Caqueo, 2012).

La satisfacción, en términos generales, es el componente cognitivo del bienestar subjetivo, lo que también podría ser denominado actitud (Veenhoven, 1984). Respecto a la Satisfacción Familiar, Barraca y López (1996) la definen como un juicio cognitivo, vale decir, una valoración que elabora el individuo acerca de diferentes ámbitos de su vida familiar real en comparación con el ideal que se tiene, pudiendo ser esta valoración diferente para cada miembro. A su vez, Luengo y Román (2006) refieren que la Satisfacción Familiar sería la acumulación de sentimientos que se despiertan en la persona al estar junto con su familia.

En cuanto a la investigación y evaluación de la Satisfacción Familiar, Tercero et al. (2013) agregan que comienza desde los 70' por parte de la psicología y sociología. En esta línea, resulta necesario precisar que la teorización del constructo "Satisfacción Familiar" no es abundante, no obstante, se entiende como un conjunto de sentimientos que emergen en el individuo al estar con su familia, lo que es el resultado del juego constante de interacciones con los diferentes miembros del núcleo (Barraca y López-Yarto, 2003). Si dichas interacciones son reforzadas, la persona tenderá a mantenerse satisfecho, pero si son punitivas, tenderá a sentirse insatisfecho (Shek 1997; en Guillén, et al., 2016).

A partir de lo anterior, se puede decir que la Satisfacción Familiar es la valoración del estado de ánimo que se origina por la familia y está basada en el cúmulo de experiencias positivas y negativas que se han vivenciado junto a ella (Luengo y Román, 2006).

En síntesis, considerando que la Satisfacción Familiar se origina en la familia, y que la misma es un factor protector, las situaciones negativas que surgen con ocasión del trabajo, podrían verse moderadas por ella.

3.1.4. El Estrés

Estrés: definición del concepto

Sánchez (2011) define el estrés como un proceso dinámico en el cual intervienen variables internas y externas que alertan al individuo de una posible amenaza a través de reacciones fisiológicas y psicológicas.

Asimismo, Salas (2010) lo entiende como respuestas fisiológicas y psicológicas ante las demandas sociales o personales que son evaluadas como excesivas por el sujeto, produciendo un desequilibrio psicofísico. Es decir, una persona experimenta estrés cuando tras constantes esfuerzos no logra la homeostasis siendo el resultado: malestar.

La sintomatología asociada al estrés, puede manifestarse mediante un estado depresivo o ansiedad, cefalea, sarpullidos, indigestión, insomnio, disfunción sexual, taquicardia, nerviosismo, estreñimiento, etc., siendo el nerviosismo uno de los primeros síntomas en aparecer, pues el sistema nervioso respondería exageradamente, no logrando establecer un equilibrio (Sánchez, 2011).

Según Durán (2010) el estrés posee diversos grados que se relacionan con las demandas o compromisos que permiten la adaptación de una persona. Los recursos o estrategias de afrontamiento son influidos por las características individuales de cada sujeto. Siguiendo esta idea, Selye (1956) señala que el estrés tiene tres etapas de respuesta: alarma, resistencia y agotamiento.

En la fase de alarma, el estrés es percibido y reconocido por el cuerpo, preparándolo para la acción o fuga como mecanismos de acción. En esta etapa se presenta la sintomatología anteriormente descrita; asumida esta etapa, puede ocurrir la fase de

resistencia, caracterizada por esfuerzos del organismo para reparar los daños ocasionados por la otra fase, no obstante, si la etapa anterior no culmina, el sujeto no logra la reparación y el estrés persiste. Por último, se puede manifestar la fase de agotamiento, la cual es producida por el estrés prolongado (*Burnout*) limitando los recursos del individuo, desencadenando alteraciones más severas como hipertensión, asma, úlceras, estrés premenstrual, estrés emocional, ansiedad, etc. (Selye, 1956).

Por otra parte, se destacan dos polos del estrés, el positivo (eustrés) que implica un nivel adecuado de estrés y que varía dependiendo de cada persona, y el negativo (diestrés) que afecta el desempeño laboral del trabajador y disminuye el grado de productividad en cualquier ámbito de su vida (Korman, 1974, en Durán, 2010).

Estrés laboral

El ámbito laboral es complejo, pues cambia constantemente incorporando nuevas tecnologías, políticas, diseños de cargo, exigencias y presiones a los trabajadores sin prestar atención a la salud y calidad de vida, lo cual ha generado factores de riesgos psicosociales que en décadas pasadas no existían (Gil-Monte, 2012).

Según Sadín (2002) el estrés laboral es un tipo de estrés cotidiano que se caracteriza por un malestar que no impide el normal funcionamiento de la persona. Gil-monte (2010) lo define como un estado de desequilibrio que surge por un conflicto entre la vida personal y laboral de las personas, el cual incide negativamente en la salud y seguridad de éstos. “El estrés laboral es uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo” (Durán, 2010, p.72). Los trabajos precarios, subcontratación, envejecimiento de la población activa, presión, exceso de trabajo, mobbing, etc. aumentan las posibilidades de desarrollar estrés laboral (Gil-Monte, 2010).

En base a lo anterior, Méndez (2004) señala que las constantes exigencias físicas y emocionales pueden desencadenar el paso de estrés laboral a Síndrome de

Burnout, siendo éste último un estado de estrés crónico en que la capacidad de reacción se desborda produciendo un deterioro o agotamiento en el sujeto, lo cual incide en el medio familiar, laboral y social. Según Salazar (2015) el estrés y *Burnout* han sido vinculados de forma directa en la salud laboral, sin embargo, los efectos no resultan presentarse solo en el contexto laboral, sino por el contrario, se manifiestan en todos los ámbitos de la vida. Asimismo, Durán (2010) refiere que el estrés laboral impacta en el bienestar psicológico y calidad de vida de las personas, debido a la competitividad, alta presión organizacional, calidad de vida laboral, etc.

Actualmente el estrés laboral es uno de los problemas más relevantes de la salud mental; sentirlo resulta un mecanismo de adaptación al entorno, sin embargo, el estrés crónico o Síndrome de *Burnout* es un estado prolongado de malestar físico y psicológico que es posible de prevenir por medio de políticas que incrementen el euestrés.

3.1.5. Modelos del Proceso de Estrés Laboral

La Teoría del Ajuste Persona - Entorno (P - E)

Esta teoría analiza la manera en que la interacción entre las características personales y del lugar de trabajo incide en el bienestar de los trabajadores. El ajuste entre la persona y su entorno es vital, pues un mal ajuste puede generar desequilibrio entre sus necesidades, habilidades o capacidades, y lo que le ofrece su lugar de trabajo (Luceño, Martín, Rubio y Díaz, 2004).

Modelo de Ajuste Persona - Ambiente de Harrison

Este modelo explica que el estrés no es causado por la persona o el ambiente, sino más bien, cuando no existe ajuste entre ambas partes. Es decir, si el individuo posee necesidades y los recursos del ambiente no son suficientes para satisfacerlas, o

también, si las habilidades del sujeto no logran cubrir las demandas del entorno (Pérez, 2011).

Según Gil-Monte (2010), el modelo:

Considera que el estrés laboral y sus consecuencias surge debido a una discrepancia entre las necesidades del individuo y las contraprestaciones recibidas del ambiente o del puesto, y entre las demandas del puesto y las habilidades del individuo para dar respuesta a esas demandas (p.72).

El modelo ejerce una distinción entre la representación objetiva y subjetiva del individuo y su ambiente. La persona objetiva alude a ser tal como es, a diferencia del subjetivo, que se refiere a la percepción que la persona tiene de sus propias cualidades. Asimismo, el ambiente puede ser objetivo y subjetivo, pues mientras el entorno objetivo visibiliza los eventos y la manera en que estos se dan dejando fuera las percepciones del individuo, el ambiente subjetivo incluye las percepciones y/o atribuciones que realiza la persona que vivencia dichas situaciones, incorporando su propia interpretación (Gil-Monte, 2010).

De este modo, se desprende que la relación entre persona y ambiente se ve influenciada por las percepciones que pueden surgir. Como plantea Gil-Monte (2010) ya sea por procesos cognitivos de construcción social, procesamiento de información, estructura organizacional, entre otros aspectos, las personas tienden a distorsionar sus experiencias. “El estrés laboral y sus resultados sobre la salud mental vienen determinados por el grado de desajuste subjetivo persona - ambiente siendo poco relevante en esos resultados el desajuste objetivo” (Gil-Monte, 2010, p.72). Por último, Pérez (2011) señala que el modelo establece mecanismos para reducir el desajuste, los cuales son: el afrontamiento y los mecanismos de defensa. El primero, se caracteriza por disminuir el desajuste generado por medio de la modificación del ambiente o persona objetiva; mientras que los segundos, tienen la facultad de disminuir las incongruencias subjetivas ocasionadas por la percepción del individuo, más no cambian lo objetivo.

Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs

Es una teoría explicativa sobre el estrés laboral, que integra otros modelos existentes. Es importante analizar que alude a cuatro niveles de estrés y refiere que este se presenta como un estímulo y a su vez, los estresores ejercen su rol si la persona puede percibir dicho estímulo como amenaza. Cabe destacar que, el sujeto evalúa las amenazas de acuerdo a sus experiencias y/o expectativas previas sobre sus resultados deseados (Rodríguez y De Rivas, 2011).

Rodríguez y De Rivas (2011) a su vez señalan que, desde este paradigma, se entiende la respuesta de estrés como el incremento de arousal cerebral o bien, como el proceso de activación por estrés, pudiendo la persona evidenciar el estrés a nivel psicológico, fisiológico, comportamental, etc., obteniendo un feedback de la respuesta de estrés, la cual constituye la propia experiencia.

Modelo Cibernético del Estrés Laboral de Edwards

El Modelo de Edwards pretende integrar la auto-regulación y estrés ocupacional. Rodríguez y De Rivas (2011) ubican este modelo dentro de las perspectivas interaccionales, ya que el estrés dentro de una organización se puede caracterizar en términos de la relación entre una persona y su ambiente. El estrés organizacional puede entenderse como los niveles de diferencia entre la percepción del estado actual y estado deseado de un individuo.

Según este modelo, las concepciones de ambos estados podrían ser descritos de manera amplia, dando lugar a la representación objetiva y subjetiva que el individuo realiza de las condiciones laborales (metas, valores y objetivos que desee lograr) (Rodríguez y De Rivas, 2011). De este modo, el modelo cibernético plantea la necesidad de que el sujeto establezca metas y objetivos específicos.

3.1.6. Modelos del Proceso de Desgaste Profesional

Modelo de las Demandas y los Recursos

De acuerdo con Bakker y Demerouti (2013) existen las demandas laborales que serían aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren esfuerzo y conllevan consecuencias como la carga laboral, y asimismo, los recursos laborales, que engloban todos aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales que reducen las exigencias del trabajo y sus consecuencias fisiológicas y psicológicas asociadas; Lo importante es que son relevantes para la consecución de los objetivos en el trabajo y fomentar el desarrollo personal (Bakker y Demerouti, 2013).

Las demandas laborales serían aquellos estresores ambientales que impulsan el desarrollo de estrategias de protección por parte de las personas para poder hacerles frente y los recursos laborales, aquellos que reducen los costes asociados (Rodríguez y De Rivas, 2011). Los mismos autores mencionan que hoy en día se reducen las demandas laborales a los efectos que conlleva la sobrecarga y los recursos que poseen los trabajadores respecto al apoyo social.

Por su parte, Bakker y Demerouti (2013) mencionan que los recursos pueden amortiguar el impacto de las demandas en el estrés/malestar de las personas. Se ha señalado en estudios que el apoyo social, la autonomía, retroalimentación respecto al trabajo realizado y las posibilidades de desarrollo, pueden mitigar el impacto de la presión de trabajo, exigencias emocionales, carga laboral, etc. (Calderón y Rodríguez, 2017; Omar y Salessi, 2015).

A partir de lo mencionado, se puede concluir que aquellas personas que disponen de muchos recursos de diferente tipo pueden afrontar de mejor manera las demandas diarias que se interponen desde el trabajo. Se menciona que la segunda interacción es aquella en la que las demandas que se presentan en el trabajo amplifican el impacto de los recursos laborales en la motivación. En esta línea, según diversos estudios realizados, se sostiene que los recursos laborales tienen

gran relevancia y aumentan su impacto sobre el engagement cuando las demandas son elevadas.

Modelo Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa

Según Siegrist (1996) el Modelo Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa se focaliza en el desequilibrio existente entre los costos y ganancias, lo equivalente a esfuerzos realizados en diversas tareas y las recompensas recibidas por estas. Por su parte, Gil-Monte (2010) refiere que el modelo “define las condiciones de riesgo laboral cuando existe un desajuste debido a la existencia de una alta carga de trabajo junto a bajas recompensas (p.72). Por su parte, López y Ayensa (2008) sostienen que el modelo permite conocer el esfuerzo que ejerce un individuo sobre una labor, las recompensas obtenidas por ella y el nivel de implicancia que tiene la empresa sobre el sujeto.

Este modelo supone que el exceso de esfuerzo y bajo nivel de recompensas pueden generar tensión (Luceño et al., 2004) y si aumenta la intensidad de la carga laboral, los recursos personales del individuo se agotan, generando diestrés (López y Ayensa, 2008).

De acuerdo con Luceño et al. (2004) existe el esfuerzo extrínseco, integrado por el esfuerzo físico, horas extras, tipo de trabajo, etc., y el esfuerzo intrínseco, que se refiere a la motivación, lo que incluye la sobre implicación. En este sentido, se añade que las características personales pueden ocasionar que la relación entre el esfuerzo y recompensa no sea equitativa, es decir, las personas excesivamente comprometidas, exageran sus esfuerzos y pueden percibir menor grado de recompensas (Luceño et al., 2004). Respecto a las recompensas, estas pueden ser de tres tipos: monetarias, sociales o de estima y de seguridad en el puesto de trabajo (Luceño et al., 2004; López y Ayensa, 2008). Cabe señalar que aspectos como la adecuada promoción en el trabajo, oportunidades de desarrollo, estatus y salario acorde a expectativas, pueden disminuir el diestrés (López y Ayensa, 2008).

Burnout como un proceso de desilusión en la profesión de ayuda de Edelwich y Brodsky

De acuerdo con Edelwich y Brodsky (1980), las personas experimentan en el inicio de su trabajo una fase de entusiasmo, debido a que se enfrentan nuevos desafíos y surgen nuevas expectativas de lo que se puede esperar en su profesión. Los autores mencionan que dichas expectativas e interés por el trabajo brindan la suficiente motivación que permite a los trabajadores realizar un trabajo eficiente en un inicio. Una vez que las dificultades encontradas en el trabajo empiezan a mermar, en la motivación inicial se presenta una fase de estancamiento, etapa en la que existen constantes cuestionamientos sobre si el nivel de esfuerzo personal compensa los beneficios. Cuando se cuestiona la posible eficacia del esfuerzo personal que se emplea para superar las situaciones difíciles o estresantes en el trabajo, se torna relevante el apoyo de recursos organizacionales, sociales e individuales.

Los autores del modelo sostienen que ante la ausencia de dichos recursos se puede llegar a una fase de frustración y posteriormente de apatía y pérdida de referencias, que desencadenaría en el síndrome de desgaste profesional.

Con base en lo expuesto, se puede mencionar que el modelo de Edelwich y Brondsky toma en consideración las variables desfavorables como por ejemplo la excesiva carga laboral o condiciones estresantes en general como agentes que pueden causar desgaste, y también considera aquellos aspectos que pueden contribuir a sobrellevar de mejor manera dichas condiciones negativas, por lo que se tornan relevantes para el trabajador las variables como el apoyo organizacional, relaciones interpersonales, redes de apoyo cercanas, entre otros.

3.1.7. Síndrome de Burnout

En 1974, Herbert Freudenberger popularizó el “Síndrome de *Burnout*” tras llevar a cabo investigaciones del comportamiento de personal de salud a cargo de un programa de adolescentes delincuentes (Olvera, Téllez y González, 2015).

En los 70' Freudenberger lo describe como “un estado de crisis psiquiátrica y física a consecuencia de un estrés severo y altas expectativas en personas que se desempeñan en profesiones “de ayuda” (de atención, de cuidado)” (Gómez et al., 2015, p.117). Sin embargo, en 1974 lo define como un cuadro de agotamiento laboral en profesionales de la salud mental caracterizado por fracaso y agotamiento que excede los recursos personales (Schwartzmann, 2004).

Maslach comprende el *Burnout* como una respuesta de estrés que abarca factores interpersonales y emocionales del trabajo y del individuo caracterizándolo por la presencia de Agotamiento Emocional, Despersonalización e Ineficacia (Jorquera, Orellana, Tapia y Vergara, 2014). Por su parte, Olvera et al. (2015) definen *Burnout* como “un estado de estrés crónico producido por el contacto de los profesionales de la salud con los pacientes” (p.47). Por otro lado, Sadín (2002) lo define como un tipo de estrés que afecta fuertemente la vida del trabajador, teniendo que realizar cambios radicales para enfrentar tensiones, debido a sobrecarga laboral, mala organización en el trabajo, contextos institucionales difusos e inseguridad laboral. Desde la clínica, el DSM no lo reconoce y el CIE- 10 lo señala como una enfermedad consuntiva caracterizada por un estado de agotamiento vital, vinculándolo a problemas de dificultades con el modo de vida (cap. XXI, Z73.0) (Gómez et al., 2015).

Para concluir, Olvera et al. (2015) refieren que “el síndrome continúa vigente y tiene gran relevancia en el desempeño de los trabajadores de diferentes áreas laborales, no solo del sistema de salud” (p.47).

Dimensiones del Síndrome de Burnout

La primera Dimensión se denomina Agotamiento Emocional y representa el componente de estrés individual básico del *Burnout*, haciendo alusión a sentimientos estar sobre exigido, sensación de carecer de recursos emocionales y físicos necesarios para afrontar las demandas, debido principalmente a la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo (Maslach, 2009).

La segunda dimensión es la Despersonalización o Cinismo, refiere a una respuesta negativa, indiferente o insensible del trabajador frente a los diferentes aspectos relacionados con la vida laboral, existiendo el riesgo de perder el idealismo y modificar las acciones en el trabajo, esto es, disminuir los esfuerzos. Por último, la tercera dimensión denominada Ineficacia, se vincula con sentimientos de desmedro de logros, baja productividad e incompetencia, generando cuestionamientos existenciales sobre el trabajo siendo más frecuente si no perciben apoyo social o recursos personales (Maslach, 2009).

Investigaciones advierten que, si las personas presentan altos niveles en las dimensiones de *Burnout* y no cuentan con la atención profesional para disminuir los síntomas, pueden surgir cuadros de ansiedad y/o depresivos aumentando el riesgo de suicidio. Por otra parte, también pueden incrementar las probabilidades de adicción y/o enfermedad somática (migraña, taquicardia, estómago irritable, etc. (Gómez et al., 2015).

En el ámbito social, los mismos autores refieren que las consecuencias del *Burnout* se evidencian en el aislamiento del individuo con su entorno y en el ámbito laboral por las inasistencias al trabajo, sentimientos de incapacidad y bajo rendimiento, entre otros.

Factores que aumentan la probabilidad de padecer Burnout

Dentro de los factores de riesgo, una clasificación que se puede utilizar es aquella que se divide en factores organizacionales y personales (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; en García, Sprohnlé y Sapag, 2008).

Relacionados con la organización y características del trabajo.

De acuerdo con Mansilla (2012), los factores de riesgos psicosociales que se presentan en el trabajo se refieren a la interacción que se establece entre los trabajadores con el medio donde realizan sus labores, la organización y los procesos de gestión del trabajo, los que pueden afectar potencialmente la salud física y mental de los trabajadores.

Mansilla (2012), señala que dentro de los aspectos que pueden repercutir en la salud de los trabajadores está la presencia de jornada excesiva de trabajo, dado que produce fatiga física y mental, lo que se relaciona con la ausencia de instancias de ocio y tiempos de descanso. En esta línea, el autor también menciona otros factores importantes que pueden repercutir negativamente en los trabajadores, entre los cuales están los horarios de entrada y salida rígidos, ya que impiden la conciliación trabajo - familia; los turnos nocturnos, debido a que afectan la calidad de vida del trabajador y su familia, alterando asimismo los ritmos biológicos; la naturaleza del trabajo o tarea, pues el contenido de estas puede o no considerarse útil por el trabajador y/o la carga mental, que se entiende como el conjunto de demandas cognitivas, mentales e intelectuales que se somete el trabajador, la que si no se ajusta a las capacidades propias de respuesta produce fatiga mental.

Factores como el Clima Organizacional también pueden generar sintomatología relacionada al *Burnout*. De acuerdo con Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), el Clima Organizacional es un elemento que tiene gran influencia sobre los trabajadores y se puede entender como el conjunto de características que están presentes en el ambiente de trabajo de una organización y que repercute sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos. A partir de lo anterior, es posible indicar que, si no existe un clima satisfactorio, los trabajadores pueden verse afectados en diferentes aspectos.

Dentro de las características del cargo se puede consignar la relación entre el trabajador y el usuario o cliente de los servicios, puesto que desde esta interacción se produce un contacto directo con los receptores del servicio, lo que puede tener implicancias para el trabajador, en cuanto se involucra directamente con los problemas del usuario (Cordes y Dougherty, 1993).

Factores personales y sociales

Entre los factores propios de los individuos que pueden contribuir al desarrollo del *Burnout* se encuentra la edad. Según Fernández, Hidalgo, Martín, Moreno y García del Río (2007), los trabajadores más jóvenes pueden generar el Síndrome de

Burnout, debido a que, si no se cumplen las expectativas iniciales de jóvenes con vocación, puede conllevar sensibilización, marcando los síntomas de inicio.

Por su parte, Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga (2009), en su investigación señalan que a mayor edad y/o mayor cantidad de años de trabajo, menor es la posibilidad de desarrollar *Burnout*. A partir de lo anterior, si bien los jóvenes son una población de riesgo, los trabajadores mayores también pueden desarrollar *Burnout* si se mantienen en un solo lugar mucho tiempo.

El apoyo social puede ser un factor que ayuda a afrontar el estrés, ya que amortigua los efectos negativos de este, incidiendo en el funcionamiento fisiológico y, asimismo, es un factor que propicia conductas saludables y tiene influencia en la progresión y ajuste a enfermedades crónicas tales como el cáncer y enfermedades cardíacas (Barra, 2004). Con base en lo anterior, Miret y Martínez (2010) mencionan que las personas sin pareja estable o que no cuenten con un grupo familiar que ayude a contener los sucesos estresantes en el trabajo, son una población de riesgo en la generación de *Burnout*.

En cuanto a la variable de género, se menciona que el género femenino tiene una tendencia a desarrollar *Burnout* (Martínez, 2015). Lo anterior se explica por la mayor incorporación de la mujer al mundo laboral, lo que puede chocar con otros roles como los derivados del hogar, aunque de igual manera los hombres se han incorporado paulatinamente en esas tareas.

3.1.8. Satisfacción Familiar y Síndrome de Burnout

Si bien no se han encontrado estudios que relacionen las variables de *Burnout* y Satisfacción Familiar, existen investigaciones que podrían asociar indirectamente ambas variables.

Rhnima, Richard, Núñez y Pousa (2015), en un estudio correlacionaron diferentes variables con el fin de determinar cuáles constituían factores de riesgo y factores protectores del agotamiento profesional. Una de las variables utilizadas fue el

conflicto familia - trabajo, la que se correlacionó con las tres dimensiones del *Burnout*. Cabe consignar que para los autores el conflicto familia - trabajo se refiere a la contradicción de roles, vale decir, cuando las exigencias, el tiempo y el esfuerzo que emana desde el trabajo interfieren o perjudican la realización de actividades familiares. Respecto al *Burnout*, en el estudio se consideraron las tres dimensiones propuestas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización e Ineficacia). En esta línea, Rhnima et al. (2015) entienden por Agotamiento Emocional como la resequedad mental, es decir, cuando en el individuo se presenta una disminución notable de su energía emotiva y su capacidad mental se empobrece.

En cuanto a la Despersonalización, el comportamiento de las personas se caracteriza por la indiferencia ante las situaciones cotidianas y hacia otros individuos. Finalmente, para Rhnima et al. (2015) la disminución del desempeño individual (Ineficacia), se entiende como la baja realización personal en términos de Maslach, es decir, como la incapacidad ante la vida, con una motivación disminuida para afrontar tareas cotidianas. En dichas relaciones se reporta la existencia de una relación positiva entre el conflicto familia - trabajo y las dimensiones del *Burnout*.

Con base en lo anterior, se desprende que al estar relacionada la Satisfacción Familiar con el conflicto familia - trabajo y a su vez, el *Burnout* con el conflicto familia - trabajo, podría existir una relación indirecta entre Satisfacción Familiar y *Burnout*.

Cabe destacar que uno de los aportes más relevantes del estudio estuvo en determinar que el apoyo social por parte de las jefaturas es un factor protector ante el agotamiento profesional. A partir de esto, surgen implicancias para las organizaciones, ya que se torna importante para ellas y para los trabajadores instaurar un entorno laboral donde el apoyo organizacional contribuya a disminuir los efectos nocivos del estrés sobre los individuos.

En la investigación se resalta la importancia del apoyo emocional que se entrega por parte del jefe/supervisor o por los colegas, ya que con su existencia se pueden apalear las consecuencias derivadas de posibles conflictos que el trabajador sufra en el entorno laboral y en otros ámbitos. Siguiendo en esta misma línea, el estudio

también realiza un aporte al visibilizar la importancia del apoyo instrumental, el que según Rhnima et al. (2015) contribuye a reducir los efectos negativos de los conflictos laborales y familiares sobre el desempeño individual del trabajador. Lo anterior permite que los gerentes de las organizaciones contribuyan en la temática, aumentando su apoyo instrumental, lo que según los autores se logra tomando en cuenta las obligaciones familiares de los trabajadores al instante de asignar las tareas a desarrollar y también, planificando la carga laboral con antelación para que se tenga claridad sobre las jornadas laborales extensas y la carga a sobrellevar. Si bien este estudio tiene diferentes aportes como los mencionados, también se pueden considerar algunas limitaciones. La principal se relaciona con buscar factores protectores del desgaste profesional solo al interior de la organización, por medio del análisis de variables ligadas a ese ámbito, como lo han hecho otros estudios sobre el tema. Por esto, se puede decir que, en otras dimensiones como la familia, comunidad, etc., también pueden existir factores que ayuden a contrarrestar los conflictos que se originan en el lugar de trabajo.

Por su parte, Jiménez, Mendiburo y Olmedo (2011) estudiaron la relación que existe entre Satisfacción Familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo - familia en una muestra de trabajadores chilenos compuesta por 128 trabajadores técnicos y profesionales entre 20 y 49 años de la región del Maule. En este estudio el conflicto se entiende como el desempeño por parte de un individuo en distintos roles, lo que desemboca en un conflicto con presiones provenientes desde el trabajo y de la familia, las que se vuelven incompatibles en diversas formas (Greenhaus y Beutell, 1985, en Jiménez et al., 2011).

Para efectos del estudio, el apoyo familiar para Jiménez et al. (2011) no posee una definición única, integrando diversas dimensiones como la comunicación, conflictos intrafamiliares, resolución de problemas, grado de afectividad y buen planteamiento de reglas. En tanto, la Satisfacción Familiar adquiere importancia al momento de resumir la calidad de vida de un sujeto, considerando los componentes más importantes: el trabajo y la familia. La satisfacción de un sujeto predice el funcionamiento familiar, pues según Barraca y López-Yarto (2003) la Satisfacción

Familiar es el resultado del juego de interacciones que se presentan en el plano familiar.

Con base en los resultados de los investigadores, se puede señalar que uno de los principales aportes fue determinar el peso que adquieren algunas variables de índole familiar sobre el conflicto trabajo - familia, ya que según los autores se pueden saber teóricamente las implicancias de algunos constructos, pero en esta ocasión se indagaron empíricamente las relaciones en muestras concretas. En términos generales, Jiménez et al. (2011) llegaron a la conclusión de que la Satisfacción Familiar y apoyo familiar son predictores significativos del conflicto trabajo - familia. Por ende, desde esta perspectiva los autores con un estudio que indaga aspectos familiares y del trabajo arrojan luces en torno a que algunas variables familiares pueden contribuir a disminuir el conflicto trabajo - familia.

Por otro lado, existen evidencias que relacionan el *Burnout* con satisfacción laboral. De acuerdo con los resultados de Malander (2016) los factores intrínsecos de la satisfacción laboral poseen mayor predictibilidad sobre las dimensiones Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, es decir, a mayor satisfacción laboral intrínseca, menor es el Agotamiento Emocional y la Despersonalización y mayores los valores de Realización personal. Por su parte, Jiménez et al. (2009) estudiaron las variables Satisfacción Familiar y laboral en una muestra de mujeres trabajadoras y encontraron que ambas se relacionan positivamente. De lo mencionado, se desprende que como el *Burnout* se ha relacionado con satisfacción laboral y esta última con Satisfacción Familiar, pudiendo haber una relación indirecta entre *Burnout* y Satisfacción Familiar.

3.2. MARCO EMPÍRICO

3.2.1. Antecedentes de la Familia y Satisfacción Familiar

La familia puede tener mucha influencia en las personas, y la Organización de Naciones Unidas (ONU) lo refleja en su informe mundial de felicidad, donde ubicó a Chile en el puesto 25 del ranking de naciones más felices del mundo, lo que

posicionó al país como el más feliz de Sudamérica. Estos resultados se basan en diferentes factores, como la esperanza de vida, libertad social, apoyo social y familiar, entre otros (ONU, 2018). A su vez, otro estudio realizado por Salcobrand, Gfk Adimark y la Facultad de Medicina de la Universidad de los Andes (2016), reveló que la principal red de apoyo de los chilenos es la familia (49%), lo que se condice con otras encuestas efectuadas. Asimismo, un 41% pediría ayuda ante una emergencia a su pareja o cónyuge y sólo 2% a los amigos. A su vez, el 78,9% está satisfecho con su vida personal y familiar (Imaginación y Cooperativa, 2017).

Respecto a la confianza depositada en la familia, de acuerdo con la Encuesta Bicentenario UC (2016), se observa una alta confianza familiar ante la interrogante *¿Cuánta confianza tiene usted en las siguientes personas?* ya que la respuesta “bastante” supera el 50% en todos los casos, salvo en la confianza hacia la pareja de la madre o del padre. En este sentido, se tiene que el 88 % de los encuestados confían “bastante” en su madre, un 84% en su pareja o cónyuge, un 84 % en el mayor de sus hijos, un 80% en su padre, un 76 % en el mayor de sus hermanos, un 55% en su suegra, un 52% en el yerno y lo más bajo radicó en la confianza hacia la pareja de la madre o padre, donde un 40 % confía bastante.

La familia recibe y aporta influencias de diferentes fuentes, siendo una de estas el trabajo. En la línea anterior, publicaciones como la Encuesta Adimark (2017) señala que el 69 % de los encuestados considera que para progresar laboralmente hay que sacrificar el tiempo con la familia. A su vez, se considera que un trabajo ideal está representado por un buen salario 54%, seguido de estabilidad laboral 33% y un buen ambiente laboral 23%, mientras que la compatibilidad con el trabajo y familia aparece con un 21% en el quinto lugar.

Según el Ministerio de Salud (2016) en su última Encuesta de Calidad de Vida y Salud realizada hasta ahora, se tiene que un 28% de las mujeres encuestadas considera que las tareas del hogar se quedan sin hacer cuando no está, mientras que el 35% refiere que lo anterior ocurre a veces. Por su parte, un 31,2% piensa en las tareas domésticas y familiares en el trabajo y un 40,8% asume que esto ocurre

a veces. Asimismo, un 27,8% de las mujeres necesitaría estar en el trabajo y en la casa al mismo tiempo, mientras que el 47,8% piensa en esa opción a veces. La doble presencia se evidencia fundamentalmente en las mujeres, lo que demuestra las dificultades que pueden existir al conciliar trabajo y familia y las repercusiones que esto tiene en las personas.

En relación con la tipología de hogares en la región de Ñuble, de acuerdo con el CENSO (2017), la región se compone por un 18,7% de hogares de tipo unipersonal, el 2,1% corresponde a hogar compuesto, un 17,0% lo constituye el hogar extenso y un 5,8 % es de hogar sin núcleo. La mayoría de los hogares son nucleares con un 56,4%, de lo cual el 13,3% es monoparental, un 13,3% parejas sin hijos/as y un 29,2% son parejas con hijos/as.

3.2.2. Antecedentes del Estrés, Estrés Laboral o “Síndrome de Burnout”.

“El manejo adecuado del estrés es sin duda uno de los grandes desafíos de la vida moderna. Las personas a diario se ven sometidas a tensiones ambientales, laborales, familiares y personales” (CONASIDA, 2006, p.10).

En los últimos 30 años, los accidentes laborales han disminuido en un 71% en la población chilena, pues en 1985 las cifras alcanzaban los 13,4 %, sin embargo, en el año 2015 se registró un 3,93% (Mutual de Seguridad y GfK Adimark, 2018).

En Chile, el estrés constituye uno de los cuadros de salud mental mayormente vinculados a licencias médicas reportadas, poniendo en manifiesto que alrededor del 80% de la población ha presentado estrés (Rehbein, 2016).

Lo anterior se justifica con datos como los proporcionados por la Superintendencia de la Salud (2016), que declara la existencia de tres diagnósticos que afectan la salud de los trabajadores, entre los cuales se tienen enfermedades respiratorias 12,1%, osteomusculares 16,7% y trastornos mentales con un 18%. Estas

enfermedades corresponderían al 48, 8% de las licencias médicas, ante lo cual es posible evidenciar que la salud está determinada por elementos multifactoriales como el estrés y la calidad de vida de los chilenos. De manera que, generar políticas públicas y mejoras en la fiscalización de la salud se torna un desafío para los próximos años.

Durante el año 2018 en el país se registraron 47.462 denuncias a causa de enfermedades laborales en el SISETAT en mutualidades o en el Instituto de Salud Laboral, lo que constituyó un aumento de un 3,6% de los casos respecto al año 2017 (Superintendencia de Seguridad Social, 2018). En esta misma línea, de acuerdo con la SUCESO (2018), de los diagnósticos referidos a las enfermedades profesionales presentadas en el 2018, el 43% correspondía a enfermedades musculoesqueléticas y el 36% a enfermedades mentales, observándose un aumento de las denuncias por estas últimas respecto a los años anteriores. Lo anterior se complementa con datos sobre seguridad laboral, pues según el Ministerio de Salud (2018) los riesgos a los cuales se encuentran mayormente expuestos los trabajadores son las lesiones osteomusculares y el estrés laboral. Ante esto, el Ministerio de Salud asume que el Instituto de Seguridad Laboral es el encargado de abordar a través de protocolos y procedimientos los distintos casos que se presenten en las personas

Por su parte, HSEC (2017) afirma que el 61% de los chilenos ha declarado tener estrés laboral más de alguna vez, lo cual podría afectar tanto a la empresa, con un bajo nivel de productividad por parte del trabajador y al empleado en su calidad de vida, pues al menos el 20% de los trabajadores dice haber presentado licencias médicas por estrés. Según la Mutual de Seguridad y GfK Adimark (2018) la seguridad en el trabajo estaría asociada a la disminución o falta de accidentes, sin embargo, al preguntar a qué se sentían mayormente expuestos, el 33% indicó el riesgo a padecer enfermedades laborales y el 22% a accidentes laborales. De este modo, el estrés resulta ser el gran problema para la seguridad laboral de los trabajadores, especialmente para las generaciones más jóvenes donde el 66% se

siente o ha sentido expuesto a la presión o al estrés (Mutual de Seguridad y GfK Adimark, 2018).

Por último, en otro estudio de Seguridad en el Trabajo, aplicado a 1680 casos totales mayores de 22 años y laboralmente activos, los hombres constituyeron el 60% de la muestra y las mujeres el 40%. El 56% de la población vivía en la Región Metropolitana y el 44% en otras regiones. Los resultados arrojaron que el 29% de los sujetos llevaba más de 10 años en el mismo trabajo, el 20% entre 2 y 5 años y el 14% menos de 1 año (Mutual de Seguridad y GfK Adimark, 2018). Con base en lo anterior, se obtuvo la percepción de trabajadores encuestados, de la cual un 48% de los chilenos informó haber vivido al menos una vez o algunas veces situaciones de riesgo en su trabajo y un 44 % afirmó no vivir o haber vivido situaciones de riesgo en el trabajo (Mutual de Seguridad y GfK Adimark, 2018). Esta situación ha de ser considerada en cuanto finalmente es la mitad de los trabajadores la que admite sentirse expuesto a padecer situaciones de riesgos laborales, lo que puede conllevar a diferentes tipos de consecuencias, tanto físicas como mentales.

3.3. MARCO EPISTEMÓLIGO

La investigación científica comprende una actividad compleja e importante desde tiempos memorables para el desarrollo de la humanidad. Es por eso, que, a fin de encontrar la verdad, distintos investigadores han dado relevancia a la ciencia creando métodos, paradigmas y/o epistemologías a fin de orientarse y aproximarse a la comprensión de la realidad (Ortíz, 2013). Según González (2005), un paradigma se refiere a un patrón, ejemplo o modelo que permite la crítica y conocimiento de un problema o tema en específico.

Para Ceberio y Watzlawick (1998) la palabra epistemología proviene del griego *episteme* que significa conocimiento. El conocimiento es posible, cuando el individuo se acerca al objeto que le interesa conocer, a través de distintos métodos;

en este sentido, la epistemología permite la comprensión y construcción del conocimiento, sin importar si se trata de algo cotidiano o de carácter estrictamente científico (Herrera, 2017).

Según Bunge (1997) la epistemología se ha ocupado del estudio y profundización de la investigación científica. Jaramillo (2003) agrega que la epistemología, implica una práctica continua del investigador por desenterrar la visión estática que sustenta la ciencia. Por su parte, Martínez y Ríos (2006) aluden que, además, permite reflexionar acerca de la naturaleza de la ciencia, estudiando, evaluando e identificando los problemas cognoscitivos del ámbito científico; una ciencia que no solo discute sobre la ciencia, sino sobre el conocimiento en sí mismo (Martínez y Ríos, 2006).

Para Curcio (2002), solo existen 5 escuelas de epistemología realmente considerables, entre las cuales menciona: el positivismo, la teoría crítica, el neopositivismo, la epistemología genética y la epistemología francesa.

De esta manera, entendiendo que existen múltiples paradigmas filosóficos, se identifica el neopositivismo como una visión adecuada para sustentar esta investigación, pues entiende que el conocimiento se genera de forma gradual, pudiendo cambiar constantemente durante el transcurso de este trabajo (Cortés y Gil, 1997). Además, según Herrera (2017) el neopositivismo, permite fundamentar y al mismo tiempo analizar las ciencias, pues está compuesto por enunciados sistemáticos que posibilitan la explicación y predicción del fenómeno estudiado; surge del positivismo lógico.

Según Corbetta (2007), el neopositivismo postula que solo aquello que puede ser corroborado por verificación empírica ha de ser considerado como un conocimiento válido, diferenciándolo del positivismo clásico, al señalar que reconoce los límites del ser humano. A través de este enfoque, los datos recolectados pueden ser cuantificables, siendo el resultado, un proceso caracterizado por la búsqueda de estandarización y validación de la comunidad científica (Herrera, 2017), por lo que en acuerdo con Herrera (2017), se considera que desde esta visión filosófica será más factible brindar credibilidad y validez a la investigación.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Metodología

La metodología es cuantitativa, pues este enfoque metodológico se entiende como un proceso secuencial donde cada parte precede a la siguiente, comenzando con una idea delimitada. Por ello surgieron preguntas de investigación y objetivos; además, se revisó la literatura para la posterior construcción del marco teórico.

A partir de las preguntas, se elaboraron hipótesis, se creó un diseño y midieron las variables en cuestión. La etapa final comprende el análisis de los resultados obtenidos a través de métodos estadísticos generando conclusiones que aceptan o refutan las hipótesis (Hernández y Cols., 2010).

4.2. Tipo de investigación

El estudio es de tipo Descriptivo - Correlacional, puesto que se pretendía medir el nivel de Satisfacción Familiar presente en la población de trabajadores de la ciudad de Chillán y posteriormente describir si es posible o no establecer relación con el Síndrome de *Burnout*.

4.3. Diseño

El diseño a utilizar fue de tipo de no experimental, no pretendiendo realizar ningún tipo de manipulación deliberada de las variables, por lo que se abordaron en su contexto natural, para luego realizar el análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4.4. Hipótesis

El presente estudio se constituye bajo dos hipótesis

H1: La Satisfacción Familiar en trabajadores de la ciudad de Chillán es alta.

H2: A mayor nivel de Satisfacción Familiar, menor es el nivel de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja realización personal en trabajadores de la ciudad de Chillán.

4.5. Técnicas de recolección de información

Se aplicaron dos instrumentos, los cuales se aplicaron de manera directa a los participantes, con respuestas marcadas de manera personal, lo que contribuyó a la consecución de respuestas de primera fuente.

Los cuestionarios que se aplicaron son tipo Likert, los que consistieron en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pidió la reacción de los sujetos (Hernández et al., 2010).

4.6. Instrumentos

Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA)

La escala de Satisfacción Familiar contiene 27 ítems, integrados por pares de adjetivos antónimos que siguen la estructura de un diferencial semántico con un total de tres opciones de respuesta que va de uno “totalmente” a tres “algo” y se incluye la pregunta que se formula en términos de: “cuando estoy en casa, con mi familia, más bien me siento feliz o infeliz” (Jiménez et al., 2011).

Las personas debieron tener en consideración la frase al momento de responder. Respecto a las propiedades psicométricas del instrumento, para Jiménez et al. (2011) la prueba antes mencionada obtiene una consistencia interna de ($\alpha=,97$), esto en el contexto de un estudio chileno realizado en trabajadores de la región del Maule.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (Human Service Survey)

Esta escala posee 22 ítems y 3 dimensiones que son Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. La prueba obtiene información sobre actitudes y sentimientos del encuestado en contexto laboral, en relación con el cargo, clientes o usuarios (Gallegos, Padilla y Reyes, 2017).

El Agotamiento Emocional se refiere al estado en que las personas no pueden entregar más de ellos mismos desde un punto de vista emocional y cuenta con 9 ítems (Maslach y Jackson 1981, en Olivares y Gil Monte, 2009) por otra parte, la Despersonalización implicaría el desarrollo del distanciamiento y frialdad de los trabajadores hacia los usuarios (posee 5 ítems). Por último, la Realización personal, se entiende como la valoración negativa en relación a las habilidades desplegadas en el trabajo y desarrollo de éste (8 ítems). La confiabilidad, dentro del contexto chileno Manso-Pinto (2006) obtuvo para Agotamiento Emocional ($\alpha=,82$); Despersonalización ($\alpha=,80$) y Realización Personal ($\alpha=,85$).

4.7. Población y muestra

Se trabajó con personas pertenecientes a la ciudad de Chillán, con una actividad laboral y que tuviera contrato de trabajo de al menos un año. Para esta investigación, se consideró la familia, como aquella integrada por la pareja o cónyuge, con al menos un año de relación y un/a hijo/a.

La muestra fue no probabilística o dirigida, debido a que los instrumentos se aplicaron de acuerdo a la disponibilidad de los participantes. De este modo, el tipo

de muestreo fue por conveniencia de los investigadores en relación a los recursos económicos y personales de éstos (Hernández y cols, 2010).

La unidad de análisis incluyó personas físicas contribuyentes de todo tipo (profesionales, trabajadores, independientes, empleados, consultores, comerciantes, asesores, representantes del ámbito de las empresas, etc.). Las características y determinación de las variables de la población fueron determinadas por los investigadores (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La investigación dependió en todo tiempo de las decisiones de los investigadores, no siendo necesario usar procedimientos mecánicos o fórmulas de probabilidad (Hernández et al., 2006).

4.8. Análisis de datos

El análisis de los datos para la primera hipótesis fue de tipo estadístico-descriptivo, ya que se pretendía medir el nivel de Satisfacción Familiar y *Burnout* presente en los trabajadores de la ciudad de Chillán. A partir de lo anterior, se logró obtener las medidas de tendencia central, como son la media, mediana y moda.

Por otra parte, el otro tipo de análisis propuesto fue de tipo correlacional, a partir de la posible relación existente entre la Satisfacción Familiar y las dimensiones asociadas al *Burnout*, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, pues la prueba analiza la relación entre 2 variables de intervalo o razón.

Los datos de los estadísticos se abordaron con la matriz del programa SPSS, que es frecuentemente empleado en ciencias sociales (Hernández et al., 2006).

4.9. Criterios de calidad del estudio

Validez externa del estudio

La validez externa se puede definir como “la posibilidad de generalizar los resultados de una investigación a situaciones no experimentales, así como a otras personas y poblaciones” (Clark-Carter, 2002, p.37).

El presente estudio tuvo ciertas limitaciones, pues el diseño de la investigación fue de tipo no experimental y la muestra no probabilística, lo cual hace que no sea adecuado extrapolar los resultados a una población mayor; es posible extender a muestras con situación y contexto similar, pero se debe realizar con precaución (Hernández y cols., 2010).

Validez interna del estudio

La validez interna se refiere al grado en que la variable dependiente se condiciona por la variable independiente, sin la presencia de otras variables que puedan influenciar. Cabe mencionar que, en los diseños no experimentales, como no se observa la influencia de una variable sobre otra si no su correlación, es más difícil su análisis, como se da en este estudio en particular. Es por lo anterior que se resguardó esto evitando la influencia del investigador, a lo que se suma que se emplearon instrucciones adecuadas para marcar el contexto de la investigación como un proceso que no implicaba una evaluación (Raineri, 2007).

4.10. Criterios de calidad de los instrumentos

El primer criterio de calidad utilizado fue la confiabilidad, entendida como el grado en que un instrumento genera resultados coherentes y consistentes (Hernández y cols., 2010). El segundo criterio de calidad fue la validez, comprendida como el grado en que un instrumento mide lo que pretende medir, distinguiéndose la validez de contenido, criterio y de constructo. Finalmente, el tercer criterio fue la objetividad,

evidenciada a través de la aplicación de instrumentos, lo que permitió evitar los sesgos de los investigadores durante este trabajo (Hernández y cols., 2010).

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Respecto a la confiabilidad de la versión clásica del instrumento, diferentes estudios la han evaluado en el contexto nacional. En este sentido, una investigación dirigida a profesionales chilenos de diferentes unidades laborales abordó el análisis de fiabilidad de la prueba total y en cada una de sus dimensiones, obteniendo para Agotamiento Emocional ($\alpha=,86$); Despersonalización ($\alpha=,72$) y Realización Personal ($\alpha=,76$), con un ($\alpha=,72$) para la escala total (Olivares, Mena, Jélvez y Macía, 2012).

En cuanto a la validez del instrumento, se cuenta con el mismo estudio anteriormente mencionado, donde se analizó la validez de constructo por medio de un análisis factorial, con resultados que muestran un modelo factorial empírico con un ajuste muy similar al modelo teórico, con la excepción de algunos ítems que tuvieron una baja saturación (13, 20, 21) o que tenían ambigüedad (12, 14), pero a pesar de esto, hay 17 ítems que permiten replicar el modelo teórico de Maslach y Jackson (1981, 1986), lo que reproduce las relaciones teóricas que se esperan (Olivares et al., 2012).

Por último, para la objetividad, se utilizaron instrucciones claras e igualitarias a los participantes y también por medio de la capacitación, para permitir el manejo adecuado del instrumento y así favorecer su aplicación y análisis (Hernández y Cols., 2010).

Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA)

El análisis del criterio de confiabilidad ha sido abordado por algunos estudios dentro del contexto chileno. Uno de ellos se realizó en la región del Maule con una muestra de trabajadores, obteniendo ($\alpha=,97$) para la escala general.

En relación a la validez del instrumento, se realizó un estudio peruano que abordó la validez de constructo, para lo que se empleó el análisis factorial, con el cual se reveló que los 27 ítems de la escala saturan el primer componente, por lo que se reconoce un único factor que explica el 49,020 % de la varianza total de los datos (Guillén et al., 2016).

La objetividad se procuró con el empleo de instrucciones claras e igualitarias para todos los sujetos que participaron de la investigación y también por la adquisición de las capacidades necesarias para el manejo adecuado del instrumento, aplicando y analizándolo correctamente (Hernández y Cols., 2010).

4.11. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia (Polti, 2013).

El principio de beneficencia fue resguardado, en cuanto el bienestar de los participantes del proyecto tuvo prioridad por sobre los intereses de la ciencia, asimismo, el principio de no maleficencia se garantizó mediante el uso de procedimientos evaluativos que no expusieron a los sujetos a experiencias perjudiciales para su salud y en caso de sufrir algún daño, se propició el derecho a un tratamiento gratuito y/o compensación por las consecuencias (Polti, 2013).

En principio de autonomía fue validado a través del consentimiento informado, confidencialidad y resguardo de datos. Se enfatizó la participación voluntaria de los individuos permitiéndoles conocer el motivo de la investigación y otorgándoles la posibilidad de abandonar el proyecto, respetando su voluntad sin perjuicio alguno.

Por último, el principio de justicia estuvo presente en cuanto la muestra elegida recibió el mismo trato equitativo y procedimientos evaluativos, respetando la diversidad.

Los investigadores evaluaron la pertinencia de continuar o interrumpir la participación de éste, cuando percibieron efectos indeseables en la población, aun cuando existiendo el consentimiento, pues lo anterior no exime de responsabilidad a los psicólogos que investigaron, quienes debían atenerse principalmente a la no maleficencia (Polti, 2013).

De igual manera, se llevaron a la práctica los principios de la Declaración Universal de Principios Éticos para Psicólogos (Ardila, 2011, p.18):

1. Respeto por la dignidad de las personas y de los pueblos.
2. Cuidado competente del bienestar de los otros.
3. Integridad.
4. Responsabilidades profesionales y científicas con la sociedad.

5. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Resultados de confiabilidad de los instrumentos

A continuación, se presentan los resultados para la confiabilidad de los instrumentos utilizados. Cabe mencionar que para la escala de *Burnout* se tienen Alfas de Cronbach para cada factor, mientras que para la escala de Satisfacción Familiar solo existe un Alfa de Cronbach general.

Respecto a los resultados del análisis de la consistencia interna del *Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)*, para el factor de Agotamiento Emocional (9 ítems) se obtuvo un ($\alpha=,85$). Lo anterior refleja un resultado adecuado sobre este coeficiente. Para el factor de Despersonalización (5 ítems) se obtuvo un ($\alpha=,69$), lo cual es un índice aceptable.

Por último, para el factor Realización Personal (8 ítems), se obtuvo un ($\alpha=,55$), lo cual es un coeficiente bajo, pero aceptable.

En lo referente al análisis de confiabilidad realizada a la *Escala de Satisfacción Familiar por adjetivos (ESFA)* se obtuvo un índice de confiabilidad de ($\alpha=,96$), valor que se encuentra en concordancia con el obtenido por autores como Jiménez, Mendiburo y Olmedo (2011), donde se obtuvo un ($\alpha=,97$), lo cual es un índice satisfactorio para fines investigativos.

Tabla 1: Confiabilidad de los instrumentos de *burnout* y satisfacción familiar

Instrumentos	Alfa de Cronbach (α)
Agotamiento Emocional	0,85
Despersonalización	0,69
Realización Personal	0,55
Escala de Satisfacción Familiar (ESFA)	0,96

n = 80

5.2. Análisis descriptivo de los datos

Como se observa en la Tabla 2, la muestra de la presente investigación estuvo compuesta por 80 sujetos pertenecientes a la ciudad de Chillán, con un rango etario de entre 22 a 68 años.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de las variables sociodemográficas, bienestar y *burnout*

	Edad	Años de relación	Número de hijos	Jornada laboral	Años trabajando	S_T	S_V	AE	DP	RP	SF
Media	42,21	14,86	2,21	1,82	9,53	8,03	8,86	18,21	3,77	41,79	139,51
Mediana	43,00	14,50	2,00	2,00	7,00	8,00	9,00	16,00	1,00	43,00	143,50
Moda	28,00	9,00	2,00	2,00	3,00	9,00	10,00	16,00	0,00	48,00	129,00
DE	11,61	9,36	1,00	0,38	8,50	1,79	1,26	12,45	5,41	6,07	21,83
Curtosis	-0,76	-0,41	0,06	1,07	1,44	1,88	1,27	0,02	3,61	1,45	7,93
Mínimo	22,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	0,00	0,00	23,00	33,00
Máximo	68,00	39,00	5,00	2,00	36,00	10,00	10,00	52,00	24,00	48,00	162,00

S_T = Satisfacción con el trabajo; S_V = Satisfacción con la vida; AE = Agotamiento Emocional; DP = Despersonalización; RP = Realización Personal; SF = Satisfacción con la familia

El promedio de edad de los participantes (Tabla 2) fue de 43 años, siendo la edad que más se repite 28 años, desviándose los datos de la media en 11,61 unidades. En cuanto a los años de relación, el promedio fue de 14, 86 años, con una moda de 9 años; los datos se desvían respecto de la media en 9,36 unidades. En esta misma línea se tiene que el mínimo de años de relación de pareja registrado fue de 2 y el máximo de 39 años. Sobre el número de hijos, el rango para esta variable fue de 1 hijo como mínimo y 5 hijos como máximo, con un promedio para esta muestra de 2,21. Asimismo, 2 hijos fue el número que más se reiteró en la muestra y también se debe consignar que los datos se desvían respecto de la media en 1 unidad. Por otra parte, sobre los años trabajando en el actual empleo, se puede constatar que el mínimo registrado en la muestra fue de 1 año y el máximo fue de 36 años, con una media de 9,53 años. Además, se puede mencionar que el dato más reiterado para esta variable fue de 3 años y que existe una desviación típica de 8,50.

Respecto al tipo de jornada laboral, se puede señalar que, de un total de 80 sujetos, 14 tienen jornada laboral parcial, lo que constituye el 17,5% de la muestra, mientras que 66 encuestados tienen jornada laboral completa, lo que equivale a un 82,5% de los participantes.

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de las variables propuestas según los objetivos.

- **Objetivo N° 1:** Indagar los niveles de Satisfacción Familiar en la población de empleados/as que trabajan en la ciudad de Chillán.

En la variable Satisfacción Familiar, se encontró un promedio de 139,51, lo que en términos generales constituye una valoración alta. Los datos se dispersan de la media en 21,83.

A su vez, el rango fue de 129, con un mínimo de 33 y un máximo de 162, lo que constituye el puntaje máximo posible. Sobre la mediana, se puede mencionar que un 50% se ubica bajo 143,50 y el otro 50% superior se ubica sobre dicha cifra.

Al analizar los puntajes de Satisfacción Familiar en toda la muestra, se puede decir que la mayoría obtuvo una puntuación alta, lo que alcanza un 70%, mientras que un 17,5% tuvo una puntuación media y un 12,5% una valoración baja.

- **Objetivo N°2:** Determinar los niveles de Burnout en trabajadores de la ciudad de Chillán.

Los resultados que se obtuvieron en el análisis de las dimensiones presentes en el síndrome de quemarse en el trabajo o *Burnout* fueron los siguientes:

La dimensión de Agotamiento Emocional se presentó con una media de 18,21 puntos, desviándose los datos respecto del promedio en 12,45, puntuación que lo encasilla en el rango de *Burnout* bajo. Por otra parte, el factor Despersonalización en la muestra presentó una media de 3,77, lo que la ubica en un rango bajo de

Burnout, con una desviación típica de 5,41. Por último, la dimensión Realización Personal se encontró dentro de un rango alto, con un promedio de 41,79 y una desviación típica de 6,07.

Tabla 3. Descriptivos y porcentaje de personas con *burnout* según dimensión

	Descriptivos		Porcentaje de personas según nivel de burnout		
	<i>M</i>	<i>DE</i>	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	18,21	12,45	62,5	16,25	21,25
Despersonalización	3,77	5,41	72,5	16,25	11,25
Realización personal	41,79	6,07	10	16,25	73,75

n = 80

Análisis de las dimensiones de Burnout en la población de Chillán

En la Tabla 3 se observa que el nivel de Agotamiento Emocional, en la muestra se puede observar que un 62,5%, equivalente a 50 sujetos presentó un nivel bajo en esta dimensión, un 16,25% que corresponde a 13 sujetos evidenció un nivel medio y un 21,25% correspondiente a 17 sujetos se situaron en un nivel alto de Agotamiento Emocional.

En cuanto al nivel de Despersonalización, el 72,5 %, correspondiente a 58 encuestados presentó un nivel bajo de Despersonalización, mientras que un 16,25%, equivalente a 13 sujetos mostró un nivel medio en esta dimensión y un 11,25% de la muestra, correspondiente a 9 sujetos obtuvo un nivel alto de Despersonalización. Sobre el factor Realización personal, se puede señalar que un 73,75% de los encuestados tuvo altas puntuaciones, lo que corresponde a 59 sujetos; un 16,25%, equivalente a 13 individuos se puede clasificar con rango medio y un 10%, correspondiente a 8 personas, tuvo puntajes bajos.

5.3. Correlaciones de las variables

De acuerdo con los resultados obtenidos que se pueden observar en la Tabla 4, se puede mencionar la Satisfacción Familiar y número de hijos se relacionan de forma

débil, negativa y significativa, lo cual hace alusión que a menor número de hijos/as, mayor es la Satisfacción Familiar ($r = -,27; p < ,05$).

A su vez, la Satisfacción Familiar y satisfacción general hacia el trabajo se relacionaron de manera débil, positiva y significativa, por lo que, a mayor Satisfacción Familiar, mayor es la satisfacción hacia el trabajo en general ($r = ,29; p < ,01$).

En este sentido, también se puede decir que se encontró una relación media, positiva y significativa entre la Satisfacción Familiar y satisfacción general con la vida, es decir, a mayor Satisfacción Familiar, mayor es el nivel de satisfacción general con la vida ($r = ,49; p < ,001$).

Respecto a la relación entre Satisfacción Familiar y las dimensiones del *Burnout*, se encontró que la Satisfacción Familiar y el Agotamiento Emocional presentan una relación media, negativa y significativa, lo cual indica que, a mayor Satisfacción Familiar, menor es el nivel de Agotamiento Emocional ($r = -,52; p < ,001$).

En cuanto a la relación entre Satisfacción Familiar y Despersonalización, esta se da de forma media, negativa y significativa, lo cual implica que, a mayor Satisfacción Familiar, menor es la Despersonalización ($r = -,43; p < ,001$). Por último, cabe mencionar que no se observó relación entre la Satisfacción Familiar y Realización Personal.

En lo que respecta a la satisfacción general con el trabajo y la satisfacción general con la vida, es válido expresar que se halló una relación media, positiva y significativa, de modo que, es posible señalar que, a mayor satisfacción con el trabajo, mayor es el nivel de satisfacción con la vida ($r = ,35; p < ,01$).

También es necesario mencionar que, la satisfacción general con el trabajo se relacionó de manera media, negativa y significativa con Agotamiento Emocional, lo que implica que, a mayor satisfacción con el trabajo, menor es el nivel de Agotamiento Emocional ($r = -,54; p < ,001$).

Por otra parte, la satisfacción general con el trabajo y la Despersonalización se relacionaron de manera débil, negativa y significativa, concluyendo que, a mayor satisfacción con el trabajo, menor es la Despersonalización ($r = -,26; p < ,05$).

Para la satisfacción con el trabajo y la Realización Personal, se generó una relación media, positiva y significativa, lo que alude que, a mayor satisfacción con el trabajo, mayor es el nivel de Realización Personal ($r = ,50; p < ,001$).

Por último, entre la satisfacción general con la vida y las dimensiones de *Burnout*, es posible decir que, solo con Agotamiento Emocional existe una relación significativa, la que es negativa y se da en forma débil ($r = -,31; p < ,01$).

Tabla 4. Correlaciones entre Satisfacción familiar, variables sociodemográficas, satisfacción y *burnout*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Satisfacción Familiar									
2 Edad	-,07								
3 Años de Relación	-,00	,76 ***							
4 Número de hijos	-,27 *	,46 ***	,41 ***						
5 Años trabajando	,09	,44 ***	,43 ***	-,02					
6 Satisfacción con el trabajo	,29 **	,09	-,03	-,05	,07				
7 Satisfacción vital	,49 ***	,02	,06	-,06	-,10	,35 **			
8 Agotamiento Emocional	-,52 ***	,05	,00	,11	,16	-,54 ***	-,31 **		
9 Despersonalización	-,43 ***	,01	-,14	-,04	,15	-,26 *	-,13	,67 ***	
10 Realización Personal	,18	,05	,05	,04	-,06	,50 ***	,12	-,49 ***	-,41 ***

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Adicionalmente, se realizaron comparaciones entre las medias, lo que puede ser relevante ya que se obtiene evidencia empírica adicional que contribuye al conocimiento general sobre las variables abordadas en esta investigación.

5.4. Comparación según sexo

Respecto a la comparación según el sexo (Tabla 5), solo se observaron diferencias significativas entre hombres y mujeres para Agotamiento Emocional, donde las mujeres puntuaron más alto. A continuación, se presenta una comparación de medias en las variables de Satisfacción Familiar (SF), Satisfacción con el Trabajo (ST), Satisfacción con la Vida (SV) y Factores de Burnout de acuerdo al sexo.

Tabla 5. Comparación de variables de bienestar y dimensiones de *burnout* entre hombre y mujeres

	Sexo	M	DE	t	p	d
Satisfacción Familiar*	Hombre	142,26	13,29	1,10	,28	0,25
	Mujer	136,90	27,55			
Satisfacción con el Trabajo	Hombre	8,18	1,67	0,75	,45	0,17
	Mujer	7,88	1,90			
Satisfacción vital	Hombre	8,90	1,31	0,24	,81	0,05
	Mujer	8,83	1,22			
Agotamiento Emocional*	Hombre	15,13	10,42	-2,21	,03	-0,50
	Mujer	21,15	13,59			
Despersonalización	Hombre	3,21	4,88	-0,92	,36	-0,21
	Mujer	4,32	5,87			
Realización Personal	Hombre	42,03	6,08	0,34	,73	0,08
	Mujer	41,56	6,13			

Nota: * las varianzas no son iguales. Hombres = 39; mujeres = 40

6. DISCUSIÓN

El interés por llevar a cabo una investigación sobre la Satisfacción Familiar y el síndrome de *Burnout* en trabajadores de la ciudad de Chillán, surge principalmente debido a la gran cantidad de estudios que existen en Chile y Latinoamérica vinculando el síndrome de *Burnout* con variables de carácter organizacional en poblaciones del ámbito de la salud y/o asistenciales, como es el caso de médicos, abogados, docentes, estudiantes, entre otros (Díaz y Gómez, 2016). No obstante, las investigaciones planteadas no han considerado la inclusión de la variable Satisfacción Familiar como constructo de correlación.

Para este estudio, se estimó relevante incluir la Satisfacción Familiar, dado que según el Gobierno de Chile (2017), cada vez resulta más frecuente observar como la familia se ha visto afectada por las condiciones laborales que pueden incidir en la vida de los trabajadores chilenos, aumentando las cifras de ausentismo laboral, bajo compromiso, rotación de personal, disminución de la satisfacción laboral, agotamiento, entre otras variables asociadas, y además, porque se ha comprobado que el desequilibrio y conflicto entre la vida familiar y laboral repercute en la salud y seguridad de éstos (Gil-Monte, 2010).

En cuanto a la relevancia de este estudio, se explica a través de la investigación académica, que propone generar nuevos datos respecto a las variables estudiadas, lo que representa una contribución a la psicología general, pues se concibe el conocimiento como un fin y no como un medio (Benito, 2011). Por otra parte, cabe mencionar que este estudio también adquirió relevancia social, pues con la información obtenida se pudo delimitar de forma empírica si la presencia de la familia logra amortiguar el estrés derivado del ámbito laboral, asimismo, si actúa como un factor protector como han referido algunos teóricos trascendentales. Con lo anterior, se abordó como las diferentes áreas o ámbitos de la vida de las personas se pueden vincular entre sí, pudiéndose establecer relaciones entre variables de diversos ámbitos, como las que se presentan en esta investigación.

A raíz de la teoría presente y los estudios que no han considerado conocer la relación entre la Satisfacción Familiar y el Síndrome de *Burnout*, es que se han planteado distintas interrogantes para dar sentido a esta investigación, tales como *¿Cuál es el nivel de Satisfacción Familiar que presenta la población de trabajadores en la ciudad de Chillán?*; *¿Cuál es el nivel de Burnout que presentan los trabajadores de la ciudad de Chillán?* y finalmente, *¿Existe una relación entre los niveles de Satisfacción Familiar y las dimensiones de Burnout dentro de la población de trabajadores en Chillán?* . De esta manera, este estudio pretende aportar conocimiento y comprensión en la relación de las variables Satisfacción Familiar y síndrome de *Burnout* en trabajadores de la ciudad de Chillán.

El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (Human Service Survey), del cual es posible obtener información sobre actitudes y sentimientos del encuestado en contexto laboral, en relación con el cargo, clientes o usuarios (Gallegos, Padilla y Reyes, 2017) ha mostrado una alta confiabilidad por medio del análisis de consistencia interna en el Alfa de Cronbach (α) para las dimensiones de Agotamiento Emocional ($\alpha=,82$); Despersonalización ($\alpha=,72$) y Realización Personal ($\alpha=,76$), con un ($\alpha=,72$) general para la escala total (Olivares, Mena, Jélvez y Macía, 2012). En la presente investigación se obtuvo para Agotamiento Emocional ($\alpha=,85$); Despersonalización ($\alpha=,69$) y Realización Personal ($\alpha=,55$). Como se observa, en dos dimensiones se obtuvieron valores similares a las de los autores citados recientemente, sin embargo, para Realización Personal la cifra fue más baja en contraposición a otros estudios como el de Manso (2006) y el de Olivares et al. (2012), lo que podría implicar la necesidad de una revisión psicométrica del instrumento.

En el caso de la *Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA)*, según Jiménez et al. (2011) también ha presentado una alta confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna ($\alpha=,97$). Lo anterior, en el contexto de un estudio chileno realizado en trabajadores de la región del Maule (Jiménez, Mendiburo y

Olmedo, 2011). En la investigación efectuada se obtuvo un ($\alpha = ,96$), lo cual se asemeja al resultado del estudio citado.

A partir de los resultados analizados, se pueden desprender algunas conclusiones generales. El primero de los objetivos planteados en esta investigación fue el de medir los niveles de Satisfacción Familiar en los trabajadores de la ciudad de Chillán. Para la muestra, se encontró un promedio de 139,51, lo que en términos generales corresponde a una evaluación alta de Satisfacción Familiar. Además, se puede decir que el 70% de la muestra tiene puntuaciones altas de Satisfacción Familiar (la mayoría), mientras que un 17,5% puntuó de forma media y un 12,5% obtuvo resultados bajos. Esta tendencia a puntajes altos podría resultar ser un factor protector, ya que las adecuadas relaciones familiares se pueden corresponder con respuestas más adaptativas ante agentes externos (González y Ruiz, 2012).

Respecto a las diferencias de grupos, se puede mencionar que no haber encontrado diferencias de Satisfacción Familiar según sexo es concordante con los resultados de otras investigaciones (Guillén et al., 2016).

El segundo de los objetivos propuestos fue medir los niveles de las dimensiones del *Burnout* en la muestra compuesta por trabajadores de la ciudad de Chillán. En este sentido, se puede mencionar que, dentro de los factores del *Burnout*, el Agotamiento Emocional es el que tiene el mayor porcentaje de frecuencia de puntajes altos, con un 21,25%. Si bien el Agotamiento Emocional fue la dimensión que tuvo mayor frecuencia de puntajes altos, se debe destacar que la mayoría de la muestra tuvo un porcentaje bajo en dicho factor, lo que alcanzó un 62,5%. Respecto a la Despersonalización, solo un 11,25 % presenta índices altos, mientras que, para Realización Personal, un 10% de los encuestados tuvo un bajo puntaje.

En cuanto a las diferencias entre grupos, si se tiene en consideración el sexo, se puede decir que solo se encontraron diferencias significativas en Agotamiento Emocional, donde las mujeres tienen mayores puntajes que los hombres. Esto se condice en cierta forma con otros estudios en los cuales se han encontrado diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto al Agotamiento

Emocional, siendo las mujeres ligeramente más propensas a presentar dicho factor (Du Rietz y Henrekson, 2000), aunque el estudio mencionado también refiere que las mujeres son más propensas a la baja Realización Personal y los hombres a la Despersonalización, resultado que no se obtuvo en esta investigación. A su vez, nuestros resultados coinciden con otros estudios (Cadena y Badilla, 2013) al encontrar que no existen diferencias de género para las dimensiones de Despersonalización y Realización Personal.

El tercer objetivo propuesto para este estudio fue identificar la relación existente entre las dimensiones del *Burnout* y la Satisfacción Familiar, utilizando para este fin el estadístico de coeficiente de correlación de Pearson. La primera dimensión es el Agotamiento Emocional, que según Maslach (2009) se considera como el cansancio físico y psicológico experimentado. Este factor se correlaciona con la Satisfacción Familiar en un nivel de significancia del 0,001, por lo que existe una relación significativa. Lo anterior implica que, se trata de una relación que se da de forma positiva y media. A su vez, se logró identificar una relación significativa entre la Despersonalización y Satisfacción Familiar, la cual es de tendencia media.

Finalmente, al analizar la relación entre la Satisfacción Familiar y la dimensión Realización Personal se observó que no hay relación significativa entre ambas variables, lo cual permite concluir que, a mayor nivel de Realización Personal no necesariamente existe un mayor índice de Satisfacción Familiar.

Lo anterior se puede analizar teniendo en cuenta lo mencionado sobre la familia por autores como Sandín (2002), quien menciona que el apoyo familiar es útil para hacer frente a los estresores, lo cual se puede manifestar en asistencia instrumental, informativa y emocional. Asimismo, Guillén et al. (2016) que resalta la importancia de la familia, ya que estar satisfecho con este grupo se puede corresponder a una menor presencia de indicadores de problemas mentales o malestares de carácter subjetivo, de igual manera, González y Ruíz (2012) en su propuesta teórica señalan que las adecuadas relaciones familiares son importantes para responder a los diferentes tipos de estímulos provenientes, del interior del grupo o del exterior.

Las relaciones teóricas mencionadas, se pueden complementar con la presente evidencia empírica que da cuenta que, si bien la existencia de una alta Satisfacción Familiar puede indicar niveles bajos de Agotamiento Emocional y Despersonalización, esto no se puede establecer con certeza, debido a que las tendencias son medias. Lo anterior implica que la Satisfacción Familiar puede tener relevancia en estas dos dimensiones del *Burnout*, en cuanto existe una relación significativa, sin embargo, la mera presencia de altos niveles de Satisfacción Familiar no permite indicar con seguridad la existencia de niveles bajos de Agotamiento Emocional y Despersonalización. Con respecto a la Realización Personal, los resultados no muestran que exista relación significativa entre dicha variable y la Satisfacción Familiar, por lo que altos niveles de Satisfacción Familiar no suponen necesariamente la existencia de alta Realización Personal.

Sobre la variable de satisfacción general con el trabajo, se puede decir que se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción con la vida, aunque la correlación se da manera débil. Lo anterior implica que la relación entre ambas variables está presente, pero no con mucha fuerza. En esta misma línea, también se puede decir que la satisfacción con la vida se relaciona de manera significativa con el Agotamiento Emocional y al igual que en el caso anterior, se presenta una relación débil. Si bien el tipo de relación es débil, se puede apreciar que los diferentes ámbitos o áreas se pueden influenciar entre sí, lo que también se puede reflejar en las relaciones analizadas anteriormente sobre *Burnout* y Satisfacción Familiar. En esta línea, Mendoza y Moyano (2019) analizan esta situación con el Clima Organizacional y su impacto sobre la satisfacción vital, al mencionar que mantener un buen clima organizacional tiene más impacto en funcionarios con mayor edad que en aquellos menores de cuarenta años, siendo una de las posibles razones el hecho de que, en su mayoría, las personas con mayor experiencia no se encuentran en proceso de crianza de hijos/as, lo que en el caso de aquellos trabajadores de menor edad constituye una función más importante en su vida.

A partir de lo mencionado, se puede decir que los resultados obtenidos en esta investigación pueden ser un aporte empírico al modelo de transferencia, dado que se observó cómo los diferentes ámbitos de la vida de las personas se relacionan constantemente.

7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El presente estudio tiene dos limitaciones. En primer lugar, el diseño de la investigación es de tipo no experimental y la muestra no probabilística, lo cual genera que no sea adecuado extrapolar los resultados a una población mayor; cabe mencionar que, si es posible extender a muestras con situación y contexto similar, sin embargo, se debe realizar con precaución (Hernández y cols., 2010).

En segundo lugar, en los diseños no experimentales, como no se observa la influencia de una variable sobre otra si no su correlación, es más difícil su análisis, como se da en esta investigación en particular. Sin embargo, lo anterior se resguarda al evitar la influencia de los investigadores, a lo que se suma que se deben emplear instrucciones adecuadas que marquen el contexto de la investigación como un proceso que no implica una evaluación (Raineri, 2007).

8. REFERENCIAS

- Abarca, S., Letelier, A., Aravena, V., y Jiménez, A. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298.
- Ardila, S. (2009). El apoyo familiar como uno de los pilares de la reforma de la atención psiquiátrica. Consideraciones desde una perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38 (1), 114-125.
- Ardila, R. (2011). Una declaración de principios éticos en psicología para toda la humanidad. *Eureka*, 8(1), 14–18
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191.
- Arias, W., Masía, A., y Justo, O. (2014). Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada. *Avances en psicología*, 22(1), 75-88.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Barra, E. (2004). Apoyo social, estrés y salud. *Psicología y salud*, 14(2), 237-243.
- Barraca, J. y López-Yarto, L. (1996). *ESFA. Escala de Satisfacción familiar por adjetivos*. TEA Ediciones.
- Barraca, J. y López-Yarto, L. (2003). *Escala de Satisfacción familiar por adjetivos*. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Barros, C., y Muñoz, M. (2003). Relaciones e intercambios familiares del adulto mayor. *Perspectivas*, 12, 23-30.
- Blofield, M., y Martínez, J. (2014). Trabajo, familia y cambios en la política pública en América Latina: equidad, maternalismo y corresponsabilidad. *Revista cepal*.
- Bravo, C., y Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista española de sanidad penitenciaria*, 13(3), 91-99.

- Benito, E. (2011). Más allá del principio del paper. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 3(1).
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Bertalanffy, L. (1968). General system theory. *New York*, 41973(1968), 40.
- Bunge, M. 1997. *Epistemología*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- Cadena-Badilla, J. (2013). Estrategias Propuestas para Reducir el Nivel de Burnout en los Mandos Medios de las MIPYMES del Sector de Alimentos y Bebidas con un Proceso de Transformación, en el Estado de Sonora. Tesis Doctoral. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP). Puebla, México. Septiembre de 2013
- Cabello, L., y D'Anello, S. (2001). Síndrome de desgaste profesional (Burnout) y apoyo familiar en médicos residentes de la Universidad de Los Andes. *Revista de Facultad de medicina*, 12(4), 40-47.
- Calderón, N., Rodríguez, D. y Kendall, R. (2017). Cultura trabajo-familia, equilibrio trabajo familia y bienestar subjetivo en trabajadores de retail en Chile (Universidad de Talca (Chile). Facultad de Psicología).
- Ceberio, M. y Watzlawick, P. (1998). *La Construcción del Universo*. Herder. Barcelona.
- Clark-Carter, D. (2002). *Investigación Cuantitativa en Psicología. Del diseño experimental al reporte de investigación*. D.F, México: Oxford University Press.
- CONASIDA, (2006). Cuidándonos del desgaste laboral Guía de sugerencias y actividades para el afrontamiento del estrés y el Burnout en personas y equipos que trabajan en VIH/SIDA Y ETS. Gobierno de Chile, Ministerio de Salud. Santiago, Chile. Editorial Atenas Ltda. Recuperado desde: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/85381414c5af11a9e04001011e015920.pdf>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. España :McdrawHill.

- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18 (4), 621 – 657.
- Cortés, F. y Gil, M. (1997). El constructivismo genético y las ciencias sociales: líneas básicas para una reorganización epistemológica. In *La epistemología genética y la ciencia contemporánea: homenaje a Jean Piaget en su centenario* (pp. 69-88). Gedisa.
- Cusinato, M. (1992) *Psicología de las Relaciones Familiares*. Barcelona: Editorial Herder.
- Curcio, C. (2002). *Investigación cuantitativa: una perspectiva epistemológica y metodológica*. Colombia: Ed Kinesis.
- Debeljuh, P., & Jáuregui, K. (2004). Trabajo y familia: hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano. *The bi-annual academic publication of Universidad ESAN*, 9(16).
- De la Revilla, L. (2007). La familia como sistema. *FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 14, 8-18.
- Del Picó Rubio, J. (2011). Evolución y actualidad de la concepción de familia: Una apreciación de la incidencia positiva de las tendencias dominantes a partir de la Reforma del Derecho Matrimonial chileno. *Ius et Praxis*, 17(1), 31-56.
- Díaz, F., y Gómez, C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1).
- Dirección del Trabajo (2005). Estrés laboral. Recuperado desde: http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-86559_recurso_1.pdf
- Dirección del Trabajo (2019). Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud. Santiago; Gobierno de Chile.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
- Du Rietz, A., y M. Henrekson (2000). Testing the female underperformance hypothesis. *Small Business Economics*, 14(1), 1-10.

- Edelwich, J. y Brodsky A. (1980) *Burnout States of Disillusionment in the Helping Profession*, New York, NY: Human Services Press.
- Elsner, P., Montero, M., Reyes, C y Zegers, B. (2000). *La Familia: Una aventura*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Fawaz, J., y Soto, P. (2012). Mujer trabajo y familia: Tensiones, rupturas y continuidades en sectores rurales de Chile central. La ventana. *Revista de estudios de género*, 4(35), 218-254.
- Fernández, O., Hidalgo, C., Martín, A., Moreno, S. y García del Río, B. (2007). Burnout en médicos residentes que realizan guardias en un Servicio de Urgencias. *Emergencias. Revista de la sociedad Española de Medicina de Urgencias*, 19(3), 116-121. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2303782>
- Fundación Chile y GfK Adimark (2016). Chile saludable. Extraído desde: <https://fch.cl/wp-content/uploads/2016/12/CHILE-SALUDABLE-2016-b.pdf>
- Gallegos, G., Padilla, H. y Reyes, C. (2017). Burnout y Agresividad: Un estudio cuantitativo en conductores de microbuses de la ciudad de Chillán. (Tesis de pregrado). Universidad del Bío Bío, Chillán, Chile.
- García, D., Sprohnle, C. y Sapag, J. (2008). Cuidar a los cuidadores: Un desafío para los profesionales de la salud. *Revista Médica de Chile*, 136,809-811.
- GfK Adimark (2017). Microestudio: Los chilenos y el trabajo. Extraído desde: <http://www.adimark.cl/estudios/documentos/microestudio%20trabajo%202017.pdf?fbclid=IwAR2Fijn4IMEAGyV6o2nuBGYiJB1GgL13IDDnC3ojqSGHlihjq9EDpWNUHAo>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y Salud Ocupacional. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 29(2):237-41.
- Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Informació psicológica*, (100), 68-83.
- Gómez, L., y Castillo, F. (2015). Síndrome de Burnout: una revisión breve. *Ciencia y humanismo en la salud*, 2(3), 116-122.

- Gobierno de Chile, (2017). Seminario Conciliación familia-trabajo: ¿En qué estamos?. Chile crece contigo; Gobierno de Chile.
- González, F. (2005). ¿Qué es un paradigma? Análisis teórico, conceptual y psicolingüístico del término. *Investigación y Postgrado*, 20(1),13-54.
- González, I. y Ruiz, A. (2012). Propuesta teórica acerca del estrés familiar. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 15(2), 416-432.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. y Braga, F. (2009). El síndrome en médicos hispanoamericanos. *Revista Intramed investigaciones*,83(2),215-230
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista colombiana de Psicología*, 12, 73-84.
- Guillén, R., Aliaga, K., Quispe, F., Nicolás, Y., Solís, R., Robles, Y., et al., (2016). Adaptación de la Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA) en universitarios de Lima metropolitana. *Revista anales de la salud mental*, 27(2).
- Halgravez, L., Salinas, J., Martínez, G., y Rodríguez, O. (2017). Percepción de estrés en universitarios, su impacto en el desempeño académico, afrontamiento y apoyo familiar. *Revista Mexicana de Estomatología*, 3(2), 27-36.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, P. (2008). El estrés familiar, su tratamiento en la psicología. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 24(3), 0-0.
- Herrera, L. (2017). Referente de Pensamiento eje 1: Investigación Cuantitativa ¿cuál es la importancia de conocer las particularidades epistemológicas de la investigación cuantitativa?

- HSEC (2017). Estrés Laboral: El mal que afecta al 61% de los chilenos. Recuperado desde: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=1264&edi=54&xit=estres-laboral-el-mal-que-afecta-al-61-de-los-chilenos>
- Imaginación y Cooperativa (2017). Monitor de satisfacción. Extraído desde: <http://www.imaginacion.cl/wp-content/uploads/2017/06/Monitor-MAYO-20171.pdf>
- Instituto de Salud Pública de Chile, (2017). Guía para la intervención en Conciliación trabajo- familia. Ministerio de Salud; Gobierno de Chile.
- INE (2017). Censo de población y vivienda. Santiago: Instituto nacional de estadísticas.
- Jaramillo, L. (2003). ¿Qué es epistemología? *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (18).
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (talca)*, 23(1), 116-133.
- Jiménez, A., González, C., y Reyes, D. (2009). Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros.
- Jiménez, A., Mendiburo, N., y Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29(2), 317-329.
- Jorquera, R., Orellana, C., Tapia, C., y Vergara, V. (2014). Síndrome de Burnout en una muestra de profesores/as de enseñanza básica de la ciudad de Copiapó. *Summa Psicológica UST*, 11(2), 115-134.
- Legazpe, N. (2015). Mujer, trabajo y familia en España. *El trimestre económico*, 82(328), 873-896.
- Lima, V. (2019). ESTRÉS LABORAL: REVISIÓN TEÓRICA DE UNA ENFERMEDAD DEL SIGLO XXI.

- Luengo, T., y Román, J. (2006). Estructura familiar y satisfacción parental: propuestas para la intervención. *Acciones e investigaciones sociales*, (1), 455.
- López, A. y Ayensa, J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I). *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, (46), 52-59.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad.
- Malagoli, M., y Telfner, U. (1983). *La terapia sistémica*. Astrolabio, Roma.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia y trabajo*, 18(57), 177-182.
- Mansilla, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. *Documento en línea: [http://www. psicologia-online. com/ebooks/riesgos](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos)*.
- Manso-Pinto, J. F. (2006). Estructura factorial del maslach burnout inventory-version human services survey-en Chile. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1).
- Martínez, A., y Ríos, F. (2006). Los conceptos de conocimiento, epistemología y paradigma, como base diferencial en la orientación metodológica del trabajo de grado. *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (25).
- Martínez, J. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 1-9.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "Burnout". *Acta Pediatr Mex* 25(5):299-302.
- Mendoza, R., y Moyano, E. Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1657-7027.
- Ministerio de Salud (2016). Encuesta de Calidad de Vida y Salud 2016. Santiago: Ministerio de salud; Gobierno de Chile.

- Ministerio de Salud (2018). Conmemoran el Día de la Seguridad Laboral en el HOSLA. Recuperado desde: <https://www.minsal.cl/conmemoran-el-dia-de-la-seguridad-laboral-en-el-hosla/>
- Minuchin, S. (2004). *Familias y Terapia Familiar*. Gedisa editorial.
- Miret, C. Martínez, A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. In *Anales del sistema sanitario de navarra* (Vol. 33, pp. 193-201). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud.
- Morandé, P. (1994) *Persona, Matrimonio y Familia*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile. Pág 19-37.
- Moreno, N., Moncada, S., Llorens, C., y Carrasquer, P. (2010). Doble presencia, trabajo doméstico-familiar y asalariado: espacios sociales y tiempos. *New Solutions*, vol, 20, 23-41.
- Moreno, B., Morett, N., Muñoz, Rodríguez, A. y Morante, M. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema*, 18(3), 413-418.
- Mutual de Seguridad y Gfk Adimark (2018). Estudio Mutual de Seguridad CChC+ GfK Adimark: Mirada Generacional a la Seguridad y Salud en el Trabajo. Extraído desde: <http://www.adimark.cl/estudios/documentos/seguridad%20y%20trabajo.pdf>
- Nebot, M., Lafuente, J., Tomás, Z., Borrell, C., y Ferrando, J. (2002). Efecto protector del apoyo social en la mortalidad en población anciana: un estudio longitudinal. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 673-682.
- Omar, A., y Salessi, S. (2015). Las percepciones de justicia como mediadoras entre el núcleo de autoevaluaciones y el enriquecimiento trabajo-familia. In V Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata (La Plata, 2015).
- Olivares V. y Gil-Monte, P. (2009). análisis de las principales Fortalezas y debilidades del " Maslach burnout inventory"(Mbi). *Ciencia & Trabajo*, 11, 160-167.

- Olivares, V., Mena, L., Jélvez, C., y Macía, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Olvera R., Téllez, C., y González, A. (2015). Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud. *Atención Familiar*, 22(2), 46-49.
- Orgambídez, A., Borrego, Y., y Ruiz, C. (2018). Empowerment, stress vulnerability and burnout among Portuguese nursing staff. *Ciencia & saude coletiva*, 23(1), 259-266.
- Organización de las naciones unidas (2018). ¿Cuál es el secreto de la felicidad de los latinoamericanos? Extraído desde: <http://www.onu.cl/es/cual-es-el-secreto-de-la-felicidad-de-los-latinoamericanos/>
- Organización Mundial de la Salud (2005). La organización del trabajo y el estrés. Extraído desde: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Ortíz, E. (2013). Epistemología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Paradigmas y Objetivos. *Revista de Claseshistoria*, (12), 3.
- Pérez, I. (2011). Exposición: Estrés y Salud laboral. Psicología de las organizaciones. Recuperado desde: <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/estrc3a9s-y-salud-laboral-a.pdf>
- Pérez, M., Vela, M., Garcés, S. y Martínez, A. (2017). Las medidas de conciliación en las empresas y la satisfacción laboral de los empleados: el papel explicativo del enriquecimiento trabajo-familia. *Esic market*, (156), 19-68.
- Polti, I. (2013). Ética en la Investigación: análisis desde una perspectiva actual sobre casos paradigmáticos de investigación en Psicología. En Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires (Ed.), V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. (pp. 190–194). Buenos Aires

- Pontificia Universidad Católica de Chile – GfK Adimark (2016). Encuesta nacional Bicentenario. Extraído desde: <https://encuestabicentenario.uc.cl/wp-content/uploads/2016/11/Encuesta-bicentenario-2016-Familia.pdf>
- Raineri, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. *Estudios de Administración*, 14(2), pp. 1-42.
- Rehbein, C. (2016). Un 80%: Chilenos viven con un alto nivel de estrés. Recuperado desde: <https://www.publimetro.cl/cl/nacional/2016/10/27/80-chilenos-viven-alto-nivel-estres.html>
- Rhnima, A., Richard, P., Núñez, J. F., & Pousa, C. E. El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como.
- Rodríguez, R., y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 72-88.
- Riquelme, E., Rojas, A., y Jiménez, A. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y sociedad*, 16(18), 203-215
- Sabatelli, R., y Bartle, S. (1995). Encuestas sobre enfoques para la evaluación del funcionamiento familiar: cuestiones conceptuales, operativas y analíticas. *Revista de matrimonio y la familia*, 1025-1039.
- Salazar, A. (2015). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática. *Revista Psicología y Salud*, 25(2).
- Salazar, C., Martín, M. y Muñoz, Y. (2018). Creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de Educación Superior. *Opción*, 34(87), 183-212.
- Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 41-53.

- Salcobrand, Clínica y Universidad de Los Andes y GfK Adimark (2016). Índice de Bienestar 2016. Extraído desde: <https://www.anda.cl/wp-content/uploads/2018/09/4714.pdf>
- Salas, J. (2010). Bienestar psicológico y Síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°7. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Sandín, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 3(1).
- Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad abierta interamericana*.
- Sánchez, J. (2017). Análisis de los efectos de la nocturnidad laboral permanente y de la rotación de turnos en el bienestar, la satisfacción familiar y el rendimiento perceptivo-visual de los trabajadores.
- Sánchez, P., y Quiroga, M. (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: variables moduladoras. *Anales de Psicología*, 11(1), 65-77.
- Schwartzmann, L. (2004). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado), depresión: ¿estamos hablando de lo mismo? *Cienc. Trab*, 6(14), 174-184.
- Selye, H. (1956). *Estrés en la vida*. Edit McGraw-hill, Londres.
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Superintendencia de la Salud (2016). Autoridades de Salud informan que trastornos mentales, enfermedades osteomusculares y respiratorias originaron el mayor número de licencias médicas el 2015 Recuperado desde: <http://www.supersalud.gob.cl/prensa/672/w3-article-13958.html>
- Tercero, G., Lavielle, M., Muñoz, O., Clark, P., Medeiros M., Hernández A., et al., Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA) en escolares y adolescentes mexicanos: datos normativos. *Salud mental*, 36(5), 381-386.
- Urzúa, A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71.

- Valdivia, C. (2008). La familia: concepto, cambios y nuevos modelos. *Revista La Revue du REDIF*, 2 (1), 15, 22.
- Valecillo, M., Quevedo, A., Lubo, A., Dos Santos, A., Montiel, M., Camejo, M., y Sánchez, M. (2009). Síntomas musculoesqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar. *Salud de los trabajadores*, 17(2), 85-95.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención psicosocial*, 3, 87-116.
- Zicavo, N. (2009) *La Familia en el siglo XXI*. Chile: Ediciones Universidad del Bío-Bío.

9. ANEXOS

Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA).

INSTRUCCIONES

En la siguiente hoja encontrará una lista de pares de palabras separadas por seis casillas. Fíjese en cada una de ellas y piense cuál de las dos palabras describe mejor su situación en respuesta a la frase: “CUANDO ESTOY EN CASA, CON MI FAMILIA, MÁS BIEN ME SIENTO...” Una vez que haya elegido la palabra, valore el grado que alcanza en su caso (Totalmente, Bastante o Algo) y ponga tache (X) en la casilla correspondiente.

Ejemplo:

“CUANDO ESTOY EN CASA, CON MI FAMILIA, MÁS BIEN ME SIENTO...”

		Totalmente	Bastante	Algo	Algo	Bastante	Totalmente		
1	FELIZ					X		INFELIZ	1

Quien ha contestado de este modo indica que se siente **BASTANTE INFELIZ** cuando está con su familia.

IMPORTANTE

- Conteste a todos los pares de palabras y no ponga más de una señal en cada línea.
- Recuerde que antes de responder a cada palabra debe pensar en la frase: “CUANDO ESTOY EN CASA, CON MI FAMILIA, MÁS BIEN ME SIENTO...”

**ENCUESTA SATISFACCIÓN FAMILIAR Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE
LA CIUDAD DE CHILLÁN**

Edad Años de relación Género M F
 N° de Hijos/as Tipo de Jornada laboral _____ Años trabajando

Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA).

“CUANDO ESTOY EN CASA, CON MI FAMILIA, MÁS BIEN ME SIENTO...”

		Totalmente	Bastante	Algo	Algo	Bastante	Totalmente		
1	FELIZ							INFELIZ	1
2	AISLADA							ACOMPAÑADA	2
3	JOVIAL							MALHUMORADA	3
4	RECONFORTADA							DESCONSOLADA	4
5	CRITICADA							APOYADA	5
6	SOSEGADA							DESASOSEGADA	6
7	DESCONTENTA							CONTENTA	7
8	INSEGURA							SEGURA	8
9	A GUSTO							A DISGUSTO	9
10	SATISFECHA							INSATISFECHA	10
11	COHIBIDA							A MIS ANCHAS	11
12	DESANIMADA							ANIMADA	12
13	ENTENDIDA							MALINTERPRETADA	13
14	INCÓMODA							CÓMODA	14
15	ATOSIGADA							ALIVIADA	15
16	INVADIDA							RESPETADA	16
17	RELAJADA							TENSA	17
18	MARGINADA							INTEGRADA	18
19	AGITADA							SERENA	19
20	TRANQUILA							NERVIOSA	20
21	ATACADA							DEFENDIDA	21
22	DICHOSA							DESDICHADA	22
23	DESAHOGADA							AGOBIADA	23
24	COMPRENDIDA							INCOMPRENDIDA	24
25	DISTANTE							CERCANA	25
26	ESTIMULADA							REPRIMIDA	26
27	MAL							BIEN	27