

**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**

**SALUD MENTAL Y SATISFACCION LABORAL  
EN DOCENTES DE ENSEÑANZA MEDIA.**

TESIS PRESENTADA A LA FACULTAD DE MEDICINA  
PARA OPTAR AL TITULO DE  
PSICÓLOGO

Y AL GRADO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

ESCUELA DE PSICOLOGIA

POR

**PATRICIA C. HIDALGO JELDES**

PROFESOR PATROCINANTE  
DOMINGO ASÚN SALAZAR.

VALPARAÍSO, CHILE  
JULIO DE 2003



## **AGRADECIMIENTOS**

Deseo expresar mi gratitud a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron en la realización de esta tesis.

En primer lugar, deseo agradecer a mi profesor patrocinante Domingo Asún Salazar, por su guía, conocimientos y motivación. Al profesor Fernando Lobos por sus sugerencias y orientación. A la profesora Bianca Dapelo por sus aportes en la metodología. A los Psicólogos de la UCV Macarena Martínez y Daniel Molina por facilitarme material fundamental sobre el tema.

Al profesor Víctor Leiva de la Escuela de Estadística de la Universidad de Valparaíso y a los alumnos del taller de estadística, Mónica González y Daniel Manríquez, por sus aportes en el análisis estadístico de los datos.

Al equipo del Programa "Liceo Para Todos" de la Secretaria Regional Ministerial de Educación por su colaboración al inicio de la investigación, por el aporte en material y porque me motivaron para abordar las problemáticas de los liceos más vulnerables de nuestra zona.

Además deseo agradecer a la Corporación Municipal de Viña del Mar, que por intermedio de la Sra. Patricia Mondaca, me acogió y me facilitó el acceso a los establecimientos.

Deseo agradecer particularmente la colaboración de los directores de cada uno de los liceos participantes, Sra. Berenice Flores, Sr. Renato Romero, Sr. Daniel Burotto y Sr. Gonzalo Videla, también agradezco a los directivos del liceo Barón y a los profesores del mismo por participar en la prueba piloto de esta investigación.

En forma muy especial vayan mis sinceros agradecimientos a los profesores y profesoras que contestaron los cuestionarios, ya que sin su colaboración la investigación no hubiese sido posible.

Agradezco el cariño y la preocupación de siempre, a mi hermana Lorena, familiares, amigas, amigos, compañeras y compañeros, con quienes comparto logros, alegrías, penas y frustraciones.

Por último deseo agradecer al Gobierno Regional de Valparaíso por el aporte económico a esta investigación, a través del concurso denominado Financiamiento de Tesis de Interés Regional.

## TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS.....	ii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	viii
Capítulo 1	
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Preguntas de investigación.....	6
MARCO HISTORICO DEL PROBLEMA.....	7
Los cambios en el sistema escolar.....	7
La reforma escolar y la profesión docente en Chile.....	18
Los profesores de enseñanza media municipalizada.....	22
Programa "Liceo Para Todos".....	27
Fuentes de estrés en docentes.....	28
Estudios de morbilidad en profesores.....	34
MARCO TEORICO.....	39
Introducción.....	39

<b>Estrés Laboral.....</b>	<b>43</b>
Estrés laboral y apoyo social.....	44
<b>Síndrome Burnout.....</b>	<b>46</b>
Introducción.....	46
Antecedentes históricos del síndrome.....	46
Delimitación conceptual.....	48
Dimensiones del síndrome.....	52
El SB en el marco contextualizador del estrés laboral.....	55
Diferenciación con otros conceptos.....	58
<b>Desarrollo del proceso.....</b>	<b>64</b>
Principales modelos explicativos.....	71
Evaluación del síndrome.....	77
<b>Desencadenantes y facilitadores del SB.....</b>	<b>82</b>
Consecuencias del SB.....	90
Estrategias de intervención.....	94
Investigaciones sobre el SB.....	96
Estudios sobre Burnout y Salud Mental en docentes.....	97
<b>Satisfacción laboral.....</b>	<b>104</b>
Introducción.....	104
Concepto de Satisfacción Laboral.....	105
Dimensiones de la SL.....	108
Modelo de Satisfacción e Insatisfacción laboral.....	115
Medida de la SL.....	118
Determinantes de la SL.....	120

Consecuencias de la SL.....	120
Consecuencias comportamentales de la Insatisfacción.....	122
Relación entre SL y otras variables laborales.....	124

## Capitulo 2

<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>126</b>
Tipo de investigación.....	126
Diseño.....	126
Población.....	127
Sujetos.....	128
Ambiente.....	129
Descripción de variables.....	129
Técnica de recolección de datos.....	132
Diseño muestral.....	133
Cuestionarios.....	134
Plan de trabajo.....	137
Procedimiento.....	138
Análisis de los datos.....	139

## Capitulo 3

<b>RESULTADOS.....</b>	<b>140</b>
------------------------	------------

Capitulo 4

CONCLUSIONES Y DISCUSIONES.....188

LIMITACIONES.....19

2

APORTES Y PROYECCIONES DEL ESTUDIO.....193

REFERENCIAS.....197

## RESUMEN

El presente estudio descriptivo mide a través de cuestionarios autoadministrados los niveles de Burnout en una muestra de docentes de los liceos Industrial de Miraflores, José Francisco Vergara, Guillermo Rivera y Colegio República de Colombia, todos pertenecientes a la Corporación Municipal para el desarrollo social de Viña del Mar.

Se opta por dichos establecimientos porque pertenecen al Programa "*Liceo para Todos*" del Ministerio de Educación; por consiguiente se trata de liceos con alta vulnerabilidad socioeconómica y educativa y con elevadas cifras de deserción escolar.

Para diagnosticar el síndrome se usó el cuestionario de actitudes ante el trabajo docente, instrumento confiable y válido que fue adaptado por De la rosa et al.1998, y que ha sido utilizado en anteriores investigaciones regionales sobre el síndrome.

Además se midió la satisfacción laboral que presentan los docentes con un instrumento denominado escala de satisfacción laboral en docentes, construida por Dapelo et al.2000, y se relacionaron estos niveles con los niveles de Burnout, y tanto los niveles de satisfacción laboral, como los del síndrome de Burnout; fueron relacionadas con algunas variables personales y profesionales de los sujetos de estudio.

El análisis de los resultados permitió ubicar a la mayor parte de la muestra en la categoría "con Burnout" para la primera variable y para la variable Satisfacción laboral un poco más de la mitad de los docentes presenta satisfacción en el empleo.

Por otro lado, el análisis de los resultados permitió identificar aquellas variables profesionales y personales que mayormente afectan los resultados para esta muestra de docentes.

*“valorizar al profesor no es  
sólo una obligación ética,  
sino una obligación política  
que se fundamenta en la ética”*

(Paulo Freire)

*A mis Padres, por su amor incondicional, y por la  
mejor enseñanza que jamás he recibido.*

*A Toto, mi amado hijo, por su sonrisa, su energía, sus  
fantasías y por invitarme constantemente a soñar.*

*A Rodrigo, por la calidez, el amor y la honestidad, por  
el hermoso encuentro en el mejor momento.*

## **CAPITULO 1**

### **INTRODUCCION**

El presente estudio pretende indagar el estado actual de salud mental que presentan los docentes de enseñanza media en la comuna de Viña del Mar; y además pretende continuar con la línea de investigación desarrollada en nuestra región por tesis de las escuelas de Psicología de la UCV y de la UV, en torno al Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout es un fenómeno que comienza a mencionarse en la literatura científica después de 1974, para denominar el agotamiento emocional que aparece como respuesta al trabajo demandante y envolvente de las profesiones asistenciales, en las cuales la ayuda y el apoyo hacia los problemas del otro es el eje central del trabajo.

En Chile los estudios de este síndrome son bastante recientes, comenzando en los profesionales de la salud en el año 1995; en el ámbito educativo a sido muy poco estudiado a pesar de las consecuencias tanto a nivel individual, como organizacional, que es posible que se generen, ya que las exigencias tanto internas como externas

se conjugan con el poco apoyo y reconocimiento social de que adolecen los profesionales de la educación.

El interés central de este estudio es ser un aporte a las investigaciones ya realizadas en el país, contribuyendo así a la comprensión del fenómeno y a la discusión en torno a las intervenciones en el ámbito preventivo como también paliativo del Burnout.

En la primera parte del presente trabajo se delimita el problema a investigar, se entrega un marco de referencia tanto histórico como teórico, de la educación media en Chile, el estrés laboral, el Burnout y la satisfacción laboral.

La segunda parte detalla la metodología empleada en la investigación, definición de variables, descripción de los instrumentos, técnicas de recolección de datos.

En la tercera parte se exponen los resultados de la investigación, es decir, análisis estadístico de los datos, frecuencias, correlaciones.

Y la cuarta parte y final expone las conclusiones, limitaciones, aportes y proyecciones del presente trabajo.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El contexto de los docentes en general y de los que trabajan en establecimientos municipalizados en particular, es de alto riesgo para su salud física y mental.

Las medidas tomadas por la autoridad durante los últimos años para mejorar la calidad y la equidad en la educación, no han considerado como fundamental la situación laboral de los docentes; ya que todos los cambios que se han desarrollado en el ámbito educativo, han aumentado las exigencias a estos profesionales; no sólo en conocimientos y tecnologías, sino también en el área emocional.

En muchas ocasiones, estas demandas sobrepasan al profesor, por lo que, comienza a desarrollar respuestas poco eficaces y que incluso le pueden generar trastornos físicos y psicológicos; que se expresan en alteraciones fisiológicas, emocionales y sociales; además las circunstancias laborales pueden provocar una creciente insatisfacción con el empleo.

De acuerdo con este análisis, no es de extrañar que los profesores expresen su malestar abandonando la docencia o acrecentando el absentismo laboral, como mecanismo para cortar con la tensión acumulada, el estrés, la ansiedad y la depresión.

En la comuna de Viña del Mar, ¿Presentan alteraciones de algún tipo los profesores que deben atender a los jóvenes de menos ingresos de la comuna?, ¿Se sienten satisfechos laboralmente estos profesionales?

Estas son algunas de las interrogantes necesarias de contestar para indagar el estado actual de los docentes, que reciben por parte del gobierno y de la sociedad fuertes presiones para contribuir a mejorar la calidad de la educación; y que, muy por el contrario cada vez sus requerimientos son menos atendidos.

Indagar las variables que intervienen en el malestar docente es muy importante para toda comunidad educativa, ya que, teniendo presente dicho diagnóstico es posible desarrollar estrategias que consideren abordar estos factores para conseguir un proceso de enseñanza - aprendizaje de calidad.

### **Objetivo general**

Determinar los niveles de síndrome Burnout y los niveles de satisfacción laboral en las y los docentes; determinando si existe relación entre ambos, y relacionar cada uno de ellos con variables personales y profesionales.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar los niveles de Burnout en las y los profesores mediante la aplicación del cuestionario de actitudes ante el trabajo docente (CATD).

2. Determinar la satisfacción laboral en las y los profesores mediante la aplicación de la escala de satisfacción laboral (ESALDOC).

3. Analizar si hay diferencia en los niveles de Burnout relacionándolos con variables personales como edad, sexo, estado civil, maternidad/paternidad, principal sostén económico y variables relacionadas con la profesión como años de servicio, perfeccionamiento, licencias médicas, situación contractual.

4. Analizar si hay diferencia en la satisfacción laboral relacionándolos con variables personales como edad, sexo, estado civil, maternidad/paternidad, principal sostén económico y variables relacionadas con la profesión como años de servicio, perfeccionamiento, licencias médicas, situación contractual.

5. determinar si existe relación entre los niveles de Burnout y los niveles de satisfacción laboral que presentan los sujetos del estudio.

### **Preguntas de investigación**

1. ¿Presentan los profesionales participantes del estudio algún nivel de síndrome de Burnout?

2. Si es así, ¿cuál es la proporción con síndrome de Burnout y proclives a desarrollarlo?

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan las y los docentes?

4. ¿Existe relación entre los niveles de Burnout y los niveles de satisfacción laboral, y se relacionan éstos con ciertas variables personales y profesionales?

## **MARCO HISTORICO DEL PROBLEMA**

### **Los Cambios en el Sistema Escolar.**

La educación chilena ha experimentado innumerables reformas y cambios a lo largo de su historia ; estos requieren ser revisados para llegar a comprender la situación actual de los educadores.

El cambio social ha transformado profundamente el contexto laboral de los docentes, su imagen social y la valoración que la sociedad hace de la educación.

Desde hace unos 30 años, lo que más caracteriza a la educación en Chile es el aumento en la cobertura.

Así tenemos que en 1995 la educación preescolar que en el año 1960 beneficiaba a un 2% del grupo de edad, se extendió a un 18% del grupo, la educación básica pasó de una cobertura del 80% a universalizarse y la educación media aumentó de un 14% a un 76% del correspondiente grupo de edad.

Entre 1990 y el año 2000, crece la cobertura en todos los niveles de enseñanza, es decir, al final de esa década más niñas, niños y jóvenes se encuentran asistiendo a un establecimiento educacional.

Los mayores cambios se producen en la enseñanza superior, preescolar y media. En la enseñanza básica la cobertura también crece, pero a un ritmo menor dado que como ya se mencionó, alcanza una cobertura casi universal.

Lo anterior se ve confirmado por los resultados extraídos de la encuesta CASEN del año 2000, que informan que el sistema escolar chileno presenta altas coberturas en enseñanza básica y media (98,6% y 90,0%, respectivamente) y más bajas en la enseñanza parvularia (32,4%) y superior (31,5%); aunque los mayores cambios se producen en el nivel superior de enseñanza que al compararlo con el resultado del año 1990, se observa que duplica la cobertura.

Estos cambios implican que se ha pasado de un sistema de elite a un sistema de enseñanza masificado; pero además de este aumento cuantitativo; aparecen diferencias cualitativas en el trabajo docente, ya que varía el grado de dificultad de la labor misma, es distinto educar a un grupo

homogéneo que a casi toda la población, con la totalidad de sus problemáticas.

Otro cambio importante ocurre bajo el modelo Neoliberal imperante en nuestro país desde el gobierno militar; y consiste en que, se reduce el gasto del sector educacional, que en 1970 era de 4,2%, y que entre 1974 y 1987 no supera el 2,7% (MINEDUC,1992)

Además, en 1981, se traspasa la educación estatal a las municipalidades, lo que significa que el estado paga una cantidad de dinero por la atención de un alumno por cada día que asiste efectivamente a clases, siendo diferente el valor según sea el lugar donde esta ubicado el establecimiento y el nivel educacional del alumno.

A medida que el alumno cursa niveles más altos, mayor será el dinero que el estado aporta para su atención. Este tipo de administración no dio los resultados esperados, ya que la calidad de la enseñanza no mejoró en las escuelas y liceos del país.

En relación con la profesión docente, hacia 1973 los docentes provenían del mismo tipo de establecimiento de formación.

La mayoría impartía clases en el sector público, las remuneraciones eran bajas, lo que mejoraría con el sindicalismo, sobretodo en lo referente a derechos y garantías en torno a la estabilidad laboral, previsión, condiciones de trabajo, etc.

Durante la dictadura militar cambia radicalmente esta realidad; se erradica del cuerpo docente y de la educación en general, cualquier manifestación política.

En paralelo se establece la ley N°678, de 1974, con lo que se buscaba mejorar las remuneraciones y poder incentivar a los jóvenes por el ingreso a esta carrera; pero esta ley fue percibida como un proceso de jerarquización incongruente con el discurso oficial y no como un aporte a la dignificación del magisterio.

A partir del año 1973 disminuyeron los salarios y el gasto público en general. En la década de los 80 la situación de los profesores no mejora, sólo perciben

ingresos de acuerdo a los reajustes correspondientes al alza del índice de precios al consumidor.

En 1981, ocurre un nuevo cambio, que afectaría en gran medida a la profesión docente en nuestro país, se traspasa la educación estatal a las municipalidades terminando así la carrera docente, debido a que los profesores son obligados a dejar el régimen de funcionarios públicos para pasar al de trabajadores del sector privado, que es la modalidad bajo la cual los contrata la municipalidad.

No obstante esto, los profesores no se transforman en funcionarios municipales, pues se les aplican las condiciones del Código del Trabajo, siendo sus sueldos, salarios y regímenes previsionales regidos por las normas del sector privado.

Con esto los profesores pierden lo que se denomina "propiedad de cargo", que consistía en que una vez obtenido el cargo los despidos sólo se pueden llevar a cabo previo sumario; en consecuencia, actualmente los contratos son temporales, pudiendo el empleador finiquitar un contrato unilateralmente, lo que genera una gran inestabilidad laboral en el sector.

Desde 1981, comienzan a proliferar centros académicos que imparten la profesión docente; al no ser la carrera de pedagogía de exclusividad de las universidades, queda implícito un desconocimiento de la importancia de la función docente, definiéndose al profesor como un técnico instructor en vez de un profesional de nivel superior.

A partir del año 1991 y al crearse el Estatuto Docente (ley 19.070), se fija una remuneración básica mínima nacional, lo que favorece a una gran cantidad de docentes, también se logra reconstruir la función docente, estableciéndose normas comunes sobre formación, perfeccionamiento y participación (MINEDUC, 1988)

Entre 1990 y 1995 la renta promedio se incrementó sobre un 70% en términos reales (MINEDUC, 1998)

El escenario internacional es bastante similar en relación con las problemáticas que sufren los docentes.

Esteves, franco y vera (1995) realizan un análisis de la situación europea, estableciendo doce indicadores básicos que resumen los principales cambios de la educación en las últimas décadas, y que han afectado la función docente:

### 1. AUMENTO DE LAS EXIGENCIAS SOBRE EL PROFESOR

Se espera cada vez más que el profesor asuma mayores responsabilidades. Estas ya no se limitan al ámbito cognoscitivo, sino también a generar estrategias de aprendizaje, organizar el trabajo del grupo, hacer tratamientos diferenciados de alumnos especiales, cautelar el equilibrio psicológico y afectivo de sus alumnos, la integración social, formación sexual, etc. Sin embargo, la formación inicial sigue siendo la misma.

### 2. INHIBICIÓN EDUCATIVA DE OTROS AGENTES DE SOCIALIZACIÓN

Ha disminuido la responsabilidad educativa de otros agentes, básicamente de la familia, por la incorporación de la mujer al trabajo, el menor número de sus miembros y el menor número de horas de convivencia. Todo esto ha aumentado las expectativas de la labor educativa de la escuela, produciéndose verdaderas lagunas si la escuela descuida algún campo.

### 3. DESARROLLO DE FUENTES DE INFORMACIÓN DIFERENTES A LA ESCUELA

El rol tradicional del profesor como trasmisor de conocimientos se ha visto cuestionado por la puesta en escena de importantes fuentes de información alternativas,

especialmente la televisión. Esto plantea para el profesor la necesidad de integrar estos medios de comunicación a la clase y dirigir su trabajo, más que a la trasmisión de conocimientos, hacia la facilitación del aprendizaje y la orientación del trabajo del alumno.

#### 4. RUPTURA DEL CONSENSO SOCIAL SOBRE LA EDUCACIÓN

En las últimas décadas se ha perdido el acuerdo tácito que existía entre los objetivos y valores a transmitir por la educación, los que apuntaban hacia la unificación e integración de los niños en la cultura dominante. Hoy, el pluralismo de la sociedad lleva a una socialización divergente, donde diferentes grupos sociales defienden modelos contrapuestos de educación.

#### 5. AUMENTO DE LA CONTRADICCIONES EN EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA

Al romperse el consenso sobre la educación aparecen exigencias contrapuestas sobre el ejercicio de la función docente, es decir, que el profesor adopte algún modelo educativo, siempre podrá verse cuestionado por quienes defienden otros modelos.

## 6. CAMBIO DE EXPECTATIVAS RESPECTO DEL SISTEMA EDUCATIVO

Ha disminuido la valoración que hace la sociedad del sistema educativo, puesto que una titulación académica ya no asegura nada, ni estatus social, ni retribuciones económicas. Ello plantea la necesidad de adaptación al cambio tanto de alumnos, apoderados y profesores respecto a lo que se puede esperar del sistema de enseñanza.

## 7. MODIFICACIÓN DEL APOYO DE LA SOCIEDAD AL SISTEMA EDUCATIVO

Debido al cambio de expectativas respecto al sistema escolar se ha modificado el apoyo del contexto social hacia la enseñanza, el mayor acceso a la educación no ha producido un mejor futuro para los más desfavorecidos, por lo que se ha abandonado la idea de la educación como solución a los problemas sociales.

## 8. DESCENSO DE LA VALORACIÓN DEL PROFESOR

Hasta hace algunos años se reconocía al profesor un estatus social y cultural elevado. Hoy la sociedad tiende a reconocer el estatus social, en base al nivel de ingresos, por lo cual el salario de los profesores, que es notablemente inferior que el de otros profesionales con el

mismo nivel de titulación, se convierte en un elemento más de la crisis de identidad que les afecta.

#### 9. CAMBIOS EN LOS CONTENIDOS CURRICULARES

El avance de las ciencias y la variación en las demandas sociales de los últimos años, han planteado la necesidad de cambiar contenidos curriculares, los que muchas veces producen recelo, inseguridad y desconfianza en los profesores al tener que modificar lo que por años han estado haciendo.

#### 10. ESCASEZ DE RECURSOS MATERIALES Y DEFICIENTES CONDICIONES DE TRABAJO

El aumento de cobertura de la enseñanza y el aumento de responsabilidades sobre los profesores no se han acompañado de una mejora efectiva de los recursos materiales y de las condiciones de trabajo en que se ejerce la docencia.

#### 11. CAMBIOS EN LAS RELACIONES PROFESOR-ALUMNO

Se ha pasado de una situación donde el profesor tenía todos los derechos a una donde el alumno, trasgrediendo las normas, ha llegado a las agresiones verbales, físicas y psicológicas hacia los profesores o compañeros. Si bien es

un problema minoritario, afecta el sentimiento de tranquilidad, seguridad y confianza de los profesores.

## 12. FRAGMENTACIÓN DEL TRABAJO DEL PROFESOR

La actividad del profesor se ha diversificado en sus funciones, lo que hace que muchos docentes no puedan cumplir simultáneamente las diversas tareas que se supone que deben hacer. Distintos estudios concluyen que el profesor está sobrecargado de trabajo, no pudiendo cumplir satisfactoriamente los diferentes roles que de él se esperan.

### **La Reforma del Sistema Escolar y la Profesión Docente**

Según el Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE), la educación presentaba graves problemas de calidad, con bajos rendimientos promedios y disparidades en los resultados obtenidos por estudiantes de establecimientos particulares pagados, subvencionados y municipalizados, y también entre los estudiantes de zonas rurales y urbanas (MIDEPLAN, 1994)

A inicio de los 90 se pone en marcha el Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación (MECE)

buscando el mejoramiento sistemático en amplitud, profundidad y relevancia de los aprendizajes de competencias culturales de base, así como el mejoramiento progresivo de la distribución social de tales aprendizajes, según orientaciones de igualdad de oportunidades y discriminación positiva a favor de los grupos en situación de riesgo educacional (MINEDUC, 1998)

A partir de 1990 comienza a cambiar el panorama en educación, comienzan los programas de mejoramiento de la educación preescolar, básica y media, que se suman a la creación del estatuto docente y se eleva el gasto en educación, denominándose a estos cambios en el año 1996, Reforma Educacional.

El gobierno del presidente Patricio Aylwin, designó en 1994 una comisión nacional para la modernización de la educación. Esta realizó una consulta regional en 1994 sobre los problemas que dificultan el mejoramiento de la educación en las regiones y las medidas que serían necesarias para impulsar su modernización.

Las respuestas de las regiones frente al tema de la calidad de la educación fueron consistentes: **se requiere**

**asignación de mayor presupuesto, mejorar la calidad de vida del profesor y mejorar la formación y perfeccionamiento docente.**

La comisión nacional estableció como directrices del proceso de modernización los siguientes puntos:

- Proporcionar una educación de calidad para todos
- Reformar y diversificar la educación media
- Fortalecer la profesión docente
- Otorgar mayor autonomía y flexibilidad de gestión y mas información publica sobre sus resultados par tener escuelas efectivas
- Aumentar la inversión educacional, tanto publica como privada, junto con impulsar la modernización educacional.

Estos puntos han constituido la base de la reforma iniciada en el país, y que se ha traducido en el plan de extensión horaria hacia la jornada única, programa de becas en el extranjero para profesionales de la educación, programas de mejoramiento de la calidad y equidad de la educación media, programas de modificación del currículo

escolar y otros de mayor asignación de recursos y de fondos concursables para los establecimientos escolares.

A pesar de estos cambios , la idea fundamental que existe tras esta reforma es que los sistemas educativos deben adecuarse a las cambiantes condiciones de la sociedad, es decir, se debe crear un sistema educativo abierto a la sociedad.

Entre los ámbitos en que la reforma pretende intervenir hay dos que tienen directa relación con la búsqueda de un mayor bienestar para el docente en su trabajo.

En primer término; el desarrollo profesional, ya que considera al profesor un actor clave, pues, de la calidad del docente, dependerá la calidad de la educación; por esto el MINEDUC impulsa un Programa de Desarrollo Profesional de los docentes, que mejore las condiciones de trabajo y de formación de los profesores, se incluye iniciativas en los siguientes campos:

- Formación inicial
- Perfeccionamiento fundamental

- Becas para pasantías, postítulos y postgrados en el extranjero
- Mejoramiento de las condiciones de trabajo y remuneraciones docentes

En segundo término; la Jornada Escolar Completa , ya que se aumentan las horas de contrato, lo que implica un aumento en los ingresos.

Esto evita los profesores "taxi", que deben realizar dos jornadas en establecimientos diferentes, y a su vez favorece la relación de los mismos con el alumnado al permanecer más tiempo en un establecimiento.

### **Contexto de los Profesores de Enseñanza Media del Sector Municipalizado**

En relación con el nivel de enseñanza media en nuestro país, es posible afirmar que en los últimos años ha tenido un proceso de masificación y gran aumento en cobertura; durante el gobierno del presidente Ricardo Lagos además se han aumentado los años de escolaridad obligatorios a 12 años, lo que significa un aumento en la cantidad de

profesores y alumnos, pero a la vez aumentan las dificultades y los desafíos para los docentes.

Más del 50% de los alumnos de enseñanza media asiste a establecimientos municipalizados, de lo que se deduce que la mitad de los profesores de enseñanza media del país se desempeñan en este sector; el resto de los docentes se distribuye entre sostenedores privados subvencionados, privados y corporaciones empresariales.

Además la mayoría de los alumnos que asisten a establecimientos municipalizados proviene de hogares de bajos ingresos, de sectores rurales o son de localidades alejadas de las grandes urbes. Si consideramos la distribución de las matriculas por quintil de ingreso en la enseñanza municipalizada para el año 1990, encontraremos que un 41,9% se concentra en el quintil inferior y solo el 4,9% en el superior.

Según el análisis realizado por el Comité Técnico Asesor del Diálogo Nacional Sobre la Modernización de la Educación Chilena, designado por el presidente Patricio Aylwin en 1994:

“La enseñanza media además de presentar problemas de inequidad, ineficiencia y falta de calidad similares a la básica, padece además de una severa crisis de orientación y de relación con su medio externo”.

Las principales dificultades detectadas en esa oportunidad fueron: desigualdades de acceso, reducida eficiencia, resultados mediocres, errada concepción y orientación educativa, transmisión esquemática y rutinaria de conocimientos y limitaciones de la enseñanza en la modalidad científico-humanista y técnico-profesional.

No se debe desconocer los avances que se han realizado en los últimos años, sin embargo, “el profesor ha sufrido las consecuencias más negativas de los éxitos obtenidos, perdiendo el respeto y el apoyo social que constituían su retribución social más gratificante” (Esteves, Franco y Vera, 1995)

En 1995 el Comité Técnico Asesor Sobre la Modernización de la Educación Chilena, determinó que las consecuencias de nuestro debilitado sistema de educación en relación con los docentes eran las siguientes:

- Reducido interés de los jóvenes por las carreras de pedagogía debido a las bajas expectativas de ingresos y el escaso prestigio social de la profesión docente.
  
- En la enseñanza de los profesores se observa un énfasis mayor en los contenidos que en los métodos de enseñanza. En esta área se tiende a reforzar el modelo frontal y no las metodologías activas centradas en el auto-aprendizaje. Por otro lado, no se desarrollan habilidades para enseñar a los alumnos que provienen de ambientes culturalmente deprivados.
  
- Los docentes cuentan con una reducida autonomía en el ejercicio de su profesión, y se espera que cumplan múltiples funciones, sin que puedan contar con las condiciones adecuadas para ello la mayoría de las veces.
  
- Los profesores reciben una retribución deficiente por su trabajo. Para el año 1985 el salario promedio de los profesores chilenos era un 25% mas bajo que el promedio de los países del mismo grupo de ingresos, y hacia 1994

ganaban en promedio menos que en el año anteriormente citado.

En 1997 el Ministerio de Educación identificó algunas fortalezas de la educación media chilena relacionadas con el rol que desempeñan los profesores:

1. Los jóvenes valoran a sus profesores, especialmente los de nivel socioeconómico mas bajo; por la posibilidad de comunicarse con ellos en forma mas estrecha.

2. A partir de 1995 los profesores han participado en diferentes programas como los de mejoramiento de la calidad y equidad de la enseñanza media, de informática, de implementación de bibliotecas, de actividades curriculares No Lectivas y otros que han requerido un alto grado de innovación, dedicación y compromiso por parte de los profesores que han participado.

3. En muchos establecimientos se han desarrollado experiencias innovativas orientadas hacia

un cambio en la pedagogía, que se han podido realizar gracias a la disposición y trabajo de los profesores.

Si bien las medidas tomadas hasta la fecha por los gobiernos de la Concertación son necesarias para conseguir la equidad y el mejoramiento de la calidad de la educación en el nivel de enseñanza media; es evidente que buscan sobretodo una formación más integral sólo de los alumnos, sin contemplar mayormente la situación del profesor quien es el mediador o facilitador del cambio, y quien a partir de sí mismo refleja sus propios sentimientos y de allí, es capaz de desarrollar potencialidades similares en sus alumnos.

De este modo, por ejemplo, los docentes con alta autoestima es más probable que formen alumnos con confianza en sí mismos.

Además la Reforma en marcha busca fortalecer en los alumnos los procesos de crecimiento y autoafirmación personal, favorecer su equilibrio emocional y estimular el interés por la educación; pero, se aprecia nuevamente la falta de interés por desarrollar estas mismas cualidades en los profesores.

### **Programa "Liceo Para Todos".**

El programa liceo para todos contribuye a que los jóvenes permanezcan en la enseñanza media, alcanzando los doce años de escolaridad y accediendo a una oferta educativa de calidad.

Este programa se desarrolla en los establecimientos que concentran mayores dificultades educativas y sociales, para contribuir sustantivamente a que el liceo sea una puerta para el futuro de los jóvenes, especialmente para aquellos que provienen de hogares con una baja escolaridad.

El programa se impulsa desde cada liceo, donde la comunidad educativa se reúne, analiza su situación y se compromete a desarrollar planes que aseguren una mayor permanencia y perseverancia de los estudiantes secundarios. Se desarrollan capacidades en la comunidad educativa para acoger a todos los estudiantes, comprenderlos y tratarlos con equidad, sin renunciar al ideal de la igualdad de oportunidades ni a una enseñanza de calidad.

Cada comunidad educativa recibe el apoyo del ministerio de educacional para abordar los cambios necesarios en el

ámbito educativo y social; apoyo que se traduce en una diversidad de programas, tales como mejoramiento de internados, becas, desarrollo pedagógico, capacitación de docentes y directivos, estrategias de participación de la comunidad escolar y proyectos de atención psicoeducativa.

### **Fuentes de Estrés en Docentes**

La extensión de la jornada escolar indudablemente tiene un impacto en el profesorado. Si bien por un lado mejoran sus condiciones de trabajo, el aumento de las cargas horarias y la adaptación a un nuevo sistema educativo, son consideradas como fuentes de estrés por diversos autores.

Las reorganizaciones escolares, los cambios curriculares, las nuevas destrezas que se les exigen, y la falta de información sobre las políticas de educación; constituyen una dosis adicional de tensión en el ejercicio de la profesión docente.

La Dirección de Educación de la Municipalidad de Santiago, durante los meses de enero y junio, registró un

total de 1488 licencias médicas; cifra que corresponde al 68% de la dotación total de docentes de la comuna.

Diversos autores han reconocido el estrés laboral como un riesgo ocupacional crónico difundido en la enseñanza desde hace bastante tiempo, y varios de ellos piensan que la enseñanza es una ocupación particularmente estresante en relación con otras profesiones.

Algunos de los aspectos negativos del trabajo docente que se mencionan frecuentemente en los estudios son: desmotivación y dificultad de los estudiantes, recursos reducidos, cursos numerosos, practicas administrativas rígidas y poca participación en la toma de decisiones.

En nuestro país son escasos los estudios sobre la salud del profesor, y menor aún es el interés por investigar la salud mental de los docentes. Tampoco han sido desarrolladas líneas de investigación al respecto.

Mendes y Bernales (1996) realizaron una revisión de los resultados de un estudio de satisfacción laboral profesional en profesores de educación media de enseñanza

municipalizada, llevado a cabo en distintas comunas de la región metropolitana.

En este estudio se proponen 5 categorías de factores asociados al estrés experimentados en la docencia:

1. factores personales
2. factores de enseñanza y curriculares
3. factores institucionales y organizacionales
4. factores laborales
5. factores del contexto social

A. Kornblit y A. mendes en 1994, nos ofrecen una clasificación detallada de los factores estresantes frecuentemente mencionados por los docentes en el ejercicio de su profesión, estos son:

▪ **Factores Estresantes Individuales**

son aquellos que influyen directamente sobre las actividades del profesor generándole tensiones asociadas con sentimientos y emociones negativas. Entre las variables individuales estresantes se encuentran:

### **1. La motivación por la profesión**

Esta variable es considerada importante, debido a que existen áreas laborales en las que la vocación desempeña un rol fundamental, como es el caso de la docencia. Existen estudios acerca de la motivación de ingreso a la carrera docente, concluyen que la profesión se elige desde una "concepción idealista", donde el docente se identifica con una imagen idílica del trabajo, que choca posteriormente con las dificultades cotidianas del ejercicio docente, predisponiéndolo al estrés.

### **2. El proceso de formación profesional**

En esta etapa el docente aprende los roles que deberá desempeñar posteriormente. Este aprendizaje, generalmente, está orientado a "normar" el comportamiento y a regularlo de acuerdo a un modelo de profesor "ideal". Se tiende a relacionar la conducta con la personalidad del docente, haciendo recaer la responsabilidad de la eficacia en la tarea sobre el profesor, dejando de lado otros factores que influyen en el proceso.

### **3. Satisfacción del docente con su trabajo**

Esta variable se asocia con las necesidades de cada uno de los profesores. La satisfacción en el trabajo

depende de la cantidad de discrepancia que exista entre el estado deseado del profesor y el estado real de éste.

▪ **Factores Estresantes Ambientales**

Estos se dividen en :

**1. factores contextuales**

Están relacionados con el acelerado cambio sociocultural y se caracterizan por su incontrolabilidad desde una perspectiva individual, lo que los hace muy predisponentes al estrés.

Entre los más reconocidos por los profesores están:

- a) cambios en la función social de las instituciones escolares y en el rol del docente.
- b) Cambio en el apoyo social al docente.
- c) Inadecuación de la formación docente respecto de la realidad actual.

**2. factores del escenario laboral**

se refiere a las condiciones concretas de trabajo en el establecimiento donde se desempeña. En este caso se deben considerar variables como:

- a) recursos con los que cuenta el establecimiento
- b) las relaciones interpersonales en la comunidad educativa.
- c) las relaciones con los estudiantes.
- d) La organización que tiene el docente de su propio trabajo.

Es de vital importancia conocer las fuentes de estrés que refieren los docentes para poder entender la relación entre el contexto laboral y el malestar docente, una de cuyas expresiones es el síndrome de Burnout.

#### **Estudios de Morbilidad en Profesores**

Parece indiscutible que la profesión docente es particularmente estresante. Sin embargo, hay pocos estudios que correlacionen enfermedades y condiciones laborales.

En un estudio realizado por el Dr. Manuel Cifuentes, docente de la U. de Concepción (1995) denominado "trabajo y salud del profesor municipalizado" que fue llevado a cabo en la provincia de Concepción, y donde participaron 507 profesores municipalizados de básica, media y técnica; se recabó información respecto de características demográficas, laborales, riesgos profesionales, satisfacción laboral,

características familiares, salud física y salud mental.

Algunos resultados significativos son:

Gran cantidad de encuestados evalúa negativamente la infraestructura de su lugar de trabajo.

En relación con la satisfacción laboral, los peores resultados estuvieron en las variables de monto de la remuneración, cantidad y calidad de insumos entregados, y organización del sistema.

En cuanto a la salud física el 37,7% ha tenido licencias médicas. Los diagnósticos médicos más recurrentes son resfrío o gripe (42,6%), laringitis o disfonía (17%), amigdalitis o bronquitis (16,2%), gastritis (13,6%), hipertensión arterial(14%) y lumbago (12,6), la mayoría de los cuales se han descrito asociados en alguna medida manifestaciones de estrés o Burnout.

En salud mental, el 32,5% de los profesores encuestados tiene una alta probabilidad de padecer un trastorno mental. Los síntomas mas frecuentes son: sentirse nerviosa/o, tensa/o, o aburrida/o (53,6%),frecuentes dolores de cabeza (35,5%); asustarse con facilidad (34,1%); dormir mal (32,3%) y mala digestión (31,8%).

Por otro lado, el 16,6% reconoce el consumo de fármacos sin prescripción médica, de los cuales 75% corresponde a benzodiazepinas.

En nuestra región existe un estudio realizado por el colegio de profesores en la comuna de Villa Alemana sobre licencias médicas y enfermedades recurrentes en funcionarios de la corporación municipal de dicha comuna.

Este estudio muestra un aumento considerable (82,4%) de licencias médicas entre los años 1989 y 1996. las enfermedades más recurrentes que los aquejan son:

- garganta (respiratorias)
- columna (lumbagos, escoliosis),
- depresiones (neurosis, angustias, ansiedad),
- estados gripales
- fracturas.

Estos resultados coinciden con un estudio realizado en la provincia de Málaga, España; entre los años 1982 y 1989 en profesores de enseñanza básica y media.

Los resultados arrojaron que en siete años se produce un significativo aumento de las enfermedades, especialmente de las otorrinolaringológicas y mentales.

Los investigadores consideran que estas enfermedades están directamente relacionadas con el desempeño en el trabajo y sin embargo, la legislación no las contempla como enfermedades profesionales.

Se destacan estudios españoles que han abordado el tema de la salud mental en docentes, como por ejemplo, Esteves (1995) en "El profesorado: Salud y Absentismo", busca confirmar la relación entre las dificultades en el ejercicio de la enseñanza y la existencia de repercusiones negativas sobre la salud de los docentes.

Al tipificar las enfermedades las más destacadas son las otorrinolaringológicas, las traumatológicas y las psiquiátricas.

Los autores Gómez y Serra (1989) en "sobre la salud mental de los profesores", destacan las bajas laborales por causas psiquiátricas o psicósomáticas en el colectivo docente de España.

Los diagnósticos principalmente se refieren a procesos de ansiedad y estrés, elaborándose un perfil psicológico de los profesores afectados: la media de edad es 40 años, en relación con los años de servicio la mayor incidencia se produce entre los 15 y 20 años, las mujeres presentaban una mayor frecuencia, los profesores que laboraban lejos de su medio familiar o social presentaban mayores índices.

Por otro lado aquellos docentes que más se implican en sus tareas docentes son los más afectados.

El estudio revela que nunca han recibido entrenamiento para el manejo del estrés ni de los conflictos, y que "aguantaban" lo mas posible para no ausentarse por problemas de salud sobretodo si son estos psiquiátricos.

Al no poder evadirse ni enfrentar el conflicto por medio de recursos personales, ni técnicas psicológicas, recurren a un tratamiento médico que será principalmente farmacológico.

## MARCO TEORICO

### **Una Aproximación Psicosocial a la Realidad Educativa**

La calidad educacional, medida por el rendimiento de los alumnos, se ha visto que es, en gran parte, una función de la calidad de los profesores.

La calidad de los profesores, a su vez, es función de la maestría que logre sobre las materias y el uso que haga de las técnicas educacionales adecuadas y el tener actitudes profesionales adecuadas (Arancibia y Alvarez, 1991)

A su vez, estudios etnográficos llevados a cabo en América Latina sugieren que lo que sucede dentro de la sala de clases indica que el elemento central de la calidad de una determinada escuela tiene que ver con el comportamiento del profesor. (Assael y Soto, 1992)

En Chile, investigaciones en el área educacional demuestran que el profesor es un agente que tiene incidencia en el aprendizaje escolar de los niños. Los resultados de éstas entregan evidencia de que hay un cambio en el rendimiento académico en alumnos de ciertos profesores,

independientemente de los antecedentes familiares del niño y las características de la institución escolar.

Por lo tanto, concluyen que existe un campo de estudio específico en relación con características o actitudes de los profesores y a las condiciones en las que éstos se encuentran, y su relación con logros y aprendizaje de los alumnos. (Filp, Cardemil y Valdivieso, 1984)

De lo anterior se desprende, sin ninguna duda, que existen muchas y muy diferentes variables que, de diversas maneras, influyen en el proceso enseñanza-aprendizaje, determinando en cierta medida algunas de sus características; y entre tales variables destacan por su importancia no pocas claramente psicosociales como, por ejemplo, las relaciones profesor-alumno, el rol del profesor, el clima de la clase, estilo de liderazgo del profesor, por no mencionar sino las más relevantes.

En definitiva la perspectiva psicosocial resulta absolutamente necesaria e incluso imprescindible en los fenómenos educativos que son esencialmente fenómenos psicosociales compuestos básicamente de procesos

psicosociales, en particular de dos clases: interpersonales y grupales.

En efecto, la mayor parte de las cosas que ocurren en las situaciones y procesos educativos, tanto escolares como no escolares, tienen que ver, directa o indirectamente, tanto con procesos interpersonales- relación alumno-profesor, relación entre profesores, padres y profesores- como con procesos grupales, fenómenos ambos, eminentemente psicosociales.

En este marco, la presente investigación se propone trabajar con una serie de conceptos que son fundamentales, al momento de introducirse en la realidad del docente en su trabajo, pretendiendo construir un cuadro que muestre el estado de la satisfacción laboral y los niveles de estrés que presentan estos profesores en relación con su trabajo.

Para Jahoda 1987, el empleo como institución social cumple una serie de funciones que satisfacen necesidades materiales y psicológicas básicas como son proveer de unos ingresos económicos, estructurar nuestro tiempo, facilitar las relaciones interpersonales.

Más recientemente, algunos estudios han destacado las repercusiones negativas de ciertas formas de trabajo, poniendo de manifiesto la importancia que tienen las condiciones en las que se desempeña un profesional en el puesto de trabajo.

Así, el estrés laboral es uno de los fenómenos más habitualmente asociado al desempeño del trabajo, aún más en ejercicios como la docencia, ya que en esta actividad es natural estar en un contexto de permanentes demandas para el individuo.

Para contextualizar la presente investigación con la teoría que la sustenta; en primer lugar se hará una revisión del estrés laboral; para luego revisar en profundidad el síndrome de Burnout, y terminaremos revisando la satisfacción laboral.

## **Estrés Laboral**

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes tanto a nivel individual como organizacional.

A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico y la salud de las personas; a nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional.

Este concepto y las teorías que de él derivan se originan en las perspectivas psicosociales y en la Psicología laboral y organizacional.

Peiró y Salvador, utilizan para explicar el estrés laboral un modelo integrador que considera seis grupos de variables:

1. variables ambientales
2. experiencia subjetiva
3. estrategias de afrontamiento por el individuo
4. efectos
5. consecuencias
6. variables moduladoras de los procesos y relaciones anteriores

### **Estrés laboral y apoyo social**

Las relaciones interpersonales en el trabajo y fuera de él son un elemento importante del ambiente en el que vive

una persona y en el que desarrolla su trabajo, por eso una fuente potencial de estrés.

Esas relaciones pueden ser también causa y origen de satisfacción en el trabajo, uno de los aspectos más deseados del mismo e incluso uno de los fenómenos que contribuye a disminuir el estrés o amortiguar sus consecuencias.

En efecto, las personas tienen una serie de necesidades sociales, como la de afiliación o pertenencia a un grupo, que son un fuerte motivador de su comportamiento.

El trabajo es uno de los subsistemas de actividad de la vida humana que cumple, entre otras, la función de contribuir a la inserción social, proporciona status e identidad social a las personas, las integra en un grupo, posibilita y pauta las interacciones sociales con él, contribuye a satisfacer las necesidades sociales y crea oportunidades para que puedan llegar a sentirse socialmente útiles. Además el trabajo tiene intrínsecamente carácter social porque su desarrollo implica interacción social.

Niveles medios de estrés pueden ser positivos en la medida en que permiten activar al organismo física y mentalmente, dando lugar a un estado de emocional de

ansiedad útil para responder a la situación fuente de estrés.

Sin embargo, la simultaneidad de la ocurrencia de diferentes factores estresantes y la incapacidad de la persona para adaptarse a las nuevas demandas de la situación pueden dar lugar a respuestas físicas, psicológicas y comportamentales negativas. Perjudicando su calidad de vida en el plano individual, como en las relaciones interpersonales que se establecen.

La realidad de aquellos profesionales de servicio cuyo objeto de trabajo son otras personas, es especialmente delicada por el tipo de atención que se ofrece; por las demandas propias del empleo y porque según numerosos estudios a nivel mundial, estos profesionales desarrollan frente al estrés laboral crónico , un tipo de respuesta denominado Síndrome de Burnout.

## **Síndrome de Burnout (SB)**

### **Introducción**

Las investigaciones sobre el estrés laboral revelaron que también estaban expuestos a estos problemas aquellas personas que tuviesen un contacto directo con pacientes,

clientes, usuarios o alumnos cuyas exigencias desbordaban la capacidad de actuación del profesional.

Estos profesionales desarrollaban en un periodo de tiempo más o menos variable el llamado Síndrome de Burnout.

### **Antecedentes históricos del Síndrome**

El concepto de "quemarse por el trabajo" (Burnout), fue acuñado en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert J. Freudenberger en 1974, para describir el estado físico y mental que observó entre jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación. Después de un año, muchos de ellos se sintieron agotados, se irritaban con facilidad, habían desarrollado una actitud cínica hacia sus pacientes y tendían a evitarlos (Freudenberger, 1974).

Con posterioridad Maslach lo dio a conocer en el ambiente psicológico en 1977 en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos) Desde entonces el término Burnout se usa para referirse al desgaste o sobrecarga profesional de aquellos cuyo objeto de trabajo son las personas.

Profesiones asistenciales, que implican relaciones directas de trabajadores con personas que demandan su asistencia (sanidad, educación, justicia, administración pública, etc.) debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales.

Actualmente Burnout es posiblemente uno de los términos más usados en hospitales, centros educativos y empresas.

No obstante, no está necesariamente restringido a los profesionales de los servicios humanos; ya que en la actualidad se aplica a un variado y amplio colectivo de profesionales que incluye desde los directivos hasta las amas de casa.

Cabe destacar que si bien en Chile las investigaciones sobre el tema son pocas y se iniciaron hace menos de diez años; los trabajos sobre el síndrome se han multiplicado a nivel internacional, y amenaza con ser la plaga del siglo XXI (José Buendía, 2001)

### **Delimitación Conceptual**

Existen diversas traducciones para el término Burnout, como por ejemplo "quemazón profesional", "estar quemado", "síndrome del estrés laboral asistencial", "síndrome del desgaste profesional". Cuando se dice que el profesional esta quemado se indica que la situación(familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación(Ramos,1999)

Si bien no existe una definición unánimemente aceptada, si hay consenso en considerar que el SB aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios(clientes, alumnos, pacientes, presos, etc.) de tales instituciones y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Para el sujeto puede afectar a su salud física y/o mental, dando lugar a alteraciones psicósomáticas (por ejemplo, alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnios, mareos, etc.) o incluso estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etc.

Para la organización puede dar lugar a un grave deterioro del rendimiento profesional del sujeto, y por tanto deterioro de la calidad asistencial o de servicio,

absentismo laboral, rotaciones excesivas, incluso abandono del puesto de trabajo.

En la delimitación conceptual pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica entiende el síndrome como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral.

La perspectiva psicosocial apunta a su consideración como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales.

La diferencia es que el síndrome como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral y, por el contrario, como proceso asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología a su vez diferenciada.

### **Perspectiva psicosocial**

Desde este enfoque la mayoría de los autores asumen la definición elaborada por Burke(1987) lo define como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracterizaría por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Maslach y Jackson (1981), quienes señalan que es un síndrome cuyos síntomas principales son el cansancio emocional, la despersonalización, y la falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad.

Si bien surge como respuesta al estrés crónico, cabe destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobretodo fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto. Las estrategias de afrontamiento actúan como variables mediadoras entre el estrés percibido y sus consecuencias.

En esta definición se entiende por agotamiento emocional la situación en la que los trabajadores sienten

que ya no pueden dar mas de si mismos a nivel afectivo. Es un agotamiento de la energía o los recursos emocionales propio, una experiencia de estar emocionalmente agotados debido al contacto diario y mantenido con personas a las que se debe atender como objeto de trabajo.

La despersonalización es entendida como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales e forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.

La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de esos profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

Como señala Rodríguez-Marín (1995) desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una

respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de los mismos.

Es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional organización.

En la CIE 10 figura como síndrome de agotamiento dentro de un grupo de clasificación que tiene como título "problemas respecto a las dificultades par afrontar la vida"(Z 73.0)

### **Dimensiones del Síndrome de Burnout**

En general, se acepta que las dimensiones que contribuyen a delimitar el constructo son:

El cansancio emocional; que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento y la fatiga.

La despersonalización; manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas( clientes, pacientes, alumnos, etc.)

La falta de realización personal con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

De forma mas amplia, se puede precisar que por cansancio emocional ( a veces se usa le palabra agotamiento emocional) se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar mas de si mismos a nivel afectivo.

Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

La despersonalización puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.

La falta de realización en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con sus resultados laborales.

### **El síndrome de Burnout en el marco contextualizador del estrés laboral**

Como se ha establecido, desde la perspectiva psicosocial, el SB es definido como un síndrome cuyos síntomas son sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Estos síntomas pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad, y es especialmente relevante en el caso de los profesionales de servicio de ayuda por su frecuencia

intensidad y consecuencias para los usuarios y para los profesionales.

El síndrome de Burnout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suele emplear el sujeto, y se comporta como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

En los modelos de estrés laboral las respuestas al estrés se sitúan como variables mediadoras entre el estrés y sus consecuencias o efectos a mas largo plazo.

Así, el Burnout se considerado un paso intermedio en la relación *estrés-consecuencias del estrés* de tal forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas; entre las que se cuentan, alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y ulcera, dificultad para dormir, mareos, vértigos, etc., y para la organización, donde encontramos, deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.

Tomando como referencia los modelos transaccionales que entienden el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo, Pedro Gil-Monte y José Peiró, elaboraron un modelo que incluye el síndrome de Burnout como respuesta al estrés laboral.

Los estresores laborales, elicitarán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés; pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los sujetos deben tratar diariamente con esa fuente de estrés.

Cuando las estrategias de afrontamiento empleadas inicialmente no resultan exitosas, conllevan fracaso profesional y fracaso de las relaciones interpersonales con los sujetos hacia los que se destina el trabajo.

Por ello la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Ante estos sentimientos el sujeto desarrolla

actitudes de despersonalización como nueva forma de afrontamiento. De otra forma si el sujeto no puede afrontar eficazmente los estresores, bien a través de estrategias activas, centradas en la emoción, o de cualquier otro tipo, y dado que no los puede evitar, desarrolla sentimientos de agotamiento emocional y baja realización personal y posteriormente actitudes de despersonalización.

Debido a que para estos profesionales el rol laboral prescribe no adoptar actitudes cínicas, deshumanizadas, de indiferencia o impersonales hacia los usuarios, la despersonalización no es una estrategia de afrontamiento empleada inicialmente para afrontar el estrés.

Es necesario que los estresores se perpetúen en el tiempo para que los sujetos la adopten.

Ahora bien, en las actitudes de despersonalización hay que diferenciar dos aspectos.

El primero de ellos de carácter funcional, le posibilita al profesional no implicarse en los problemas del usuario, y por lo tanto realizar sobre éste todo tipo de

acciones lesivas o negativas sin que por ello se vean afectados sus sentimientos.

El segundo aspecto tendría un carácter disfuncional y comprende aquellas conductas que suponen dar a los usuarios un trato humillante, con falta de respeto e incluso vejatorio.

### **Diferenciación con otros conceptos**

El concepto de Burnout ha sido criticado por su solapamiento y confusión con otros constructos como estrés, fatiga, insatisfacción en el trabajo, aburrimiento, tedio, ansiedad, depresión, etc. Las diferencias no siempre son fáciles de establecer:

Frente al *estrés laboral* se considera al Burnout como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico. El estrés general es entendido como un proceso que tiene efectos tanto positivos como negativos para vida del sujeto, mientras que el Burnout sólo tiene efectos negativos. Es preciso que el sujeto experimente ciertos niveles de estrés para que inicie una acción, por

otro lado, un grado limitado de éste, que sea manejable para el sujeto, da energía para vivir.

Maslach y Schaufeer (1993) hicieron una distinción relativa entre estos dos conceptos respecto del tiempo. Burnout puede ser un prolongado estrés laboral.

Brill (1984), dice que el estrés se refiere a un proceso temporal de adaptación, mientras que Burnout se refiere a un quiebre en la adaptación y se acompaña de un mal funcionamiento crónico. Por lo tanto no se puede distinguir en base a sus síntomas, sino sólo en base a su proceso de desarrollo.

Para Schaufeli y Buunk (1996) concuerdan con el anterior en que la distinción entre estrés laboral y Burnout no puede hacerse en base a sus síntomas; sino teniendo en cuenta el proceso de desarrollo; en el que Burnout puede considerarse el estadio final de un proceso de adaptación/inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto.

El estrés en cambio se refiere a procesos temporales más breves. Adicionalmente se sugiere que el Burnout esta

asociado con actitudes negativas hacia los clientes, el trabajo y la organización, mientras que el estrés no.

Más controvertidas son las diferencias entre Burnout y *depresión*; aunque se argumenta que son constructos diferentes, la distinción no siempre es fácil hacer, presentan ciertas similitudes como cansancio, retiro social, y sentimientos de fracaso.

Investigaciones empíricas demuestran que el cansancio emocional está significativamente asociado con la depresión (Leiter y Durup, 1994; Mingote, 1997), mientras que no hay relación con las otras dos dimensiones (despersonalización y baja realización en el trabajo)

Meier (1984), afirma que las diferencias podrían estar en los patrones o secuencias que se siguen en su desarrollo y no en los sentimientos asociados. Aunque se experimentan en forma similar tiene diferentes etiologías y por eso merecen denominaciones diferentes.

Freudenberger (1981) indica que, la depresión reactiva se acompaña de culpa, el Burnout de rabia. Además, los síntomas de Burnout tienden a estar relacionados con el

contexto laboral y a situaciones específicas, mientras que en la depresión los síntomas se generalizan a todas las situaciones y contextos de la vida del sujeto.

En cuanto a la diferenciación con *insatisfacción laboral*, su naturaleza es aún materia de especulación; si bien ambas son experiencias psicológicas, internas y negativas, el Burnout normalmente implica agotamiento o pérdida de energía o motivación por el trabajo. Además supone una actitud de despersonalización, y por ella precisamente se caracteriza, mientras que este aspecto no se da en la insatisfacción laboral.

Existen variables como la falta de confort que sólo se dan en la insatisfacción laboral.

Actualmente la discusión se centra en tres hipótesis diversas:

- a. La Insatisfacción Laboral sería el resultado afectivo del Burnout
- b. La Insatisfacción Laboral es causa del Burnout
- c. Ambos fenómenos están causados por una tercera Variable; correspondiente a pobres condiciones laborales.

Las principales diferencias entre Burnout y *fatiga física* según Pines y Aronson(1988), consisten en que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome, aunque los sujetos afectados por Burnout se sienten físicamente agotados, describen esta fatiga de forma diferente a la experiencia de la fatiga física.

Es así, que el esfuerzo físico causa una fatiga que se acompaña de sentimientos de realización personal y en ocasiones de éxito; el síndrome de Burnout conlleva una experiencia negativa que se acompaña de un profundo sentimiento de fracaso.

Se debe diferenciar el Burnout de la *crisis vital* de la edad media; ya que, esta crisis puede ocurrir cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo profesional.

En cambio la experiencia del Burnout se da con mayor frecuencia en jóvenes recién incorporados a su nuevo empleo, ya que no acostumbran a estar preparados para hacer frente a los conflictos emocionales que se les presentan desde el

exterior ni tampoco saben controlar sus propios sentimientos.

No obstante, para diferenciar Burnout de otros constructos no conviene olvidar la multidimensionalidad del mismo, y que surge como un proceso progresivo y continuo dentro del contexto laboral.

Así pues, entendido como un proceso supone una interacción de variables emocionales (cansancio emocional y despersonalización), cognitivas (falta de realización personal en el trabajo), y sociales (despersonalización). Estas variables se articulan entre sí secuencialmente, con una relación de antecedentes-consecuentes, dentro del proceso más amplio de estrés laboral.

Gil-Monte y Peiró (1997) dicen que es esta particularidad la que hace al síndrome de Burnout algo diferente de esas otras respuestas al estrés (fatiga, ansiedad, depresión, etc.) que pueden ser considerados como estados del individuo.

### **Desarrollo del proceso de Burnout**

Entre los autores que abordan el síndrome de Burnout desde una perspectiva psicosocial, se establecen diferencias al considerar el orden secuencial en que aparecen y se desarrollan los síntomas que lo integran.

Las diferencias radican en el síntoma que se presenta como primera respuesta al estrés laboral percibido, en la secuencia de progreso del síndrome a través de los diferentes síntomas, y en la explicación de los mecanismos de carácter cognitivo que emplea el sujeto en dicho proceso.

Cherniss (1980) define el Burnout como un proceso transaccional de acomodación psicológica progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante; esa así como en el proceso de desarrollo podemos distinguir varias fases:

1) Primera fase, comprende el desajuste(desequilibrio) entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador para hacer frente a esas demandas(fase de estrés)

2) Segunda fase, es la respuesta emocional inmediata del trabajador a este desajuste. Se caracteriza por preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento(fase agotamiento)

3) Tercera fase, esta caracterizada por un número de cambios en las actitudes y en la conducta; incluye tratar a los clientes en forma fría e impersonal (robotización), con gran cinismo y atendiendo solamente a la satisfacción de las propias necesidades ( fase de afrontamiento defensivo).

Maslach y Jackson (1978-1982) afirman que el Síndrome de Burnout corresponde a un proceso que se instaura en forma gradual, prosiguiendo las siguientes fases en relación con los tres componentes:

En primer lugar aparece el *agotamiento emocional*, como respuesta a las demandas laborales excesivas que consumen los recursos emocionales de los individuos.

Luego la *despersonalización*, como una estrategia defensiva que lleva a las personas a limitar su involucración con los demás y a distanciarse psicológicamente de ellos.

Por último, surge el sentimiento de *reducido logro personal*, pues producto del choque con la realidad se experimenta una sensación de inadecuación respecto a sus

habilidades para relacionarse con los demás y para desempeñar su trabajo; si se completa el proceso se considera a la persona con Síndrome de Burnout.

Si se tiene en cuenta la estructura tridimensional del SB propuesta por Maslach y Jackson, establecer la secuencialidad de los tres componentes tiene especial relevancia en la planificación de medidas de intervención y prevención.

En relación con el desarrollo del proceso de quemarse por el trabajo, existen dos modelos importantes de destacar:

**a) Modelo de Golembiewski y col.**

Es el primer modelo que aparece en la literatura resultado de estudios empíricos, lo desarrollan en 1983, Golembiewski, Munzenrider y Carter.

Según estos autores el síntoma inicial es el desarrollo de actitudes de despersonalización, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés, posteriormente experimentan baja realización personal y a más largo plazo agotamiento emocional.

El SB es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.

El síndrome no es exclusivo de las profesiones asistenciales, sino que puede darse en vendedores, directivos y otros. Los trabajos de Golembiewski apoyan la secuencia: despersonalización - baja realización personal - cansancio emocional.

Según los autores esta secuencia parece adecuada porque tratar a los sujetos como "objetos" mejora en muchos casos de forma sustancial, aunque temporalmente, los sentimientos de realización personal en el trabajo.

Las expectativas de los sujetos entran en conflicto con las experiencias y condiciones laborales existentes, lo que dificulta sobremanera el desarrollo personal derivando hacia el cansancio emocional.

Describe 8 fases que permiten clasificar a los sujetos, cada fase se define en función de la combinación de las tres dimensiones del SB que se dicotomizan según las categorías

bajo-alto; por ejemplo, la sexta fase combina despersonalización-alta, realización personal-baja, y cansancio emocional-alto.

No obstante, advierte que no todos los individuos deben pasar por las ocho fases.

Para este autor el estrés laboral esta generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada estimulación y grandes retos profesionales en el puesto), y por pobreza de rol (posiciones en las que existe muy poca estimulación y escasos retos profesionales).

En ambos casos los sujetos sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su imagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga.

En una segunda fase del proceso el sujeto utiliza diversas estrategias de afrontamiento, éstas favorecen un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante.

Ahora bien, este distanciamiento puede tener un carácter constructivo, que ocurre cuando el profesional no se implica en el problema del usuario aunque le atiende sin eliminar la empatía; o por el contrario, de un carácter antiproductivo, que aparece cuando el distanciamiento conlleva indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato, o ignorar a la persona.

En este segundo caso estamos frente al Burnout, ya que hemos descrito la despersonalización con el distanciamiento antiproductivo.

Aunque inicialmente el sujeto busca resolver las situaciones constructivamente, la persistencia de las condiciones de sobrecarga o pobreza de rol le llevan a tratar a los demás de forma mecánica como si fueran objetos.

El resultado es el desarrollo de actitudes de despersonalización que corresponden a la primera fase del síndrome.

Posteriormente desarrolla una experiencia de baja realización personal en el trabajo y a corto plazo cansancio emocional.

**b) Modelo de Leiter y Maslach.**

En 1988, los autores proponen un modelo alternativo, sobre el proceso de desarrollo del SB, según este modelo, como consecuencia de los estresores laborales, los sujetos desarrollan sentimientos de agotamiento emocional que posteriormente dan lugar a la aparición de una actitud de despersonalización hacia las personas que debe atender, y como consecuencia de ello pierden el compromiso personal de implicación en el trabajo.

Esta situación hace que continúen los sentimientos de agotamiento emocional, que disminuya su realización personal y que el sujeto desarrolle el síndrome.

En resumen, la secuencia se inicia con el cansancio emocional, fruto de un supuesto desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales.

Continúa con la despersonalización que se ofrece como única salida a la situación creada.

Poco después concluye en la falta de realización personal, resultado del choque frontal entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en la profesión asistencial.

### **Principales modelos explicativos del síndrome de Burnout**

Desde que el síndrome apareció en la literatura en 1974, han sido múltiples las perspectivas elaboradas para dar una explicación adecuada de su etiología como respuesta al estrés laboral.

Ha sido fundamental en este gran interés el creciente auge de las organizaciones de servicios tanto en el sector público como en el privado, en las que la calidad de la atención que se da al cliente o usuario es preponderante para el éxito de la organización.

Otro factor determinante es la atención puesta por la organizaciones en temas de bienestar psicológico y calidad de vida laboral.

La necesidad de explicar el episodio del síndrome, junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitiesen explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diferentes modelos teóricos.

La característica fundamental de ellos es que han sido elaborados para la necesidad de explicar el episodio del Burnout, junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos mas explicar la etiología del Burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, desde marcos teóricos mas amplios o diferentes a la propia teoría del síndrome.

Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de que procesos los sujetos llegan a sentirse quemados por el trabajo.

Las teorías consideradas provienen principalmente la Psicología social( Por ejemplo, teoría sociocognitiva del yo) y de la Psicología de las organizaciones(por ejemplo, teorías sobre el estrés laboral).

Los intentos iniciales de elaborar modelos desde la Psicología clínica en concreto desde el psicoanálisis (Fischer,1983), no han tenido una continuidad posterior y han perdido su vigencia.

En general, los modelos explicativos han considerado un conjunto importante de variables en su relación con las dimensiones del síndrome. Ello ha permitido arrojar cierta luz sobre sus diferentes aspectos y el posterior desarrollo de la hipótesis.

En el marco de la teoría sociocognitiva del yo, desarrollada básicamente por los trabajos de Albert Bandura, se analizan los mecanismos psicológicos que interviene en la determinación de la acción y el papel que desempeña el pensamiento autorreferente en el pensamiento humano.

Según esta teoría existen una serie de procesos de asociación mediante los que las representaciones simbólicas se traducen en acciones adecuadas.

Los modelos elaborados para explicar la etiología del síndrome bajo los auspicios de esta teoría, se caracterizan por recoger las ideas de Bandura según las cuales:

A) las cogniciones de los individuos influyen en lo que estos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

B) la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinara el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinara ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompaña a la acción.

Tres modelos importantes derivan de esta teoría:

Modelo de competencia social de Harrison (1983)

Modelo de Cherniss (1993)

Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)

Los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social parten de los principios teóricos de la teoría de la equidad o de la teoría de la conservación de recursos, y proponen que el síndrome tiene su etiología, principalmente, en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del

proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales.

Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio ( por ejemplo, ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones, las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante.

Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan mas de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

Modelos desarrollados desde estas teorías son:

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993)

La característica común de los modelos elaborados desde el marco de la teoría organizacional es su énfasis en la importancia de los estresores del contexto de la

organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse por el trabajo.

Todos ellos incluyen el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral.

VARIABLES como la estructura organizacional, el clima organizacional, las disfunciones de rol o el apoyo social percibido, juegan un papel relevante en la etiología del síndrome.

Junto a estas variables, el desarrollo de estrategias de afrontamiento eficaces para manejar los estresores y la respuesta negativa que elicitaban determinarían la aparición y el desarrollo del síndrome en el sujeto.

Los modelos que derivan de esta teoría son:

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Modelo de Winnubst (1993)

### **Evaluación del Síndrome**

Desde que el concepto apareció en la literatura psicológica, hace tres décadas (Freudenberger, 1974), se han propuesto diferentes instrumentos para estimarlo.

Al principio el síndrome fue descrito utilizando observaciones clínicas; posteriormente, fue evaluado a través de entrevistas estructuradas, técnicas proyectivas y autoevaluación con escalas de estimación, pero el método más empleado para su evaluación es el cuestionario.

El principal problema para conseguir medidas fiables y válidas del síndrome a través de cuestionarios ha sido la vaguedad o la amplitud con que éste ha sido definido.

En las primeras definiciones del síndrome se incluyó gran variedad de síntomas, lo que originó una seria confusión conceptual y una gran dificultad para la elaboración de medidas que lo evaluaran en toda su amplitud y permitieran discriminarlo de otros constructos similares.

No obstante, se pueden identificar diferentes escalas para su medida, que han sido usadas con mayor o menor frecuencia. En general los cuestionarios recogen las respuestas del sujeto en cuanto a:

- Cambios emocionales y cognitivos

- Cambios negativos en la ejecución profesional
- Consecuencias de una situación de presión profesional que aparece de manera continuada.

Los factores más usados para definir este constructo tales como cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, provienen del Maslach Burnout Inventory - MBI (1981), este es el cuestionario más utilizado internacionalmente.

Consta de 22 ítems que recogen afirmaciones sobre pensamientos, sentimientos, emociones y conductas del profesional relacionados con su trabajo.

Las puntuaciones de los sujetos son categorizadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Ha sido aplicado en diferentes poblaciones de educadores, personal sanitario y otros profesionales, con alta fiabilidad y alta validez de los tres factores citados. El MBI tiene también una versión para profesores y una general.

El segundo más usado es el Burnout Measure (BM) creado por Pines y Aronson en 1988; consta de 21 ítems formato tipo

likert de 7 puntos con rango de nunca a siempre el Burnout se define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental. La fiabilidad test-retest y la consistencia interna son aceptables.

Existen otras escalas; que no han sido tan usadas, entre ellas encontramos:

Cuestionario de Burnout elaborado por Dworkin y Dworkin en 1976, que considera como factores: falta de significado, falta de control, ausencia de normas y aislamiento.

Cuestionario breve de Burnout de Moreno, Jiménez y Oliver (1990), que considera: cansancio emocional, despersonalización, realización personal, tedio, características de la tarea, clima organizacional y calidad de vida.

Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios - CBPS de Filgueira (1993) que considera: Fuentes de tensión, trastornos físicos, trastornos conductuales, insatisfacción laboral, agotamiento emocional, deterioro de rendimiento, despersonalización, problemas de relación.

Este cuestionario fue tipificado en nuestro país por Esparza, Guerra y Martínez (1995), denominándolo "cuestionario de Actitudes ante el trabajo docente".

Posteriormente, Figueroa, Hernández y Setien en 1997 validaron empíricamente este cuestionario. En 1998 De la Rosa, Ramírez salas y Sepúlveda validaron y adaptaron este cuestionario para profesores de Chile; lo denominan "cuestionario de actitudes ante el trabajo docente"; y es este cuestionario el que se utilizará en la presente investigación.

En el contexto educativo existen, diversas escalas:

a) *Teacher Stress Inventory*; de Schutz y Long (1988), que presenta una alta fiabilidad y validez de constructo con otros cuestionarios.

b) *Teacher Burnout Scale*; de Seidman y Zager (1987), tiene también alta fiabilidad y validez de constructo y predictiva. Evalúa cuatro factores:

- satisfacción laboral
- percepción del apoyo administrativo
- afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo, y

- actitudes hacia los alumnos.

c) *Stress Profile for Teacher*; de Klas, Kendall y Kennedy (1985), ha sido el más usado para la evaluación del estrés en maestros. Se centra fundamentalmente en los factores de la organización escolar, la organización del tiempo, las tareas de clases, la relación con los padres y profesores.

d) *Cuestionario de Burnout para profesores*; de Moreno y Oliver (1993)

### **Desencadenantes y Facilitadores del Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto.

Se ha conjeturado bastante respecto a los antecedentes del síndrome de Burnout y diversos son los factores que se han asociado al síndrome, esto refleja la multicausalidad y complejidad del mismo.

De esta forma cualquier situación crónica molesta del entorno laboral podría considerarse un estresor y por lo

tanto desencadenante o facilitador del síndrome, no obstante es posible identificar conjuntos estimulares en el trabajo que con frecuencia producen estrés y llevan a la experiencia de quemarse en los profesionales.

También se puede identificar características personales que hacen mas vulnerables a las personas. Variables de carácter demográfico, el tipo de profesión, la utilización de los medios tecnológicos en el trabajo, disfunciones en el desempeño de rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, entre otras han sido estudiadas como antecedentes o facilitadores y con frecuencia los resultados muestran su capacidad predictora.

Savicke y Cooley (1982) distinguen diferentes factores agrupados en:

- 1) "contribuyentes ambientales" donde se ubican factores organizacionales y naturaleza de la interacción cliente - profesional
- 2) " contribuyentes individuales" como identificación con el cliente, procesos atribucionales, necesidades y estilo de afrontamiento.

Una agrupación similar de factores propone Cordes y Dougherty (1993), en la que se agregan las siguientes categorías:

- Características personales: variables demográficas, apoyo social, expectativas personales y progreso en la carrera.
- Características organizacionales: adecuación o inadecuación de los resultados organizacionales y contexto laboral.
- Características laborales y del rol: rol de las relaciones interpersonales, conflicto y ambigüedad de rol y sobrecarga de rol.

Por desencadenantes del síndrome entendemos aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral. Peiró (1992) establece cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales:

- **Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral**

Estresores como el nivel de ruido que debe soportar el sujeto en el lugar de trabajo, las vibraciones, y las características de la iluminación, así como la temperatura,

o las condiciones higiénicas, toxicidad de los elementos que hay que manejar en el puesto y la disponibilidad de espacio físico para desempeñar el trabajo, son elementos desencadenantes del estrés laboral.

También las demandas estresantes del puesto como trabajo nocturno, estar expuesto a riesgos y peligros, o la sobrecarga laboral, pueden desencadenar el síndrome.

En relación con las demandas estresantes generadas por los contenidos del puesto, variables como la oportunidad del sujeto para emplear las habilidades adquiridas, la variedad de tareas que debe realizar, la retroinformación recibida sobre su desempeño o la identidad de las tareas que realiza pueden llegar a ser una importante fuente de Burnout.

▪ **Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera**

Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. El desempeño de roles es una de las principales fuentes de estrés en las organizaciones.

El denominado estrés de rol esta integrado básicamente por dos disfunciones del rol:

Ambigüedad; es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo.

Conflicto de rol; ocurre cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias.

Leiter (1988), en relación a los contactos interpersonales con los miembros de la organización, señala que las relaciones interpersonales de carácter formal, por necesidades de las tareas, aumentaban los sentimientos de agotamiento emocional mientras que las relaciones de carácter informal aumentaban los sentimientos de realización personal en el trabajo.

Otro grupo de estresores incumbe al desarrollo de la carrera y las posibilidades de promoción de los profesionales.

- **Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales**

Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo. Este cambio puede afectar a los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto, en mayor o menor medida, dependiendo de cómo el sujeto se ajuste al sistema tecnológico.

Las dimensiones estructurales de la organización, como la centralización, complejidad y formalización, también han sido identificadas como desencadenantes de Burnout.

También se considera como desencadenante el clima organizacional; entre estas variables cabe destacar el grado de participación e implicación de los sujetos en la toma de decisiones, la autonomía permitida en la realización de las tareas sin necesidad de consultar a los superiores; el tipo de supervisión ejercida o el apoyo social recibido desde esa supervisión.

▪ **Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral:  
relaciones trabajo-familia**

En relación con sete tipo de fuentes, si consideramos que el síndrome de Burnout es sólo la respuesta que el

sujeto desarrolla ante el estrés laboral, es más adecuado categorizar las fuentes extraorganizacionales de estrés laboral (relación trabajo-familia) como variables facilitadoras, en vez de categorizarlas como variables desencadenantes.

Los facilitadores del síndrome son aquellas variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto.

En la medida en que estos facilitadores estén presentes aumentara o disminuirá el grado de estrés laboral percibido y consecuentemente afectaran al desarrollo del síndrome en una u otra dirección.

Dentro del grupo de las variables demográficas que influyen se encuentra el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, la antigüedad en el puesto y la antigüedad en la profesión.

Existe en los investigadores un cierto grado de acuerdo al considerar, que los profesionales más proclives a quemarse por el trabajo son sujetos empáticos, sensibles,

humanos, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivos, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás.

Las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales también han presentado efectos facilitadores del síndrome, los resultados de los trabajos experimentales muestran que los sujetos que emplean habitualmente estrategias de carácter activo o centradas en el problema, reflejan menos sentimientos de quemarse por el trabajo que aquellos que emplean estrategias de evitación/escape o centradas en la emoción.

La falta de apoyo social en el trabajo es una variable del contexto laboral que puede facilitar los efectos del estrés laboral.

Diferentes investigaciones sobretodo en el área de la educación han asociado Burnout a ciertas características del rol profesional:

**Conflicto**, entendido como la incongruencia o incompatibilidad de expectativas respecto a un determinado rol.

**Ambigüedad,** relacionada con la necesidad de tener claridad respecto a las metas y procedimientos.

**Sobrecarga,** tanto cuantitativa como asumir más responsabilidades de las que efectivamente se pueden tomar, como también cualitativa cuando se percibe una falta de habilidad o talento necesario para realizar un trabajo en forma efectiva.

### **Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación.

Los principales síntomas encontrados en la literatura para los que se ha obtenido evidencia empírica de carácter correlacional en relación al síndrome de Burnout, son los siguientes:

**Emocionales;** sentimientos de soledad, sentimientos de alineación, ansiedad, sentimientos de impotencia, sentimientos de omnipotencia.

**Actitudinales;** no verbalizar, cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia.

**Conductuales;** agresividad, aislamiento del sujeto, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, irritabilidad.

**Psicosomáticos;** dolor precordial y palpitaciones, hipertensión, crisis asmáticas, catarros frecuentes, mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, dolores cervicales y de espalda, fatiga, alteraciones menstruales, úlcera gastroduodenal, diarrea, jaqueca, insomnio.

Diferentes autores agrupan las consecuencias en categorías similares.

Kahill 1988 agrupa las consecuencias del Burnout en:

**1) Consecuencias físicas y emocionales;** El deterioro de la salud mental o emocional se caracteriza por la disminución de la autoestima, depresión, irritabilidad, incompetencia o ansiedad. Los problemas físicos son, fatiga, insomnio, dolores de cabeza y alteraciones gastrointestinales.

**2) Consecuencias interpersonales;** Alejarse de amigos, reducción de socialización y cambios en naturaleza y frecuencia de interacción con clientes o receptores y colegas. Además, impaciencia, mal humor, poca tolerancia que perjudica la relación con otros.

**3) Consecuencias actitudinales;** Con Burnout los individuos desarrollan actitudes negativas hacia los receptores del servicio, hacia el trabajo, la organización y hacia sí mismos.

**4) Consecuencias comportamentales;** El comportamiento con la organización como la rotación laboral, ausentismo, disminución de la calidad y la cantidad de desempeño laboral y el comportamiento de consumo de tabaco, drogas y alcohol.

Las consecuencias también se pueden clasificar en dos grupos:

**1) Consecuencias para el individuo**

- Consecuencias sobre la salud; vinculadas a diferentes problemas psicosomáticos, incluyendo una variada sintomatología, falta de apetito, cansancio, fatiga, insomnio, dolores de cabeza,

hipertensión, asma, alteraciones gastrointestinales, etc.

- Consecuencias psicológicas/ emocionales; Se refieren al deterioro de la salud mental o emocional, caracterizado por una disminución de la autoestima, depresión, ansiedad, irritabilidad, frustración, problemas de concentración, incompetencia.
- Consecuencias interpersonales/ laborales; Relacionado con el deterioro de las relaciones sociales y familiares y en los conflictos trabajo-hogar; también se incluyen los conflictos en el trabajo, que se expresan a través de actitudes negativas hacia los receptores de servicio, el trabajo, la organización y hacia sí mismos, lo cual afectaría su relación con los demás y su desempeño laboral.

## **2) Consecuencias para la organización**

- Satisfacción laboral disminuida
- Absentismo laboral elevado
- Propensión al abandono del puesto y/o de la organización

- Baja implicación laboral
- Bajo interés por las actividades laborales
- Deterioro de la calidad del servicio de la organización
- Aumento de los conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y usuarios
- Aumento de la rotación laboral no deseada
- Aumento de accidentes laborales disminución
- Huelgas

#### **Estrategias de intervención.**

Las estrategias que aparecen en la literatura representan tres perspectivas diferentes, pero cabe destacar que no son excluyentes entre sí.

- **ESTRATEGIAS INDIVIDUALES**

Técnicas para la adquisición y mejora de las estrategias individuales de afrontamiento, las técnicas incluidas en esta categoría son; entrenamiento en solución de problemas, entrenamiento de la asertividad y entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo.

Otras estrategias de afrontamiento desde la perspectiva individual son; que los profesionales aumenten su

competencia profesional, llevar acabo un rediseño en la realización de las tareas como iniciativa individual, distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo, marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.

- ESTRATEGIAS INTERPERSONALES Y GRUPALES

Fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. En relación a las estrategias para implementar el apoyo social en el trabajo, desde un enfoque interpersonal la búsqueda de apoyo debe ir orientada a la obtención de apoyo emocional, mientras que desde un enfoque mas grupal el apoyo social conlleva también connotaciones aptitudinales como evaluación y retroinformación.

- ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

Programas de socialización anticipatoria, evaluación y retroinformación, desarrollo organizacional, otras estrategias son rediseñar la realización de las tareas, clarificar la toma de decisiones, mejorar la supervisión, establecer objetivos claros, establecer líneas claras de autoridad, mejorar las redes de comunicación, facilitar que

los profesionales puedan cambiar de actividades, mejoras de recompensas y promoción del profesional; aumentar las responsabilidades, la participación, en la toma de decisiones, y la autonomía; facilitar y promover las reuniones multidisciplinarias, formación de grupos de trabajo, flexibilidad laboral y que exista un equipo de especialistas capaces de ofrecer ayuda a los profesionales cuando lo requieran.

### **Investigaciones sobre el Síndrome**

La investigación en Burnout tiene tres características; el trabajo se realiza principalmente en ocupaciones de servicios humanos a pesar de que el concepto se ha extendido a otras ocupaciones.

Las investigaciones tienden a focalizarse en la variables Factores de trabajo, que incluye aspectos como:

- satisfacción en el trabajo
- estrés en el trabajo
- retiro del trabajo
- relaciones con los compañeros

Además; La mayoría de las investigaciones son estudios correlacionales de tipo transversal, más que longitudinales, principalmente por el predominio de investigaciones basadas en el MBI generando un desbalance en las metodologías de las investigaciones actuales.

### **Estudios sobre Burnout y salud mental en docentes**

En el caso específico de los estudios sobre Burnout inicialmente se concentran en Europa y Estados Unidos, hoy en día se realizan en diferentes partes del mundo.

Cabe destacar que los estudios en profesores se centran principalmente en la década de los 90, y corresponden en su mayoría a publicaciones científicas del área educacional en lengua inglesa.

Se aprecia una gran homogeneidad en lo que a instrumentos evaluativos de Burnout se refiere. El MBI es el más utilizado, encontrándose a la base de la mayoría de los

estudios realizados tanto en diagnósticos como en intervenciones.

Sin embargo, al revisar la literatura, prácticamente no aparecen estudios latinoamericanos; en Chile el concepto no aparece mencionado cuando se habla de las dificultades que enfrentan los profesores en sus trabajos, tampoco existen instrumentos estandarizados para medirlo.

En los últimos años encontramos estudios sobre el síndrome en profesores chilenos, como es el caso de los estudios de M. De la Rosa et al.,1998 y D. Molina et al.1999; presentados como tesis de grado a la escuela de Psicología de la universidad católica de Valparaíso y que anteceden la presente investigación. En dichos estudios como en el presente, se uso el cuestionario para medir Burnout de Filgueira, validado por Esparza et al.,1995.

A pesar de que los autores comparten una Conceptualización similar, a saber la de Maslach(1993), no queda claro al revisar los estudios la interpretación que ellos hacen del síndrome; porque algunas veces es considerado como antecedente, consecuencia o formando parte

de un proceso más general como es el estrés laboral; por lo tanto la aproximación que se realiza varía de un estudio a otro.

Importante es destacar que en los estudios existentes no se consideran variables intervinientes, ni los estudios retrospectivos, lo que más se hace es correlacionar datos, lo que limita las inferencias sobre causalidad y contribuye a que aparezcan gran cantidad de variables relacionadas con el síndrome, las que incluso son sujetas a clasificaciones que no siempre son coincidentes.

En el campo de la intervención, los estudios son escasos, y muchas veces orientados a fenómenos más generalizados que el Burnout, como el estrés laboral o el malestar docente. En el caso de la prevención, esta carencia se hace más evidente proponiéndose medidas generales de prevención; en Chile el estudio de D. Molina et al., 1999 propone por primera vez un esquema de intervención para profesores de la comuna de Limache.

En la investigación anteriormente mencionada ( D. Molina et al.,1999), los autores clasifican los estudios

existentes sobre el tema, de acuerdo con los diferentes objetivos de cada estudio.

La clasificación que ellos proponen es la siguiente:

### **1. Estudios Diagnósticos:**

Seva Díaz (1985) investigación sobre estrés, malestar psicológico y disturbios mentales en el docente. Realizado en profesores de enseñanza general básica, de bachiller y universitaria en España. Los resultados de la investigación mostraron como casi la mitad (44,84%) del profesorado estudiado mostraba malestar psicológico importante, un 13,07% presentaba alguna alteración psicósomática, el 14,84% de los profesores estaba gravemente afectado de depresión.

Salgado et al. (1997) por su parte, diagnosticó el síndrome en profesores de enseñanza primaria en España a través del MBI. Los resultados indicaron una baja intensidad y frecuencia en todas en todas las subescalas del instrumento. Las alteraciones psicofisiológicas aparecieron altamente relacionadas con desgaste emocional.

Finalmente encontramos en nuestro país el estudio realizado en 1999 por D. Molina et al. Denominado

"Diagnóstico del síndrome de Burnout y propuesta de un esquema de intervención en el departamento de educación municipal de la comuna de Limache". Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología y al título de psicólogo. Universidad Católica de Valparaíso.

## **2. Estudios para la Validación de Instrumentos.**

En Holanda Schaufeli, Daamen y Van Mierlo (1994), realizaron una validación del MBI. Los resultados evidenciaron que los profesores experimentaron significativamente mas tensión psicológica y tienen mas quejas somáticas que otros profesionales de servicios holandeses. Los profesores mostraron síntomas físicos y mentales de estrés (cansancio emocional); pero sus actitudes hacia los alumnos (despersonalización) y hacia el trabajo (logro personal) no se vieron seriamente afectadas.

La conclusión final de este estudio es que el MBI es confiable y valido para evaluar Burnout en profesores que viven en un país cuyo idioma no es el inglés.

Durante el mismo año, Pretorius evaluó Burnout mediante el uso del MBI en facultativos de una universidad de

Sudáfrica, determinando que el instrumento puede ser considerado una medida confiable de evaluación en este país.

Ferrando et al.(1996), realizaron una adaptación al catalán el MBI para evaluar Burnout en los docentes, se administro a tres muestras en Barcelona. Dada la suficiente fiabilidad y validez de constructo avalada por diferentes indicadores.

Recientemente en Chile se encuentra la validación y adaptación para profesores del cuestionario de Esparza et al. (1995), para medir síndrome de Burnout llevado a cabo por De la rosa et al.(1998).

### **3. estudios de variables relacionadas a Burnout.**

Dentro de la amplia gama de trabajos que existen, se encuentra el de Pretorius (1994), quien evaluó Burnout en docentes en Sudáfrica. Considero ciertas variables demográficas como sexo, edad, número de años en la universidad, ocupación en la universidad y número de estudiantes; así como ciertos índices de comportamiento organizacional como conflicto de rol, ambigüedad de rol, y

participación en la toma de decisiones como variables independientes.

Las tres dimensiones de Burnout( agotamiento emocional, despersonalización y reducido logro personal) se usaron como variables dependientes. Los resultados indicaron que el conflicto de rol y el número de estudiantes son predictores significativos de cansancio emocional, el número de estudiantes y la ambigüedad de rol son predictores significativos de despersonalización.

La participación en la toma de decisiones es el único predictor significativo de logro personal.

Friedman (1995), publicó una investigación realizada en Israel, que analizó como los patrones de comportamiento de los estudiantes contribuyen a predecir Burnout.

Los componentes evaluados fueron falta de respeto, desatención y sociabilidad. Se evidencio que si bien los comportamientos de los estudiantes pueden influir, existen otras variables intervinientes para la aparición del síndrome.

En todo caso se concluyo que la falta de respeto de los estudiantes hacia sus pares y hacia los profesores fue el mejor predictor de Burnout en profesores.

## **Satisfacción Laboral**

### **Introducción**

La satisfacción laboral es hoy en día una de las áreas de mayor interés en la Psicología industrial y organizacional, debido a la importancia que tiene el bienestar social general en contextos laborales que ofrezcan calidad de vida laboral y oportunidades para el desarrollo laboral.

Algunos autores que se han interesado por la satisfacción laboral y por la actitud ante el trabajo en la última década son: Peiró, Muchinsky, Schneider, Staw, Griffin y Bateman, Bussing, y Harpaz, entre otros.

Que hayan incrementado los estudios relacionados con satisfacción laboral se debe a la importancia que adquieren conceptos como la calidad de vida laboral, el impacto del

trabajo sobre la salud mental y las relaciones entre trabajo y vida familiar (Peiró,1996)

El interés por el estudio de la satisfacción laboral ha variado a lo largo del tiempo, pudiéndose distinguir tres etapas.

La primera en torno a 1960, caracterizada por un fuerte interés por el tema.

La segunda etapa muestra un descenso considerable de ese interés, esta situación se debe a que las relaciones aparentemente claras entre satisfacción laboral y rendimiento y productividad comienzan a ser cuestionadas.

El tercer periodo, ya en los ochenta, se caracteriza por un resurgir del interés por el estudio de esta problemática. La satisfacción laboral se concibe como una actitud que mantiene relaciones muy estrechas con consecuencias importantes para la persona y para la organización.

### **Concepto de satisfacción laboral**

No existe una definición únicamente aceptada sobre este concepto. En muchas ocasiones, se elabora una definición para el desarrollo de una determinada investigación.

Una serie de definiciones hacen referencia a la Satisfacción Laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.

Smith, Kendall y Hullin en 1969, la definen como una serie de sentimientos o respuestas afectivas referidas a facetas específicas de la situación de trabajo.

Crites (1969) la definió como el estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.

En el año 1976, Locke la definía como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

Keith Davis afirma que la Satisfacción Laboral se refiere a lo favorable o desfavorable que resulta el ambiente de trabajo para las personas. El objetivo básico es contar con empleos que sean excelentes, tanto para el individuo como para la producción.

Nadler y Lowler definen la Satisfacción Laboral como una forma de pensar acerca de la gente, el trabajo y las organizaciones.

Mueller y McCloskey, en 1990 la conceptualizan como una orientación afectiva positiva hacia el empleo.

En esta misma línea, Muchinsky 1993 indica que la Satisfacción Laboral es una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.

Otros autores dicen que la Satisfacción en el trabajo va más allá de las emociones. La Satisfacción Laboral sería una actitud generalizada ante el trabajo (Beer,1964;Harpaz,1983;Peiró,1984;Bravo,1992;en Peiró, 1993)

Harpaz en 1983, concluye que la Satisfacción Laboral está compuesta por los elementos afectivo, cognitivo y conductual. De esta forma indica que: las personas que trabajan, normalmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de Satisfacción Laboral.

En esta misma línea teórica, Peiró en 1984, señala que la Satisfacción Laboral sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la Satisfacción Laboral se trataría de una "actitud general" resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización (Bravo, Peiró y Rodríguez,1993)

En resumen, la Satisfacción Laboral es una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas del mismo.

#### **Dimensiones de la satisfacción laboral.**

Las definiciones anteriores se refieren a la Satisfacción Laboral como una actitud global o estado emocional afectivo. Sin embargo, otras definiciones se refieren a ella como un conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados.

En este último sentido, Beer en 1964 define la Satisfacción Laboral como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo como el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del ambiente de trabajo. Smith, Kendall y Hulin(1969) también se refieren en su definición a facetas de la situación.

Lawler en 1973 argumenta que la Satisfacción Laboral puede estar determinada por la combinación de todas las facetas de satisfacción sentidas por el individuo.

Griffin y Bateman a partir de la definición dada por Locke, indican que la Satisfacción Laboral es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el salario, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

Existen por tanto dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral, la aproximación unidimensional y la multidimensional de las facetas de la satisfacción laboral.

La primera centrada en la Satisfacción Laboral como una actitud hacia el trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el ambiente de trabajo, pero depende de ellas.

La multidimensional señala que la Satisfacción Laboral se constituye a partir de aspectos específicos del trabajo y es causada por diferentes condiciones antecedentes, pudiendo ser cada aspecto del trabajo medido separadamente. Como indicaba Locke, un puesto esta constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos y las recompensas.

Son muchos los autores que han señalado las diferentes dimensiones de la Satisfacción Laboral, siendo las más mencionadas las siguientes:

La satisfacción con la supervisión, la satisfacción con la compañía, la satisfacción con los compañeros de trabajo, la satisfacción con las condiciones de trabajo, la satisfacción con el progreso en la carrera, la satisfacción con Las perspectivas de promoción, la satisfacción con la paga, la satisfacción con los subordinados, la satisfacción

con la estabilidad en el trabajo, la satisfacción extrínseca general, la satisfacción con el tipo de trabajo, la satisfacción con la cantidad del trabajo, la satisfacción con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general.

Locke (1976) identifico nueve de estas dimensiones:

**La satisfacción con el trabajo**, que incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

**La satisfacción con el salario**, que hace referencia al aspecto cuantitativo del sueldo, a la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

**La satisfacción con las promociones**, referida a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

**La satisfacción con el reconocimiento**, que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas.

**La satisfacción con los beneficios**, tales como las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones.

**La satisfacción con las condiciones de trabajo,** tales como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.

**La satisfacción con la supervisión,** referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

**La satisfacción con los compañeros,** que incluye las competencias de estos o el apoyo y la amistad recibida de los mismos.

**La satisfacción con la compañía y la dirección,** que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.

De estas nueve dimensiones el autor distingue entre Eventos o Condiciones como fuentes de la satisfacción laboral, los seis primeros factores y Agentes de la satisfacción laboral, los tres últimos factores.

Por su parte Peiró (1984) analizando los factores del puesto de trabajo que son relevantes para la satisfacción

laboral, señala la utilidad de diferenciar entre los eventos y las condiciones que causan la satisfacción y los agentes que hacen posible la ocurrencia de dichos eventos.

Señala que los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo.

Mientras que los agentes de la satisfacción laboral son la propia persona, los supervisores, los compañeros, los subordinados; las características de la empresa, etc.

Richard Walton en 1979 presenta siete dimensiones:

1. Medio ambiente seguro y saludable.
2. Desarrollo de las capacidades humanas
3. Remuneración
4. Crecimiento y seguridad
5. Leyes y Normas de Tipo social
6. El trabajo y la vida privada
7. Significado social de la actividad del trabajador

Por último la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1995) Considera seis dimensiones:

**1.Remuneración:** Es la compensación por el trabajo realizado y deberá ser suficiente para que le permita al sujeto vivir de forma autónoma.

**2.Tiempo de trabajo:** es la duración del trabajo, que contribuye a hacerlo penoso o no al realizarlo, este tiempo deberá permitirle realizar otras actividades que forman parte de la vida.

**3.Salud del trabajador.** Se debe tener presente la salud evitando los riesgos innecesarios, agentes tóxicos, radiaciones peligrosas o esfuerzos físicos perjudiciales realizados con frecuencia o exageración.

**4.Seguridad en el trabajo:** no debe exponerse al trabajador a riesgos o peligros de accidentes en que se pueda dañar.

**5.Medio ambiente y carga de trabajo:** Utilización de la norma óptima en el trabajo basándose, para ello, en la determinación de niveles peligrosos o soportables para la persona.

### **6. Adaptación a las características del trabajador:**

características como la salud o el nivel cultural. Actitudes u otros deben ser adecuados al trabajo que realiza. Si fuera necesario recurrir a protecciones o adaptaciones especiales, para personas como minusválidos, mujeres, o niños.

### **Modelo de Satisfacción e Insatisfacción Laboral**

La teoría de los dos factores, también denominada teoría dual o teoría de motivación/higiene, corresponde a un aproximación bifactorial, desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). Se ha perfeccionado en el tiempo y ha generado bastante investigación sobre el tema en cuestión.

Los autores plantean que ciertos factores están asociados con una alta satisfacción, y otros con insatisfacción laboral.

Las condiciones que producen satisfacción laboral son aspectos relacionados con la posibilidad de desarrollo, la

obtención de reconocimiento, ser creativo en el propio trabajo, tener responsabilidades respecto al trabajo y respecto a los demás y la promoción.

A ese conjunto de elementos los denominaron factores de contenido, ( también conocidos como factores motivadores) ya que son factores relacionados con el contenido del trabajo. Además, estos factores están relacionados con el cumplimiento de las necesidades superiores en la jerarquía de Maslow.

Los incidentes identificados por los autores como causas de la insatisfacción agrupaban aspectos tales como la política de la compañía y de la dirección, aspectos técnicos de la supervisión, relaciones interpersonales, el salario y las condiciones de trabajo.

Este grupo de categorías se denomina factores de contexto (también conocidos como factores de higiene) puesto que son factores relacionados con el contexto de trabajo. Este conjunto de factores están mas relacionados con los peldaños inferiores de la pirámide de necesidades de Maslow.

Así, los autores propusieron dos conjuntos de factores generales de variables en el trabajo, en lugar de contemplar la satisfacción laboral como un continuo.

Por lo tanto , la presencia de factores de contenido produce satisfacción y su ausencia , indiferencia; mientras que la presencia de factores de contexto produce indiferencia y su ausencia, insatisfacción.

Desde esta perspectiva, la satisfacción laboral no es un continuo que va desde muy insatisfecho a muy satisfecho, sino dos dimensiones independientes que causan de manera diferencial, la satisfacción y la insatisfacción laboral.

Como señala Peiró(1984), de esta Conceptualización de satisfacción laboral, se desprende una consecuencia relevante; los factores que causan satisfacción laboral no son factores ambientales, sino factores de contenido del trabajo; por lo tanto, para incrementar la satisfacción laboral no es necesario mejorar los factores contextuales, sino mejorar el contenido del puesto de trabajo, en el sentido de "enriquecimiento" del puesto.

Este enriquecimiento consistiría en el rediseño de las características del trabajo y del contenido del mismo para posibilitar la satisfacción de las necesidades de orden superior.

Esto no es igual que la "ampliación" del puesto según la cual el rediseño del puesto consiste en la ampliación del número de tareas rutinarias que realiza el trabajador.

El enriquecimiento supone una verticalización del mismo que incluye un autonomía mayor en el puesto, la inclusión de tareas donde se incremente el nivel de dificultad y sean retadoras respecto a tareas anteriores, la facilitación de la especialización, el incremento de la responsabilidad del trabajador sobre su propio trabajo y la preparación y la competencia cada vez mayor de los trabajadores.

### **Medida de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral tiene una serie de factores determinantes y consecuencias cruciales para el individuo y la organización, por ello es importante obtener información de la satisfacción de los empleados de cara a prevenir y modificar en lo posible las actitudes negativas.

Este motivo es el que justifica la medición de la satisfacción laboral, pero no es el único la medición y el estudio tiene una serie de beneficios como conocer y controlar las actitudes, tanto de forma global como atendiendo a facetas específicas, y obtener información de grupos particulares de trabajadores.

De acuerdo con Harpaz (1983) los métodos pueden ser:

Directos; en los que no se trata de ocultar que es lo que se esta midiendo.

Indirectos; en los que la persona desconoce la información que esta revelando sobre sus actitudes.

En general el cuestionario ha sido la forma de medición de la satisfacción laboral más utilizada.

En esta investigación se usará la escala de satisfacción laboral docente (ESALDOC), que fue construida en forma exclusiva para un estudio realizado por Inostroza,E y Sepúlveda,P; presentado a la Universidad de Valparaíso (2000)

### **Determinantes de la satisfacción laboral**

Entre los antecedentes o determinantes de la satisfacción laboral se pueden encontrar en las literatura ocho grandes áreas:

- El establecimiento de metas y objetivos
- Las características y el diseño del puesto
- Los sistemas de recompensas y el salario
- Las características organizacionales
- El liderazgo
- La participación en la toma de decisiones
- Las variables demográficas
- Los factores disposicionales

### **Consecuencias de la Satisfacción Laboral**

Es importante precisar que la clasificación de los correlatos de satisfacción laboral en antecedentes y consecuentes no siempre resulta rigurosa, dado que muchos de los diseños de investigación son transversales y correlacionales y no permiten inferir causalidad.

Existe evidencia empírica sobre la relación entre Satisfacción Laboral y variables que supuestamente se ven afectadas por ésta como son: ausentismo, cambio de trabajo, actividad sindical y rendimiento, etc.

Sobre **absentismo** podemos mencionar que los trabajadores que están menos satisfechos son los que con mayor probabilidad se ausentan de sus trabajos.

También se ha planteado que un trabajador insatisfecho inicia con un proceso de retirada progresiva en la que, en un primer momento, se realiza una retirada psicológica con actitudes y conductas negativas hacia el mismo, para seguir con una retirada física.

En relación con el **cambio de trabajo y/o de organización** una alta Satisfacción Laboral está asociada con un menor cambio voluntario de trabajo. Es menos probable que los trabajadores más satisfechos piensen en abandonar su trabajo y en buscar uno nuevo y es más probable que permanezcan en el mismo por más tiempo. Las personas con menor Satisfacción tienen tasas mayores de cambio de empleo.

Sin embargo, dejar un trabajo puede depender de otras variables. Por lo tanto, la Satisfacción es un determinante del cambio de trabajo, pero el contexto económico juega un papel importante, Muchinsky y Morrow.

La **actividad sindical** es otra consecuencia de la falta de Satisfacción, pues ésta se incrementa por parte de los trabajadores, Feulle y Blandin.

La insatisfacción por la falta de satisfacción con aspectos económicos implica una mayor actividad sindical e influye en la conducta de voto.

### **Consecuencias comportamentales de la Insatisfacción**

Amplia es la gama de patologías y disfunciones susceptible de análisis. Paralelo a las condiciones estructurales del organismo que padece la patología, existen manifestaciones coherentes en relación con el fenómeno actitudinal.

Las características organizacionales modulan con peso diferente los impactos, al parecer son considerados en su totalidad.

El tamaño, complejidad y tipo de tarea de la organización influye en la determinación de los niveles de satisfacción cuando se considera la plantilla globalmente.

Katz y Khan, estiman que a partir de tamaños relativamente pequeños, menos de 100 trabajadores, el nivel de estrés aumenta linealmente hasta estabilizarse.

Extensos son los estudios que hacen referencia a disfunciones en las categorías de los síndromes físicos. Los síntomas comúnmente informados corresponden a sensaciones de fatiga, dolores de cabeza, disfunciones respiratorias, sudores y mala salud.

Según estudios realizados sobre la insatisfacción se afirma que, ésta actúa como un detonador de una amplia gama de elementos puntuales, pero que poseen un vasto poder de generalización, asociado en muchas ocasiones a circunstancias preponderantemente ansiógenas.

### **Relación entre satisfacción laboral y otras variables laborales**

**Rendimiento**, se plantea que la Satisfacción causa el rendimiento así como éste causa la Satisfacción, por lo que

se concluye que ambas son variables correlacionadas más que de causa-efecto.

Ostroff señala que organizaciones con trabajadores satisfechos son más productivas que aquellas en las que están insatisfechos.

Los autores Vaca y James-Valutes encuentran que la relación entre la satisfacción laboral y rendimiento está modulada por las habilidades de los trabajadores.

Es así, que los sujetos con niveles altos de Satisfacción Laboral y altos niveles de habilidades laborales relevantes tienen tasas de rendimiento significativamente superiores que el resto de los empleados.

**Burnout**, la relación entre ambos esta sujeta a controversia, algunos investigadores indican que el síndrome de Burnout causa la insatisfacción laboral, otros señalan que es a la inversa, y otros investigadores no encuentran relación entre dichos constructos.

Sin embargo, Wolpin, Burke y Greenglass(1991) basándose en el modelo de Chernis(1980), en el que afirma que el Burnout tiene un efecto causal negativo sobre la satisfacción laboral, realizan un estudio longitudinal en el que confirman que el Burnout es la causa de la insatisfacción laboral y no a la inversa.

## **CAPITULO 2**

### **METODOLOGIA**

#### **Tipo de investigación**

Este estudio es descriptivo-comparativo. Es descriptivo, porque busca especificar las propiedades importantes de los profesores de los Liceos Para Todos de la comuna de Viña del Mar y medir diversos aspectos,

dimensiones o componentes de dicho grupo. Se intenta describir cómo es y cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral. Es comparativo, pues se compararán descriptivamente los resultados con relación a las variables demográficas y profesionales.

### **Diseño**

Es un diseño no experimental transeccional. Es una investigación no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables, no se hará variar intencionalmente las variables independientes, lo que se hará es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Es transeccional porque se recolectarán datos en un sólo momento, en un tiempo único, midiendo variables de manera individual, analizando resultados que éstas arrojen, y se determinará si existe relación que existe entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, en profesores de los Liceos Para Todos de la comuna de Viña del Mar.

### **Población**

La población de estudio la constituyen las profesoras y profesores de enseñanza media de la comuna de viña del mar

pertenecientes a la corporación municipal para el desarrollo social y que trabajan en establecimientos que pertenecen al programa "Liceo Para Todos" del Ministerio de Educación:

Colegio República de Colombia, Liceo Industrial de Miraflores, Liceo José Francisco Vergara de Gómez Carreño, Liceo Guillermo Rivera y Liceo Benjamín Vicuña Mackenna de Recreo. El total del colectivo es de 125 docentes.

Cabe destacar que la dirección del liceo Benjamín Vicuña Mackenna de Recreo, no autorizó para que se realizaré esta investigación con los docentes de dicho establecimiento, razón por la que no forman parte de la muestra.

Para efectos del estudio se trabajó con una muestra aleatoria simple, considerando que el procedimiento de selección dependió de la presencia del profesor en el momento de la sensibilización y medición.

### **Sujetos**

Los criterios de selección de la muestra fueron los siguientes:

- 1.docentes hombres y mujeres
- 2.docentes que se desempeñen en algún "liceo para todos"
- 3.docentes que se desempeñen desde primero a cuarto medio
- 4.docentes que mantienen contrato laboral con la corporación municipal de viña del mar
- 5.docentes que se encuentren presentes el día de la sensibilización
- 6.docentes que deseen participar contestando la totalidad de los instrumentos de medición.

Sujetos no incorporados a la muestra:

- docentes que se desempeñan en nivel básico, nocturno, diferencial
- personal administrativo, auxiliares, directivos
- docentes que en la sensibilización no están presentes
- docentes que no contesten la totalidad de las preguntas del instrumento.

Cabe destacar que si bien un 75% del total de docentes de la población participó contestando los instrumentos, muchos de ellos fueron eliminados porque omitieron respuestas. Quedando finalmente constituida la muestra por 31 personas.

### **Ambiente**

La medición se realizó en los lugares de trabajo de los sujetos, esto es, en el Colegio República de Colombia, Liceo Industrial de Miraflores, Liceo José Francisco Vergara de Gómez Carreño y Liceo Guillermo Rivera, todos pertenecientes a la Corporación Municipal de Viña del Mar para el Desarrollo Social.

### **Descripción de variables.**

A continuación se presentan las definiciones de las variables utilizadas en el estudio. La definición conceptual hace referencia a la idea general del significado de cada una de ellas, y la definición operacional hace referencia a cómo se consideraron para este estudio.

### **Variables Dependientes:**

<b>Variab</b> les	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>
<b>Síndrome de Burnout</b>	Síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducido logro que puede presentarse en individuos que trabajan de alguna manera con otras personas.	Categoría de Burnout en la cual se ubica a los sujetos según puntuación obtenida al responder el Cuestionario de Actitudes ante el Trabajo Docente (CATD).

<b>Satisfacción Laboral</b>	Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, la que se puede referir al trabajo en general o hacia facetas del mismo.	Categoría de satisfacción laboral en la cual se ubica a los sujetos según la puntuación obtenida al responder la Escala de Satisfacción Laboral Docente. (ESALDOC)
-----------------------------	--	--

### Variables Independientes personales

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>
<b>Edad</b>	Tiempo que una persona ha vivido, a contar del momento de su nacimiento.	Edad de los docentes que fluctúan entre 20 y 65 años.
<b>Sexo</b>	Conjunto de caracteres fisiológicos que determinan la diferenciación del macho de la hembra dentro de una misma especie.	Género de los docentes, los que pueden ser: femenino o masculino.
<b>Estado civil</b>	Clase o condición jurídica que establece si una persona está legalmente casado, soltero, separado o viudo.	Condición jurídica de los docentes Los cuales pueden ser: casado, soltero, separado o viudo.
<b>Maternidad / Paternidad</b>	Estado o calidad de ser madre o padre.	Presencia o ausencia de hijos en los docentes.
<b>Sostén económico</b>	Persona que presta el mayor apoyo material en	Miembro de la familia del docente que presta el

	forma directa dentro de los miembros de su hogar.	mayor apoyo material, éste puede ser: el mismo docente, su pareja, ambos u otra persona.
--	---	--

### Variables Independientes Profesionales

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>
<b>Años de Servicio.</b>	Período de tiempo desde que una persona ingresa oficialmente en el ámbito laboral hasta su actual desempeño.	Tiempo que los docentes llevan trabajando desde que ingresaron oficialmente al ámbito laboral.
<b>Perfeccionamiento</b>	Actividades dirigidas a las personas para aumentar sus capacidades profesionales y fortalecer su formación académica.	Actividades que han realizado los docentes, tales como: cursos presénciales o a distancia, pasantías y diplomados.
<b>Situación contractual</b>	Acuerdo entre el trabajador y el empleador que obliga al primero a prestar servicios y al segundo a pagar una remuneración por éstos.	Acuerdo de los docentes en sus respectivos liceos, estos acuerdos pueden ser profesor titular o profesor a contrata.
<b>Licencias médicas</b>	Autorización clínica otorgada por un profesional para que un trabajador se ausente por un período determinado	Presencia o ausencia de licencias médicas en los docentes dentro de los dos últimos años.

	ante una afección orgánica o psíquica.	
--	--	--

### **Técnicas de recopilación de datos**

La técnica empleada es del tipo encuesta, se aplicará un set de tres instrumentos (cuestionario de información general, ESALDOC, CATD).

Se elaboró una encuesta de información general, para recabar los datos personales y profesionales de la población en estudio.

Para evaluar el constructo de satisfacción Laboral se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral en Docentes (ESALDOC), Dapelo, Inostroza y Sepúlveda UV,1999.

Como indicador de los niveles de Burnout se utilizará el Cuestionario de Actitudes ante el Trabajo Docente (CATD) validado por De la Rosa, Ramírez; Salas y Sepúlveda UCV, 1998.

### **Diseño Muestral**

El tamaño de la población objetivo es de 125 profesores. Originalmente se intentó realizar un censo, el cual no se pudo desarrollar satisfactoriamente debido a que no todos los profesores respondieron los cuestionarios, y entre los que lo hicieron, sólo 31 respondieron completamente.

Se puede considerar la muestra de los 31 profesores como aleatoria. Originalmente se tiene un problema con múltiples variables que son: edad, sexo, estado civil, paternidad/maternidad, sostén económico, años de servicio, situación contractual, perfeccionamiento y licencias médicas.

Para determinar la confianza y el error de precisión con el cual se trabajará, se utilizó la variable edad porque es la que presenta mayor variabilidad; lo que significa que si la muestra es representativa sobre esta variable, con mayor razón para las otras.

En definitiva este tamaño de muestra nos indica que se estará trabajando con un 95% de confianza y un error de precisión de 3 años.

## **Cuestionarios**

A continuación se describen los dos cuestionarios utilizados para realizar las mediciones en los profesores. El primero se utilizó para medir los niveles del Síndrome de Burnout y el segundo para determinar los niveles de la satisfacción laboral.

### **Cuestionario de Actitudes ante el Trabajo Docente (CATD)**

Este cuestionario es una adaptación del Cuestionario de Burnout para Profesionales Sanitarios (CBPS) creado por Filgueira en el año 1993 para su aplicación en profesionales de la salud españoles.

El cuestionario de actitudes ante el trabajo docente es de tipo autoadministrado, y el tiempo total para responderlo es de aproximadamente 15 minutos. Es de importancia para el evaluador recalcar la privacidad de las respuestas (éstas deben responderse personalmente) y la sinceridad; también el evaluador debe asegurar a los encuestados la confidencialidad de los resultados obtenidos en el cuestionario.

El cuestionario consta de un total de 65 preguntas, en cada una el encuestado puede responder a sólo una de cinco alternativas, desde la pregunta número 2 hasta la 65 las alternativas son: 0 (no sé; no estoy seguro), 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (con frecuencia), 4 (siempre). En la pregunta número 1 las alternativas son: 0 (no sé; no estoy seguro), 1 (me encuentro perfectamente bien de salud), 2 (padezco de problemas de salud ocasionalmente), 3 (tengo problemas de salud con relativa frecuencia), 4 (tengo problemas de salud con mucha frecuencia).

La obtención de los puntajes se realizó de acuerdo a lo presentado en la tesis de Claudio Esparza, Patricia Guerra y Macarena Martínez, UCV, 1997.

### **Escala de Satisfacción Laboral Docente (ESALDOC)**

Éste es un instrumento diseñado para medir satisfacción laboral en docentes presentado en la tesis de Dapelo, Inostroza y Sepúlveda, UV, 1999. Se toma como referencia teórica el enfoque bifactorial de Herzberg.

Este cuestionario consta de 61 preguntas tipo Likert, describiendo cada punto de la siguiente manera: 4 (siempre), 3 (generalmente), 2 (a veces), 1 (rara vez), 0 (nunca).

La satisfacción laboral se mide a través de dos puntos de vista. El primero por medio de factores motivadores que reflejan el grado de satisfacción o indiferencia frente al trabajo; el segundo por medio de factores higiénicos que muestran el grado de insatisfacción e indiferencia frente al trabajo.

Para los factores motivadores, a mayor puntaje se manifiesta satisfacción, y a menor puntaje indiferencia. Para el caso de los factores higiénicos, a mayor puntaje se manifiesta indiferencia ante el trabajo, y a menor puntaje insatisfacción laboral.

### **Plan de trabajo general de la investigación**

**1. Primera etapa:** etapa de elaboración y desarrollo del proyecto de investigación, selección de los instrumentos de medición y elaboración de un cuestionario de información general.

2. **Segunda etapa:** etapa de aprobación de la investigación por parte de la Dirección de Educación de la Corporación Municipal de Viña del mar.

3. **Tercera etapa:** etapa de sensibilización de la muestra, aplicación de los instrumentos.

4. **Cuarta etapa:** etapa de tabulación y procesamiento de los datos obtenidos, análisis estadísticos de los resultados, elaboración del informe final y exposición de las conclusiones de la investigación.

### **Procedimiento**

Para realizar este estudio se contemplaron los siguientes elementos.

Luego de preparar un pre-proyecto de investigación se realizó una prueba piloto durante el mes de julio de 2003 en el liceo de Barón de Valparaíso.

Se requirió la autorización de la Dirección de Educación de la Corporación Municipal de Viña del mar, a la cual pertenecen los sujetos del estudio.

Posteriormente se sensibilizó a los equipos directivos de los establecimientos, así como a algunos docentes señalándoles las características del estudio, la finalidad científica, el anonimato de la información y la participación voluntaria en éste.

Uno de los establecimientos no accedió a participar y por lo tanto no se le considerará en el estudio, el liceo benjamín Vicuña Mackenna de Recreo.

La aplicación de los instrumentos se realizó en horario de clases de los profesores, por lo tanto los contestaban al tener tiempo libre.

El estudio en su totalidad se prolongó por un período de un año.

### **Análisis de los datos**

En la actualidad el análisis de los datos se lleva acabo por computadora, por lo tanto es importante codificarlos y transferirlos a una matriz. Para cada variable usaremos estadística descriptiva; los datos serán graficados. Para determinar si existe relación entre las

variables Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral utilizaremos la Chi cuadrada.

Se realizará un análisis inferencial y comprobación de objetivos, solamente para los objetivos 1, 2 y 5 descritos en el capítulo I del presente estudio, para los otros objetivos se realizará un análisis exploratorio y los resultados allí encontrados serán interpretables sólo para los individuos estudiados en la muestra. Esto porque el tamaño de la muestra no es suficiente para representar todas las poblaciones.

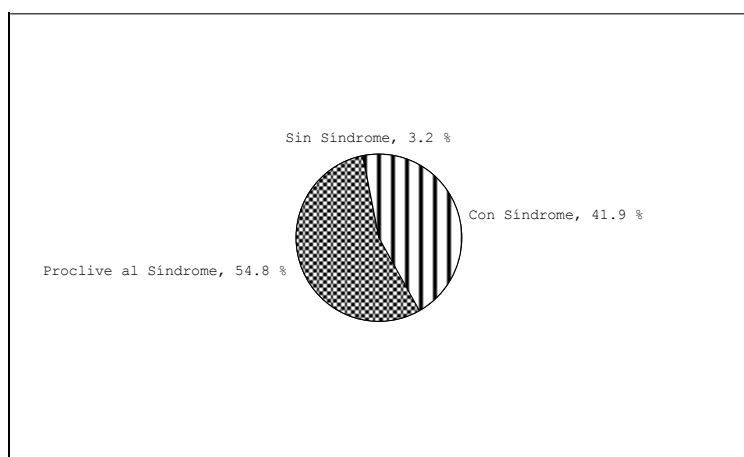
### **CAPITULO 3**

#### **RESULTADOS**

##### **Objetivo Uno**

Determinar los niveles de Burnout en las y los profesores mediante la aplicación del cuestionario de actitudes ante el trabajo docente.

**Gráfico N°1:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout.



**Tabla N°1:** Número, Porcentaje e Intervalos de Confianza de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout.

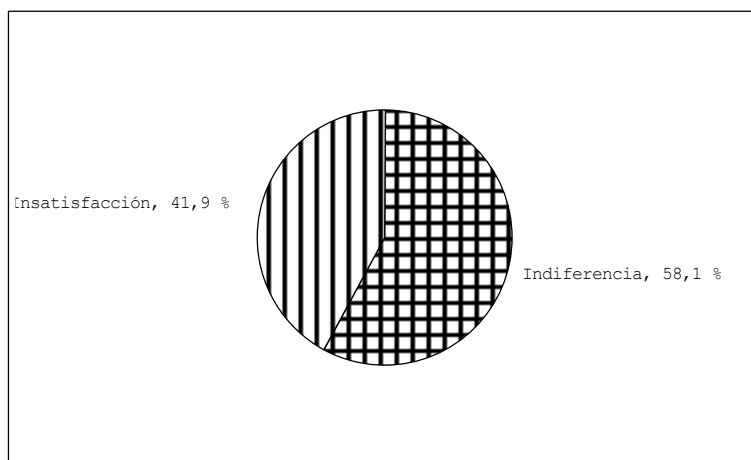
NIVEL DEL SÍNDROME	Número de Profesores	Porcentaje de Profesores	Intervalo De Confianza	
			Límite Inferior	Límite Superior
Con Síndrome	13	41,9	26,4	57,4
Proclive al Síndrome	17	54,8	39,1	70,5
Sin Síndrome	1	3,2	0,0	8,8
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>			

En relación a los niveles del síndrome de Burnout se estima que el porcentaje de profesores que presenta actualmente el síndrome se encuentra entre el 26,4% y el 57,4%; el porcentaje de profesores que están proclives al síndrome fluctúa entre el 39,1% y el 70,5%; el porcentaje de profesores que no presenta el síndrome se encuentra entre el 0% y el 8,8% de la población estudiada.

## Objetivo Dos

Determinar la satisfacción laboral en las y los profesores mediante la aplicación de la escala de satisfacción laboral (ESALDOC).

**Gráfico N°2:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Factores Higiénicos.

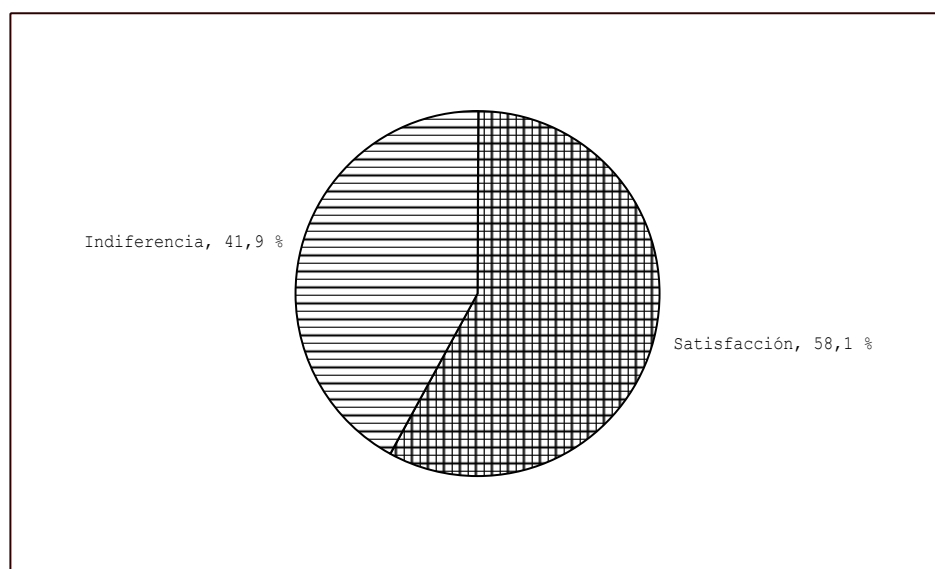


**Tabla N°2:** Número, Porcentaje e Intervalos de Confianza de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según los Factores Higiénicos.

<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>				
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>Número de Profesores</b>	<b>Porcentaje de Profesores</b>	<b>Intervalo De Confianza</b>	
			<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>
<b>Indiferencia</b>	18	<b>58,1</b>	42,6	73,6
<b>Insatisfacción</b>	13	<b>41,9</b>	26,4	57,4
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>			

Se estima que el porcentaje de profesores que presenta indiferencia, se encuentra entre el 42,6% y el 73,6%. Los docentes que manifiestan insatisfacción laboral, representan un porcentaje que varía desde un 26,4% a un 57,4%.

**Gráfico N°3:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Factores Motivadores.



**Tabla N°3:** Número, Porcentaje e Intervalos de Confianza de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Los Factores Motivadores.

<b>FACTORES MOTIVADORES</b>				
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>Número de Profesores</b>	<b>Porcentaje de Profesores</b>	<b>Intervalo De Confianza</b>	
			<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>
<b>Satisfacción</b>	18	<b>58,1</b>	42,6	73,6
<b>Indiferencia</b>	13	<b>41,9</b>	26,4	57,4
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>			

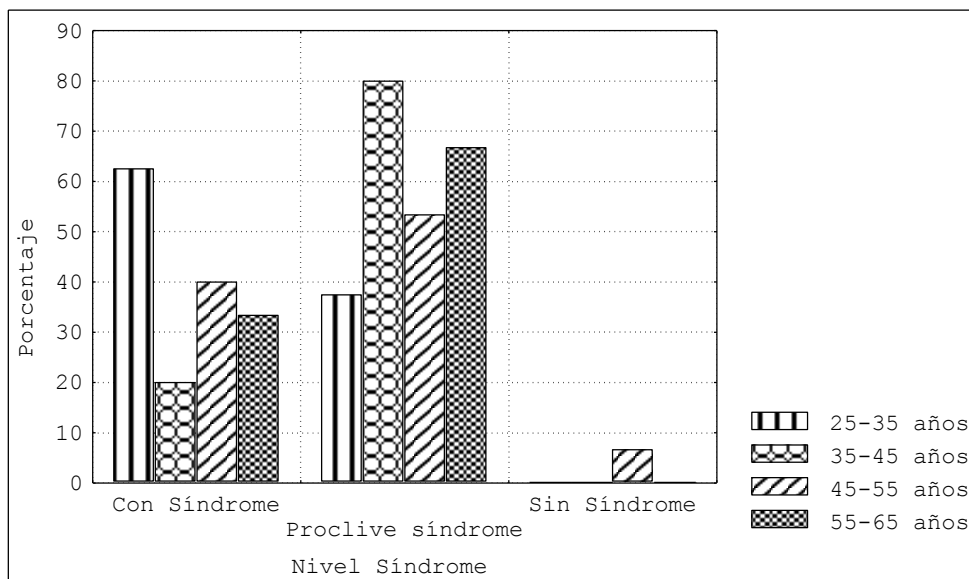
Se estima que el porcentaje de profesores que manifiesta satisfacción laboral varía entre un 42,6% y un 73,6% y el porcentaje de los que manifiestan indiferencia según los factores motivadores varía de un 26,4% a un 57,4%.

**Objetivo tres**

Analizar si hay diferencia en los niveles de Burnout relacionándolos con variables personales como edad, sexo, estado civil, maternidad/paternidad, principal sostén económico y variables relacionadas con la profesión como años de servicio, perfeccionamiento, licencias médicas, situación contractual.

**Variables Personales**

**Gráfico N°4:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Edad.

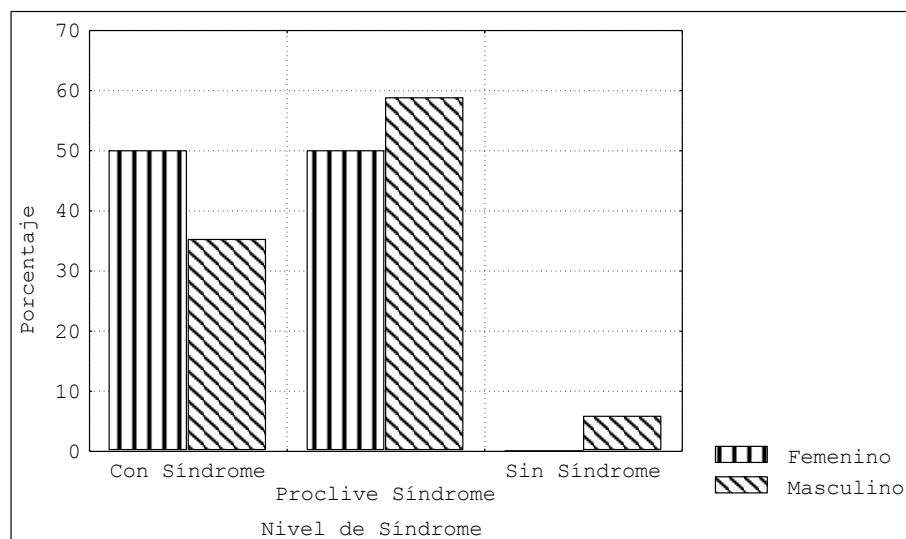


**Tabla N°4:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout según Edad.

NIVEL SÍNDROME	EDAD								TOTAL
	25-35		35-45		45-55		55-65		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Con Síndrome	5	62,5	1	20	6	40	1	33,3	13
Proclive Síndrome	3	37,5	4	80	8	53,3	2	66,7	17
Sin Síndrome	0	0	0	0	1	6,67	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, el porcentaje mayor de profesores que tienen el Síndrome de Burnout está en aquellos cuya edad fluctúa entre 25 y 35 años. En el nivel de Proclive al Síndrome el mayor porcentaje está en los que tienen entre 55 y 65 años.

**Gráfico N°5:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Sexo.

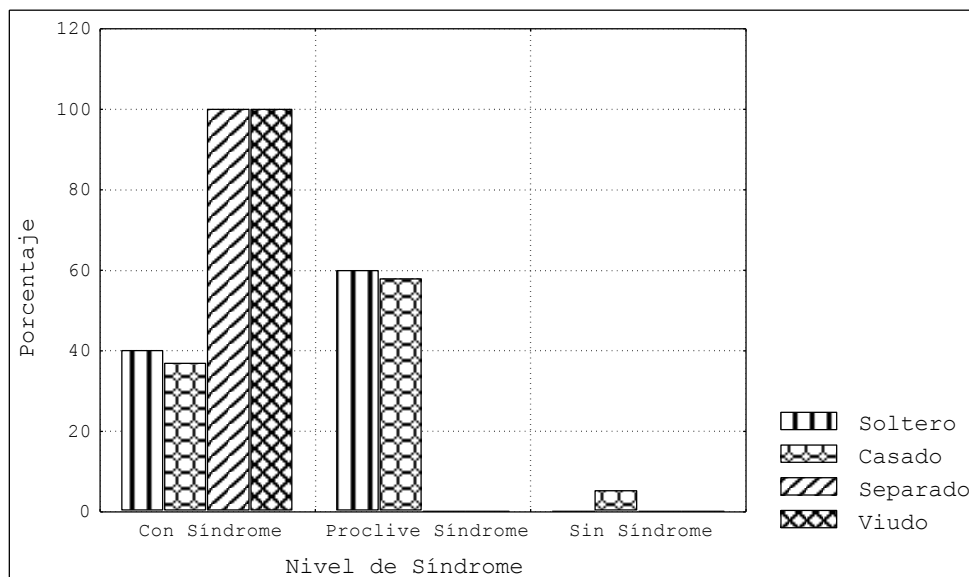


**Tabla N°5:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Sexo.

NIVEL SÍNDROME	SEXO				TOTAL
	Femenino		Masculino		
	N°	%	N°	%	
Con Síndrome	7	50	6	35,3	13
Proclive Síndrome	7	50	10	58,8	17
Sin Síndrome	0	0	1	5,88	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Es interesante destacar que, en la muestra, de 14 profesores que son mujeres, 7 (50%) tienen el síndrome y 7 también están proclives.

**Gráfico N°6:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Estado Civil.

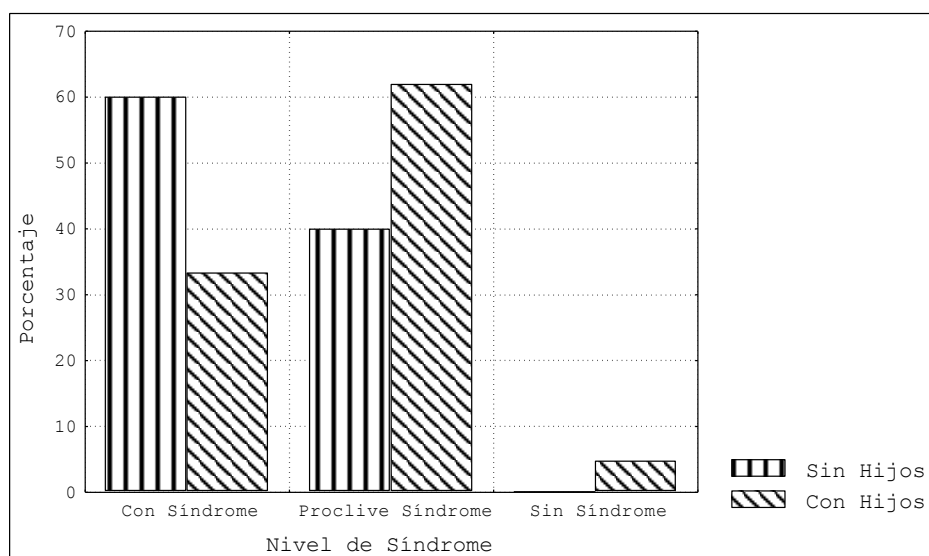


**Tabla N°6:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Estado Civil.

NIVEL SÍNDROME	ESTADO CIVIL								TOTAL
	Soltero		Casado		Separado		Viudo		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Con Síndrome	4	40	7	36,8	1	100	1	100	<b>13</b>
Proclive Síndrome	6	60	11	57,9	0	0	0	0	<b>17</b>
Sin Síndrome	0	0	1	5,26	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

La mayoría de los profesores en la muestra se encuentran en los estados civiles de casado y soltero, y en ambos casos los mayores porcentajes están en el nivel de proclive al Síndrome.

**Gráfico N°7:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Paternidad/Maternidad.

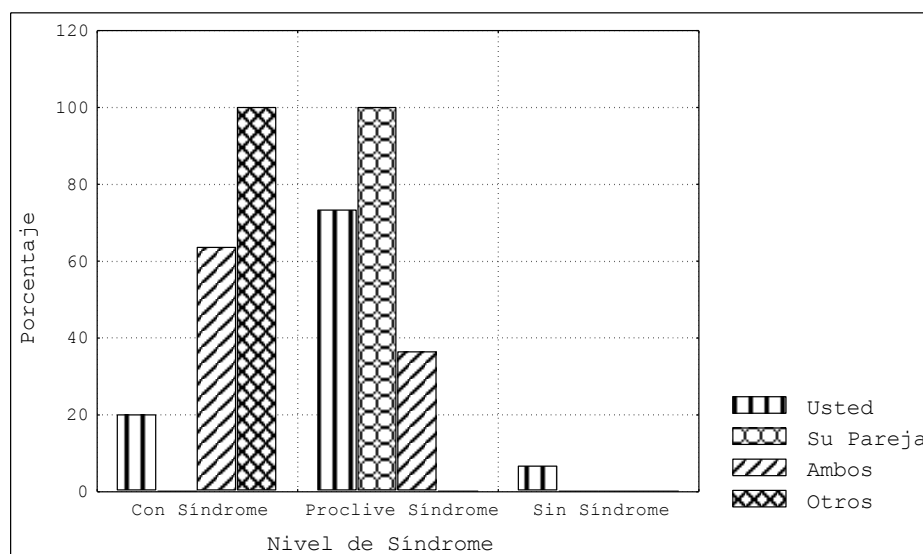


**Tabla N°7:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Paternidad/Maternidad.

NIVEL SINDROME	HIJOS				TOTAL
	Sin Hijos		Con Hijos		
	n°	%	n°	%	
Con Síndrome	6	60	7	33,3	13
Proclive al Síndrome	4	40	13	61,9	17
Sin Síndrome	0	0	1	4,76	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, la mayoría de los profesores tienen hijos y de éstos el 61,9% están proclives al Síndrome. De aquellos que no tienen hijos, la mayoría presenta el Síndrome.

**Gráfico N°8:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Sostén Económico.



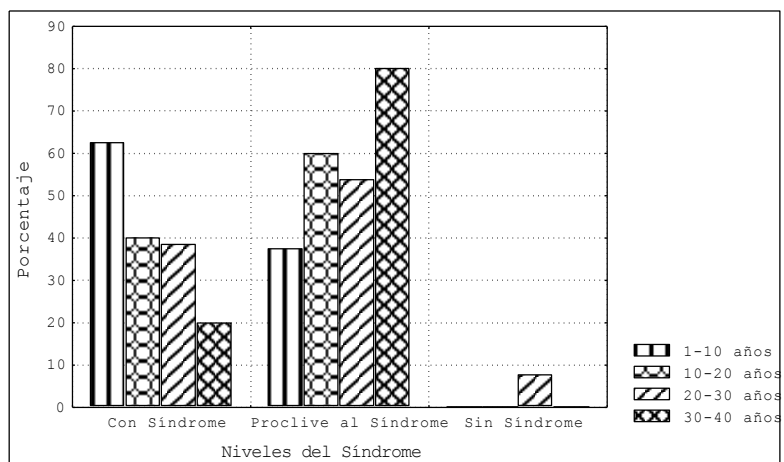
**Tabla N°8:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Sostén Económico.

NIVEL SINDROME	SOSTEN ECONOMICO								TOTAL
	Usted		Su Pareja		Ambos		Otros		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Con Síndrome	3	20	0	0	7	63,6	3	100	13
Proclive al Síndrome	11	73,3	2	100	4	36,4	0	0	17
Sin Síndrome	1	6,67	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Se observa en la muestra que, del total de 15 profesores que son el sostén económico del hogar, el 73,3% están proclives al Síndrome. De aquellos en que ambos son el sostén económico, el 63,3% tienen el Síndrome.

## Variables Profesionales

**Gráfico N°9:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Años de Servicio.

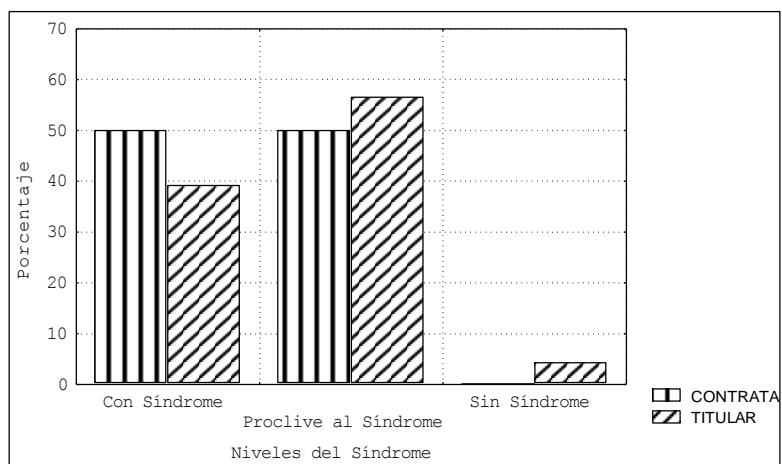


**Tabla N°9:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Años de Servicio.

NIVELES DEL SÍNDROME	AÑOS DE SERVICIO								TOTAL
	1-10		10-20		20-30		30-40		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Con Síndrome	5	62,5	2	40	5	38,5	1	20	13
Proclive al Síndrome	3	37,5	3	60	7	53,8	4	80	17
Sin Síndrome	0	0	0	0	1	7,69	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, los profesores que tienen entre 1 y 10 años de servicio, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel "Con Síndrome", mientras que en los profesores que tienen más años de servicio los mayores porcentaje se dan para el nivel "Proclive al Síndrome".

**Gráfico N°10:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Situación Contractual.

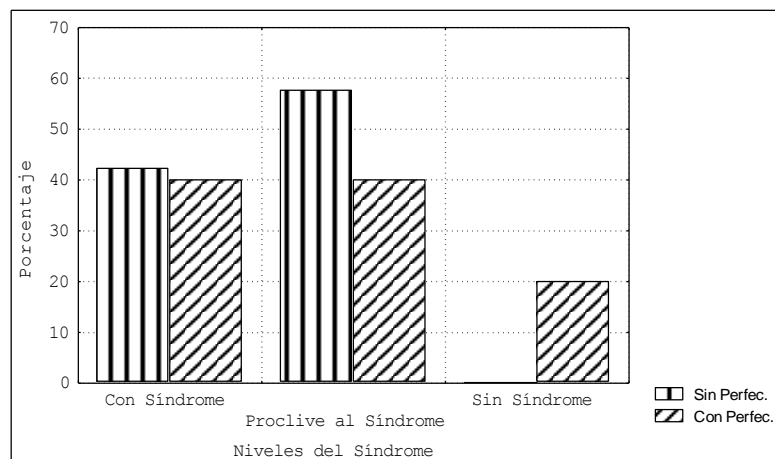


**Tabla N°10:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Situación Contractual.

NIVELES DEL SÍNDROME	SITUACION CONTRACTUAL				TOTAL
	Contrata		Titular		
	n°	%	n°	%	
<b>Con Síndrome</b>	4	50	9	39,13	<b>13</b>
<b>Proclive al Síndrome</b>	4	50	13	56,52	<b>17</b>
<b>Sin Síndrome</b>	0	0	1	4,35	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Es interesante destacar que, en la muestra, de 8 profesores que están bajo la condición de contrata, el 50% tienen el síndrome y otro 50% están proclives. De los profesores titulares el mayor porcentaje se da en el nivel de proclive al Síndrome.

**Gráfico N°11:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Perfeccionamiento.

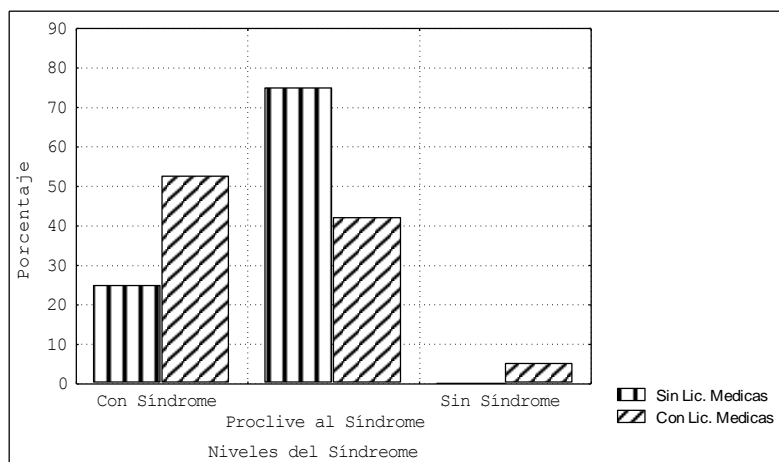


**Tabla N°11:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Perfeccionamiento.

NIVELES DEL SÍNDROME	PERFECCIONAMIENTO				TOTAL
	Sin		Con		
	n°	%	n°	%	
Con Síndrome	11	42,3	2	40	13
Proclive al Síndrome	15	57,7	2	40	17
Sin Síndrome	0	0	1	20	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, para los profesores que no tienen perfeccionamiento la mayoría se encuentra en el nivel de proclive al Síndrome (57,7%).

**Gráfico N°12:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Licencias Médicas.



**Tabla N°12:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles del Síndrome de Burnout Según Licencias Médicas.

NIVELES DEL SÍNDROME	LICENCIAS MEDICAS				TOTAL
	Sin		Con		
	n°	%	n°	%	
Con Síndrome	3	25	10	52,6	13
Proclive al Síndrome	9	75	8	42,1	17
Sin Síndrome	0	0	1	5,26	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

De los profesores de la muestra, de los que han presentado licencias médicas, el 52,63% tiene el síndrome de Burnout. De los docentes que no han presentado licencias médicas, el 75% se encuentra proclive al síndrome.

Los comentarios expuestos en esta sección sólo son válidos para la muestra y no se pueden generalizar para toda la población. Si se pueden utilizar como estudio piloto o referencial para estudios futuros.

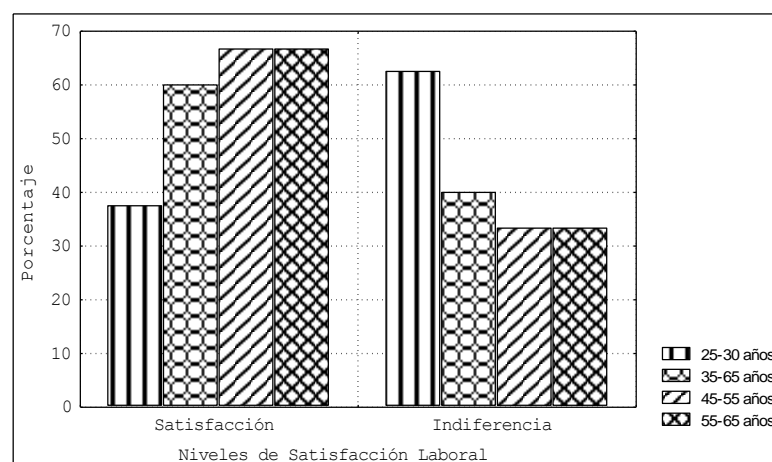
### Objetivo cuatro

Analizar si hay diferencia en la satisfacción laboral relacionándolos con variables personales como edad, sexo, estado civil, maternidad/paternidad, principal sostén económico y variables relacionadas con la profesión como años de servicio, perfeccionamiento, licencias médicas, situación contractual.

Los comentarios que aquí se presentan sólo son válidos para la muestra y sus resultados no pueden ser generalizados para toda la población. Sin embargo, se pueden tener en consideración como estudio piloto o referencial para estudios posteriores.

### Variables personales - Factores Motivadores

**Gráfico N°13:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Edad.

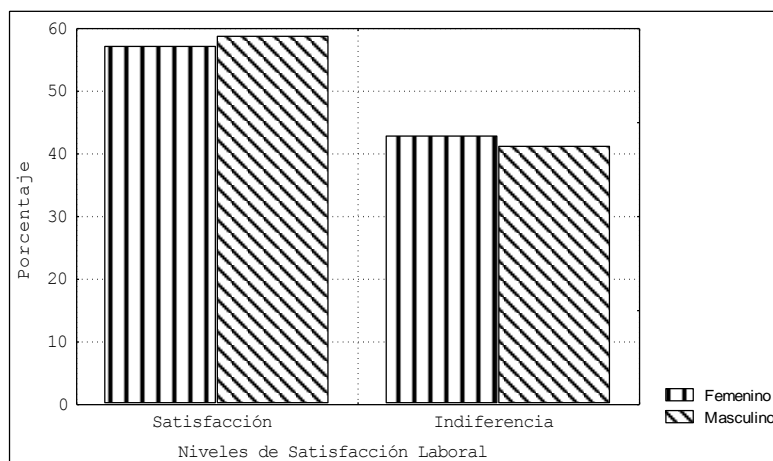


**Tabla N°13:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Edad.

SATISFACCIÓN LABORAL	EDAD								TOTAL
	25-35		35-45		45-55		55-65		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	3	37,5	3	60	10	66,7	2	66,7	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	5	62,5	2	40	5	33,3	1	33,3	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, el mayor porcentaje de profesores satisfechos son los que tienen mayor edad. En el nivel de Indiferencia, el mayor porcentaje está en los profesores más jóvenes (entre 25 y 35 años).

**Gráfico N°14:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Sexo.

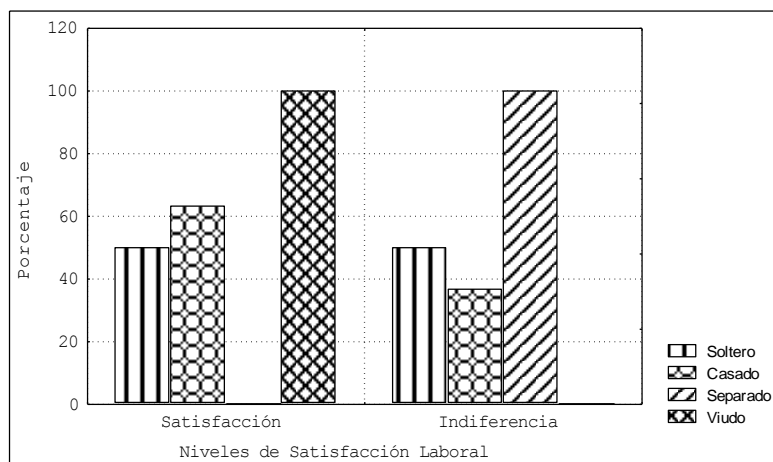


**Tabla N°14:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Sexo.

SATISFACCIÓN LABORAL	SEXO				TOTAL
	Femenino		Masculino		
	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	8	57,14	10	58,82	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	6	42,86	7	41,18	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

De los profesores de la muestra, tanto para hombres como mujeres, los mayores porcentajes se dan para el nivel Satisfacción.

**Gráfico N°15:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Estado Civil.

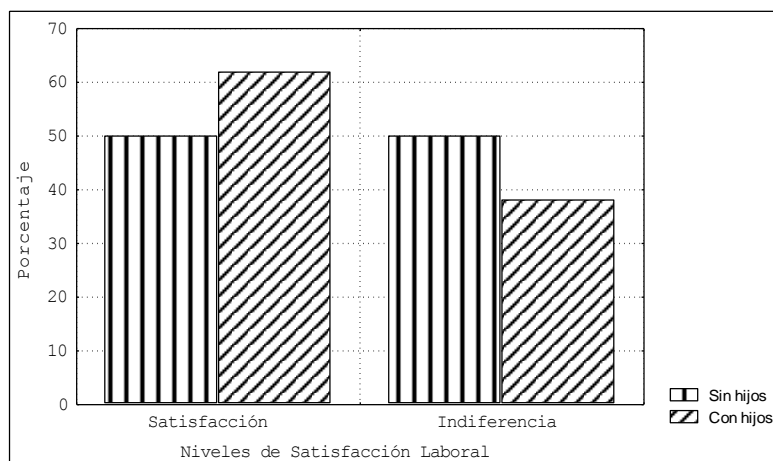


**Tabla N°15:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Estado Civil.

SATISFACCIÓN LABORAL	ESTADO CIVIL								TOTAL
	Soltero		Casado		Separado		Viudo		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	5	50	12	63,2	0	0	1	100	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	5	50	7	36,8	1	100	0	0	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

La mayoría de los profesores de la muestra se encuentran en el estado civil "casado" presentan satisfacción con el trabajo, para los profesores "solteros" la satisfacción y la indiferencia se presentan en igual porcentaje.

**Gráfico N°16:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral según paternidad / Maternidad.

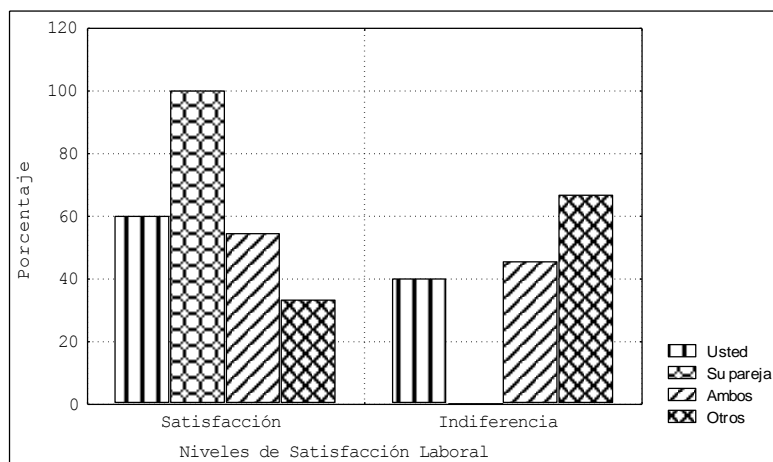


**Tabla N°16:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Paternidad/Maternidad.

SATISFACCIÓN LABORAL	PATERNIDAD/MATERNIDAD				TOTAL
	Sin Hijos		Con Hijos		
	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	5	50	13	61,9	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	5	50	8	38,1	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, de los profesores que tienen hijos, la mayoría se encuentra en el nivel satisfechos laboralmente. De aquellos que no tienen hijos, la mitad se muestra indiferente y la otra mitad satisfecho.

**Gráfico N°17:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Sostén Económico.



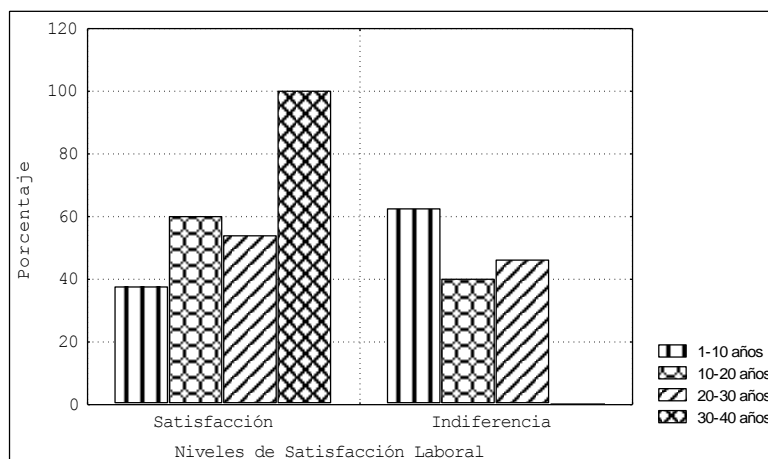
**Tabla N°17:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Sostén Económico.

SATISFACCIÓN LABORAL	SOSTEN ECONOMICO								TOTAL
	Usted		Su Pareja		Ambos		Otros		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	9	60	2	100	6	54,55	1	33,33	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	6	40	0	0	5	45,45	2	66,67	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

De los profesores de la muestra, se aprecia que de un total de 15 profesores que son el sostén económico del hogar, 9 (60%) se sienten satisfechos laboralmente. En el grupo donde el sostenedor económico son ambos, de un total de 11 profesores, 6 de ellos (54,55%) manifiesta satisfacción y 5 (45,45%) indiferencia.

### Variables Profesionales - Factores Motivadores

**Gráfico N°18:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Años de Servicio.

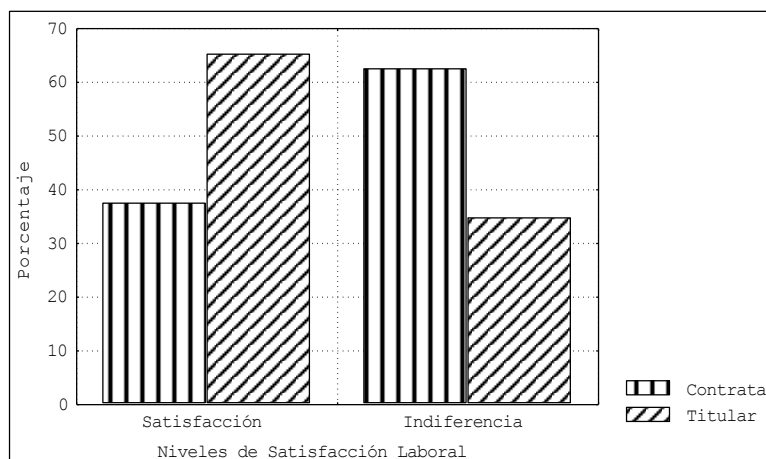


**Tabla N°18:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Años de Servicio.

SATISFACCIÓN LABORAL	AÑOS DE SERVICIO								TOTAL
	1-10		10-20		20-30		30-40		
	n°	%	N°	%	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	3	37,5	3	60	7	53,8	5	100	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	5	62,5	2	40	6	46,2	0	0	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, se aprecia que los profesores con menos años de servicio, entre 1 y 10 años, manifiestan indiferencia hacia el trabajo, y aquellos con más años de servicio revelan satisfacción.

**Gráfico N°19:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Situación Contractual.

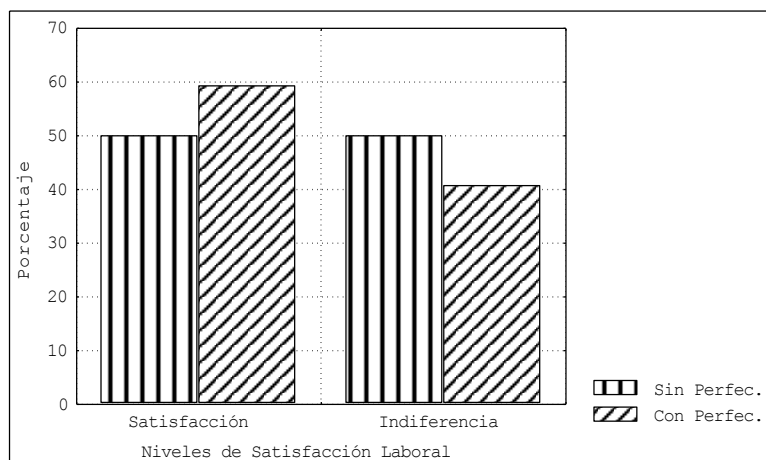


**Tabla N°19:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Situación Contractual.

SATISFACCIÓN LABORAL	SITUACION CONTRACTUAL				TOTAL
	Contrata		Titular		
	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	3	37,5	15	65,217	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	5	62,5	8	34,783	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Para los profesores de la muestra que están a "contrata", la mayoría revela indiferencia hacia el trabajo, mientras que para los que son "titular" se manifiesta en mayor porcentaje satisfacción.

**Gráfico N°20:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Perfeccionamiento.

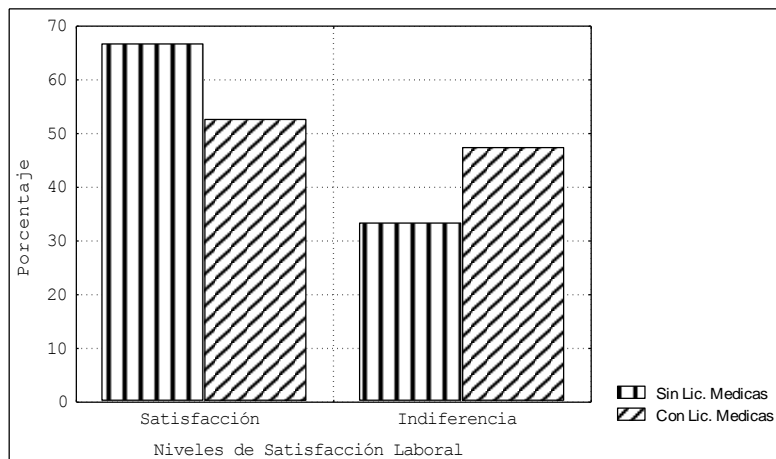


**Tabla N°20:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Perfeccionamiento.

SATISFACCIÓN LABORAL	PERFECCIONAMIENTO				TOTAL
	Sin		Con		
	N°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	2	50	16	59,26	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	2	50	11	40,74	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Es interesante destacar que, en la muestra, de los profesores que no tienen perfeccionamiento la mitad está satisfecho con el trabajo y la otra mitad se muestra indiferente, mientras que los que sí tienen perfeccionamiento, se manifiestan, mayormente, satisfechos con la actividad que realizan.

**Gráfico N°21:** Porcentaje de Profesores en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Licencias Médicas.



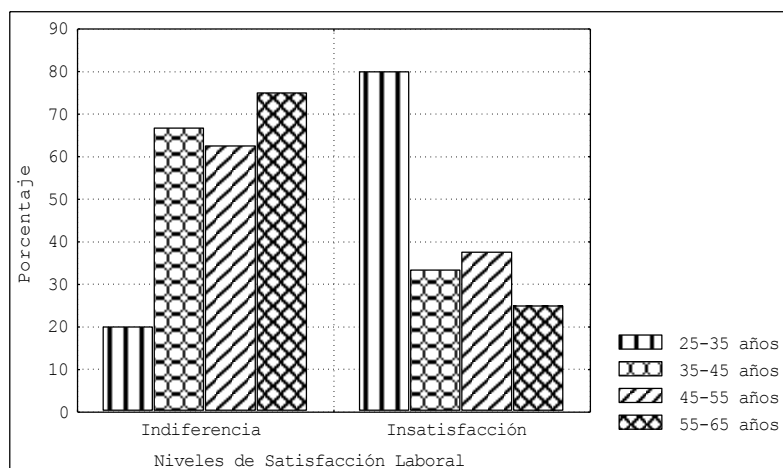
**Tabla N°21:** Número y Porcentaje de Docentes en los Distintos Niveles de la Satisfacción Laboral Según Licencias Médicas.

SATISFACCIÓN LABORAL	LICENCIAS MÉDICAS				TOTAL
	Sin		Con		
	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	8	66,67	10	52,63	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	4	33,33	9	47,37	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Los profesores de la muestra, los que no han presentado licencias médicas el 66,67% se muestran satisfechos laboralmente, de los que si han presentado licencias médicas, el 52,63% también se muestran satisfechos.

## Variables Personales- Factores Higiénicos

**Gráfico N°22:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Edad.

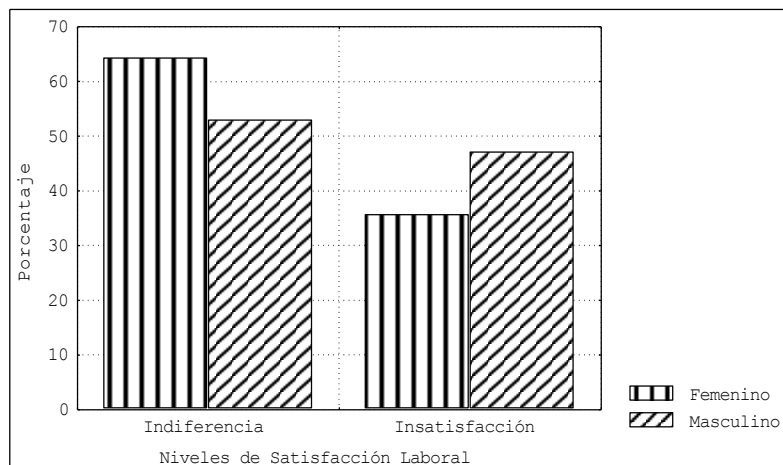


**Tabla N°22:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Edad.

SATISFACCIÓN LABORAL	EDAD								TOTAL
	25-35		35-45		45-55		55-65		
	n°	%	N°	%	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	1	20	4	66,7	10	62,5	3	75	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	4	80	2	33,3	6	37,5	1	25	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

De los profesores de la muestra que presentan insatisfacción, el mayor porcentaje se da en aquellos que tienen entre 25 y 35 años.

**Gráfico N°23:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Sexo.

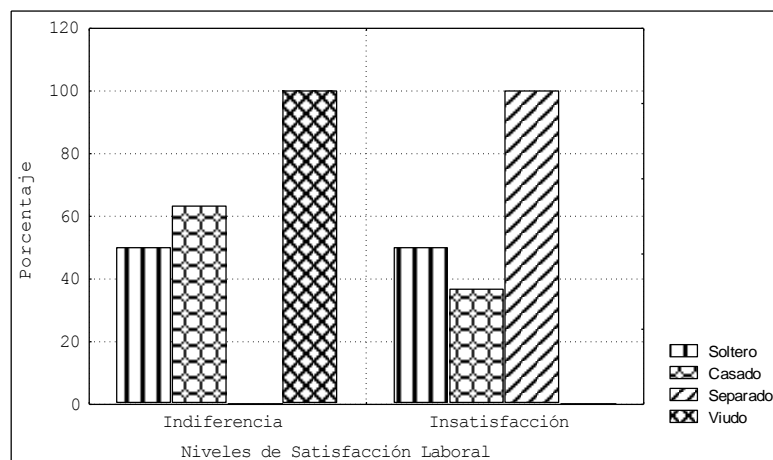


**Tabla N°23:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Sexo.

SATISEFACCIÓN LABORAL	SEXO				TOTAL
	Femenino		Masculino		
	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	9	64,3	9	52,9	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	5	35,7	8	47,1	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En el nivel de Indiferencia ante el trabajo, el mayor porcentaje se presenta para el sexo femenino, representando al 64,3% del total de mujeres de la muestra.

**Gráfico N°24:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Estado Civil.

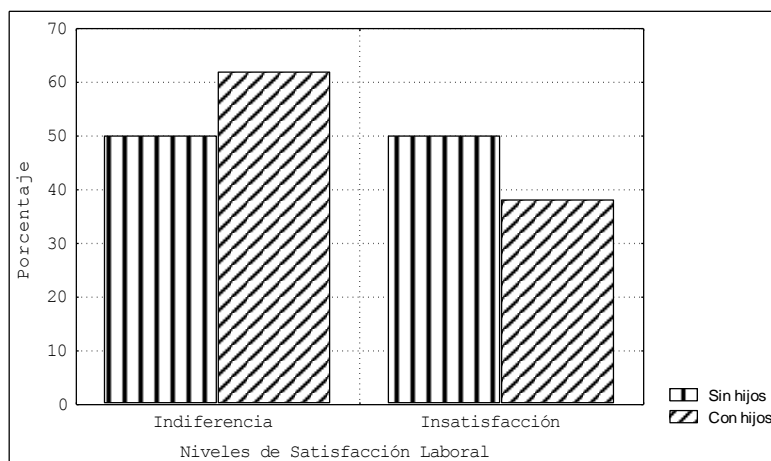


**Tabla N°24:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Estado Civil.

SATISFACCIÓN LABORAL	ESTADO CIVIL								TOTAL
	Soltero		Casado		Separado		Viudo		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
<b>Satisfacción</b>	5	50	12	63,2	0	0	1	100	<b>18</b>
<b>Indiferencia</b>	5	50	7	36,8	1	100	0	0	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

De los profesores que presentan indiferencia ante el trabajo, el mayor porcentaje se presenta para los casados, representando al 63,2% de profesores con esta característica de la muestra.

**Gráfico N°25:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Paternidad/Maternidad.

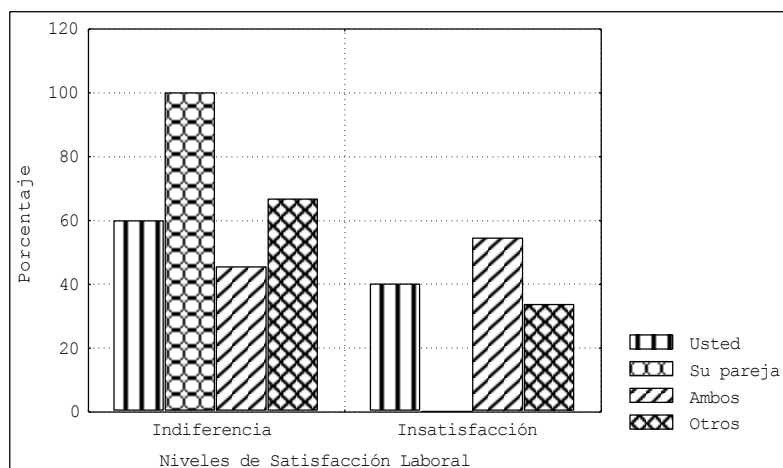


**Tabla N°25:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Paternidad/Maternidad.

SATISFACCIÓN LABORAL	PATERNIDAD/MATERNIDAD				TOTAL
	Sin Hijos		Con Hijos		
	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	5	50	13	61,9	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	5	50	8	38,1	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

De los docentes de la muestra que sí tienen hijos, el 61,9% se manifiesta indiferente y el 38,1% se muestra insatisfecho con su trabajo.

**Gráfico N°26:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Sostén Económico.



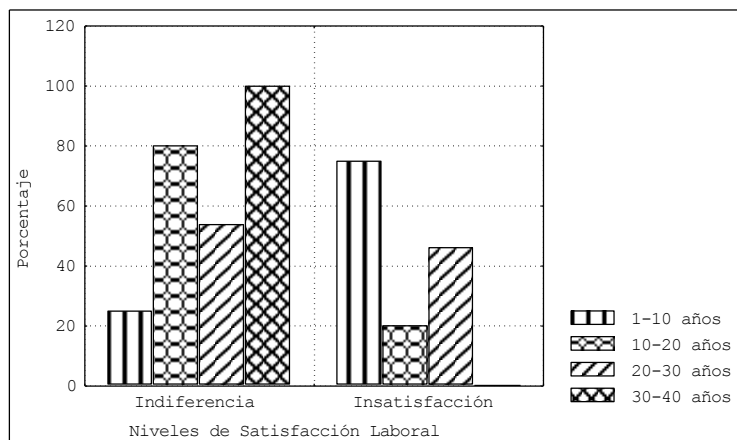
**Tabla N°26:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Licencias Médicas.

SATISFACCIÓN LABORAL	SOSTEN ECONOMICO								TOTAL
	Usted		Su Pareja		Ambos		Otros		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	9	60	2	100	5	45,5	2	66,7	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	6	40	0	0	6	54,5	1	33,7	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

De los docentes de la muestra que presentan el nivel de indiferencia, destaca el porcentaje de profesores que son el sostén económico de sus hogares. De los profesores que presentan insatisfacción la mayoría comparten el sostén económico (categoría "ambos"), representando al 54,5% de los profesores con esta característica.

## Variables Profesionales - Factores Higiénicos

**Gráfico N°27:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Años de Servicio.

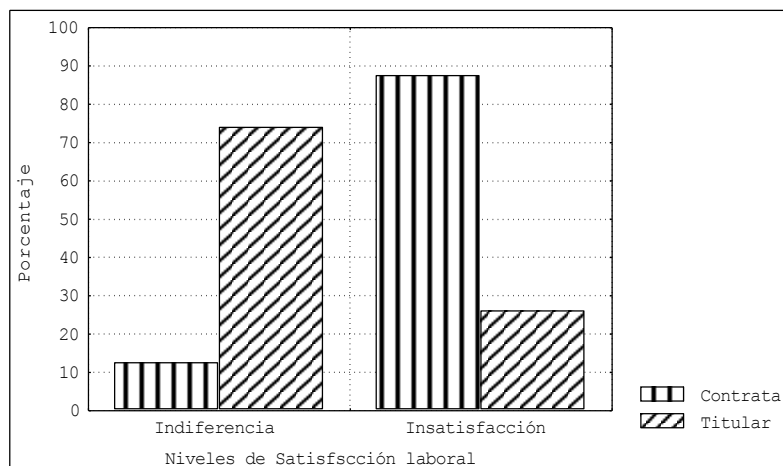


**Tabla N°27:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Licencias Médicas.

SATISFACCIÓN LABORAL	AÑOS DE SERVICIO								TOTAL
	1-10		10-20		20-30		30-40		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	2	25	4	80	7	53,8	5	100	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	6	75	1	20	6	46,2	0	0	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Se destaca que el nivel de indiferencia se presenta con un alto porcentaje en los profesores de la muestra que tienen entre 10 y 20 años de servicio.

**Gráfico N°28:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Situación Contractual.

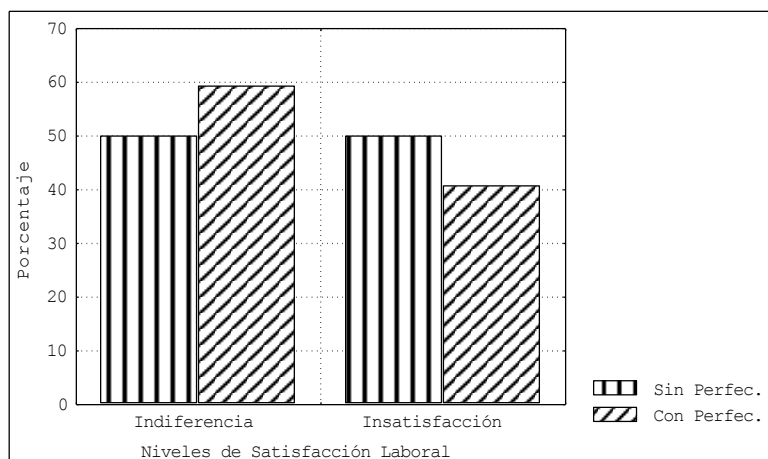


**Tabla N°28:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Situación Contractual.

SATISFACCIÓN LABORAL	SITUACION CONTRACTUAL				TOTAL
	Contrata		Titular		
	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	1	12,5	17	73,9	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	7	87,5	6	26,1	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Se puede apreciar que el nivel de insatisfacción se presenta con mayor porcentaje en los profesores de la muestra que están bajo la condición de "contrata" (87,5%). De los docentes que son "titulares", el mayor porcentaje se da para la indiferencia.

**Gráfico N°29:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Perfeccionamiento.

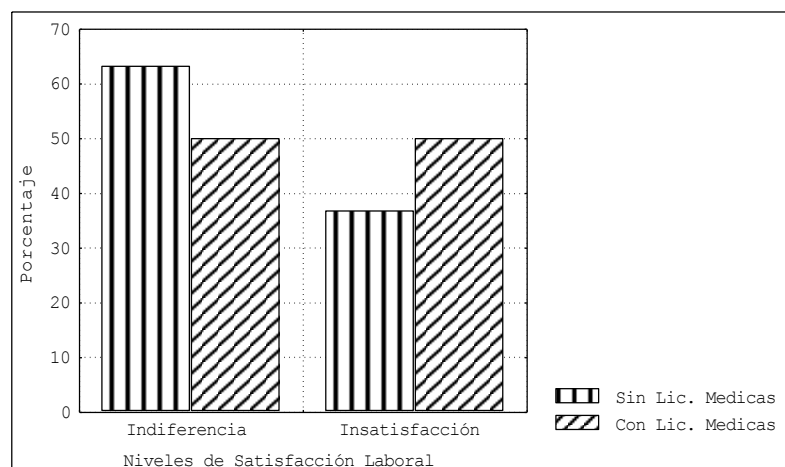


**Tabla N°29:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Perfeccionamiento.

SATISFACCIÓN LABORAL	PERFECCIONAMIENTO				TOTAL
	Sin		Con		
	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	2	50	16	59,3	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	2	50	11	40,7	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

En la muestra, los profesores que cuentan con perfeccionamiento, el 59,3% manifiesta indiferencia. De los que no cuentan con perfeccionamiento presentan igualmente indiferencia como insatisfacción laboral.

**Gráfico N°30:** Porcentaje de profesores en los distintos niveles de la Satisfacción Laboral según Licencias Médicas.



**Tabla N°30:** Número Y Porcentaje De Docentes En Los Distintos Niveles De La Satisfacción Laboral según Licencias Médicas.

SATISFACCIÓN LABORAL	LICENCIAS MÉDICAS				TOTAL
	Sin		Con		
	n°	%	n°	%	
<b>Indiferencia</b>	12	63,2	6	50	<b>18</b>
<b>Insatisfacción</b>	7	36,8	6	50	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>31</b>

Los profesores de la muestra que presentan licencias médicas muestran el mismo porcentaje de indiferencia y de insatisfacción, mientras que para aquellos que no presentan licencias médicas, el 63,2% se encuentra indiferente ante el trabajo y el 36,8 se muestra insatisfecho ante su actividad laboral.

### **Objetivo Cinco**

Determinar si existe relación entre los niveles de Burnout y los niveles de satisfacción laboral que presentan los sujetos del estudio.

### **Prueba de Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.**

Para determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout que presentan los profesores del programa "Liceo para Todos" de Viña del Mar, se realizará una Tabla de contingencia, aplicando la prueba Chi-Cuadrado para independencia.

Al considerar la Tabla 31 y Tabla 32, tomando en cuenta los tres niveles del síndrome de Burnout y los dos niveles de la Satisfacción Laboral tanto para factores higiénicos como motivadores, no es posible aplicar la prueba estadística antes mencionada dado que para el nivel "Sin Síndrome" solo existía una observación y esto conduciría a resultados erróneos. Por lo anterior, se adecuaron los datos y se hicieron nuevas agrupaciones de la información de modo que los resultados obtenidos sean estadísticamente sustentables.

**Tabla N°31:** Tabla de Contingencia Correspondiente a los Niveles del Síndrome de Burnout y los Niveles de la Satisfacción Laboral Según los Factores Higiénicos.

NIVEL DE SINDROME	SATISFACCION LABORAL		TOTAL
	Indiferencia	Insatisfacción	
Con Síndrome	6	7	13
Proclive Síndrome	11	6	17
Sin Síndrome	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>31</b>

**Tabla N°32:** Tabla de Contingencia Correspondiente a los Niveles del Síndrome de Burnout y los Niveles de la Satisfacción Laboral Según Factores Motivadores.

NIVEL DE SINDROME	SATISFACCION LABORAL		TOTAL
	Satisfacción	Indiferencia	
Con Síndrome	6	7	13
Proclive Síndrome	12	5	17
Sin Síndrome	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>31</b>

El nuevo resumen de la información queda de la siguiente forma:

**Tabla N°33:** Tabla de Contingencia (Modificada) Correspondiente a los Niveles del Síndrome de Burnout y los Niveles de la Satisfacción Laboral Según Factores higiénicos.

NIVEL DE SÍNDROME	SATISFACCION LABORAL		TOTAL
	Indiferencia	Insatisfacción	
Con Síndrome	6	7	13
Proclive al Síndrome y Sin Síndrome	12	6	18
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>31</b>

**Tabla N°34:** Tabla de Contingencia (Modificada) Correspondiente a los Niveles del Síndrome de Burnout y los Niveles de la Satisfacción Laboral Según Factores Motivadores.

NIVEL DE SINDROME	SATISFACCION LABORAL		TOTAL
	Satisfacción	Indiferencia	
Con Síndrome	6	7	13
Proclive al Síndrome y Sin Síndrome	12	6	18
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>31</b>

Las Hipótesis a probar es que la satisfacción laboral es dependiente del síndrome de Burnout para los niveles "Con Síndrome" y "Proclive al Síndrome y sin síndrome"

El estadístico de prueba resultó ser  $T = 1.3044$ , con un valor-p de 0.000574 para el caso de los factores higiénicos y también los motivadores.

Es decir, que la evidencia muestral es suficiente como para decir que la satisfacción laboral es estadísticamente dependiente del síndrome de Burnout para los niveles "Con Síndrome" y "Proclives al Síndrome y sin Síndrome".

## CAPITULO 4

### CONCLUSIONES Y DISCUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación, indican que el 41.9% de los docentes de la población estudiada presentan síndrome de Burnout .

En la práctica estos resultados implican que un número de profesores que varía entre el 26.4% y el 57.4% presenta sintomatología propia del síndrome, lo que se traduce en perturbaciones tales como: falta de apetito, cansancio, fatiga, insomnio, dolores de cabeza, hipertensión, asma, alteraciones gastrointestinales.

Además, disminución de la autoestima, depresión, ansiedad, irritabilidad, frustración, problemas de concentración, incompetencia, alejarse de amigos, reducción y cambios en la interacción con alumnos y colegas, impaciencia, mal humor, poca tolerancia; actitudes negativas hacia los alumnos, apoderados, el trabajo, la organización y hacia sí mismos, lo que afecta su relación con los demás y su desempeño laboral; absentismo, rotación, aumento del consumo de tabaco, fármacos y alcohol.

Cabe destacar, que de la población estudiada están proclives a presentar el síndrome un 54.8% de los docentes. Lo que justifica una intervención preventiva en esta población; porque este grupo presenta una alta vulnerabilidad de presentar en el corto o mediano plazo sintomatología.

Los resultados extraídos de comparar los niveles del síndrome con variables demográficas y profesionales, si bien no son generalizables a la población nos dan como referencia, lo siguiente:

Las variables que concurren reiteradamente con presencia del síndrome de Burnout son; tener entre 25 y 35 años; pertenecer al género femenino; estar soltero, viudo o separado; no tener hijos; tener menos de 10 años de servicio, no tener contrato de profesor titular, haber presentado licencia médica el último año.

Las variables que concurren reiteradamente con la categoría de proclive al síndrome son; tener hijos; ser el principal sostén económico del hogar; no haber recibido nunca perfeccionamiento; no haber presentado licencias medicas el ultimo año.

Respecto a los niveles de la satisfacción laboral según los factores higiénicos, un 41,9% de los docentes están insatisfechos con el empleo. Según los factores motivadores, un 58.1% presentan satisfacción laboral.

Las variables más recurrentes con la insatisfacción laboral son: tener menos de 35 años de edad, pertenecer al género masculino, estar separado o soltero, no tener hijos, tener menos de 10 años de servicio, no estar contratado como titular, no haber recibido perfeccionamiento y haber presentado licencia médica el último año.

Las variables más recurrentes con la satisfacción laboral son:

Tener entre 45 y 65 años; estar casado; tener hijos; tener más de 10 años de servicio; ser profesor titular; haber recibido perfeccionamiento y no haber presentado licencias médicas el último año.

Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, existe dicha relación; podemos decir que la variable satisfacción laboral es estadísticamente dependiente de la variable síndrome de Burnout. Ahora esta dependencia no significa necesariamente que exista una

relación de causalidad entre ambas variables, pero si en estudios posteriores se puede investigar en que consiste específicamente esta dependencia.

### LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Por ser este estudio de tipo descriptivo, no es posible desarrollar explicaciones causales con relación a la presencia o ausencia de Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral, pues se busca describir las variables en un momento dado en la población de estudio y evaluar el grado de relación entre las variables dependientes; en este sentido se podría obtener un valor explicativo, pero parcial, porque al saber que dos variables están relacionadas se aporta cierta información explicativa.

También es limitado debido al tipo de muestra seleccionada, ya que a partir de ésta los resultados no pueden ser generalizables a otra población de docentes; además para las variables sociodemográficas y personales estudiadas los resultados no son generalizables a la población estudiada, ya que la muestra productora efectivamente de datos disminuyó considerablemente.

## **APORTES Y PROYECCIONES DEL ESTUDIO**

Los liceos focalizados constituyen un núcleo principal del sistema educativo público, cuyos objetivos más importantes son proporcionar una educación de calidad y conseguir que los jóvenes logren insertarse socialmente, para lo cual necesitan adquirir herramientas que les permitan relacionarse con las nuevas tecnologías en un mundo globalizado.

Estos objetivos se relacionan directamente con la salud tanto física como mental, y la satisfacción laboral de los profesionales de la educación, que en los últimos años han sufrido un menoscabo en su profesión producto del modelo económico imperante en nuestro país.

Los docentes son los llamados a llevar a cabo los cambios sociales que derivan de las políticas en educación, pero no han recibido la preocupación necesaria por parte de las autoridades educacionales.

La presente investigación sirve para indagar el estado actual de los profesores de la Comuna de Viña del Mar tanto en lo que se refiere a la satisfacción en el trabajo como

también diagnosticar si existe presencia de síndrome de Burnout en la población de docentes estudiada.

Los beneficios de esta investigación radican en la posibilidad de establecer un diagnóstico que determine los niveles de Burnout, útil tanto para los establecimientos como para los sostenedores, y también para el programa Liceo para Todos, que necesita incorporar a los profesores como actores protagónicos, considerando sus demandas en torno a su salud física y mental.

Si bien esta investigación sólo pretende realizar una descripción sobre dichos fenómenos psicosociales, permite también profundizar en la investigación de éstos, que apunte a un enriquecimiento teórico-conceptual y colaborar en generar intervenciones tanto en el ámbito paliativo como preventivo; intervenciones que apunten a un mejor control y manejo del estrés laboral que presentan los profesionales de la educación.

Esta investigación aporta y se suma al proyecto iniciado en nuestra escuela de Psicología en el marco del Programa Liceo Para Todos, ya que mientras se realizaba este estudio, alumnas de la carrera, se insertaban en estos

establecimientos para desarrollar programas de intervención psicosocial en conjunto con los equipos de gestión de cada liceo.

De los resultados derivados de este estudio y en conjunto con resultados de investigaciones anteriores en nuestra región, los que muestran que existen altos índices de menoscabo en la salud mental de los profesores, y por lo tanto una alta incidencia del síndrome de Burnout en los mismos; es necesario el establecimiento de políticas orientadas a la prevención y a la intervención de la salud mental de los profesores de la comuna.

Que abarquen los niveles individuales y organizacionales, es decir, tanto la corporación municipal de educación, como la dirección de cada liceo y los equipos de gestión ( o equipos LPT) de cada uno de ellos, deben plantearse estrategias par prevenir y para paliar el estrés laboral, haciendo lo posible para que esta situación no se haga crónica entre los profesionales.

Para este fin es necesario contemplar no sólo la implementación física y tecnológica adecuada para el establecimiento, sino además, la dotación de profesionales

especialistas en el área de la salud mental, que no se limiten al tratamiento clínico del estrés, sino más bien que sean capaces de promover programas de salud mental en los equipos de profesionales y en la comunidad escolar en general.

Es evidente la carencia de recursos humanos y económicos en los establecimientos; pero existe la posibilidad y la necesidad de mantener una vinculación de la Corporación de Educación con diferentes escuelas de Psicología de la región, lo que es de utilidad tanto para los alumnos/as como para los establecimientos.

En la medida que esas alianzas se concreten en forma eficaz y eficiente, el psicólogo formará parte de los equipos de trabajo en los liceos, y éstos podrán entregar un servicio de mayor calidad y con mayor equidad a sus beneficiarios.

El presente estudio pretende además continuar una línea de investigación iniciada en nuestra universidad por las psicólogas Ana Alvarado y Claudia Ruz, que estudiaron el síndrome de Burnout en el área de la salud.

## REFERENCIAS

Alvarado,A; Ruz,C; (1999) "determinación de los niveles de Burnout y su relación con satisfacción laboral y apoyo social en profesionales de la salud de los consultorios de atención primaria pertenecientes a la corporación municipal de Valparaíso". Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología y al título de psicólogo. UV

Alvaro, J.L.(1992). "Desempleo y Bienestar Psicológico". España: Siglo Veintiuno

Alvaro J.L.; Garrido, A y Torregrosa, J.R.(1997). "Psicología Social Aplicada". España: Mc Graw Hill.

Arancibia V. (2000). "Manual de Psicología Educativa". Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Colegio de profesores de Chile (1997). Informe final Primer Congreso Nacional de Educación.

Cochran,W (1980) "Técnicas de Muestreo".

Conover, W (1999) "Practical nonparametric ststistic".

De la Rosa M.;Ramírez,C; Salas,X y Sepúlveda,C.(1998). "Validación de un cuestionario para medir Síndrome Burnout en profesores de enseñanza media del sector Municipalizado de la Comuna de Viña del Mar y descripción preliminar de esta población". Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología y al título profesional de Psicólogo.UCV.

Esteves,J.M y colab.(1995). "El docente ante el cambio social".España:Paidós.

Esparza, C; Guerra,P y Martínez, M (1995)"Validación empírica del cuestionario de actitudes ante el trabajo". Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología y al titulo de psicólogo, UCV.

Gil - monte, P. (1997). "Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse". España: Síntesis

Hernández,R; Fernández,C y Baptista,P (1996). "Metodología de la Investigación". México: Mc Graw Hill.

Inostroza, E; Sepúlveda, P (2000) "Bienestar Psicológico y Satisfacción Laboral; estudio descriptivo comparativo en una muestra de docentes Enseñanza Básica Municipalizada de sectores urbanos y rurales de la comuna de Quillota". Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología y al título de Psicólogo. UV

Kornblit, A. (1993) "El profesor acosado: del agobio al estrés" Argentina: Humanitas

MINEDUC (1998) La Reforma en Marcha

MINSAL (1999) las enfermedades mentales en Chile magnitud y Consecuencias.

Molina, D; Real, C; (1999) "Diagnóstico del síndrome de Burnout y propuesta de un esquema de intervención en el departamento de educación municipal de la comuna de Limache". Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología y al título de psicólogo. UCV

Páez, D. (1986) "salud mental y factores psicosociales". España: Fundamentos.

Peiró, J.M. (1993) "Control del estrés laboral".  
España: Eudema

Peiró, J.M. (1996) "Tratado de Psicología del Trabajo".  
Madrid: Eudema

Rajcevic, C. (1998) "Estudio descriptivo de los perfiles  
motivacionales y niveles de autoactualización en  
profesores de la provincia de Valparaíso". Tesis para  
optar al grado de licenciado en Psicología y al título de  
psicólogo. UV

Sánchez, A. (1988) "Psicología Comunitaria: bases  
conceptuales y métodos de intervención". España:  
Fundamentos

Sitio Web del Ministerio de Planificación de Chile.  
[www.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl)

Sitio Web del Ministerio de educación de Chile.  
[www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)

Travers, Ch. (1997) "El estrés de los profesores: la  
presión en la actividad docente." España: Paidós

Vidal,W(1995) "Normas de estilo y formato para la presentación de Tesis de Grado: Manual para Tesistas, Patrocinantes e Instituciones".

