



“Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de la comuna de El Quisco”

Seminario para optar al grado de
Licenciado en Psicología

Autores:

Alexander Albarracín

Verónica Bilbao

Sandra Pérez

Sofía Romo

Docente Guía:

Mauricio Badal

Santiago-Chile

2009

Índice

RESUMEN	4
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. PLANTEAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:	8
3. HIPÓTESIS:	9
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:	9
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
IV. MARCO TEÓRICO.....	12
1. CALIDAD DE VIDA	12
1.1. <i>Calidad de Vida y Salud</i>	13
1.2. <i>Calidad de Vida laboral</i>	13
2. SALUD OCUPACIONAL.....	15
3. FACTORES PSICOSOCIALES.....	16
3.1. <i>Factores de Riesgos Psicosociales</i>	17
4. ESTRÉS.....	19
4.1. <i>Estrés laboral</i>	21
4.1.1 Síntomas, efectos y consecuencias del estrés y del estrés laboral.....	21
4.1.2 Tipos de Estrés Laboral	22
4.1.3 Control y prevención del estrés laboral	22
5. SÍNDROME DE BURNOUT	23
5.1. <i>Aproximación Histórica del Síndrome de Burnout</i>	23
5.2. <i>Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout</i>	24
5.3. <i>Principales modelos explicativos de la etiología del Síndrome de Burnout</i>	27
5.4. <i>Principales modelos explicativos sobre el proceso de Burnout</i>	28
5.4.1 Modelo tridimensional del MBI-HSS de Maslach y Jackson	28
5.4.2 Modelo del Circuito de Desencanto.....	29
5.4.3 Modelo de Edelwich y Brodsky.....	29
5.4.4 Modelo de Price y Murphy.....	30
5.5. <i>Dimensiones del Burnout</i>	30
5.6. <i>Síntomas y Consecuencias del Síndrome de Burnout</i>	32
5.7. <i>Técnicas para el manejo del Síndrome de Burnout</i>	33
5.8. <i>Diferenciación de otros síndromes</i>	34
6. PROFESORES Y ROL DOCENTE.....	36
6.1 <i>El ejercicio docente</i>	36
6.2 <i>Rol docente</i>	36
6.3 <i>Sistema Educacional Chileno</i>	37
7. BURNOUT EN PROFESORES.....	39
8. DEMOGRAFÍA POBLACIONAL.....	42

V. METODOLOGÍA	45
1. PARADIGMA CUANTITATIVO:	45
2. DESCRIPCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DEL DISEÑO	45
3. DEFINICIÓN DE UNIVERSO Y MUESTRA	45
4. DEFINICIÓN DE VARIABLES:	46
<i>Variables dependientes</i>	46
<i>Variables independientes</i>	46
5. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	47
5.1 Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS).....	47
5.2 Cuestionario exploratorio de factores sociodemográficos	50
5.3 Pruebas estadísticas.....	50
VI. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	52
1. PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	52
1.1 Resultados sociodemográficos	52
1.2 Análisis descriptivo del Síndrome de Burnout	57
1.3 Resultados de pruebas estadísticas	59
2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	62
VII. CONCLUSIONES	65
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
IX. ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Resumen

La presente investigación hace referencia a la prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de la Comuna de El Quisco, estudiando la relación de los factores sociodemográficas con el fenómeno psicológico.

El diseño muestral se orientó a una muestra no probabilística de sujetos voluntarios compuesta por 70 profesores, la cual corresponde al 86,41% de la población total de docentes de la Comuna de El Quisco, a los que se les aplicó el instrumento de medida para el Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory HSS) junto con un cuestionario exploratorio de factores sociodemográficos. De un total de seis establecimientos educacionales, cuatro pertenecen al sector público y dos al sistema privado (particular y particular subvencionado).

Los resultados muestran que los profesores que poseen alto nivel de Síndrome de Burnout corresponden a un 7,1% de la muestra, un 50% corresponde a un nivel medio, y un 42,9% a un nivel bajo.

En cuanto a las características sociodemográficas, los sujetos con pareja estable presentan una tendencia mayor a la despersonalización que los sujetos sin pareja. Asimismo, se muestra que los profesores pertenecientes a establecimientos particulares estarían más propensos al agotamiento emocional que el resto de los sujetos. Por último, los resultados arrojan que los factores edad, sexo y años de experiencia no serían un predictor del Síndrome de Burnout.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, profesores, factores sociodemográficos, MBI.

I. Introducción

En la actualidad, la sobrecarga laboral es un tema recurrente, ya que la sociedad es cada vez más competitiva. Junto con esto los trabajos de servicios comienzan a tomar cada día mayor trascendencia, involucrando a los agentes prestadores en un continuo vaivén entre las demandas de las organizaciones y los clientes. A consecuencia de este fenómeno, se concreta una respuesta al estrés laboral denominada Síndrome de Burnout, cuyo significado es “estar quemado por el trabajo” y que está basado en un desgaste prolongado que afecta el bienestar del sujeto en el trabajo.

El origen del concepto de Síndrome de Burnout comienza a desarrollarse a consecuencia de estudios sobre estrés, en los años setenta, de donde se desprende el origen respecto a la descripción que se hace de un fenómeno psicológico, siendo los principales artículos de publicación los que comienzan a dar un importante reconocimiento de la presencia de problemáticas individuales, sociales y organizacionales determinadas por contextos profesionales y/o de ayuda.

Al señalar la aparición del Síndrome de Burnout a partir de las elevadas expectativas y exigencias por parte del contexto a las cuales se ven sometidos los profesionales del área de servicios, cabe señalar que el ejercicio docente es una de las profesiones más afectadas por este síndrome, debido tanto a la demanda emocional que implica el trabajo con niños y adolescentes, como a los cambios que ha experimentado la sociedad, aumentando las demandas hacia los docentes, quienes se estarían sintiendo sobreexigidos por las instituciones educativas y el ambiente. Esto genera un desequilibrio entre las demandas del contexto y los recursos del sujeto, provocándose un malestar, y repercutiendo en múltiples ámbitos, siendo uno de los principales culpables de un descenso en la calidad de la enseñanza (Morian y Herruzo, 2004).

Por otra parte, las consecuencias que se presentan en los profesionales discrepan y no son únicas para todos. Desde esta perspectiva la relación que pueden tener las variables sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil y los años de experiencia con la aparición del Síndrome de Burnout podría ser significativa.

Entendiendo lo relevante que significa comprender el fenómeno en lo macro de un grupo poblacional, esta investigación se enmarca en un tipo de metodología cuantitativa,

con diseño no experimental, de análisis correlacional y transeccional, fundamentalmente basado en la reflexión de factores sociodemográficas y su relación con la prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de la Comuna de El Quisco. Se revisarán los principales autores que a lo largo del tiempo han trabajado en el fenómeno, además de las investigaciones relacionadas con los orígenes; junto a ello, las consecuencias y los factores asociados este.

Para establecer un análisis comparativo entre los datos obtenidos y la literatura encontrada, se desprende el analizar aquellos modelos explicativos que a lo largo del tiempo han estado siendo estudiados de manera científica, fortaleciendo así la reflexión de los resultados provenientes de esta problemática.

Finalmente, de las conclusiones emanan propuestas de aplicación enmarcadas a fortalecer los factores protectores que colaboren en la prevención del Síndrome de Burnout.

II. Planteamiento y definición del problema

1. Planteamiento del problema

El Burnout es “*un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad*” (Gil-Monte, 2005, p. 45), presentándose como una respuesta psicológica a estresores laborales crónicos de carácter interpersonal y emocional (Gil Monte, 2006). Las dimensiones que abarca el Síndrome de Burnout son una intensa sensación de Agotamiento emocional, despersonalización y tendencia a evaluarse negativamente en su trabajo, es decir, baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

En las últimas décadas, tanto en el mundo como en el Chile de hoy se han desarrollado diversas transformaciones sociales, culturales, económicas y tecnológicas que han modificado sobremanera nuestra sociedad y, con esto, también el sistema educacional que, con la reforma educacional, promueven la calidad y la equidad de la educación, estableciéndose una serie de mecanismos reguladores para quienes imparten la educación, es decir, los profesores. Esto implica que la sociedad demande al docente para que tenga sentido crítico con respecto a sí mismo, a los contenidos culturales y al contexto social, que sea objetivo, democrático y con vocación de servicio, que tienda al trabajo cooperativo, ame a su institución y a sus alumnos, que se sienta parte viva de la comunidad en que actúa, que se esfuerce por alcanzar una conducta racional, científica, con preferencia por el orden y la sistematización, y que sobretodo, sea muy creativo para poner su formación y experiencia al servicio de la escuela y el alumno que educa.

Sin embargo, algunos docentes pueden percibir que a estas demandas no pueden responder de manera satisfactoria por las condiciones laborales que se presentan en el contexto laboral. Es por esto que pueden vivenciar condiciones en su trabajo como estresantes y que interfieren en la realización de sus funciones, afectando la salud física y psicológica de estos sujetos. Savio (2008) señala que este tipo de profesiones son las que tienen una mayor tendencia a presentar el síndrome, viéndose afectado tanto el individuo

como la organización en la cual se desempeña, debido a la rotación, abandono, ausentismo y deterioro del servicio ofrecido (Peiró y Salvador, 1993). En ese sentido, el trabajo docente posee un alto nivel de complejidad, la que aumenta cada día a medida que la sociedad se va complejizando. Es así como las demandas de distintos actores sociales hacia los profesores se vuelven más sofisticadas, jóvenes con más voz que años atrás y un ambiente de trabajo donde no todos están dispuestos a evolucionar en sus métodos de enseñanza y mejorar así la calidad de la educación (González-Torres, 2003a, 2003b). Por lo tanto, ligado a la condición de profesor, subyace una gran cantidad de expectativas que pesan sobre los educadores en su rol como docentes, ya que se espera que el profesor transmita conocimientos, genere habilidades y capacidades en sus alumnos, cumpliendo un rol formativo importante.

Entendiendo que los docentes responden a las demandas del contexto de acuerdo a sus características personales y, por lo tanto, de distintas formas vivencian el Síndrome de Burnout con sus respectivas consecuencias es dable cuestionarse la relevancia de los factores sociodemográficos en cuanto a marcar dichas diferencias grupales. Por ende, el problema que plantea esta investigación es, en primer lugar, si en la población de profesores existe un nivel significativo de personas que manifiesten el Síndrome de Burnout. En segundo lugar y a partir de lo anterior la posible influencia de los factores sociodemográficos: edad, sexo, estado civil y años de experiencia, en esa presencia. La elección de estos factores se fundamentan en que son muchos los estudios que centran su atención en el análisis de factores sociodemográficos y su relación con el estrés y/o el Síndrome de Burnout, encontrándose alguna varianza en las subescalas que evalúan Burnout (Maslach y Jackson, 1981; Gil-Monte, 2005).

2. Pregunta de investigación:

¿Los profesores de Educación Básica y Media de establecimientos educacionales de la comuna de El Quisco presentan Síndrome de Burnout?

En caso de ser positivo, ¿qué grupos son los más afectados?

3. Hipótesis:

- Existe una alta prevalencia del síndrome de Burnout en profesores de la comuna del Quisco.
- Existe mayor prevalencia del síndrome de Burnout en los establecimientos municipales, en comparación a los establecimientos particulares.
- Existe mayor prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de menor edad y menor experiencia.
- Existe mayor prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores sin pareja estable.
- Existe mayor prevalencia del Síndrome de Burnout en mujeres.
- Los profesores de establecimientos urbanos de la Comuna de El Quisco poseen mayor nivel de Síndrome de Burnout en comparación con profesores de establecimientos rurales.

4. Justificación del problema:

El Síndrome de Burnout es de una importante relevancia social, ya que es un fenómeno que se presenta mayormente en profesiones orientadas al servicio de otros, y sus consecuencias tienden a producir un deterioro en la calidad del servicio entregado por parte de quienes lo padecen, afectando directamente a la comunidad usuaria, en este caso, a los alumnos.

Al no ser un fenómeno fácil de identificar por los individuos, pudiendo confundirse con algún otro síndrome o trastorno, éstos pueden pasar mucho tiempo padeciéndolo sin recibir ningún tipo de tratamiento, por lo cual surge la necesidad de identificar los grupos más vulnerables que pudieran estar manifestando el síndrome o estén vulnerables a ello, basándose en factores sociodemográficos, los que pudiesen entregar información útil al momento de reconocerlos. Una vez logrado eso, se puede orientar la prevención a los sujetos más sensibles a este fenómeno.

Según Savio (2008), este síndrome es un fenómeno psicosocial, ya que involucra tanto las características del entorno laboral como las características individuales. Al

presentarse en profesores afecta directamente su desempeño y, como consecuencia, la calidad de la educación entregada. Es decir, un profesor con Burnout es capaz de transmitir sus sentimientos negativos mediante su conducta a otros individuos, influyendo en el sistema en el cual se desenvuelve (Miramón, 2007) y provocando así un retroceso en la docencia. La calidad de vida de los que sufren este síndrome se ve ampliamente perturbada, ya sea en el ámbito familiar o en el del trabajo, evidenciado por reiteradas licencias médicas y bajo desempeño laboral (Savio, 2008).

Es relevante para la psicología abordar esta problemática, ya que los procesos que están inmersos en ella son esencialmente psicológicos, tales como la representación que se tiene del trabajo, la motivación y el desgaste laboral. Por otra parte, al producirse una baja en el desempeño laboral de quienes padecen el síndrome, se ve afectado el nivel de educación que reciben sus alumnos llegando incluso a la posibilidad de crearse una brecha entre quienes son formados por profesores que sufren el Síndrome de Burnout y los que son formados por profesores que no lo padecen.

Además, desde la psicología organizacional, el presente estudio puede ayudar a la creación e implementación de estrategias, ya sea desde la estructura organizacional o desde el propio sujeto “quemado”, que permitan mejorar la calidad de vida de los profesionales y, a consecuencia de aquello, la calidad de la educación.

III. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Identificar la presencia del Síndrome de Burnout en profesores de Educación Básica y Media de establecimientos educacionales de la comuna de El Quisco.

Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de los profesores de la comuna de El Quisco.
- Identificar la relación existente entre Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos sexo, edad, estado civil y años de experiencia.
- Determinar qué profesores tienden a ser más vulnerables a la presencia de Síndrome de Burnout.
- Establecer qué factores de Síndrome de Burnout son los más prevalentes y los grupos de mayor afectación.

IV. Marco Teórico

1. Calidad de vida

El significado y la existencia del concepto “*Calidad de vida*” que se conoce actualmente, han tenido distintas acepciones en relación a la cambiante sociedad en la que se vive. La OMS la define como “*la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive, y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas y sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno*” (II Encuesta de Calidad de Vida y Salud Chile, 2006, p. 9).

A través de esta definición se puede comprender que este concepto tiene significados muy complejos, subjetivos y diversos, dependiendo de la persona, sus características y gustos, y por lo tanto, su medición resulta muy difícil de analizar. Es por esto que en la actualidad se han determinado tres dimensiones para conseguir una óptima calidad de vida (Herrera, 2008):

- a) *Bienestar Subjetivo*: Balance que hace cada individuo de las satisfacciones e insatisfacciones que le ha dado la vida, de los afectos positivos y negativos que le han acompañado a lo largo de su existencia.
- b) *Bienestar Psicológico*: Cada individuo debe tener una percepción positiva de sí mismo, aceptándose tal cual es y teniendo actitudes que incrementen su autoestima.
- c) *Bienestar Social*: Cuando se sienten parte de la colectividad, ya que habría una aceptación y una integración positiva en la misma.

A raíz de la necesidad de hacer referencia a valoraciones de la percepción de la salud por parte del sujeto, abarcando aspectos subjetivos y objetivos, nace el concepto Calidad de Vida y Salud. Asimismo, al estar la capacidad de realizar actividades relacionada con la calidad de vida e influenciada por la percepción subjetiva de salud de los sujetos, se hace necesario expandir el estudio de la calidad de vida a lo que será denominado como calidad de vida laboral:

1.1. Calidad de Vida y Salud

La calidad de vida relacionada con la salud refiere al impacto que tiene la percepción del individuo de su propia salud, reflejado en la capacidad de llevar a cabo una vida satisfactoria (Schwartzmann, 2003, p. 5):

- Patrick & Erickson la definen como *“la medida en que se modifica el valor asignado a la duración de la vida en función de la percepción de limitaciones físicas, psicológicas, sociales y de disminución de oportunidades a causa de la enfermedad, sus secuelas, el tratamiento y/o las políticas de salud”* (p.5).
- Para Schumaker & Naughton *“es la percepción subjetiva, influenciada por el estado de salud actual, de la capacidad para realizar aquellas actividades importantes para el individuo”* (p.5).

Por tanto, la salud puede considerarse determinada por la calidad de vida o por el contrario, la calidad de vida verse determinada por la salud (op.cit).

1.2. Calidad de Vida laboral.

La calidad de vida laboral se relaciona con el grado en que los individuos son capaces de satisfacer sus necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional donde se desempeñan como trabajadores. Este concepto adquiere su importancia, ya que influye considerablemente en el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional de los individuos, a través de la motivación por el trabajo, la capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente laboral, y la creatividad y voluntad para innovar dentro de la organización (Herrera & Cassals, 2005). Fernández lo considera como el grado de satisfacción personal y profesional hacia el puesto de trabajo, que viene determinado por el tipo de gestión y dirección dentro de la organización, sobre las condiciones del trabajo y las aspiraciones personales (1999, en Da Silva, 2006), mientras que desde una perspectiva personal la calidad de vida laboral puede ser definida como *“la estimación o la apreciación subjetiva del conjunto de compensaciones que se obtienen del entorno y de la actividad laboral, y que responden, a niveles satisfactorios, a las demandas, expectativas, deseos y*

necesidades de esa persona en el propio trabajo y fuera de él” (González, Peiró & Bravo, 1996, p.5).

En general, la calidad de vida laboral implica que todos los trabajadores deben tener acceso a las condiciones necesarias para sentirse cómodos, integrados y realizados en el desempeño de sus funciones. Para que esto sea posible, es necesario que las organizaciones ejecuten programas de recursos humanos orientados al desarrollo del personal en cuatro dimensiones (Louffat, 2005):

- Espiritual: Compatibilidad entre los valores y principios de vida del trabajador y los de la empresa.
- Emocional: Capacidad de generar una identidad en el comportamiento organizacional de individuos y grupos humanos dentro de la empresa.
- Racional: Posibilidad de desarrollar en el trabajador su potencial actual y futuro de competencias en áreas de especialidad dentro de la empresa.
- Fisiológica: Monitoria permanente del equilibrio en la salud del organismo de sus trabajadores.

La implementación de este tipo de proyectos puede resultar beneficiosa tanto para la organización como para el trabajador, y esto puede reflejarse en la evolución y desarrollo del trabajador, una elevada motivación, un mejor desenvolvimiento de sus funciones, una menor rotación en el empleo, menores tasas de ausentismo, menos quejas, tiempo de ocio reducido, mayor satisfacción en el empleo, mayor eficiencia en la organización, menos accidentes y enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo, etcétera. Por el contrario, si la calidad de vida en el trabajo es pobre puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros)(Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño & Fernández, 2006).

En los datos referidos al año 2001 de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) que realiza anualmente el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España desde 1999, se observa que una mayoría de las personas ocupadas tienden a considerarse satisfechas con su trabajo, mientras que en una proporción similar perciben déficits importantes respecto a cuestiones como la integración, la autonomía o la participación en el

trabajo. Dichos resultados presentan variaciones considerables en función de la categoría ocupacional, el sector de actividad, el sexo o la edad.

2. Salud Ocupacional

Centrado en la relación que se establece entre el concepto de salud y la calidad de vida laboral, aparece un nuevo concepto denominado salud ocupacional. Por tanto y a partir del concepto de salud mencionado anteriormente, la Salud Ocupacional refiere a la relación que se constituye entre salud y trabajo, agentes y condiciones presentes en el ambiente laboral que son identificadas como factores de riesgo involucrados en la patogénesis de muchas enfermedades (SERNAM, 2009).

La Organización Mundial de la Salud define el Trabajo Saludable como *"Un proceso continuo cuya labor es elevar la calidad de vida laboral, salud y bienestar de todas las poblaciones que trabajan, por medio de una mejora de su medio ambiente (físico, social, organizativo, económico), habilitación personal y crecimiento personal"* (op. cit, p.7) y la manera de lograrlo, según la Organización Internacional del Trabajo, es a través de la promoción y mantenimiento del más alto nivel de bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores. Por otra parte, también existen definiciones de Salud Laboral que apuntan a las mismas temáticas de la Salud Ocupacional, ya que primordialmente ambas hacen alusión a la salud física, mental y del ámbito social, y éstas, dentro del marco de las condiciones de seguridad óptimas en los lugares de trabajo.

La Salud Ocupacional como preocupación por parte del Estado de Chile se remonta a la década del '20, considerando el ámbito de la protección de los trabajadores. Mediante la Ley N° 4.054 se estableció la responsabilidad que tenían los empleadores en el origen de las enfermedades de sus trabajadores, sin embargo, esto no obligaba a un pago de cotización. Con este antecedente se puede deducir que las organizaciones de ese entonces no se preocupaban en gran medida por el cumplimiento de normas para el mantenimiento de condiciones adecuadas para las personas. Décadas más tarde, en los años 60, con la Ley N° 16.744 se establecieron los primeros seguros sociales contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Esto fue gracias a los movimientos sociales de los siglos XIX y XX donde se luchaba por un ambiente laboral propicio para la realización de

trabajos dignos. Hoy en día existen algunas organizaciones y servicios públicos que procuran que las condiciones y ambiente laborales sean beneficiosos tanto para el trabajador como para el empleador pactando modalidades de flexibilización horaria y arreglos de infraestructura, no obstante, aún falta mucho y en muchas organizaciones ni siquiera se ven estos mínimos avances siendo los puntos más críticos los bajos sueldos, las irregularidades que se perciben en el ascenso de algunos funcionarios, la falta de comedores, la menor calidad de las dependencias y la falta de manutención de los servicios higiénicos (op. cit).

La disciplina que se preocupa de mejorar la calidad de vida de las personas en el trabajo y de la promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de éstos, por medio de la aplicación de principios y teorías psicológicas es la Psicología de la salud ocupacional, la cual surge de la fusión de la Salud Pública y la Medicina Preventiva con la Psicología Clínica y de la Salud, contextualizada en las organizaciones. Su objetivo fundamental es que la gente pueda producir, atender, desarrollarse y ser valorada. Para llegar a este objetivo, se pretende que los individuos tengan la posibilidad de utilizar sus conocimientos, destrezas y habilidades para alcanzar un alto rendimiento, mediante la satisfacción y el bienestar en el trabajo (Gil-Monte, 2006). De esta manera, y para lograr cumplir estos objetivos, es necesario considerar diversos aspectos como las condiciones propias del contexto laboral y las características personales de los individuos, apareciendo como relevantes los llamados factores psicosociales.

3. Factores Psicosociales

Para definir los Factores Psicosociales y remitirlos al ámbito organizacional es útil hacerlo desde la conceptualización que hace el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud, que los define como “*las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en que se desarrolla y las condiciones de organización, por una parte, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo por otra, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo*” (1984, p.4). Gomollón los define como “*aquellas condiciones*

que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (2001, p.3). Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de consecuencias perjudiciales para el trabajador y su salud. Por el contrario, las conductas con las que las personas se sienten y funcionan mejor están relacionadas con la resolución de problemas, con realizar cosas positivas y con la presencia de apoyo social (Páez, 1986).

Los factores psicosociales están directamente relacionados con la relación entre las demandas y los recursos e inciden en la aparición del estrés. Éstos se consideran en múltiples acepciones, esto es, como riesgo, como consecuencia, como fuente de vulnerabilidad, como recurso y estrategia o barreras para la prevención (Peiró y Salvador, 1992). En este sentido, se vincula con el estrés, por cuanto Cano (2002) lo considera como un proceso interactivo en el que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos). Es en esta relación, cuando las demandas son mayores o superan a los recursos, que la tendencia será producir una situación de estrés en la que, para responder a las demandas, el sujeto pretenderá conseguir más recursos, estresándose y pudiendo llegar a su punto máximo (Vásquez, 2007).

3.1. Factores de Riesgos Psicosociales

Los aspectos que aparecen como negativos frente al sujeto, superando sus recursos, son los que se consideran como factores de riesgo psicosocial. Se puede definir a los Riesgos Psicosociales como *“aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”* (Cox & Griffiths, 1995, p 9). Actualmente se pueden concebir un sinnúmero de factores de riesgos psicosociales producto de nuevas formas de trabajo y nuevas tecnologías, la prisa, la exactitud, la inmediatez, la precisión, gran esfuerzo físico y mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc. Si se quisiera hacer una lista de todos los factores de riesgos psicosociales que existen sería imposible. En este sentido,

Cano (2002) hace una lista con factores psicosociales que generan estrés en una organización, éstos son:

Factores de Riesgo Psicosocial (Cano, 2002)	
• Exceso y falta de trabajo	• Inseguridad en el empleo.
• Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.	• Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas; no tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales
• Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas	• Verse expuesto a prejuicios en función de la edad; el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
• Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.	• Exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones.
• No tener oportunidad de exponer las quejas.	• Poca estabilidad de la posición laboral.
• Responsabilidades múltiples pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.	• Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.
• Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.	• Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.

Y por último, cualquier combinación de los factores anteriores.

Ahora bien, Velásquez (2002) hace referencia a cuatro tópicos centrales en la actualidad sobre los nuevos factores de riesgos que existen:

1. Los cambios en las formas de trabajo: En este punto el autor refiere a las nuevas formas de trabajar, el trabajo en equipo, desde una actividad de fuerza física hacia actividades de carga mental, mayor "flexibilidad y versatilidad" en el contenido de la relación laboral por la diversificación de formas contractuales laborales y la

multiplicidad de funciones, lo que puede producir estrés al sentirse el sujeto sobrepasado o, por el contrario, estará más motivado por encontrar el trabajo más interesante.

2. Los riesgos se asocian más a la actividad propia del sector servicios.
3. Nuevas tecnologías a disposición: en un mundo que no deja de sorprender con maquinarias o instrumentos que permiten optimizar la eficiencia y la eficacia en la organización, esto podría ser un estresante significativo al verse expuesto el trabajador a adaptarse rápidamente en la medida que la organización se moderniza, además no existen límites de horarios y de relaciones de dependencia entre el operario y el jefe.
4. El autor destaca que los riesgos psicosociales están relacionados con una economía cada vez más globalizada y competitiva que repercute en mayores ritmos de trabajo para optimizar la eficiencia organizacional y, en consecuencia, mayor fatiga.

4. Estrés

El estrés puede entenderse como un *“fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas áreas de su vida”* (Peiró, 1999, p.12). Por lo tanto, en la vida humana es común y familiar. Lo negativo y perjudicial es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable. Para distinguir estas dos instancias, es que ya en 1956, Selye diferencia entre eustrés y distrés. El primero tiene la connotación positiva que prepara y estimula al sujeto para responder ante el estímulo o la situación que se le presente a cambio de costes energéticos que le sean razonables. La segunda terminología hace referencia a la connotación negativa, desagradable y con implicancias perjudiciales para el bienestar del sujeto. Es a esta connotación a la que se le ha prestado mayor atención por parte de la investigación científica (en Peiró, 1999).

Aunque existe una gran cantidad de definiciones de estrés, no obstante, Peiró (1999) destaca las que engloban diferentes perspectivas. En este sentido el autor cita a Cox y Mackay, quienes realizan una clasificación en relación a que lo conceptualicen como estímulo, respuesta, percepción o transacción. Con respecto a las definiciones como

estímulo, estas se basan en leyes de la física en cuanto a que bajo ciertos estímulos externos se producen efectos transitorios, produciéndose una deformación, luego, cuando este estímulo desaparece, la deformación también desaparece. Un ejemplo de este tipo de definición es la de Appley y Trunbull, quienes definen el estrés como “situaciones *nuevas, intensas y rápidamente cambiantes e inesperadas*”(op. Cit, p.11). Las definiciones de estrés como respuesta hacen referencia a las respuestas psicológicas o fisiológicas que los sujetos dan frente a un estresor. Selye lo define como “*respuesta general de organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante*” (op. Cit, p.12). La definiciones de estrés con énfasis en la percepción señalan que hay procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas y psicológicas, encajando la definición de Lázarus quien interpreta la relación entre agentes estresores y el sistema humano en términos de apreciación y evaluación. Por último, las definiciones de estrés con respecto a la interacción entre persona y ambiente sostienen que hay que considerar las condiciones del ambiente así como la relación que la persona tiene con esa situación, acá se pueden subclasificar dos categorías de definición: las primeras toman en consideración las discrepancias que existen entre las demandas planteadas al individuo y sus capacidades para afrontarlas, considerando también la apreciación que el individuo tiene con respecto a esas discrepancias, y las que atienden a las discrepancias del ambiente y las preferencias de los individuos sobre el mismo (op. cit).

El estrés tiene dos componentes básicos, que son los agentes estresores o estresores y la respuesta al estrés. Los agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos (Campos, 2006). Al respecto, Vásquez (2007) considera estresores a todos los factores que originan estrés y en que el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

Peiró y Salvador (1992) identifican a los estresores según las siguientes categorías: estresores del ambiente físico, demandas estresantes del trabajo, contenidos del trabajo, estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales, desarrollo de carrera, nuevas tecnologías, la estructura organizacional, el clima organizacional y estrés por la relación trabajo y otros ámbito de la vida. El sujeto reacciona a estos causantes de estrés y desde ahí se puede notar diferencias individuales significativas, es decir, en tanto que para algunos

sujetos una experiencia puede sobrepasar su capacidad de afrontamiento y agotarlos, en otros la misma experiencia resulta ligeramente alteradora, sin ocasionar mayores perturbaciones en los sujetos (Vásquez, 2007).

Las fases por las que pasa el estrés son las siguientes (Campos, 2006):

- a) Fase de Alarma: fase donde ocurre el aviso o se detecta la presencia de un agente estresor.
- b) Fase de Resistencia: fase generada cuando el sujeto enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés. Si el sujeto logra resolver la situación, el estrés no logra concretarse.
- c) Fase de Agotamiento: fase producida cuando el sujeto no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta y en el organismo del sujeto, principalmente fatiga, ansiedad y depresión.

4.1. Estrés laboral

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, González & Morera, 1997). Nuestro cuerpo se prepara para hacer un sobreesfuerzo laboral, siendo capaz de procesar más información sobre el problema para actuar de forma rápida y decidida. El problema es que el cuerpo tiene recursos limitados y al malgastarlos aparece el agotamiento. Relacionado con ello surge el Síndrome de Burnout, entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés. Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre sea suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal y/o incapacidad para el ejercicio de la profesión (Cano, 2002).

4.1.1 Síntomas, efectos y consecuencias del estrés y del estrés laboral

Vásquez (2007) el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo, cuando está sometido a una reacción de estrés, no son perceptibles para el ser

humano por lo que se necesitan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Por el contrario, en el nivel psicológico los síntomas que se producen a raíz del estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente en una situación de estrés es la ansiedad. El estrés laboral provoca un alto absentismo y un mayor número de licencias médicas, así como desgano y desconcentración, lo que se traduce en una mayor cantidad de errores y baja en el rendimiento (Cano, 2002).

El estrés laboral es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos, provocando un desequilibrio. Desde este punto de vista, puede considerarse como el factor que desencadena o libera efectos tanto en lo físico como psicológicos o psicosocial en los individuos (Vásquez, 2007). En esta línea, desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria y las respuestas de afrontamiento (Peiró & Salvador, 1992).

4.1.2 Tipos de Estrés Laboral

Según Slipack, existen dos tipos de estrés laboral: **Episódico**, el cual es un estrés circunstancial que se enfrenta relativamente rápido, que al resolverlo desaparece la sintomatología que lo originó; ejemplo de este tipo sería un ascenso. Y **Crónico**, aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá, lo que conllevará a un desgaste tanto psíquico, físico y social. Este se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a situaciones tales como: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, entre otras (en Campos, 2006).

4.1.3 Control y prevención del estrés laboral

El énfasis en el control y la prevención de riesgos psicosociales incorpora una nueva consideración del tiempo en la investigación sobre el tema del estrés. Según Peiró y

Salvador *"la apreciación del estrés no se debería estudiar sólo desde una aproximación presentista, sino como una perspectiva anticipatoria y orientada al futuro"*(1992, p.25), por lo que se debe analizar además de las demandas, las amenazas, las oportunidades y los retos que conlleve el trabajo. Es importante continuar la investigación sobre el estrés como vía más productiva para mejorar la actuación profesional competente en prevención y control del mismo. Para la prevención de riesgos psicosociales es necesario seguir ciertos aspectos importantes propuestos por el mismo autor como son: necesidad de identificar tipos de estresores, en especial los emergentes; importancia de distinguir facetas del eustrés y del distrés en el análisis de los riesgos laborales; aportaciones de la investigación sobre los procesos de actuación de un estresor; la consideración del estrés compartido y colectivo; necesidad de una aproximación previsor y preventiva (1992).

5. Síndrome de Burnout

5.1. Aproximación Histórica del Síndrome de Burnout

La palabra Burnout es un término anglosajón que significa estar quemado y el síndrome ha sido traducido a nuestro idioma en algunos casos como desgaste profesional o como síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte & Peiró, 1997). El Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo es un fenómeno que probablemente siempre ha estado presente; sin embargo, recién en el siglo pasado se comienzan a realizar descripciones del fenómeno. Ya en 1961, Graham Green publicó un texto del fenómeno, llamado "A Burnout case", en el que se narra la historia de un arquitecto angustiado espiritualmente que decide renunciar a su profesión y retirarse en la selva africana (Quiceno & Vinaccia, 2007). Sin embargo, este fenómeno no tuvo la atención de los investigadores de esos años, ya que fueron necesarios un sinnúmero de cambios sociales, culturales y organizacionales en el ámbito del trabajo (Gil-Monte, 2005). En consecuencia, poco a poco se fueron sumando estudiosos y a mediados de los años 70 el psiquiatra Herbert Freudenberger, quiso dar un esclarecimiento al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios, conceptualizándolo como síndrome. Producto de su experiencia trabajando en una clínica de Nueva York para tratar a drogadictos pudo

observar que los voluntarios que ahí trabajaban presentaban una serie de síntomas asociados al trabajo y especialmente en el trabajo directo con otras personas. Entre los síntomas presentados estaba la pérdida progresiva de energía, agotamiento, ansiedad, depresión, desmotivación en el trabajo y agresividad con los pacientes al cabo de un año de trabajo (Gil-Monte & Peiró, 1997; Quiceno & Vinaccia, 2007).

De esta manera comienza el interés creciente en la investigación y estudio sobre el Burnout, ya que, a partir de esta observación, se concluye que existiría un patrón conductual semejante en las personas que lo presentan. Cabe destacar que si bien el Burnout no es una patología exclusiva de las profesiones de ayuda o del sector de servicios, es un problema especialmente relevante, puesto que se ha visto que es donde son más perjudiciales sus consecuencias (Gil-Monte, 2005).

5.2. Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout

Existen muchas definiciones de Burnout que varían entre sí, aunque existiendo puntos en común, de manera que con frecuencia se considera que aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes que tienen un cariz negativo para el sujeto, dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización (Gil-Monte & Peiró, 1997).

En la delimitación conceptual del Burnout se han elaborado teorías explicativas de este fenómeno de las que se diferencian dos: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial. La diferencia entre ambos enfoques es que el primero analiza el problema en tanto estado personal y, el segundo, en tanto proceso dinámico producto de la interacción entre varios factores:

- a) **Perspectiva clínica:** Considera al Burnout como un estado mental negativo que el trabajador padece como consecuencia del estrés laboral. En este modelo se enmarca la conceptualización de Freudenberg, en la que hace alusión a la experiencia de estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables. Además Fischer, siguiendo esta misma línea, considera el Burnout como un estado

resultante del trauma narcisista que conlleva baja autoestima de los sujetos (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte & Peiró, 1997).

- b) Perspectiva psicosocial: Se considera más útil para entender el inicio, proceso y fases del Burnout. A diferencia de la perspectiva clínica, la perspectiva psicosocial recomienda considerar el Burnout como un proceso que se desarrolla debido a la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales. Autores importantes han descrito el desarrollo del Síndrome de Burnout siguiendo esta aproximación: el modelo tridimensional del MBI-HSS de Maslach y Jackson, el modelo de Edelwich y Brodsky, y el modelo de Price y Murphy (Gil-Monte, 2005).

Durante la evolución de la conceptualización del Burnout (SQT), éste fue definido como (Gil-Monte, 2005. p. 45):

- *“Un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, y pérdida del interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio”* (Maslach y Pines, 1977).
- *“Un síndrome de agotamiento emocional y de cinismo que ocurre con frecuencia en los individuos que trabajan hacia personas, y que dedican mucho tiempo a las relaciones personales de carácter confidencial con esas personas bajo condiciones crónicas de estrés y de tensión”* (Maslach y Jackson, 1979).
- *“Una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo”* (Edelwich y Brodsky, 1980).
- *“Un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés emocional crónico resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos periodos de tiempo”* (Pines y Kafry, 1982).
- *“Un síndrome de progresivo agotamiento físico, actitudinal y emocional”* (Ryerson y Marks, 1982).

- *“Una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización”* (Perlman y Hartman, 1982).

Sin embargo, en los años ochenta, con la aparición de la evaluación del cuestionario MBI-HSS de Maslach y Jackson, se deriva la definición más aceptada del Síndrome de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1997). Es decir, estos autores concluyeron que el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI), compuesto por tres dimensiones denominadas baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización, evalúa justamente los tres componentes identificados en las definiciones consideradas, sin entregar datos sobre la explicación del síndrome (Gil-Monte, 2005). La contribución de estos autores trascendió en la comunidad científica, dando fruto a la definición de Burnout que actualmente es aceptada y que lo define como *“un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad”* (op. cit, p.45). Sin embargo, insisten en que utilizar ésta definición supone una limitación, ya que el MBI-HSS sólo considera en su evaluación algunos de los síntomas relevantes, dejando fuera síntomas y/o componentes como baja moral, autoconcepto negativo, enfado, cinismo, suspicacia, depresión, rigidez, etc. y basándose en el hecho de que las definiciones anteriormente revisadas por éstos, derivan en un concepto más amplio del Síndrome de Burnout (op. cit).

Otros estudios se han enfocado en incluir otras variables para entender mejor el síndrome, como los sentimientos de culpa señalados por Price y Murphy y los sentimientos de baja eficacia profesional o las actitudes y conductas de cinismo (op. cit). Algunas de estas variables han sido incorporadas en versiones posteriores del MBI con el fin de realizar un diagnóstico adecuado. Con el Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS) se evalúa eficacia profesional y cinismo, no obstante, se excluyen otras dimensiones iniciales como la realización personal en el trabajo y despersonalización, con lo cual, esta herramienta de evaluación psicométrica nuevamente no es lo suficientemente completa (op. cit).

5.3 Principales modelos explicativos de la etiología del Síndrome de Burnout

Según Gil-Monte y Peiró (1997) los modelos explicativos han contribuido en la tarea de comprender el episodio del Síndrome de Burnout (relación de antecedentes-consecuentes de sus dimensiones), con el fin de integrarlo en marcos teóricos más amplios y permitir explicar su etiología. Tales modelos han considerado un conjunto importante de variables en su relación con las dimensiones del síndrome. Las teorías expuestas a continuación provienen principalmente de la psicología social (como los modelos de la teoría sociocognitiva del yo y los de la teoría del intercambio social) y de la psicología de las organizaciones (teorías sobre el estrés laboral). Los intentos iniciales de elaborar modelos explicativos desde la psicología clínica, específicamente desde la teoría psicoanalítica, no han tenido una continuidad posterior y han perdido su vigencia:

- Modelos elaborados desde la Teoría Sociocognitiva del Yo: Esta teoría supone que existe una sucesión de procesos de asociación en los cuales las representaciones simbólicas se convierten en acciones adecuadas, las cogniciones de las personas influyen en lo que perciben y, a la vez, estas cogniciones son alteradas por los resultados de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás, luego la sensación o grado de seguridad de una persona en sus capacidades determinará el esfuerzo que éste pondrá para lograr sus metas y la facilidad o dificultad para alcanzarlos, y también afectará el modo de ciertas reacciones emocionales que acompañan a la acción.
- Modelos elaborados desde la Teoría del Intercambio Social: estos plantean que el Síndrome de Burnout tiene su etiología en las percepciones de desigualdad o ganancia que establecen los sujetos a causa del proceso de comparación social cuando se constituyen relaciones interpersonales.
- Modelos elaborados desde la Teoría Organizacional: (Modelo por el que opta esta investigación). Todos estos modelos ponen su acento en la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento ante la experiencia del Burnout, considerándolo como una respuesta al estrés laboral. La estructura organizacional, la cultura, la falta de salud organizacional, el clima

organizacional, las disfunciones de rol o el apoyo social percibido, son variables que juegan un papel preponderante en la etiología del Burnout. Por otra parte, el desarrollo eficaz de las estrategias de afrontamiento para manejar los estresores y la respuesta negativa que manifiestan determinará la aparición y el desarrollo del síndrome.

5.4. Principales modelos explicativos sobre el proceso de Burnout

El Síndrome de Burnout es concebido por algunos autores como un proceso progresivo que se presenta por medio de varias fases, destacando los siguientes modelos:

5.4.1 Modelo tridimensional del MBI-HSS de Maslach y Jackson

Contiene las aportaciones obtenidas de distintos autores (Golembiewski y cols.; Leiter y Maslach; Lee y Ashforth; Gil-Monte), las cuales priorizan los síntomas de deterioro del sistema cognitivo, emocional y actitudinal del individuo, y enfatizan como síntoma del Burnout el surgimiento de la despersonalización. El modelo ha sido contrastado empíricamente por diferentes autores que han hipotetizado distintos patrones de relaciones causales entre sus dimensiones, por lo que existen variados modelos para explicar el proceso del Burnout según el MBI-HSS. Maslach sugiere que el Síndrome de Burnout comienza con la aparición del agotamiento emocional, a continuación aparece despersonalización y, por último, baja realización personal en el trabajo (Gil-Monte 2005).

Leiter y Maslach proponen un modelo de ecuaciones estructurales a cambio del modelo inicial propuesto por Maslach y afirman que éste es más adecuado que el modelo alternativo propuesto por Golembiewski y cols. para representar ese proceso de desarrollo. Por otra parte, Lee y Ashforth formulan un modelo donde el Burnout evaluado con el MBI sucede desde agotamiento emocional a despersonalización y, a la vez, de agotamiento emocional a baja realización personal en el trabajo. Sin embargo, este modelo es deficiente, porque no tiene una base teórica que sustente la relación agotamiento emocional-realización personal en el trabajo (Gil-Monte 2005).

Gil-Monte (2005) trata de integrar la teoría con los resultados empíricos, realizando un modelo alternativo que permitiera respaldar teóricamente las relaciones hipotetizadas entre los síntomas del Burnout y explicar de manera adecuada su proceso de desarrollo.

Para esto, se basó en los modelos transaccionales de estrés de Lazarus y Folkman, estrés laboral de Cox y Mackay, los resultados obtenidos en estudios previos y distintos estudios sobre el tema. Con todo esto, se conjetura un modelo en el que el Burnout es definido como *“una respuesta al estrés laboral crónico que aparece tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias iniciales para afrontar el estrés laboral crónico no resultan funcionales”* (p. 107). Por otra parte, sostuvo que la percepción de baja realización personal acrecentaría el agotamiento emocional y las actitudes de despersonalización que se manifiestan son una estrategia de afrontamiento desarrollada por los individuos ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Como se puede observar, estos modelos discrepan en cuál es el primer síntoma en respuesta al estrés laboral percibido y de cómo explican el avance del síndrome. La validez relativa de los modelos radica en la ubicación de las dimensiones en el proceso del síndrome. En la actualidad esta discusión para explicar el proceso del Síndrome de Burnout según el MBI sigue presente.

5.4.2 Modelo del Circuito de Desencanto

Basado en el paradigma anterior, Badal (2004) explica el Síndrome de Burnout a través de lo que denomina el circuito de desencanto. En él sostiene que existe un desajuste entre las expectativas de los sujetos con respecto a su trabajo y la realidad diaria lo que genera tensión, la cual no puede ser resuelta efectivamente por los mecanismos de afrontamiento, produciéndose la despersonalización y las conductas de cinismo. Esto a su vez genera agotamiento emocional y baja realización personal, lo que alimenta a la despersonalización provocándose el circuito.

5.4.3 Modelo de Edelwich y Brodsky

Explica la función de la frustración en el desarrollo de Burnout, entendiéndolo como un proceso de desilusión o desencanto hacia la actividad laboral y planteando que el proceso está compuesto por cuatro fases (Gil-Monte 2005).

- Fase de Entusiasmo: Se caracteriza por ser un periodo inicial de la actividad laboral en que los individuos desarrollan gran ilusión, energía y expectativas irreales sobre el trabajo sin conocerlo previamente.
- Fase de estancamiento: La persona sigue realizando su trabajo, pero éste ya no lo es todo en su vida.
- Fase de frustración: Los individuos se cuestionan si vale la pena seguir en el trabajo que están realizando y ayudando a los demás cuando éstos no colaboran.
- Fase de apatía: Se le considera un mecanismo de defensa frente a la frustración.

Según estos autores, este proceso tiene un carácter cíclico, de manera que se puede repetir en diferentes momentos de la vida laboral de un sujeto, y en el mismo o en diferentes trabajos.

5.4.4 Modelo de Price y Murphy

Destaca la importancia del deterioro emocional y actitudinal del individuo con la aparición de desgaste emocional y sentimientos de culpa. Estos autores consideran al Burnout como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral que trae consigo pérdidas a nivel personal (pérdida de la ilusión). Se caracteriza por llevar seis fases sintomáticas (Gil-Monte 2005):

- Fase de desorientación: El individuo toma conciencia de su situación laboral y comprueba que no alcanza sus metas con las personas hacia las que trabaja.
- Fase de inestabilidad emocional: Se ve aumentada por la falta de apoyo social emocional por parte de otros miembros del equipo de trabajo.
- Fase de Culpa: Aparecen sentimientos de culpa debido al fracaso profesional.
- Fase de soledad y tristeza: Lo embargan sentimientos de soledad y tristeza que si se superan puede desembocar en las siguientes fases.
- Fase de solicitud de ayuda.
- Restablecimiento del equilibrio inicial con el que se abordó la profesión.

5.5 Dimensiones del Burnout

La conceptualización propuesta por Maslach y Jackson (1981 citado en Gil-Monte, 2005; OIT, 1998) plantea que el Síndrome de Burnout se dispone en forma tridimensional,

lo que se convierte en el fundamento base para comprender dicho síndrome. Estas tres dimensiones son:

- a) **Agotamiento Emocional:** Apunta al momento en el que los trabajadores sienten que ya no poseen herramientas para sobrellevar el trabajo, ya que sus recursos afectivos han sido superados. Se puede entender como una situación de agotamiento energético o de las facultades emocionales propias; lo que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores mantienen diariamente con los clientes y entre ellos (pacientes, presos, alumnos, etc.).
- b) **Despersonalización:** Refiere al desarrollo de actitudes cínicas y sentimientos negativos hacia los receptores del trabajo. Éstos son percibidos por los profesionales (enfermeras, trabajadores sociales, policías, maestros, etc.) de manera deshumanizada a causa de un endurecimiento afectivo, lo que implica que les culpen de la propia frustración (por ejemplo, al paciente le estaría bien merecida su enfermedad).
- c) **Baja Realización Personal:** La baja realización personal en el trabajo conllevaría a la pérdida de confianza de los profesionales y a evaluar de forma negativa su labor, generando así una visión negativa de sí mismos (pobre auto concepto) que afecta su capacidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden (clientes y familiares). Los trabajadores no se sienten cómodos con su desempeño laboral y su rol.

Si bien la propuesta tridimensional de Maslach y Jackson es la más aceptada en la comunidad científica, existen otras propuestas más actuales que también han recibido apoyo significativo, dado que abarcan otros componentes y síntomas que se presentarían en las personas que adquieren este síndrome. Este es el caso de Gil Monte (2005), quien identifica cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo, la cual se relaciona con las expectativas sobre el trabajo; Desgaste psíquico e Indolencia, las cuales se asemejan al cansancio emocional y la despersonalización de Maslach respectivamente; y Culpa, consecuencia del comportamiento y actitudes negativas dirigidas hacia las personas con las cuales tienen que tratar.

5.6. Síntomas y Consecuencias del Síndrome de Burnout

Las consecuencias que se derivan del Burnout son consecuencias en el plano físico e interpersonal del individuo, las que repercuten directamente en su desempeño laboral y por ende, en las propias organizaciones. Son muchos los síntomas asociados al Síndrome de Burnout, los cuales afectan negativamente al sujeto que los presenta (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte & Peiró, 1997):

- Síntomas emocionales: Ansiedad, sentimientos de soledad, de alienación, de impotencia o de omnipotencia.
- Síntomas actitudinales: Hostilidad, suspicacia, cinismo, apatía, tendencia a no verbalizar.
- Síntomas conductuales: Agresividad, cambios repentinos de humor, aislamiento, frecuente enojo, irritabilidad.
- Síntomas somáticos: Palpitaciones, hipertensión, dolor precordial, asma, catarros frecuentes, infecciones frecuentes, alergias, dolores cervicales, dolor de espalda, fatiga crónica, alteraciones menstruales, diarrea, insomnio, úlcera gastroduodenal, jaqueca.

Si bien, los efectos son a nivel fisiológico, psicológico y conductual del individuo, la sintomatología que se deriva a nivel psicosomático son las percibidas con mayor facilidad por el individuo que las sufre y las que causan un mayor impacto sobre su calidad de vida. En cambio, los síntomas actitudinales, emocionales y conductuales son los que más afectan las relaciones interpersonales y son mayormente percibidos por las personas del entorno que por el propio sujeto (Gil-Monte & Peiró, 1997).

A nivel familiar las relaciones se tensan debido a una menor tolerancia de parte del sujeto hacia los demás miembros de la familia. Los altos niveles de ansiedad presentes lo condicionan a no encontrar motivos de alegría, momentos de relajación, haciéndolo proclive a la depresión y al desgano (Savio, 2008).

En cuanto a las consecuencias que se asocian a la organización, Gil-Monte y Peiró (1997) consideran cuatro:

- 1) La insatisfacción laboral.
- 2) La propensión al abandono de la organización.

- 3) La inclinación al absentismo.
- 4) El deterioro de la calidad del servicio de la organización.

Estas consecuencias conllevan generalmente altos costos económicos para la organización, la propensión a los accidentes de trabajo, tendencia a cometer más errores y, en muchos casos, el abandono de la institución, lo que se traduce en indemnizaciones y en pérdida de capacidad de ganancia para la empresa. Uno de los indicadores más clásicos es la baja satisfacción laboral que se manifiesta en un deterioro de la calidad del servicio que el trabajador ofrece. Esto se observa muchas veces bajo la forma de desconexión psicológica del profesional, que evita hacer contacto visual con las personas que atiende, habla como si ellas no estuvieran presentes, contesta con palabras ininteligibles o con gruñidos, etc. (Savio, 2008).

5.7 Técnicas para el manejo del Síndrome de Burnout

Gil-Monte (2001) propone que los administradores de recursos humanos deben ser conscientes de que la primera medida para evitar el Síndrome de Burnout es formar al personal para conocer sus manifestaciones. Plantea también que, junto con considerar programas que impliquen la adquisición de conocimientos, a los intentos de intervención se deben incorporar otras acciones. Las estrategias para la intervención dirigidos a la prevención del Burnout deben considerar el entrenamiento a tres niveles:

- a) En el nivel individual: promover los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les posibiliten eliminar o atenuar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia, mediante el empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema para prevenir el desarrollo del síndrome. Por ejemplo, el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad y el entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. También pueden ser estrategias eficaces para olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo y marcarse objetivos reales y factibles de

conseguir. En cambio, el empleo de estrategias de evitación o de escape facilita su aparición.

- b) En el nivel grupal e interpersonal: El propósito de este nivel es potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales, además de la interacción social, por lo que las estrategias deben fomentar el apoyo por parte de los compañeros y supervisores (incluyendo programas de formación de habilidades sociales, autoeficacia, liderazgo, etc.). Este tipo de refuerzo debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retroalimentación sobre el desarrollo de su rol.
- c) En el nivel organizacional: El objetivo es eliminar o mitigar los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome por medio de programas fomentados por las organizaciones para mejorar el ambiente y el clima de ésta. Estos programas se basan en el desarrollo de socialización anticipatoria para acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar la frustración debido a expectativas elevadas. También se deben desarrollar procesos de retroinformación en cuanto al desempeño del rol, como los procesos grupales e interpersonales desde la dirección de la organización y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador. Otras estrategias que se pueden implantar desde el nivel organizacional son reestructurar y rediseñar el lugar de trabajo, tomando en cuenta la opinión del personal de trabajo, aumentar las recompensas a los trabajadores y mejorar las redes de comunicación organizacional.

5.8 Diferenciación de otros síndromes

Los síntomas asociados al Síndrome de Burnout reconocidos por las investigaciones son tan numerosos que llega a ser complejo delimitar y aclarar qué se intenta identificar, quedando la sensación de que todos los problemas psicológicos, fisiológicos y conductuales asociados al mundo laboral tienen que ver con el síndrome (Gil-Monte, 2005). De esta manera, el proceso se va formando como un síndrome que puede llegar a confundirse con otros trastornos.

Distintos autores advierten sobre la importancia de marcar una diferenciación conceptual del Burnout respecto de:

- Depresión: Si bien existen similitudes con la depresión y el Burnout en el agotamiento, retiro social, sensación de fracaso personal y la culpabilidad, el Síndrome de Burnout se diferencia por cuanto las personas que lo padecen tienen más vitalidad y pueden disfrutar más de las cosas (aunque a menudo carecen de energía), raramente tienen trastornos alimenticios o pensamientos suicidas, a menudo tienen dificultad para dormirse, mientras que en el caso de una depresión tienden a despertar demasiado temprano (Brenninkmeyer, Van Yperen & Buunk, 2001). Por otra parte, la depresión carece de contexto, es decir, puede presentarse en cualquier ámbito o situación de la vida del sujeto, mientras que el Síndrome de Burnout sólo aparece en el contexto del trabajo (OIT 1998).
- Insatisfacción: La insatisfacción por el trabajo y el Burnout presentan como síntomas la desmotivación y la pérdida de energía, pero en el caso de Burnout se agrega la despersonalización, como el cinismo hacia los receptores del servicio, en una deshumanización, un endurecimiento afectivo, haciendo que el trabajador culpe al resto de sus problemas (Gil-Monte & Peiró 1997).
- Estrés: Si bien el estrés se considera un sentimiento negativo o estado emocional resultante tanto del trabajo como fuera de ese contexto, donde estos sentimientos desagradables pueden implicar la rabia, la tensión o la frustración y son generalmente percibidos como una amenaza para la autoestima o el bienestar, el Burnout, en cambio, puede ser visto como una respuesta al estrés crónico que se manifiesta en el ámbito laboral y que se produce entre los profesionales que tienen que tratar ampliamente con las necesidades de otras personas (Howard & Johnson, 2004).
- El desgaste profesional por empatía o compassion fatigue: Figley señala que radica en absorber y sentir como propio el pesar de la persona que se pretende ayudar. Es un tipo particular de estrés laboral fruto de la interacción de otras formas de estrés, entre ellos el Burnout (Savio, 2008).

Por otra parte, autores encontraron correlaciones entre el Síndrome de Burnout y la aparición de trastornos psiquiátricos. En este sentido, existiría una relación entre esta problemática y la depresión, ya que esta última seguiría a la anterior. También se correlaciona con el abuso de alcohol y con los trastornos psicósomáticos (Ramos, 2007).

6. Profesores y Rol Docente

6.1 El ejercicio docente

Según Jofré (2006) el profesorado constituye el sector especializado de la comunidad educativa. Como profesional de la educación ejerce diversas funciones, como ser técnico pedagógico que se relaciona con la entrega de contenidos disciplinares a los alumnos/as; la selección de los contenidos según significatividad y necesidad de los educandos, funciones administrativas laborales que se refieren principalmente al trabajo y su participación en la gestión educativa dentro de la institución educacional.

Además, Sobrero (2008) argumenta que la práctica pedagógica del profesor en el aula involucra diversas decisiones, ya sean de índole ética, metodológica y epistemológica, las cuales conscientes o inconscientemente fundamentan la matriz de creencias respecto de la naturaleza y el propósito de su ser como educador. Estas creencias se fundamentan en configuraciones del pensamiento y de acción que, construidas históricamente, se mantienen a lo largo del tiempo, se institucionalizan y se incorporan a las prácticas y a la conciencia de los profesores. Esto implica que el maestro debe proyectar, poner en ejercicio, medir y adecuar permanentemente las estrategias para el desarrollo integral de la persona (maduración personal, moral y cívica), a través de la promoción del aprendizaje y la construcción de saberes, habilidades y actitudes de los educandos, más allá de la mera instrucción. Es un transmisor de conocimientos normalizados propia de un sistema de enseñanza tradicional logo-céntrico en el cual se ha formado la generación actual de educadores.

6.2 Rol docente

Hablar de rol docente no sólo supone hacer referencia a un “hacer”, orientado por un cuerpo de saberes específicos y distintivos, sino también a relaciones de poder y de

control que definen los límites de lo legítimo, lo necesario y lo innecesario de ese conocer y de ese hacer, siendo dimensiones componentes centrales de la identidad. Este rol requiere de profesionales comprometidos, social e institucionalmente, que sean capaces de diseñar líneas de intervención que surjan de interpretar realidades, definir problemas, actuar dentro de márgenes que no son definitivos y ante circunstancias específicas, únicas e irrepetibles. El docente no ejerce su labor en solitario, y debe conformar equipos humanos y laborales que le permitan formarse, replantearse sus prácticas y reflexionar sobre ellas (Sobrero, 2008).

Ligado a la condición de profesor subyace una gran cantidad de expectativas que pesan sobre los educadores en su rol como docentes, deben asumir funciones complementarias a las de la familia, lo que por muchos de ellos es percibido como una sobrecarga. Debido a las múltiples demandas a las que son sometidos los profesores, es posible considerar a la docencia como una profesión estresante donde se exige una interacción constante y absorbente que además enfrenta condiciones laborales insatisfactorias (Jofré, 2006).

Los principales desafíos que presentan los docentes en el marco de la enseñanza hacen referencia a la planificación, evaluación y reflexión de la propia práctica docente, así como la retroalimentación y enriquecimiento en el proceso educativo. Estos se dividen en cuatro dominios, los cuales son (op.cit):

1. Preparación de la enseñanza (dominio de contenidos)
2. Creación de un ambiente propicio para el aprendizaje
3. Enseñanza para el aprendizaje de todos los estudiantes
4. Responsabilidades profesionales (auto reflexión)

6.3 Sistema Educativo Chileno

En las escuelas de Chile, el Síndrome de Burnout se enmarca en un contexto de transformaciones sociales y reformas educativas, siendo la educación un sistema de socialización secundaria indispensable para el desarrollo de los individuos, encargada de incorporar en los sujetos nuevos campos y dominios de habilidades, comunicación e intercambios sociales, como por ejemplo, leer, escribir, contar, etc. y, por lo tanto, ha

estado en un constante cuestionamiento sobre el acto de formar personas, dado que la educación es uno de los medios más relevantes de transmisión cultural (Guerrero, 1996).

La Ley Orgánica Constitucional del Estado (LOCE), instaurada el 10 de marzo de 1990, tiene como principal objetivo que la reforma dictada durante el año 1980 no sufra modificaciones y si algún día llegase a suceder, se necesitaría un alto quórum en el Congreso. En la década de los noventa los cambios institucionales aludieron a mejorar las condiciones laborales de los docentes, mejora de las remuneraciones, bonificaciones, asignaciones y estabilidad laboral. Además, se crean una serie de medidas para superar las deficiencias del sistema educativo y se comienza a promover la innovación educativa (CPEP, 2008).

En el año 2003 se promulgó la Reforma Educacional Constitucional que establece la enseñanza media obligatoria y gratuita, logrando así que los jóvenes tengan un mínimo de 12 años de escolaridad. En la actualidad, la reforma educacional es un constructo de varias etapas que está generando nuevas transformaciones al sistema educativo, las cuales se van adecuando a las nuevas modificaciones de necesidades sociales, centrándose en la calidad, la equidad y en las innovaciones (CPEP, 2008).

El último proyecto de educación en Chile es la Ley General de Educación (LGE), acuerdo firmado en el año 2009 que pretende corregir la antigua legislación para terminar con la discriminación y garantizar la calidad de la enseñanza. Establece un marco regulatorio para la educación pública y privada con mayores estándares de calidad, consagrando derechos y deberes para los distintos actores del sistema educativo, es decir, se enmarca en la libertad de enseñanza a una educación de calidad (CPEP, 2008).

En consecuencia, los docentes tienen un papel protagónico en el esfuerzo de la reforma educacional por mejorar los aprendizajes. Tal como lo demuestran diversas investigaciones, la calidad del desempeño de los docentes, entre otros factores, es uno de los que tiene una alta incidencia en los logros de aprendizaje de los estudiantes. La elaboración de criterios profesionales representa un esfuerzo por describir en una forma mensurable o al menos observable, lo que los docentes deben saber y ser capaces de hacer en el ejercicio de su profesión (CPEP, 2008).

Estos criterios identifican las características esenciales de una buena enseñanza, dejando espacio a distintas maneras de ejercerla, sin especificar un estilo particular ni

promover la uniformidad de las prácticas docentes. El propósito general de los marcos de desempeño profesional es, precisamente, contribuir a mejorar la calidad docente y fortalecer el reconocimiento social de la profesión (CPEP, 2008).

7. *Burnout en profesores*

Los docentes son el pilar fundamental de la educación y muchas veces han sido culpados y expulsados del sistema educativo. El ejercicio docente es una de las profesiones más extendidas y en mayor contacto con las personas como receptores de su actividad profesional. Es por esto que, “al comunicar las reformas, no se ha generado un discurso que incorpore a los profesores y profesoras como actores protagónicos de las mismas” (García-Huidobro y Cox, 1999, pp. 42-44). Esteve (1994) señala que en la actualidad, los profesores requieren estar siempre atentos a diversos desafíos los cuales producen una sobrecarga mental. La presencia de las nuevas tecnologías, sobre todo de la informática, los proyectos de participación y gestión, las relaciones entre colegas, padres, apoderados y alumnos, los trabajos administrativos, la evaluación docente y la Jornada Escolar Completa, han generado malestar psíquico en el profesorado (cansancio, desmotivación, estrés, Burnout), lo que ha traído múltiples consecuencias en su desarrollo del ejercicio laboral.

La presencia de obstáculos y altas demandas en el trabajo, junto con la carencia de herramientas para poder afrontarlos, tiene como consecuencia la aparición de un sentimiento de desconcierto que afecta a muchos profesores. La diversidad de culturas en la educación y el cambio valórico de la sociedad hace agotadora la profesión docente, puesto que existe un cambio en la relación profesor-alumno que exige tolerancia a la cultura de cada estudiante. En este sentido, la devaluación profesional que sufren los profesores se puede explicar por las condiciones de empleo, la necesidad de tener varios puestos laborales y el estar vinculado a problemas y necesidades de los alumnos, lo que genera un gran compromiso emocional y desgaste (Guerrero, 1996).

Poblete (2005) plantea que el estrés de los profesores se puede entender como la percepción de un desequilibrio entre las demandas de la escuela y los recursos que tienen los docentes para lidiar con ellos. Este fenómeno incluye ansiedades, frustración, bajo desempeño y un quiebre en las relaciones interpersonales. Este prolongado malestar puede

provocar el Síndrome de Burnout. Este síndrome se ha asociado a los malestares que presenta el profesorado, ya sea agotamiento, baja competencia y desmotivación, constatándose tanto en observaciones clínicas como en investigaciones empíricas.

Entre los trabajos sobre el estrés y/o salud laboral del docente más representativos que se han llevado a cabo hacen referencia a España, en donde se puede extraer que el profesorado percibe su malestar laboral a través de la falta de valoración social en su trabajo (apoyo social) y falta de medios, tiempo y recursos (apoyo material) para el desempeño de sus tareas. Los docentes reconocen que la relación con sus superiores tiene un carácter burocrático, muy ligada al control/sanción y poco vinculada al trabajo docente. Acusan el excesivo papeleo y su escasa participación en la resolución de sus problemas laborales o profesionales, así como las conflictivas relaciones con padres y compañeros. Esteve (1994) incluye una gran cantidad de factores como fuentes de malestar, circunscribe las variables propias del sujeto, tales como la existencia de motivaciones negativas que le llevaron a ser docente y sus características psicológicas, lo que le lleva a afirmar que muchos individuos llegan ya al ejercicio profesional de la docencia con problemas de personalidad y propone una selección psicológica entre los aspirantes a docentes.

En una investigación realizada por el Colegio de Profesores de Chile durante el 2006, se señala que los profesores presentan un mayor riesgo en bienestar psicológico y Burnout. La autoeficacia individual y colectiva no protege de los estresores laborales, especialmente los de carácter crónico, los cuales son consistentes con los altos niveles de Burnout experimentados por los profesores en éste y otros estudios anteriores. El Burnout se relaciona en mayor medida en grupos de profesores con agotamiento, más que con sensación de reducido logro personal o despersonalización. Cabe señalar que el agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del Síndrome de Burnout, en tanto que la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde las personas desempeñan su trabajo y que el logro reducido representa su autoevaluación respecto al propio desempeño.

Los estresores agudos están relacionados con la situación económico-financiera de los profesores, por ejemplo, el endeudamiento. La sobrecarga laboral y una situación cronificada de estrés son las principales causas del Síndrome de Burnout, lo que genera una reducción de la actividad laboral y la aparición de trastornos psicosomáticos.

Cornejo (2007), en su trabajo sobre “Malestar/Bienestar Docente”, explica como factor del Síndrome de Burnout en los docentes, las transformaciones en la organización del trabajo en América Latina en los últimos años, las cuales tienen como referente ineludible las reformas educativas implementadas en prácticamente todos los países de la región. En ellos se reportan nuevas demandas hacia los docentes, básicamente el cambio en los enfoques pedagógicos deseados, la presión por los rendimientos estandarizados, el aumento en las brechas de desigualdad socioeducativa, la incorporación de nuevos sectores populares a la escolarización, la introducción de la lógica gerencial en la escuela, la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo desde instituciones externas a la escuela, la desvalorización social de la profesión y la construcción de nuevos imaginarios desde los que los profesores definen opciones y compromisos (Cornejo, 2007).

Como instrumento fundamental de evaluación se utiliza el MBI con todas las connotaciones conceptuales en su definición como constructo, que utilizan como punto de partida para adaptarlo a la situación específica del ámbito educativo. El modelo incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros y la evaluación de uno mismo (Morian y Herruzo, 2004).

El que en los profesores, la sensación de reducido logro personal sea menor que el agotamiento, puede explicarse por teorías como la de la disonancia cognitiva la cual se basa en el supuesto de que normalmente los sujetos tienden a buscar que exista coherencia entre lo que una persona sabe, cree o siente y lo que realmente hace. La suposición de que las actitudes y la conducta son congruentes resulta bastante intuitiva, puesto que parece lógico que las actitudes de una persona guíen su manera de actuar. Sin embargo, no siempre actúan de esta manera y esta incongruencia es la llamada Disonancia Cognitiva. (Vadillo, 2004).

La investigación psicosocial ha explicado cómo las personas pueden verse motivadas a cambiar su forma de pensar para que ésta no contradiga lo que hacen o han hecho por lo cual siempre será posible encontrar razones para justificar sus actos, hasta el punto de llegar a autoconvencerse a partir de ese proceso de racionalización. La misma existencia de disonancia motivará su reducción mediante la puesta en marcha de distintas estrategias, donde la presencia de cogniciones no concordantes entre sí produce en la persona un estado psicológico de incoherencia que resulta incómodo y que se intentará

paliar buscando el modo de hacerlas más coherentes, intentando buscar un equilibrio con uno mismo y con los demás (Deutsch & Krauss, 1992).

8. Demografía Poblacional

Los factores sociodemográficos hacen referencia a la agrupación de características personales que identifican al sujeto y lo posicionan dentro de una categoría específica de la sociedad. Entre ellas están el sexo, término que abarca masculino y femenino (cuyas características biológicas son diferentes); edad, comprendida como el tiempo en que una persona ha vivido desde que nació; y años de experiencia, aludiendo al tiempo que el sujeto lleva trabajando en una institución (Moriana & Herruzo, 2004).

Resulta interesante indagar estas características individuales de los sujetos respecto a la relación que podrían tener con la aparición del Síndrome de Burnout. Si se considera la variable edad por ejemplo, se podría relacionar con las etapas del desarrollo humano de Erickson, el cual plantea que el desarrollo de las personas va pasando por distintas etapas que tienen tareas específicas por cumplir, constituyendo las crisis vitales normativas del desarrollo humano. Las etapas pertinentes para este efecto serían las etapas denominadas Intimidad v/s Aislamiento, que se da entre los 20 y los 30 años, la cual corresponde a la inserción activa en el mundo laboral y social; Productividad v/s Estancamiento, que se presenta entre los 30 y 50 años y corresponde al establecimiento y consolidación de la carrera laboral y el comienzo de la propia familia, hay una sensación de ser parte de algo más amplio; y por último, la etapa denominada Integridad v/s Desesperación, la que se presenta entre los 55 y 60 años en adelante y consiste en una evaluación de la experiencia de vida, hay una integración y aceptación del ciclo vital con la propia historia de fracasos y triunfos (Papalia y Wendkos, 1994).

Investigaciones realizadas en base a esta variable evidencian resultados contradictorios puesto que la relación establecida entre la edad y el Síndrome de Burnout ha sido tanto lineal, es decir, que existe relación directa con el síndrome, como curvilínea, es decir, los datos presentan un alto crecimiento en un primer momento pero luego tienden a estancarse, volviendo luego a crecer formando paulatinamente una curva. Estos resultados deberían ser matizados porque la relación que se establece entre el Síndrome de Burnout y

la edad se asociaba al tiempo de experiencia en la profesión, la maduración propia por la edad del individuo y con la pérdida de una visión real de la vida en general. Por ejemplo, se presentan evidencias que señalan que los profesores más jóvenes experimentan niveles superiores de estrés y mayores niveles de Agotamiento emocional y fatiga (Moriana y Herruzo, 2004).

Respecto a la variable sexo, también puede influir en la mayor o menor tendencia a adquirir el síndrome, ya que hombres y mujeres poseen distintas posturas al escoger un trabajo como también distintas características y formas de enfrentarlo. Un estudio realizado en España sobre cualidades profesionales, muestra que las mujeres son más responsables en el trabajo, están más abiertas al cambio y demuestran mayor orientación al éxito que sus compañeros varones. Los hombres por su parte, tienen mayor necesidad de poder y pensamiento teórico (Pérez, s.f).

Por otra parte la conciliación de la vida familiar y laboral no es tarea fácil. El Instituto de la Mujer de España (2005) publicó que las mujeres dedican un 56% más de tiempo que los hombres respecto a las actividades de cuidado y atención a menores, que lo que supone que ocupan algo más del 60% del tiempo global dedicado por ambos sexos a estas tareas. Respecto a qué prima en hombres y mujeres al momento de escoger un empleo también se encuentran diferencias, las mujeres valoran más el sueldo, la compatibilidad con responsabilidades familiares y el interés del trabajo. Los hombres eligen el sueldo, el interés y las condiciones laborales, restándoles importancia a la conciliación con las tareas familiares. Maslach y Jackson (1981) encuentran un mayor Agotamiento emocional y menor realización personal en mujeres. Sin embargo, otros investigadores (Schwab e Iwanicki, 1982b; Gil-Monte y Peiró, 1997 citados en Gil-Monte , 2005) encontraron mayor varianza en despersonalización, siendo los hombres los que tiene mayor sentimiento negativo hacia los estudiantes. Otras autoras centran su atención en el doble rol ejercido por la mujer en el trabajo y en la casa como fuente de estrés. De todos modos los investigadores no encuentran evidencia suficiente de diferencias significativas respecto a la variable sexo (Moriana y Herruzo, 2004).

En lo relacionado con el estado civil, si bien no se han encontrado investigaciones totalmente idóneas, los resultados de una encuesta realizada en Australia arroja que los trabajadores que vivían en pareja (casados o convivientes) eran los que menos estrés

padecían, mientras que las peores tasas de riesgo mental se observaron entre los separados (Valerio, 2008). Asimismo, Otras investigaciones muestran que los profesores solteros, experimentaban mayor Síndrome de Burnout que los casados, mayor agotamiento emocional y despersonalización, aunque otros estudios no arrojaron los mismos resultados (Moriana y Herruzo, 2004).

Otra de las variables es la que constituyen los años de experiencia la que podría estar relacionada con la variable edad. Respecto a los años de experiencia también hay diferencias en torno a cómo los individuos enfrentan el trabajo. En los primeros años de trabajo o en la inserción laboral inicial, el sujeto parte con un conjunto de expectativas respecto a éste y en la medida que existan discrepancias con la realidad se produce un fenómeno llamado "shock de la realidad", lo que puede influir en la aparición de estrés en el trabajador. Luego aparece la fase de consolidación de la carrera, donde el factor de estrés más significativo es el proveniente del equilibrio que debe mantenerse entre las demandas del trabajo, las de la familia y la preocupación por la consolidación de la carrera profesional. Por último, las personas de más experiencia y más edad vivencian cambios derivados del proceso de envejecimiento y cambios en las habilidades físicas y mentales. Se presentan complicaciones de adaptación a las nuevas tecnologías, menos posibilidades de promoción y otro tipo de preocupaciones familiares como enfermedades propias de la edad (Cooper & Marshall, 1978).

De igual forma, Van Ginkel y Borg & Falzon informaban que los docentes más experimentados, que llevaban más de veinte años en la profesión, tenían una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros (Moriana y Herruzo, 2004).

V. Metodología

1. Paradigma Cuantitativo:

El presente estudio corresponde a un tipo de investigación cuantitativa, puesto que se examinarán los datos de manera deductiva y lógica, formulando hipótesis para posteriormente probarlas, por lo que se usará una medición estandarizada y numérica a través de la aplicación de análisis estadístico, utilizando muestras representativas de la población de profesores. La investigación estará constituida por tres elementos fundamentales: variables de tipo numéricas, tanto cuantitativas como discretas, la relación entre estas variables y éstas serán consideradas unidades de observación (Hernández, Fernández, Baptista, 2001).

2. Descripción y fundamentación del diseño

El diseño de este estudio es del tipo no experimental, ya que las variables y los grupos ya estaban establecidos antes de la investigación.

- Se pretende realizar un modelo de tipo:
- Transeccional, ya que se recolectarán datos en un sólo momento con el propósito de describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, y
- Correlacional, ya que se establecerán relaciones entre variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3. Definición de universo y muestra

La población a la cual se dirigió el estudio corresponde a un total de 81 profesores de Enseñanza Básica y Media de seis establecimientos educacionales de la comuna de El Quisco, de los cuales cuatro pertenecen al sistema público y dos al sistema privado (particular y particular subvencionado). El diseño muestral se enfocó en una muestra no probabilística de sujetos voluntarios, resultando una muestra de 70 personas, las cuales aceptaron ser parte de ésta investigación.

Para esta investigación se considerará como profesor a cualquier persona que ejerza la docencia dentro de los establecimientos descritos.

4. Definición de Variables:

A continuación se definirán las variables que serán trabajadas en esta investigación:

VARIABLES DEPENDIENTES

Síndrome de Burnout: Aquellos sujetos “quemados” por el trabajo y/o con estrés laboral, afecta a personas cuya profesión tiene como eje central la relación con otros, definida por la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro. Principalmente abarca síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y la sensación de reducido logro personal.

Definición operativa de Síndrome de Burnout: Puntuación sobre 27 en la categoría agotamiento emocional del MBI, sobre 10 de la categoría despersonalización del MBI y bajo 33 en la categoría de realización personal del MBI.

Categorías de Síndrome de Burnout Propuestas:

Agotamiento Emocional: Destrucción de los recursos emocionales y falta de energías, sentimiento de que ya no queda nada por ofrecer a los demás, surgen estados de ansiedad, irritabilidad, impaciencia, y actitudes suspicaces.

Despersonalización: Supone el desarrollo de conductas hostiles y sentimientos negativos hacia los receptores del trabajo.

Baja Realización Personal: Actitud negativa sobre sí mismo que conlleva a una pérdida de la autoestima, presentando una incapacidad para enfrentar situaciones que antes se resolvían eficazmente.

VARIABLES INDEPENDIENTES

Variables Sociodemográficas: Son aquellas características sociodemográficas de los profesionales, que pueden estar incidiendo en el desarrollo del Síndrome de Burnout. Estas son:

- **Sexo:** Alude a la diferencia entre dos grupos, hombre o mujer.
- **Edad:** Número de años de vida que posee una persona, se dividió por intervalos.

Intervalo 1: personas entre 20 y 29 años; Intervalo 2: personas entre 30 y 39 años; Intervalo 3: personas entre 40 y 49 años; Intervalo 4: personas entre 50 y 59 años; Intervalo 5: personas entre 60 y 69 años.

- Estado civil: Condición de un sujeto en relación con los derechos y obligaciones civiles. Se dividieron por categorías:

Categoría 1: casado, Categoría 2: conviviente, Categoría 3: soltero; Categoría 4: soltero con pareja estable; Categoría 5: separado y Categoría 6: viudo

- Años de experiencia laboral: Tiempo de ingreso en años al campo laboral ejerciendo la docencia, se dividieron en intervalos:

Intervalo 1: personas con 0 a 8 años de experiencia inclusive; Intervalo 2: personas con 9 a 16 años de experiencia inclusive; Intervalo 3: personas con 17 a 24 años de experiencia inclusive; Intervalo 4: personas con 25 a 32 años de experiencia inclusive; Intervalo 5: personas con 33 a 40 años experiencia inclusive.

- Licencias totales: corresponden a las licencias médicas entregadas por los docentes durante el año 2009.
- Licencias psicológicas: corresponden a las licencias por diagnóstico psicológico entregadas por los docentes durante el año 2009.
- Licencias físicas: corresponden a las licencias por diagnóstico de causas físicas entregadas por los docentes durante el año 2009.

5. Instrumentos de Medición

5.1 Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)

El Síndrome de Burnout comienza a ser medido por Maslach y Jackson en el año 1981, año en que se establecen los criterios de evaluación y se extiende el uso de un instrumento estandarizado para la evaluación del mismo, del cual se desprenden tres

versiones, donde el más utilizado se construye para medir Síndrome de Burnout en personas del sector de servicios.

De lo anterior se explica que en esta investigación se utilice el Maslach Burnout Inventory Human Services (profesionales de ayuda y servicios) para evaluar los niveles de Burnout en los profesores, el cual posee como características, el ser un cuestionario autoadministrado, que además se contesta en un tiempo de diez a quince minutos y mide las tres dimensiones que conforman el síndrome.

Asimismo, lo constituyen veintidós preguntas en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los usuarios de su profesión, en este caso alumnos. El inventario pretende medir el Síndrome de Burnout de acuerdo a su carácter tridimensional como se indicó previamente.

Las preguntas del inventario evalúan de acuerdo a las tres dimensiones del síndrome y se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Agotamiento emocional	9 interrogantes	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5 interrogantes	5,10,11,15,22
Baja Realización personal	8 interrogantes	4,7,9,12,17,18,19,21

Los grados de intensidad en cada una de las respuestas fluctúa entre el 0 y 6, categorías que corresponden a:

0 = Nunca, 1 = Pocas veces, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes o menos, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana y 6 = Todos los días.

Dicha técnica, al tener presente este carácter tridimensional y dividir sus preguntas respecto a estas tres áreas de interés, aporta información acabada y válida respecto al tema. Además facilita la codificación de datos, producto que son posibles de obtener por área o de manera general.

La tabulación del inventario se realiza por medio de la obtención de la puntuación de cada una de las dimensiones del mismo, a las cuales se le asignan niveles de intensidad, según rangos de puntajes definidos previamente.

Dimensión	Puntaje	Nivel
Agotamiento emocional	18 y menos	Bajo
	19 a 26	Medio
	27 y más	Alto
Despersonalización	6 y menos	Bajo
	7 a 9	Medio
	10 y más	Alto
Realización personal	15 a 33	Bajo
	36 a 39	Medio
	40 y más	Alto

Una vez obtenido el nivel al que corresponde el puntaje de cada dimensión, se configura una serie de combinaciones que indican el nivel de Burnout, mediante los resultados obtenidos a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal:

Combinación	Categoría
Aab, aaa y aam	Alto
Todas las demás combinaciones	Medio
bba y bma	Bajo

Al contrario de lo que sucede con las variables agotamiento personal y despersonalización, el cuestionario aborda la dimensión de la realización personal de forma positiva, es decir mientras mayor puntaje para ésta variable, mayor realización personal.

Si bien, inicialmente se hablaba de Burnout extremo, acá se considerarán dentro del nivel alto los casos que presenten dicho nivel.

La validez divergente es aportada por las bajas correlaciones entre el MBI y satisfacción en el trabajo, así como deseabilidad social, mostrando una consistencia interna y fiabilidad en un rango de 0.75 a 0.90. Siendo la escala principal de evaluación de Síndrome de Burnout y aquella donde en más investigaciones se ha demostrado su validez y fiabilidad (Moreno, Coral y Aragonese, 2004).

5.2 Cuestionario exploratorio de factores sociodemográficos

Para complementar la información otorgada por el inventario MBI, se aplicará junto a éste un cuestionario que apunta a recopilar información respecto de los antecedentes sociodemográficos de los profesionales que conforman la muestra y que son necesarios para el estudio como variables independientes. De acuerdo a los planteamientos de Molina, esta técnica puede ser definida como “una lista de preguntas mediante el cual se obtiene la información de un sujeto o grupo de sujetos por medio de respuestas escritas”. Posee además la característica de tener “preguntas formuladas específica y explícitamente sobre aspectos determinados del problema que se desea investigar, logrando respuestas más objetivas y exactas, facilitando el agrupamiento en categorías estándares” (1988, p.5).

La información recopilada a partir del cuestionario permitirá la realización de cruces entre los factores sociodemográficos en estudio, con las variables propias del síndrome definidas por el MBI. Las preguntas que se formularán en el cuestionario serán de tipo cerradas y categorizadas, lo que permitirá facilitar la codificación de los datos recopilados así como su análisis y comprensión.

5.3 Pruebas estadísticas.

Las pruebas que se realizaron para los datos recogidos en esta investigación fueron las siguientes:

- Se obtendrán los porcentajes de prevalencia del Síndrome de Burnout y de sus tres dimensiones.
- Pruebas t para muestras independientes, estas fueron realizadas para comparar las medias de dos grupos y poder observar si existían diferencias significativas entre ellos.
- Pruebas de correlación r de Pearson. Esta prueba fue realizada para observar las correlaciones entre todas las variables de ésta investigación.
- Prueba anova multidireccional, para observar los efectos de cada variable sobre la otra.

- Prueba de regresión logística, con esta prueba se podría observar cuáles son las variables que sumadas o por si solas interfieren en la presencia del Síndrome de Burnout.
- Todas estas pruebas fueron realizadas en el programa estadístico para las ciencias sociales SPSS en su versión 17.0.

VI. Presentación y análisis de los resultados

1. Presentación y descripción de los resultados

1.1 Resultados sociodemográficos

A continuación se presentarán los resultados encontrados en esta investigación, partiendo por la descripción de la información demográfica recabada.

a) Sexo

Sexo		
	cantidad	porcentaje
femenino	45	64,3
masculino	25	35,7
total	70	100

La muestra estuvo compuesta por un 35,7% de hombres y un 64,2% de mujeres, lo que confirma que las mujeres tienden más que los hombres a desempeñar tareas educativas.

b) Estado civil

Estado civil		
	cantidad	porcentaje
Casado	32	45,7
Conviviente	3	4,3
Soltero	21	30
soltero con pareja estable	9	12,9
Separado	3	4,3
Viudo	2	2,9
Total	70	100

En la tabla anterior se puede observar la distribución por estado civil de la muestra, en que destaca que el grupo más representativo corresponde a los casados con un 45,7% del total de la muestra, siendo el segundo grupo con mayor representación el correspondiente a los solteros con un 30%. Las dos mayores representaciones equivalen al 75,7% del total de la muestra, por lo que el restante 24,3% se reparte en los otros tres grupos, siendo el menos representado el grupo de los viudos, correspondiente a 2,9% del total de la muestra.

c) Colegios

colegios		
	cantidad	porcentaje
El Totoral	8	11,4
San Miguel Arcángel	7	10
El Alba	18	25,7
Liceo Clara Solovera	14	20
Pablo Neruda	13	18,6
El Quisco	10	14,3
total	70	100

En la tabla anterior se puede observar la representatividad que tuvieron los seis colegios en la conformación de la muestra. Quien tiene mayor representatividad es el colegio El Alba con un 25,7% del total de la muestra, seguido por el Liceo Clara Solovera con un 20%, ambas mayorías conforman el 45,7%. Quien tiene menor representatividad es el colegio San Miguel Arcángel con un 10% de la muestra.

d) Ruralidad

Ruralidad		
	cantidad	porcentaje
rural	22	31,4
urbano	48	68,6
total	70	100

En el recuadro anterior se describen los porcentajes de representatividad de los establecimientos en cuanto a su ruralidad. Los establecimientos rurales conformaron el 31.4% del total de la muestra y los colegios urbanos el 68,6%.

e) Dependencia

Dependencia		
	frecuencia	porcentaje
particular	25	35,7
municipal	45	64,3
Total	70	100

En la tabla anterior se muestra el tipo de dependencia en que se desempeñan los profesores. El grupo con mayor representatividad corresponde a establecimientos municipales con el 64,2%, superando en un 28,5% a la representatividad de los colegios particulares que representan el 35,7% del total de la muestra.

f) Licencias

Cantidad de licencias			Cantidad de licencias psicológicas			Cantidad de Licencias físicas		
Cantidad	frecuecia	%	Cantidad	frecuecia	%	cantidad	Frecuencia	%
0	45	64,3	0	62	88,6	0	53	75,7
1	18	25,7	1	3	4,3	1	15	21,4
2	5	7,1	2	5	7,1	2	1	1,4
3	1	1,4	3	0	0	3	1	1,4
4	1	1,4	4	0	0	4	0	0
Total	70	100	Total	70	100	70	100	100

En la tabla anterior se muestra la cantidad de licencias entregadas por los sujetos a sus respectivos establecimientos durante el año 2009. Un 64,3% no ha presentado licencias médicas durante este periodo, mientras que un 25,7% ha presentado sólo una, el 7,1% dos, el 1,4% tres, y el 1,4% cuatro. En total el 35,7% ha presentado a lo menos una licencia médica y sólo el 9,9% ha presentado más de una.

También se puede observar la cantidad de licencias psicológicas entregadas por los sujetos a sus respectivos establecimientos durante el año 2009. Un 88,6% no ha presentado licencias psicológicas durante este periodo, mientras que el restante 11,4% ha presentado a lo menos una. De éstos, el 4,3% ha presentado sólo una y el 7,1% dos licencia médicas por causas psicológicas.

Finalmente, se muestra la cantidad de licencias físicas entregadas por los sujetos a sus respectivos establecimientos durante el año 2009. Un 75,7% no ha presentado licencias físicas durante este periodo, mientras que el 24,3% ha presentado a lo menos una durante éste periodo. De éstos el 21,4% ha presentado sólo una, el 1,4% dos y el 1,4% cuatro licencias médicas por esta causa.

g) Edad y Años de experiencia

Edad y Años de Experiencia			
	Mínimo	Máximo	Media
Edad	24	63	38,9
Años de Experiencia	1	37	12,8

En el recuadro anterior se puede observar el promedio de edad que tuvo la muestra, además del promedio de años de experiencia. Con respecto al primero fue de 38,9 años, en donde la persona de menor edad fue de 24 años y la mayor fue de 63 años. En cuanto a los años de experiencia, el promedio fue de 12,8 años. La persona que menos tiempo llevaba ejerciendo la docencia lo hacía sólo hace un año y quien más tiempo lleva ejerciendo lo hace 37 años.

rangos de edad	intervalos	cantidad	%	hombre	%	mujeres	%
1	20-29	15	21,4	7	10,0	8	11,4
2	30-39	25	35,7	11	15,7	14	20,0
3	40-49	19	27,1	6	8,6	13	18,6
4	50-59	10	14,3	1	1,4	9	12,9
5	60-69	1	1,4	0	0,0	1	1,4
	totales	70	100	25		45	

En la tabla anterior se puede observar la distribución que tuvo la muestra en cuanto a los rangos de edad. El grupo de mayor representatividad se encuentra entre los intervalos 2 y 3 correspondientes a una edad entre 30 y 49 años, equivalen a un 62,85% del total de la muestra. Sin embargo, al observar cuál es el rango mayoritario en los hombres se obtiene que son los pertenecientes a los intervalos 1 y 2 correspondientes a una edad entre 20 y 39 años. Quien tiene un menor porcentaje es el rango 5 de 60 a 69

años con sólo una persona que representa el 1,43% del total de la muestra. Por lo tanto se observa que las mujeres tienen mayor promedio de edad que los hombres.

Rangos estado civil	Estado civil	cantidad	%	%hombres	%mujeres	promedio edad	Promedio años de experiencia
1	casado	32	45,71	18,57	27,14	42,59	15,72
2	conviviente	3	4,29	1,43	2,86	39,33	11,00
3	soltero	21	30	7,14	22,86	35,67	9,67
4	soltero con pareja	9	12,86	8,57	4,29	30,67	6,78
5	separado	3	4,29	0,00	4,29	41,33	20,33
6	viudo	2	2,86	0,00	2,86	46,50	9,00
	totales	70	100	35,7	64,3		

En la tabla anterior se puede observar la distribución que tuvo la muestra en cuanto a años de experiencia, desglosado por sexo y el promedio de edad y años de experiencia para cada rango. La mayor representación de la muestra estuvo compuesta por las personas casadas, cuyo promedio de edad fue de 42,5 y el promedio de años de experiencia fue de 15,7. Las personas con mayor experiencia son las personas separadas con un promedio de 20,3 años, por el contrario, quienes tienen menos experiencia son las personas solteras con un promedio de 6,8 años.

1.2. Análisis descriptivo del Síndrome de Burnout

A continuación se mostrarán las frecuencias y sus respectivos porcentajes encontrados en la muestra para cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Agotamiento Emocional			Despersonalización		Realización Personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	17,1%	10	14,3	43	61,4
Medio	14	20%	8	11,4	13	18,6
Bajo	44	62,9%	52	74,3	14	20,0
Total	70	100%	70	100,0	70	100,0

Se puede observar en la tabla anterior los resultados correspondientes a las tres dimensiones del Síndrome de Burnout. En la dimensión de agotamiento emocional destaca el hecho de que un 37,1% muestra la sintomatología de ésta variable, el 20% en un nivel medio y el 17,1 en un alto nivel. El porcentaje restante, es decir el 62,9%, presenta baja manifestación de la sintomatología de agotamiento emocional, lo que resulta positivo, ya que es lo que más caracteriza al síndrome.

En cuanto a la dimensión de despersonalización se observa que un 25,7% presenta la sintomatología de ésta variable, el 11,4% en un nivel medio y el 14,3 en un nivel alto. El porcentaje restante, es decir el 74,3% presenta baja manifestación de la sintomatología de despersonalización.

Respecto a la dimensión realización personal, se observa que un 61,4% presenta una alta realización personal, un 18,6% presenta nivel medio y un 20% evidencia una baja realización personal.

Burnout		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	7,1
Medio	35	50
Bajo	30	42,9
Total	70	100

En la tabla anterior se observa un análisis descriptivo de frecuencias donde un 7,1% de la muestra evidencia un alto nivel de Síndrome de Burnout, un 50% un nivel medio, y finalmente un 42,9% un bajo nivel de Síndrome de Burnout.

1.3 Resultados de pruebas estadísticas

a) Pruebas t

Prueba t para muestras independientes					
grupos en estudio: personas con pareja estable v/s personas sin pareja estable					p< 0,01
variables/ indicadores	F	sig	t	g.l	sig, bilateral
agotamiento emocional	4,02	0,049	-1,402	64,52	0,135
despersonalización	14,557	0	-3,245	63,35	0,002
realización personal	1,385	0,243	0,528	68	0,6

En la tabla anterior se muestran los resultados de una prueba T-Test de diferencia de medias para muestras independientes. Los grupos en análisis fueron, por una parte, personas con pareja estable, es decir, casados, convivientes y solteros con pareja estable, y por la otra, personas sin pareja estable, es decir, solteros, separados y viudos. Se obtuvo diferencia significativa en la variable Despersonalización ($t = -3,245$; $gl: 63,35$; $p < 0,01$), lo que tiene un nivel de significancia del 99%. La prueba arroja que los sujetos con pareja estable poseen mayor puntaje en esta variable. Estos resultados se contraponen con lo planteado por Maslach, quien sostiene que los solteros experimentan mayor despersonalización.

Prueba t para muestras independientes					
grupos en estudio: dependencia particular v/s dependencia municipal					p< 0,05
variables/ indicadores	F	sig	t	g.l	sig, bilateral
agotamiento emocional	5,735	0,019	-2,006	66,07	0,049
despersonalización	0,646	0,424	0,081	68	0,935
realización personal	1,43	1,146	1,416	68	0,161

En la tabla anterior se muestran los resultados de una prueba T-Test de diferencia de medias para muestras independientes. Los grupos en análisis fueron los colegios municipales y los colegios particulares. Se obtuvo diferencia significativa en la variable Agotamiento Emocional ($t = -2006$; $gl: 66,07$; $p < 0,05$) que arroja que los sujetos de establecimientos particulares poseen mayor puntaje en esta variable.

b) Correlaciones

b1) Entre dimensiones

Prueba de correlación r de Pearson	
	puntaje r
despersonalización - agotamiento emocional	0,47
despersonalización - realización personal	-0,33
agotamiento emocional - realización personal	-0,25

Es posible observar que existe una correlación positiva entre Agotamiento Emocional y Despersonalización ($r = 0,47$) y una correlación negativa entre Realización Personal con Agotamiento emocional ($r = -0,25$) y Despersonalización ($r = -0,33$). Esto concuerda con lo planteado por Maslach.

b2) Entre dimensiones del Síndrome de Burnout con edad y años de experiencia

Prueba de correlación r de Pearson	
agotamiento emocional- edad	-0,15
despersonalización – edad	-0,01
realización personal – edad	-0,18
agotamiento emocional- años de experiencia	-0,118
despersonalización- años de experiencia	-0,082
realización personal - años de experiencia	-0,214

Como es posible observar en la tabla anterior, no existen correlaciones significativas entre las variables edad y años de experiencia con ninguna dimensión del Síndrome de Burnout.

b3) Entre dimensiones del Síndrome de Burnout y cantidad de licencias

Prueba de correlación r de Pearson	
agotamiento emocional - licencias totales	0,34
agotamiento emocional - licencias psicológicas	0,45
agotamiento emocional - licencias físicas	0,04
despersonalización- licencias totales	0,05
despersonalización - licencias psicológicas	0,15
despersonalización - licencias físicas	0,05
realización personal- licencias totales	-0,06
realización personal- licencias psicológicas	-0,13
realización personal- licencias físicas	0,06

Se realizó una prueba de correlación r de pearson entre las tres dimensiones del Síndrome de Burnout con la cantidad de licencias totales, de licencias psicológicas y de licencias físicas, encontrándose que existe correlación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y la cantidad de licencias psicológicas ($r = 0,45$). Para las otras variables no se aprecian correlaciones significativas.

Por otra parte, se realizó una prueba de regresión logística entre todas las variables, es decir, sexo, edad, estado civil, años de experiencia, y su relación con el Síndrome de

Burnout. En este sentido, para poder realizar la prueba fue necesario primeramente dicotomizar la variable nivel de Burnout. La prueba demostró que las variables en su conjunto explican el 65% de los casos en que se presentaba el síndrome. Sin embargo, no se demostró cuál fue o fueron las variables que más influencia tenían sobre el nivel de Burnout ya que no existen diferencias significativas.

2. Análisis de los resultados

En cuanto a la distribución de la muestra, en consideración a la variable sexo, las mujeres poseen un mayor porcentaje de representatividad, lo que confirma que éstas tienden, más que los hombres, a ejercer actividades o labores de tipo educativas.

Por otra parte, el mayor porcentaje de profesores que participó en la investigación ejerce en colegios de tipo municipal lo cual está dado por la diferencia en la cantidad de colegios abordados para cada tipo de dependencia, esto fue, dos particulares y cuatro municipales.

En el caso de las dimensiones del Síndrome de Burnout los profesores parecieran estar cuidados, ya que los resultados predominantes son los que tienden al bajo agotamiento emocional, la baja despersonalización y la alta realización personal. Sin embargo, llaman la atención los porcentajes de niveles del Síndrome de Burnout, ya que el mayor porcentaje se encuentra en el rango de nivel medio, lo que podría indicar que los profesores estarían desconociendo el síndrome y confundiéndolo con alguna otra psicopatología, como por ejemplo, una depresión.

En cuanto a la diferencia por estado civil, las personas con pareja estable son las que presentan mayor despersonalización, en contraposición a lo que plantea Valerio (2008) quien señala en sus resultados que son los sujetos solteros quienes tienen mayor nivel de riesgo mental. Este hecho podría explicarse con el modelo del desencanto propuesto por Badal (2004), ya que los profesores podrían estar llevando sus problemáticas laborales a su casa generándose el distanciamiento característico de la despersonalización, el cual se extiende en primer lugar hacia los alumnos, orientándose luego hacia los compañeros de trabajo e inclusive a su vida de pareja, alimentando el agotamiento emocional y produciendo baja realización personal, lo que a su vez, retroalimenta la despersonalización como mecanismo de descarga de la tensión produciéndose el circuito

Respecto a las correlaciones entre los factores sexo, edad y años de experiencia no se encontraron resultados significativos que permitan predecir el Síndrome de Burnout. Esto podría explicarse por la existencia de variables intermedias entre estos factores sociodemográficos y el Síndrome de Burnout las cuales estarían mediando en la relación que se establece entre estos.

Por otra parte, mediante una correlación establecida entre la variable Agotamiento Emocional y el número de licencias psicológicas se observa que existe una correlación significativa, mostrando que los profesionales estarían percibiendo esta variable como un problema comprendiendo que interfiere en la realización de su trabajo.

Es posible que los profesores puedan estar desconociendo el Síndrome de Burnout como la presencia conjunta de sus tres dimensiones, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal, dándole importancia o considerando como un problema sólo al agotamiento emocional. Esto justificaría que las licencias psicológicas se correlacionaran positivamente sólo con la variable Agotamiento Emocional, lo que puede explicarse por la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la aparición de trastornos de tipo psiquiátrico, es decir, las personas estarían acudiendo al médico cuando sienten la sensación creciente de Agotamiento Emocional siendo diagnosticadas con algún trastorno otorgándoseles licencias médicas de tipo psicológico. Estos resultados concuerdan con lo expuesto por Brenninkmeyer, et.al (2001).

Siguiendo con lo respectivo al Agotamiento Emocional, por medio de una prueba t para muestras independientes es posible determinar que los docentes de las dependencias particulares y particulares subvencionadas presentan altos niveles dentro de esta variable superando los resultados arrojados por los sujetos de establecimientos municipales. Esto se podría explicar por la teoría de la Disonancia Cognitiva, que señala que los sujetos pueden actuar en incongruencia con sus ideales y pensamientos. En este sentido, los profesores de los establecimientos particulares y particulares subvencionados, a través del alto nivel de Agotamiento Emocional, estarían dando cuenta del descontento con su situación laboral a pesar de recibir mayores sueldos y contar con un menor número de alumnos por clase que los profesores de las dependencias municipales.

La presente investigación no entrega información relevante respecto de una diferenciación por sexo en la aparición del Síndrome de Burnout concordando con lo

planteado por los autores anteriormente mencionados en el trabajo de Moriana y Herruzo, quienes señalan que no existen diferencias significativas en la prevalencia del Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres (2004).

Por último, Concordando con el modelo de Maslach, se encontró relación entre las tres variables de Síndrome Burnout, es decir, una correlación positiva entre las dimensiones Agotamiento Emocional y la Despersonalización y, una correlación negativa entre estas dos dimensiones y la realización personal.

VII. Conclusiones

De los resultados arrojados por la investigación se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Los profesores de los establecimientos educacionales de la comuna de El Quisco presentan en su mayoría un nivel medio de Síndrome de Burnout, lo que podría estar evidenciando la presencia de elementos contextuales que sirven como factores protectores para ellos frente a esta problemática evitando que agraven su estado.

Dentro de los elementos que podrían estar protegiendo a los profesores encontramos las condiciones en que estos realizan su trabajo, como por ejemplo, el hecho de no ser presionados constantemente por parte de los directivos, contando con cierto grado de autonomía en sus actividades lo que les estaría permitiendo sentirse libres a la hora de realizar sus clases, teniendo la oportunidad de utilizar recursos y metodologías más creativas y sintiéndose depositarios de la confianza de sus superiores en cuanto a sus capacidades elevando su nivel de realización personal.

Otro elemento importante que estaría actuando a favor de los profesores es el hecho de no existir una sobrecarga en las tareas que deben desempeñar ya que no les encomiendan labores que no competen a su rol docente, y por otra parte, los administrativos se esfuerzan por alivianarles la cantidad de trabajo apoyándolos en algunas funciones, como por ejemplo, la atención de apoderados, la cual es realizada en algunos casos por los encargados de inspectoría de los establecimientos impidiendo que los conflictos lleguen a los docentes, y de ser esta función realizada por los docentes mismos, nunca excede el horario de trabajo.

Un factor relevante también podría estar relacionado con el hecho de trabajar en diferentes colegios dentro de una misma jornada laboral, lo que les permite distraerse de sus funciones por un momento, ya sea durante el traslado al otro lugar de empleo, o la colación, permitiéndoles también compartir con diferentes personas durante las horas de trabajo, otorgándoles la posibilidad de ampliar sus redes sociales y combatiendo una vida laboral rutinaria.

Al presentar las razones de por qué los profesores de la comuna de El Quisco presentan en general un nivel medio de Síndrome de Burnout, no se puede dejar de

mencionar la influencia de las características geográficas que presenta dicha comuna, ya que a diferencia con las grandes ciudades, el trabajar con un ritmo de vida poco agitado y con bajos índices de contaminación estaría ayudando a que puedan mantener una buena calidad de vida.

Concordando con el modelo de Maslach del cual se desprende el MBI, instrumento utilizado en esta investigación, se encontró relación entre las tres dimensiones del Síndrome Burnout.

Para futuras investigaciones referentes al tema presentado en este seminario, se sugiere, con el fin de enriquecer los posibles resultados, incorporar elementos que estén ligados directamente al área organizacional, tales como clima laboral, condiciones del trabajo (tipo de contrato, horas de trabajo y remuneraciones) y condiciones de la tarea (nº de alumnos, lugar físico), los cuales podrían estar actuando como variables intermedias entre los factores sociodemográficos expuestos en esta investigación y la presencia de Síndrome de Burnout en los profesores.

Por último, se concluye ésta investigación señalando que las hipótesis fueron respondidas de la siguiente forma:

- Los profesores de la comuna de El Quisco efectivamente presentan una alta prevalencia del Síndrome de Burnout, encontrándose en su mayoría en el nivel medio del mismo.
- Existe mayor prevalencia del Síndrome de Burnout en los establecimientos municipales, en comparación a los establecimientos particulares. Esto fue rechazado, ya que sólo existe diferencia en la dimensión de agotamiento emocional, donde el grupo más afectado corresponde a los profesores de establecimientos particulares.
- Existe mayor prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de menor edad y menor experiencia. Esto no se comprobó debido a que no surgieron resultados significativos para poder realizar tal afirmación.
- Existe mayor prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores sin pareja estable, pareciera ser que las personas con pareja estable tienen un mayor apoyo emocional. Respecto a esto, la investigación mostró que los profesores que tenían pareja estable

mostraron tener mayor nivel de despersonalización que los que no tienen tal relación, esto podría explicarse por los cambios que ha tenido la familia, existiendo cada vez más sistemas familiares disfuncionales los cuales no estarían prestando el apoyo suficiente al sujeto como pudiera haber ocurrido hace unos años atrás.

- Existe mayor prevalencia del Síndrome de Burnout en mujeres, se puede suponer a priori que las mujeres pueden tener mayor nivel burnout por la doble función que ejercen en la sociedad actual. Sin embargo, no se evidencian diferencias significativas que concluyan tal premisa.
- Los profesores de establecimientos urbanos de la Comuna de El Quisco poseen mayor nivel de Síndrome de Burnout, en comparación con profesores de establecimientos rurales. Podría suponerse que mientras más cerca de la bulla de la ciudad mayor sería los niveles de Burnout, sin embargo la investigación no encuentra datos concluyentes, ni significativos entre establecimientos urbanos y rurales en la aparición del Síndrome de Burnout.

Ahora bien, con respecto a nuestro objetivo general de investigación, puede decirse que pudo cumplirse ya que se identificó la presencia del Síndrome de Burnout, pudiendo incluso caracterizarlo, concluyendo que existe una prevalencia del 7,1% de prevalencia del síndrome en su nivel alto, un 50% en un nivel medio y un 42.9% en un nivel bajo.

Respecto a los objetivos específicos, se cumplió con describir las características sociodemográficas de los profesores. Podemos afirmar que del total de profesores: existe un mayor número de docentes de sexo femenino que masculino, la mayoría de los profesores está casado o se encuentra con pareja estable, un tercio de los profesores trabajaba en colegios particular y particular subvencionado mientras que dos tercios de los profesores trabaja en colegios municipales, casi un tercio de los profesores trabaja en colegios rurales y 2 tercios en colegios urbanos, un tercio de los profesores trabaja en dependencias particulares y dos tercios en dependencias municipales, un tercio de los profesores han presentado a menos una vez licencias médicas, mientras que dos tercios no han presentado licencias. Poco más de un decimo de los profesores han presentado licencias psicológicas y un cuarto han presentado licencias físicas.

Respecto a identificar la relación entre los factores sociodemográficos y el Síndrome de Burnout, se puede constatar que sólo para el factor estado civil existen diferencias que puedan suponer alguna relación con el síndrome. Los otros factores no explican ni predicen por sí solos la aparición del Síndrome de Burnout ni tampoco de alguna de sus dimensiones. En cuanto a determinar qué profesores tienden a ser más vulnerables a la presencia de Síndrome de Burnout, se puede señalar que la investigación muestra a los profesores con pareja estable y a los que trabajan en colegios particulares como la población de mayor riesgo. En este mismo sentido, se establece que los factores de Síndrome de Burnout más prevalentes son el agotamiento emocional y la despersonalización, y los grupos de mayor afectación son los ya mencionados profesores con pareja estable para la despersonalización y profesores de establecimientos particulares para el agotamiento emocional.

Propuestas de aplicación

Dentro de las aplicaciones de este seminario se proponen medidas institucionales de protección y fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento que prevalecen en los profesores de la Comuna de El Quisco. En este sentido, se sugiere a los establecimientos educacionales y al municipio, crear programas orientados a los profesores (ejemplo: talleres de autocuidado) que involucren la adquisición de conocimientos sobre el síndrome y sus consecuencias para así generar conciencia del fenómeno psicológico.

A nivel individual se plantea promover procesos cognitivos de autoevaluación y el desarrollo de estrategias conductuales, como por ejemplo generar entrenamiento de resolución de conflictos, control del tiempo en el trabajo, y fortalecer la capacidad de los docentes en enmarcarse con objetivos reales de conseguir.

En cuanto al nivel interpersonal se plantea la necesidad de fomentar el trabajo en equipo y potenciar el apoyo de redes sociales por parte de los demás miembros del sistema educativo lo que podría desarrollarse a través de la implementación de talleres sobre liderazgo.

En relación al sistema organizacional se sugiere fortalecer las estrategias de generación de un buen clima laboral que se presentan en los establecimientos de la comuna de El Quisco. Se debe implementar la reestructuración organizacional de algunos sistemas

educativos, trabajando desde las necesidades de los profesores enfatizando en el mejoramiento de los canales de comunicación entre los diferentes subsistemas.

La importancia de la aplicación de estas propuestas es que podrían generar en los profesores múltiples conocimientos en cuanto al desarrollo de competencias, habilidades y motivaciones profesionales. Por otra parte, como señala Maslach, no basta con realizar cambios a nivel individual y organizacional si no se establecen cambios significativos a nivel macro social para fortalecer las políticas gubernamentales del sistema educativo y tareas docentes.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Badal, M. (2004) Conceptos fundamentales sobre burnout – estudio de caso. 6ª Conferencia de Ergonomía. Asociación Chilena de Seguridad
- Banchs, R.; González, P. & Morera, J. (1997) Estrés Laboral. ERGA - Formación Profesional, Suplemento Especial, 3-4
- Brenninkmeyer, V.; Van Yperen, N. & Buunk, B. (2001) Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature?. *Personality and Individual Differences* 30 (2001) 873-880.
- Campos, M. (2006) *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química
- Cano, A. (2002) La naturaleza del estrés. Extraído el 10 de Mayo 2009 de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm.
- CPEP (2008). Experimentación e investigaciones pedagógicas, Ministerio de Educación. Séptima edición. República de Chile.
- Colegio de profesores de Chile A.G. (2000) *“Informe Estudio de Salud Laboral de los Profesores en Chile”* Directorio Nacional, Departamento de Bienestar. Extraído el 07 de abril 2009 de http://www.opech.cl/bibliografico/Doc_Docente/Estudio%20de%20Salud%20Laboral%20de%20Profesores%20en%20Chile.pdf
- Comité Mixto O.I.T. y O.M.S. (1984) Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: OIT/OMS.
- Cooper, C. Marshall, J. (1978) *Stress Management for Primary Health Care Professionals*. Occupational stress. Springer. USA.
- Cornejo, R. (2007) Bienestar/malestar docente y condiciones de trabajo en profesores de enseñanza media de Santiago. Informe final, FONIDE – *Fondo de Investigación y Desarrollo en Educación*, Ministerio de Educación. Santiago de Chile.

- Cox, C. (2004), “Comentario a la exposición de Sergio Molina: La equidad de la Educación en Chile”. En: Juan Edo. García-Huidobro (ed.), *Políticas Educativas y Equidad. Reflexiones del Seminario Internacional – Santiago Chile, Octubre 2004*, Universidad Alberto Hurtado, UNICEF, UNESCO. pp.225-229
- Cox, T. & Griffiths, A. (1995) *La naturaleza y la medición del estrés laboral: teoría y práctica*. New York. General de ediciones S.A.
- Da Silva, M. (2006) *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Tesis para optar al grado de Doctor en psicología
- Deutsch, M & Krauss, R (1992) *Teorías en psicología social*. Ed. Paidós studio
- Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, (2001) Extraído el 15 de Mayo 2009 de [http//www.eurofound.europa.eu/eiro/2002/03/Word/es0203206fes.doc](http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2002/03/Word/es0203206fes.doc)
- II Encuesta de Calidad de Vida y Salud Chile (2006). Subsecretaría de Salud Pública. División de Planificación Sanitaria. Chile.
- Esteve, J. (1994) *El Malestar Docente*. Ediciones Paidós.
- García-Huidobro, A y Cox, C. (1999) *La reforma educacional Chilena*, pp. (42-44) Chile.
- García-Llana, H; Olea, T; Uruñuela, I; Sánchez, S; Navarro, M; Barbero, J & Selgas, R. (2002) *Estrés laboral asistencial (Síndrome de Burnout) en un servicio de nefrología. Servicios de Nefrología y de Hematología*. Hospital Universitario La Paz. Madrid.
- Gil-Monte, P. (2001) “El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención” Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.- España.
- Gil-Monte, P. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2006) *Riesgos psicosociales y síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout)*. Conferencia dictada en el “1º foro de la Américas en investigación sobre factores psicosociales, estrés y salud mental en el trabajo, 12 -14 octubre. Cuernavaca (Morelos).
- Gil-Monte, P. & Peiró J. (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid. Síntesis.

- Gomollón, A. (2001) Estudio de los Factores Psicosociales en la Sección de Trámite de Informes de Cotización de la Dirección Provincial del INSS de Guipúzcoa. Extraído el 11 de mayo 2009 de <http://www.seslap.com/seslap/html/icontinuada/premios/estudiosPsicosociales.pdf>
- González, P.; Peiró, J. & Bravo, J. (1996) Tratado de psicología del trabajo: aspectos psicosociales del trabajo. Calidad de vida. pp. 161-186. Madrid: Síntesis.
- González-Torres, M. (2003a) Claves para favorecer la motivación de los profesores ante los retos educativos actuales. *Estudios sobre Educación*, 5, 61–83.
- González-Torres, M. (2003b, febrero) *La motivación de los profesores ante los retos educativos actuales*. Conferencia presentada a las XXXI Jornadas de Centros Educativos, Universidad de Navarra, Pamplona.
- Guerrero, A. (1996) Manual de sociología de la educación. P. 36. Madrid. Síntesis.
- Guerrero, J.; Cañedo, S.; Rubio, M.; Cutido, E. & Fernández, D. (2006) Calidad de vida y Trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*.14 (4).
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2001) Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill
- Herrera, J. (2008) El bienestar subjetivo y la calidad de vida en la población. Trabajo de investigación. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna. España.
- Herrera, R. & Cassals, M. (2005) Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Rev. Cubana Enfermería*.; 21(1)
- Howard, S. & Johnson, B. (2004) Resilient teachers: resisting stress and burnout. *Social Psychology of Education* 7: 399–420, 2004.
- Instituto de la Mujer, (2005) Autoempleo y actividades empresariales de las mujeres en España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. nº91. Integraf s.a. Madrid.
- Jofre A. (2006) Algunas reflexiones entorno a la formación inicial docente, basada en competencias, foro educacional pp. 15-44 .Rev. Del departamento de educación y de la escuela de educación inicial, N°9

- Louffat, E. (2005) Calidad de vida en el trabajo. Extraído el 15 de Mayo 2009 de <http://mi.esan.edu.pe/apps/articulos/louffatcalidadvida.pdf>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981) Maslach Síndrome de Burnout Inventory. Palo Alto. California: Consulting Psychologists Press.
- Miramón, M. (2007) Estrés y desmotivación docente: el síndrome del profesor quemado en educación secundaria. (Spanish). *Estudios Sobre Educación*, Retrieved Abril 8, 2009, from Fuente Académica data base.
- Molina, C. (1988) Introducción a la metodología de la investigación. Serie de ciencia de la educación, tomo 12, Ed. Jurídica Ediar- Cono Sur Ltda. Santiago.
- Moreno, B; Coral, O y Aragonese, A. (2004) “El Síndrome de Burnout una forma específica de estrés laboral”, Publicado en Buela- Casal, G. Carballo, V.E “Manual de psicología aplicada”. Madrid, SXXI.
- Moriana, J. & Herruzo, J. (2004) Estrés y Síndrome de Burnout en profesores. Córdoba, *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2004, Vol. 4, N° 3, pp. 597-621.
- OIT (1998) Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Capítulo 34 Factores Psicosociales y de Organización, pp. 34.74.
- Papalia, D. y Wendkos, S (1994) Psicología del desarrollo. México. McGraw-Hill
- Páez, D. (1986) Salud Mental y factores psicosociales. Madrid, Fundamentos.
- Peiró, J.M. (1999) Desencadenantes del estrés laboral. Madrid, Pirámide.
- Peiró, J.M. y Salvador A: (1992) Desencadenantes del estrés laboral (1ª.ed.). Madrid, Eudema.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993) Control del estrés laboral. Madrid, Eudema.
- Pérez, R. (s.f) ASIMET - Evaluación de Personal. Extraído el 13 de Junio de 2009 de http://www.asimet.cl/diferencias_en%20el%20trabajo.htm.
- Poblete, X. (2005) “Síndrome de Burnout en profesores”, Seminario para optar al título de profesor, Universidad Católica Silva Henríquez. Santiago. Chile.
- Quiceno, M & Vinaccia, A. (2007) Síndrome de Burnout : “Syndrome of burning oneself out at work (SBW)”. *Act.Colom.Psicol.* [online]. July/Dec. 2007, vol.10, no.2, p.117-125.: Extraído el 16 de mayo 2009 de <http://www.scielo.org.co/scielo>.

- php?script=sciarttext&pid=S0123-91552007000200012&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0123-9155.
- Ramos, T. (2007) El Síndrome de Burnout y los trastornos psiquiátricos. *Revista de psiquiatría clínica* 34(5): 223-233.
- Savio, S. (2008) El síndrome del burn out: Un proceso de estrés laboral crónico. *Hologramática*. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Lomas de Zamora, año V, numero8, VI, pp. 121-138. Extraído el 23 de marzo 2009 de <http://www.cienciared.com.ar/ra/doc.php?n=829>
- Schwartzmann, L. (2003) Calidad de vida relacionada con la salud: aspectos conceptuales. *Rev. Ciencia y enfermería versión On line*, ISSN 0717-9553. V. 9 n 2. Extraído el 15 de Mayo 2009 de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000200002&script=sci_arttext
- SERNAM, 2009, “Perfil de la Salud Ocupacional de las Mujeres en Chile”, Documentos de trabajo –, N° 119, Departamento de estudio y capacitación. SERNAM (Servicio Nacional de la Mujer). Santiago de Chile,
- Sobrero, V. (2008) Rol docente. Apunte para la cátedra de psicología educacional de la carrera de psicología, UCSH.
- Vadillo, M. A. (2004). La disonancia cognitiva, o cómo el ser humano se convierte en esclavo de sí mismo. *Psicoteca*.
- Valerio, M. (2008) Estrés laboral. Trabajar más de 60 horas, principal causa de problemas mentales entre los empleados. Extraído el 13 de Junio de 2009 de <http://www.elmundo.es/elmundosalud/2008/08/11/neurociencia/1218439414.html>.
- Vásquez, D. (2007) Estrés laboral. Extraído el 14 de mayo 2009 de http://www.Elportaldelasalud.com/index.php?option=com_content&task=view&id=208&Itemid=148
- Velásquez, M. (2002). Los riesgos psico-sociales en el trabajo. *El concepto de riesgos psicosociales*. Extraído el 15 de Mayo 2009 de <http://www.el-refugioesjo.net/bi b/riesgos-psicosociales.htm>.

