

UNIVERSIDAD MAYOR
FACULTAD DE HUMANIDADES
POSTGRADOS EDUCACIÓN.

**DETERMINAR EL NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN LOS
DOCENTES DE AULA DE TRES COLEGIOS MUNICIPALES DE LA
COMUNA DE SAN BERNARDO, DURANTE EL AÑO 2017.**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO
DE MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN ORIENTACIÓN, RELACIONES
HUMANAS Y FAMILIA.

Alumna:

Balmaceda Hidalgo Mónica Elizabeth

Profesor Guía:

Héctor Suárez Cáceres

Santiago, Chile

Año: 2018

DEDICATORIA

Todos mis sueños se los dedico a una personita que me ha robado todo mi cariño, mi nieta que lleva por nombre Agustina Florencia, como su nombre lo dice: flor, alegría, sueños, expectativas, recuerdos, encantos etc. Con solo cinco añitos de vida, parece que estuviera con una niña grande que me pregunta: ¿Abuelita por qué estudias tanto?, al escuchar sus dulces palabras me detengo y le respondo: ¡Agustinita me encanta estudiar, saber más cada día y así poder guiar a tantas personas y personitas que necesiten de mí!. La niña con su carita angelical y su voz tan tierna me responde: ¡toma abuelita, te hice un regalito mientras tú estudiabas!, al ver su hermoso trabajo, ella comienza a explicarme en qué consisten sus creaciones y me dice: ¡aquí abuelita estás tú cerca del sol, para que los rayitos del sol iluminen tus estudios y tu sabiduría, aquí están los arbolitos para que respire aire puro cuando te concentres, y aquí está mamá para que te ayude en el computador si es necesario!. Al terminar de ver sus hermosos dibujos le digo al oído, ¡eres el amor de mi vida, quiero que tú aprendas tanto como yo y serás una personita muy inteligente que podrá regalar mucha información a tantas personas que se lo merecen!. Se acerca y me dice muy despacito: ¡hagamos un trato, yo seré estudiosa igual que mamá, tío Rodrigo, tata Rodrigo y abuelita Mónica!, ¡te quiero mucho! ¡y yo a ti más y más!.

Dedicado con Amor para mi nieta
Agustinita.

AGRADECIMIENTOS

-Agradezco a Dios por la fuerza, la salud, la vitalidad y energía que me ha entregado día a día para seguir adelante.

-Agradezco a mis padres por hacer de su hija, una mujer rica en valores, esforzada y perseverante.

-Agradezco a mi núcleo familiar por escuchar mis sueños y mis expectativas de vida.

-Agradezco a mi marido, por acompañarme a tantas horas de la noche en mi trabajo de investigación.

-Agradezco a mis hijos Rodrigo Andrés y Ana Karen por participar en otros Magíster de su incumbencia y así apoyar mi gran sueño.

- Agradezco el amor que me entrega mi nieta a través de sus cartitas hechas por ella, manifestando de una u otra forma que también me apoya.

-Agradezco a mis compañeras (os) de trabajo, por sus lindas palabras hacia mí.

-Agradezco a mi profesor guía, por enseñar lo principal de una investigación.

-Agradezco a cada uno de los Académicos de la Universidad Mayor, que de una u otra forma me entregaron las herramientas necesarias para tener éxito en lo que más me gusta, educar y orientar a los que más me necesitan y hacer de ellos un ciudadano más útil en la sociedad.

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO I :

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....4

1.1 Antecedentes.....5

1.2 Fundamentación del problema de investigación.....6

1.3 Formulación del problema de investigación.....9

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO.....10

2.1. Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout.....14

2.2. Origen del Síndrome de Burnout.....15

2.3. Niveles de Burnout.....16

2.4. Estrés y Burnout.....17

2.5. Diferentes perspectivas: Burnout.....17

2.6. Fases del Burnout.....18

2.7. Efectos del Síndrome de Burnout en el individuo.....19

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. Tipo de estudio.....	20
3.2. Población.....	20
3.3. Universo y Muestra bajo estudio.....	21
3.4. Descripción y aplicación del instrumento de recolección de datos.....	22

CAPÍTULO IV:

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	26
4.2. Gráfico n°1.....	26
4.3. Gráfico n°2.....	27
4.4. Gráfico n°3.....	28
4.5. Gráfico n°4.....	29
4.6. Gráfico n°5.....	30
4.7. Gráfico n°6.....	31
4.8. Gráfico n°7.....	32
4.9. Gráfico n°8.....	33
4.9.1. Gráfico n°9.....	34

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES.....	35
5.1. Implicaciones.....	35
5.2. Conclusiones Generales sobre la investigación.....	36
5.3. Proyecciones con respecto a la investigación.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	41
Anexo 1 : Acta de consentimiento informado.....	41
Anexo 2 : Instrucciones Generales.....	42
Cuestionario Burnout.....	43
Anexo 3 Tablas :	45
Tabla n°1	45
Tabla n° 2	45
Tabla n° 3	46
Tabla n° 4	46
Tabla n° 5	47
Tabla n° 6	47
Tabla n° 7	48

Tabla n° 8	48
Tabla n° 9	49
Resumen de pauta de Evaluación (Maslach Burnout Inventory).....	50
Resumen de pauta de Evaluación (Maslach Burnout Inventory)	51

SOLO USO ACADÉMICO

RESUMEN

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, en el equipo de docentes de tres establecimientos educacionales de la comuna de San Bernardo, con el objetivo de determinar la presencia del Síndrome de Burnout en esta población y su relación con variables sociodemográficas.

Para este estudio participaron 49 docentes, los cuales desarrollan su labor en colegios municipales, a las que se aplicó el Test de Maslach Burnout Inventory, a fin de calcular la proporción de funcionarios afectados y cuántos de ellos son vulnerables a padecer de dicho Síndrome. Además de pesquisar el Síndrome de Burnout, esta escala mide mediante sub escalas, el nivel de Agotamiento Emocional que existe, junto con el de Despersonalización y Realización Personal.

Los resultados del presente estudio señalan un 96% de funcionarios que tienen riesgo de tener Burnout, el 2% si tiene y el 2% no tiene el Síndrome.

Palabras claves: Profesores – Colegios Municipales – Burnout

ABSTRACT

A quantitative, descriptive and cross-sectional study was carried out in the teaching team of three educational establishments in the district of San Bernardo, with the aim of determining the presence of Burnout Syndrome in this population and its relationship with sociodemographic variables.

For this study, 49 teachers participated, which develop their work in municipal schools, to which the Maslach Burnout Inventory Test was applied, in order to calculate the proportion of officials affected and how many of them are vulnerable to suffer from said Syndrome. In addition to investigating the Burnout Syndrome, this scale measures through sub scales, the level of Emotional Exhaustion that exists, along with the Depersonalization and Personal Achievement level. The results of the present study indicate 96% of officials who are at risk of having Burnout, 2% if they have it and 2% do not have the Syndrome.

Keywords: Teachers - Municipal Schools - Burnout

SO

ABREVIATURAS.

- CE: Cansancio emocional
- D: Despersonalización
- MBI: MaslachBurnoutInventory
- MBI-ES: Maslach Burnout Inventory Educators Survey
- MBI-GS: Maslach Burnout Inventory General Survey
- MBI-HSS: Maslach Burnout Inventory Human Services Survey
- RP: Realización personal
- SB: Síndrome de Burnout

SOLO USO ACADÉMICO

INTRODUCCIÓN

Las actividades laborales permiten movilizar la sociedad, poniendo de relieve la necesidad de generar espacios donde prime el bienestar emocional, seguridad e higiene de sus trabajadores, evitando resultados nocivos dentro de sus instituciones que afecten al individuo tanto a nivel psicológico como físico, afectando a la organización y a su trabajador.

Las demandas de los trabajos son cada vez más exigentes, en virtud de los cambios sociales, como también de los sistemas de trabajos más rigurosos a la hora de cumplir metas. Estas demandas conllevan a aumentar las dificultades psíquicas y psicosociales de sus trabajadores por el nivel de competencias y habilidades a desarrollar afectando su área emocional y su área física.

Las personas mediante su trabajo, satisfacen las necesidades básicas de todo ser humano, afirmando de esta forma su identidad y estableciéndose como individuo ante las personas que lo rodean y ante sí mismo.

El trabajo se establece como un derecho universal de todas las personas, el cual debe asegurar la integridad física como mental de sus trabajadores, contribuyendo a generar espacios laborales que permitan la realización personal de sus empleados.

Las condiciones laborales suelen ser el último factor a destacar por los profesionales del país, ya que el sueldo es la prioridad y luego de ello la estabilidad, permanencia y condiciones laborales de la misma.

Diariamente los docentes comentan en sala, pasillos, en reuniones, que están muy cansados, no quieren ir a trabajar, todo les molesta, pero igual se presentan a su fuente laboral. Se convencen que es algo pasajero sin importancia.

En cambio un porcentaje mínimo de profesores han ido al médico con las mismas molestias emocionales, donde el especialista lo diagnostica con estrés laboral

dando una licencia al inicio de 15 días. Dependiendo de su evolución será dado de alta, de lo contrario sigue el reposo en casa, hasta estar completamente sano.

La Psicología del Trabajo y de las Organizaciones ha centrado su interés de estudio en los fenómenos que se desencadenan dentro de las organizaciones, fenómenos que se han investigado en la mayoría de los casos con una connotación negativa debido a que son fenómenos que no contribuyen al desarrollo y logro de objetivos organizacionales. Dentro de éstos fenómenos encontramos por ejemplo: el absentismo, estrés laboral, conflictos organizacionales, Burnout, entre otros.

Lamentablemente se ha demostrado que las condiciones laborales determinan el estado anímico, físico, emocional y cognitivo del trabajador, afectando su salud, al verse reflejado en estrés y depresión. Al ahondar en esta área, se especifica un síndrome para aquellas patologías presentes en los lugares de trabajo, caracterizándose por personas desmotivadas, angustiadas, falta de realización personal, cinismo y despersonalización, conocido como el "Síndrome de Burnout".

Este Síndrome devela que las condiciones laborales de un individuo son determinantes para la salud física y mental, afectando notoriamente sus competencias y habilidades en el trabajo. Siendo un fenómeno que afecta el auto concepto del trabajador, motivación, disminución de objetivos y metas con sus actividades laborales y falta de energía para desarrollar eficientemente todas las demandas del trabajo.

Este fenómeno se observa en lugares de trabajo demandantes y con gran cantidad de usuarios del servicio, primando las áreas de salud y educación, siendo lugares que requieren de trabajadores dispuestos a todas las exigencias emocionales, físicas y cognitivas que lo requiera, sin descansar, alimentarse bien, sin dormir las horas necesarias etc.

En Educación ocurre algo muy similar, hay profesores con licencia médica y no envían profesores a las escuelas para cubrir dichas horas por parte de la Corporación de San Bernardo, los más afectados son los estudiantes.

Es un trámite lento ya que los docentes hoy en día no cubren Licencias Médicas de 10 o 15 días. Y ¿ qué se hace?. Los profesores que están en las escuelas hacen clases a los niños que están sin su profesor jefe por el mismo sueldo, hasta que nuestro cuerpo nos pasa la cuenta y damos inicio a los malestares emocionales producto de la sobre carga laboral.

Es por ello que la presente investigación, la cual pretende determinar el nivel del Síndrome Burnout en los docentes de aula de tres establecimientos municipales de la Comuna de San Bernardo, durante el año 2017.

Para medir se realizará un análisis cuantitativo el que se llevará a cabo mediante la aplicación de una escala de tipo universal para detectar este síndrome, el MaslachBurnoutInventory (MBI) o Escala de Maslach utilizada desde el año 1986.

SOLO USO ACADÉMICO

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

Investigaciones recientes demuestran el grado de Burnout en docentes chilenos, específicamente en profesores jóvenes cuyas edades fluctúan entre los 23 y 30 años de edad mediante la investigación realizada por Rodrigo de la Fuente Mundaca de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, donde devela que el 46,2 por ciento de los profesores presenta Agotamiento emocional, así como también altos índices de Despersonalización, es decir tienen actitudes negativas y de desprecio ante sus estudiantes, apoderados y compañeros de trabajo (Mundaca, 2017).

Otro punto a destacar del estudio, es que los profesores de enseñanza básica son quienes presentan mayor grado de agotamiento entre los docentes investigados, con un 41,4 por ciento.

El autor del estudio, hace hincapié en que los docentes que presentan altos índices de Burnout, desarrollan factores asociados a la desmotivación hacia la labor docente, falta de empatía con sus alumnos y compañeros de trabajo, auto concepto nocivo, priorizando los aspectos negativos de su desempeño docente, así como también la hipersensibilidad ante las situaciones sociales presentes en sus trabajos.

Estos resultados se vinculan a los obtenidos por el Centro de Investigación Avanzada en Educación (Ciae) de la Universidad de Chile, quienes demostraron la deserción laboral entre los docentes recién egresados de la carrera de Pedagogía (Valenzuela, 2014).

La investigación se realiza entre los años 2000 y 2009, de los cuales ingresaron 126 mil docentes en el año 2000. El 40% de ellos dejó de trabajar en Colegios, en el año 2009.

Sus factores obedecían a la falta de desarrollo profesional en las áreas institucionales, falta de oportunidades para crecer en el área de pedagogía, condiciones de trabajo, remuneraciones, dificultades en la gestión de liderazgo del equipo directivo del establecimiento, clima laboral, poca autonomía profesional y falta de tiempo para la realización de material, planificaciones y actividades para sus estudiantes (Ciae, 2016).

Dicha investigación se vincula a la que fue realizada hace algunos años por Garrido (2005), donde se investigaban las condiciones de trabajo y salud docente, dando como resultado que los profesores trabajan gran cantidad de horas, aproximadamente entre 39 a 45 horas semanales, donde los años dedicados a su trabajo no se condice con el aumento de sueldo. Otro factor es la falta de horas de colaboración para el desarrollo de preparación de material, revisión de pruebas y planificaciones, de las cuales se realizan en los días de descanso, siendo un factor de riesgo para su salud.

Los docentes se relajan menos de 15 minutos durante la jornada de trabajo, que equivale a un 45% de profesores y menos de un día de descanso en sus tiempos libres dentro de una semana. Únicamente un 23% de los maestros investigados dispone de tiempo libre para descansar y desarrollar actividades de recreación.

Estas cifras, conllevan a investigar sobre el desgaste profesional de los profesores chilenos en cuanto a la percepción de las condiciones laborales donde se desenvuelve el grado de Burnout de los mismos, para determinar si las demandas de un establecimiento educacional son consideradas oportunamente por las capacidades cognitivas, físicas y emocionales por parte del profesorado.

El síndrome Burnout tiene mucho efecto en las instituciones de cooperación mutua como las escuelas que en definitiva es donde realmente radica el problema, y más específicamente con los profesores, ya que de ellos nace en gran medida el éxito escolar. Los cambios en educación dependen de lo que los docentes hacen y piensan, algo tan simple y complejo a la vez.

Considerando lo anterior, el problema de la presente investigación, es el siguiente:

¿Con qué frecuencia se manifiesta el Síndrome de Burnout, en los docentes de aula de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo, durante el año 2017?

1.2 Fundamentación del Problema de investigación.

El Síndrome de Burnout es un fenómeno que afecta la Salud Mental, Física y Emocional de un Individuo, considerando sus competencias y habilidades laborales, la forma de relacionarse con las personas de su entorno, la manera de tratar etc.

Al situar este síndrome en el área educativa, sus efectos se masifican al tener que lidiar con varios agentes en su desarrollo profesional, como es el caso de los estudiantes, apoderados, compañeros de trabajo y cuerpo directivo docente. La descripción que padece el docente frente al Síndrome de Burnout es fatiga corporal, desmotivación laboral, poca empatía con sus estudiantes así como también hacia sus compañeros de trabajo. Su autoestima y auto concepto se enmarca en actitudes negativas frente a la Docencia.

Ante este escenario, es de vital importancia conocer el estado mental de los profesores investigados de la Comuna de San Bernardo con diversos agentes estresores, que si no logra encauzar con las herramientas psicosociales que cada persona posee va a lastimar su propia salud como la de su entorno.

Si bien las condiciones laborales de los profesores cuentan con altas demandas, en que muchas veces se sienten superados, sin contar con el apoyo necesariodentro del colegio y sus remuneraciones no van acorde a la gran cantidad de actividades que tienen que realizar.La importancia de la presente investigación puede ayudar a describir una nueva visión antes no observada dentro del margen de Burnout les permitan a los Docentes, enfrentar de una manera más

satisfactoria, las grandes exigencias que les significa, en el día a día, su labor profesional.

Definición nominal y operacional de las variables en estudio

Variables Dependientes

1. **Cansancio emocional:** Nivel de agotamiento debido al contacto permanente con público y demanda laboral.

Categorización:

- Nivel Bajo: < 18 puntos
- Nivel Moderado: 19 - 26 puntos
- Nivel Alto: >27 puntos

2. **Despersonalización:** Grado de desarrollo de actitudes y/o sentimientos negativos hacia los usuarios.

Categorización:

- Nivel Bajo: <5 puntos
- Nivel Moderado: 6 - 9 puntos
- Nivel Alto: >10 puntos

3. **Falta de realización profesional:** Autocrítica que guarda relación con la eficacia de su desempeño laboral.

Categorización:

- Nivel Bajo: > 40 puntos
- Nivel Moderado: 34 - 39 puntos
- Nivel Alto: < 33 puntos

Variables Independientes

1.-SEXO:

a.-**Definición Conceptual:** Condición biológica que otorga distinción entre hombre y mujer.

b.- **Definición Operacional:** Refiérase al hecho de ser hombre o mujer.

Categorización:

- Hombre
- Mujer

2. EDAD:

a.-**Definición Conceptual:** Años cronológicos de vida de una persona natural.

b.-**Definición Operacional:** Se refiere al hecho de la edad registrada en el certificado de nacimiento.

SOLO USO ACADÉMICO

1.3.-Formulación del problema de investigación

Pregunta de investigación

¿Con qué frecuencia se manifiesta el Síndrome de Burnout, en los docentes de aula de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo, durante el año 2017?

Objetivos:

Objetivo General

A.-Detectar la presencia del Síndrome de Burnout, en los docentes de aula de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo, durante el año 2017.

Objetivos específicos

a.-Determinar el nivel del cansancio emocional, en los docentes de aula de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo, durante el año 2017.

b.-Identificar la relación de despersonalización con el sexo y la edad, en los docentes de aula de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo, durante el año 2017.

C.-Determinar el nivel de realización personal, en los docentes de aula de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo, durante el año 2017.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

El Síndrome de Burnout es considerado una entidad patológica que surge producto del estrés crónico. Se caracteriza porque no desaparece con el descanso y el reposo, es un trastorno adaptativo crónico asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo (Atance 1997, Maslach y cols. 2001),

El SB es propio de profesiones que prestan servicios de atención que requieran de un contacto directo y prolongado con personas que están en una situación de necesidad o dependencia (Maslach y cols. 2001), es decir se presenta en profesionales que mantienen una relación de ayuda y cuidados hacia otros, y más en aquellos que iniciaron su vida laboral con un alto nivel de entrega y vocación de servicio (Maslach y Jackson 1981, Maslach 2009).

El SB se configura en un modelo multidimensional, el cual describen como el índice del desajuste entre lo que las personas están haciendo y lo que desean hacer. Se compone de 3 áreas, la primera es el Cansancio o Agotamiento Emocional (CE) y es el componente central del síndrome, pero no se considera causa suficiente para el mismo. En segundo lugar está la Despersonalización (D), definiéndose como la consecuencia del fracaso en la fase anterior y un mecanismo de defensa para evitar los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal.

Es una conducta hacia los pacientes, que implica falta de interés, apreciación cínica de sus problemas, pérdida de empatía e incluso la atribución de la culpa del estado en que se encuentran. Y por último una reducida Realización Personal (RP) que consiste en la creencia de que el trabajo no vale la pena, que no es posible cambiar las cosas, hay pérdida de la ilusión en el propio trabajo y del idealismo en su ejecución. (Maslach y Jackson 1981).

Cabe destacar que para la manifestación de este síndrome debe existir una susceptibilidad del individuo asociada a una influencia de factores ambientales (Maslach y Jackson 1981, Maslach y Cols. 2001) por ejemplo elementos laborales y organizacionales como la presencia de fuentes de estrés laboral en el trabajo, estructuras de los programas institucionales y trabajo en equipo, constituyendo una enfermedad muy variable en su etiología dificultando las estrategias de prevención y tratamiento. Ejemplos de esta influencia ambiental quedan al descubierto al revisar la bibliografía disponible, se ha postulado que mientras exista un inadecuado apoyo de directivos, sumado a estilos autoritarios de gestión y que se pase mayor tiempo con pacientes, son condiciones que determinarán un alto grado de expresión del SB (Moreno- Jiménez y Peñacoba 1999), así como la realización de turnos nocturnos y deprolongadas jornadas de trabajo (Guevara y Cols. 2004).

Hace aproximadamente 35 años, el tema del estrés en el entorno laboral se ha vinculado a un fenómeno del cual se ha hablado, escrito e investigado ampliamente y en orden ascendente cediendo incluso parte de su protagonismo, el denominado Síndrome de Burnout. No existe una definición unánimemente aceptada de este síndrome, puede incluso encontrarse con diferentes términos, del que en español se hace alusión al síndrome de desgaste, o del quemado (Gil Monte, 2005; Moreno, Arcenillas, Morante y Garrosa, 2005; Pando, Bermudes y Aranda, 2000).

En el presente estudio, como se enunció anteriormente, se decidió utilizar el término en inglés Burnout, en correspondencia con el modelo teórico asumido. Freudenberger, quien lo introdujo en el terreno científico, describe clínicamente el síndrome como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger, 1974, p.161).

La definición desarrollada por Pines (Pines y Aaronson, 1988) contrasta con esta comprensión del Burnout como un síndrome tridimensional. Este autor lo definió como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que puede aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral.

En congruencia, elabora una medida unidimensional del Burnout: el TediumMeasure (TM), que inicialmente distingue profesiones de servicios de las restantes, después elimina estas diferencias y aparece el BurnoutMeasure (BM) (Pines, 2000).

La forma en que el síndrome se desarrolla a partir de las múltiples variables que intervienen en él, ha tenido una variedad de explicaciones diferentes, difícilmente superada por otro fenómeno de naturaleza psicosocial laboral. Gil Monte y Peiró (1997) ofrecen una sistematización de las mismas, a partir del sustento teórico del que parten, lo cual se utiliza a continuación como referente para comentar algunos modelos explicativos.

Los estudios desarrollados desde esta perspectiva organizacional se centran en demostrar el carácter exógeno del Burnout y su vinculación etiológica con la vida laboral, conveniente para orientar las acciones de intervención y prevención hacia el cambio organizacional y de las condiciones exteriores de trabajo.

No obstante, posteriormente se introducen desde esta perspectiva, incluso algunas variables que tienen relación con las condiciones interiores de trabajo, como la capacidad para tomar decisiones y desarrollar habilidades en el trabajo (Santavirta, Solovieva y Theorell, 2007; Taris, Stoffelsen, Bakker, Schaufeli y Dierendock, 2005).

Los modelos desarrollados desde la teoría sociocognitiva del yo, las teorías psicodinámicas y existencialistas, colocan el Burnout como un fenómeno más relacionado con la dinámica psicológica individual, mientras sus desencadenantes organizacionales son menos consideradas.

El contagio de las emociones es otra teoría desde la cual suele explicarse el Burnout. Las emociones y creencias que existen en los grupos laborales se van desarrollando en la interacción social, compartir situaciones comunes habitualmente provoca una compenetración conjunta con experimentación de emociones colectivas y el Burnout puede ser resultado de un contagio (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2005). Interesante propuesta para explicar su expresión en el colectivo laboral, pero no su origen individual.

La teoría de la conservación de los recursos (Hobfoll, 2001) constituye un referente teórico interesante para la comprensión del Burnout (Halbesleben, 2006; Halbesleben y Buckley, 2004; Innstrand, Langballe, Espnes, Falkum y Aasland, 2008). Los principios de esta teoría sostienen el efecto motivador que tiene la experiencia de pérdida de recursos, lo cual convoca a una movilización para recuperar lo perdido, protegerse de nuevas pérdidas u obtener nuevos recursos, y esto puede provocar pérdidas secundarias.

El Burnout se explicaría como el resultado de un ciclo de pérdida de recursos sin su recuperación equilibrada, metafóricamente un lento desangrado (Gorgievski y Hobfoll, 2008).

Delimitación conceptual del síndrome de Burnout

Para los autores que comparten el modelo unidimensional, esta distinción no es posible, ni pertinente, pues ambos son indicadores de un fenómeno persistente y estable en el tiempo, de base similar, el agotamiento de los recursos energéticos (Leone, Huibers, Knottnerus y Kant, 2009), posiblemente, porque tienen los mismos procesos fisiológicos de origen (Melamed, Shirom, Toker, Berliner y Shapira, 2006).

El conocimiento de ambos procesos se ha desarrollado desde perspectivas diferentes, el Burnout es estudiado con más énfasis en el contexto laboral, desde la psicología y la conducta organizacional; mientras que la fatiga ha sido más estudiada en la epidemiología, la psicología del trabajo y la psiquiatría, en el contexto de la etiología y manifestaciones de diferentes enfermedades (Shirom, 2009).

En otros intentos por distinguirlos se destaca que el Burnout está más asociado a factores externos, como la sobrecarga, estando la fatiga vinculada con variables de disposición y estilos de personalidad (Leone et al, 2009).

Síndrome de Burnout

El síndrome Burnout proviene del inglés y aunque no tiene una traducción textual, se entiende como el síndrome de “estar quemado”. También se conoce como estrés crónico profesional. Fue descrito en principio por el psiquiatra neoyorquino Herbert Freudenberg en 1974, cuando estudió el comportamiento de voluntarios que trabajaban con personas adictas a sustancias, las cuales después del año de ejercicio laboral se mostraban agotadas, con síntomas ansioso - depresivos y actitudes de despersonalización o deshumanización frente a los pacientes. (CAIRO, H. 2002)

Posteriormente, investigaciones de Maslach y Jackson permitieron la creación de un instrumento para pesquisar la presencia de esta afección. También se determinó que los profesionales más vulnerables a este síndrome eran médicos, enfermeras, asistentes sociales, docentes y en general, labores que implican atención de público, descritos por Maslach como los *profesionales de ayuda*. (HOMBRADOS M., M. 1997)

El síndrome de Burnout se caracteriza por signos y síntomas diversos y continuos, tales como: Desgano al levantarse a trabajar por las mañanas, sensación de decaimiento, rabia y resentimiento, sentido de culpa y poca autoestima, indiferencia, negativismo, aislamiento, insomnio o hipersomnia, sensación de estancamiento.

Uso excesivo de fármacos, conflictos conyugales y familiares, paranoia, alto ausentismo, atrasos.

NIVELES DE BURNOUT

En 1976, Maslach y Jackson se dedicaron a analizar este síndrome y concluyeron que éste se encuentra constituido por tres grandes aspectos, los que son posibles de medir a través del MaslachBurnoutInventory (MBI). (TORRES G., PEDRO. 2003).

1) **Agotamiento Emocional:** El trabajador se encuentra extenuado psicológicamente. Ha utilizado y agotado sus recursos personales para mantener una adecuada respuesta. La persona tiene la sensación de estar sobrepasada y que ya no puede dar más de sí misma.

"El cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida" (CANO, A., 2002).

2) **Despersonalización:** Se refiere a manifestar una conducta negativa frente a los pacientes. La persona se ha vuelto insensible y ya no siente la compasión inicial que tuvo al comenzar a trabajar. La relación con los pacientes se vuelve cínica, superficial y distante.

3) **Falta de Realización Profesional:** Este aspecto guarda relación con la sensación de tener un vacío profesional, el trabajo ya no lo percibe gratificante como antes, lo que atribuye a su propia incompetencia. El trabajador se siente insatisfecho de su labor, lo que se crea un nuevo factor estresante, manteniendo o agravando el síndrome. De este modo, se crea un *feedback* negativo.

ESTRÉS Y BURNOUT

Son, dos conceptos que al ser tan parecidos habitualmente se suelen confundir. El estrés es definido por la OMS como “ el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción” (Slipak, 1991). El Burnout ha sido definido por algunos autores como un tipo de estrés, el estrés laboral. Etzion (1987, citado por Barría 2001: 8) distingue el estrés y el Burnout en función de la temporalidad. Cuando se habla de estrés se refiere a la respuesta del cuerpo que provoca una determinada situación inesperada, poniendo en sensación de alerta a las personas para que mediante esta activación pueda resolver de manera inminente el hecho estresante. Por el contrario, cuando se define Burnout es un estrés que dura un tiempo prolongado, que provoca diversos efectos negativos en las personas que la padecen.

1.-Diferentes perspectivas: Burnout.

Siguiendo las indicaciones de Manassero et al (1995, citado por Barría, 2001:5) se puede afirmar que han existido diferentes perspectivas a partir de las cuales se ha estudiado el Síndrome de Burnout.

Las perspectivas se clasifican en:

a-Perspectiva psicosocial: Según la cual los factores que proporcionan el entorno afectarían a la aparición del Síndrome de quemado.

b.-Perspectiva Organizativa: Su mayor defensor fue Cherniss, que en 1980 divide el Síndrome de Burnout en diversos ámbitos: individualmente organizativo y social.

Se fundamentaba en la aparición de sensaciones negativas de los profesionales relacionados tanto con el ambiente en el puesto de trabajo como con la relación interpersonal con las personas a la que debe atender en su trabajo.

2.-Fases del Burnout

El Síndrome de Burnout no es una enfermedad que aparezca de manera repentina, sino que sigue un proceso según el cual la persona que lo padece va sufriendo diversas alteraciones físicas, psíquicas y sociales de manera progresiva.

Las fases que componen el desarrollo del Síndrome de Burnout son:

a.-Fase de inicial o de entusiasmo = los profesionales se muestran con una actitud positiva y de mucha energía ante su nuevo puesto de trabajo. Ellos tienen grandes esperanzas ante la labor que van a realizar.

b.- Fase de Estancamiento = los profesionales hacen una valoración entre el esfuerzo realizado en su trabajo y los resultados obtenidos.

c.- Fase de frustración = los profesionales han perdido su motivación para realizar su trabajo eficazmente. Se dan las primeras muestras de problemas de salud.

d.- Fase de hiperactividad y apatía = los profesionales han decidido hacer frente a demasiadas tareas a la vez, lo que les ha llevado a una situación de sobrecarga.

e.- Fase de quemado = en este momento los profesionales sufren importantes consecuencias tanto físico como profesional.

3.- Efectos del Síndrome de Burnout en el individuo.

Hay numerosas clasificaciones para describir los efectos que se suceden en las personas que son víctimas del Burnout.

Siguiendo a Barría (2001) dentro de los síntomas propios del Síndrome se pueden distinguir.

A.- Sintomatología Cognitiva = la persona que lo padece parece haber perdido la capacidad de flexibilidad en el pensamiento.

B.-Sintomatología Afectiva = las personas muestran habitualmente sentimientos contradictorios entre su malestar personal y el no poder cumplir su deber como profesionales.

C.-Sintomatología física = la persona va perdiendo progresivamente parte de la energía y vitalidad que demuestra en situaciones normales. Se muestran más propensos a contraer enfermedades.

D.-Sintomatología conductual = la persona afectada muestra diferentes actitudes que reflejan su estado ansioso llegando a adoptar determinados comportamientos de riesgos.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

3.1.-Tipo de estudio

Se realizó un análisis de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Descriptivo, porque limita a conocer una situación en condiciones naturales, sin realizar intervención alguna; cuantitativo, ya que los resultados de este estudio serán presentados en cifras numéricas, a través de gráficos y tablas de porcentaje; y de corte transversal, puesto que el escenario es investigado en un punto específico del tiempo.

3.2.-Población

Los docentes de tres establecimientos municipales y pertenecientes a la Corporación de la comuna de San Bernardo, siendo de la Escuela Doctor Luis Sepúlveda Salvatierra (E-762), Escuela República del Perú (E-750) y la Escuela Hernán Merino Correa N° 76 que se encuentran ejerciendo sus funciones durante el mes de noviembre 2017.

Los individuos participantes de la presente investigación son 49 profesores de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo.

Criterios de inclusión

- Profesores de tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo.
- Ambos sexos.
- Profesionales que aceptaron participar en el estudio.

Criterios de Exclusión

- Profesores que no deseen participar del estudio.
- Profesores que durante el estudio se encuentren con licencia médica.
- Profesores cuya jornada en el establecimiento sea inferior a 22 horas semanales.

Se consideró un diseño descriptivo, basado en el método de encuesta social, puesto que el estudio de los hechos de interés toma la forma de un diagnóstico en relación con los niveles de cansancio emocional, los niveles de despersonalización, y los niveles de realización personal de los docentes de aula de los colegios municipales de la comuna de San Bernardo.

Lo anterior, considerando que la aplicación de un instrumento permitiría obtener el nivel del Síndrome de Burnout en los docentes de aula de los colegios municipales de la Comuna de San Bernardo.

3.3.-Universo y Muestra bajo estudio

Con el fin de lograr el cumplimiento de la meta propuesta, se realizará una investigación de carácter formal, sistemática y objetiva. Para esto, es imperativo identificar y determinar el universo o población, con la intención de obtener y precisar operativamente la muestra de estudio.

En base a lo anterior cabe especificar que el **universo** en la investigación son todos los docentes de aula, pertenecientes a los tres colegios municipales de la Comuna de San Bernardo, **muestra** bajo estudio 49 docentes.

3.4.-Descripción y aplicación del instrumento de recolección de datos.

Se aplicará MBI (MaslachBurnoutInventory), creado por Maslach y Jackson (1986), al personal que se encuentre trabajando en los tres colegios municipales de la comuna de San Bernardo en el mes de noviembre 2017. Esta escala, incluirá además un cuestionario con las variables independientes, además de un instructivo breve y el consentimiento informado.

El material será entregado a cada funcionario, al que se le darán las instrucciones generales. Además se le otorgará un tiempo de respuesta de veinte minutos aproximadamente.

La participación en este estudio tendrá carácter de anónimo y voluntario. La escala de Maslach es el instrumento de excelencia para pesquisar el Síndrome de Burnout. Es autoadministrado y consta de 22 ítems los que se distribuyen en tres subescalas, las que a su vez, miden los tres grandes aspectos de este síndrome: Cansancio Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y falta de Realización Profesional (8 ítems).

A modo general se considera que una persona presenta el Síndrome de Burnout si su puntaje de MBI es superior a los 88 puntos. Si este puntaje fluctúa entre los 44 y 87 puntos, se considera a la persona con riesgo y/o tendencia a presentarlo alguna vez.

La versión más actualizada de esta escala incluye siete opciones de respuesta para cada ítem, con puntaje de cero a siete, tipo escala de Likert, los que se suman para obtener el total de la escala y determinar la presencia del síndrome y el predominio de éste en cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

La interpretación de la escala se hace de la siguiente manera: se le otorga un puntaje a cada sub escala de este modo.

Agotamiento Emocional (AE): consta de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. El puntaje obtenido es directamente proporcional a la presencia de Burnout.

Despersonalización (DP): comprende los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. También es directamente proporcional al nivel de Burnout.

Realización Profesional (RP): consigna los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Esta es la única subescala cuyo valor de puntaje es inversamente proporcional al grado de Burnout.

Por otra parte, los valores para determinar la presencia de Burnout es la siguiente:

Burnout Positivo: Aquel individuo que obtiene un puntaje igual o superior a 88 puntos entre las tres subescalas.

Con riesgo de presentarlo: La persona cuyo resultado esté entre 44 y 87 puntos entre las tres subescalas.

Sin Burnout: El sujeto que haya obtenido un puntaje igual o inferior a 43 puntos entre las tres subescalas.

En esta escala, no existe un valor único para determinar la presencia de Burnout, por lo que se clasifican los puntajes dentro de un rango. Una vez sumados los puntajes clasificados por cada subescala, se definen tres categorías:

Bajo: AE = 0 < a 18 puntos

DP = 0 < a 5 puntos

RP = 0 > a 40 puntos

Medio: AE entre 19 – 26 puntos

DP entre 6- 9 puntos

RP entre 34 – 39 puntos

Alto: AE = o> a 27 puntos

DP = o> a 10 puntos

RP = o< a 33 puntos

(Fuente de los valores de las subescalas: GONZÁLEZ C., R. y DE LA GÁNDARA M., J. 2004)

Plan de Tabulación

Tabulación de resultados se realizará con programa computacional Microsoft Office Excel 2007 y el programa EPI-INFO

Definición nominal y operacional de las variables en estudio

Variables Dependientes

1. **Cansancio emocional:** Nivel de agotamiento debido al contacto permanente con público y demanda laboral.

Categorización:

- Nivel Bajo: < 18 puntos
- Nivel Moderado: 19 - 26 puntos
- Nivel Alto: >27 puntos

2. **Despersonalización:** Grado de desarrollo de actitudes y/o sentimientos negativos hacia los usuarios.

Categorización:

- Nivel Bajo: <5 puntos
- Nivel Moderado: 6 - 9 puntos
- Nivel Alto: >10 puntos

3. Falta de realización profesional: Autocrítica que guarda relación con la eficacia de su desempeño laboral.

Categorización:

- Nivel Bajo: > 40 puntos
- Nivel Moderado: 34 - 39 puntos
- Nivel Alto: < 33 puntos

Variables Independientes

1. **Sexo:** Condición biológica que otorga distinción entre hombre y mujer

Categorización:

- Hombre
- Mujer

2. **Edad:** Años cronológicos de vida de una persona natural.

SOLO USO ACADÉMICO

CAPÍTULO IV:

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

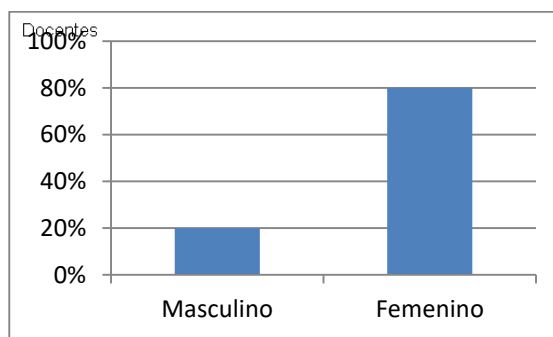
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017.

El equipo de docentes de estos establecimientos está constituido por cuarenta y nueve funcionarios, distribuidos entre la Escuela Doctor Luis Sepúlveda Salvatierra (E-762), Escuela República del Perú (E-750) y la Escuela Hernán Merino Correa N° 76, los cuales respondieron la encuesta en su totalidad, sin la necesidad de excluir a ninguno, siempre acorde a los criterios de inclusión y exclusión comentados anteriormente.

GRÁFICO N° 1

Distribución porcentual de la población encuestada, según sexo, los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Sexo	Porcentaje	Profesores
Masculino	20%	10
Femenino	80%	39
Total	100%	49

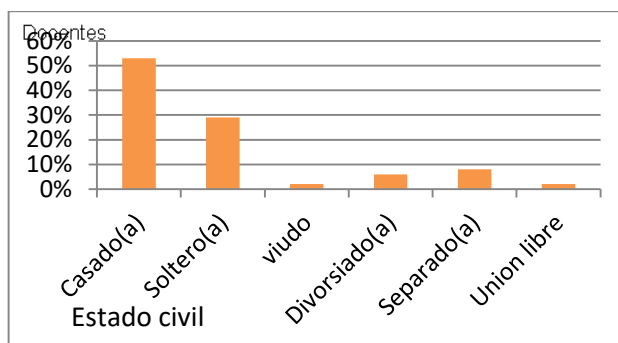


Como se puede observar, del total de funcionarios que participaron en el estudio, predomina en su mayoría el sexo femenino (80%) por sobre el masculino (20%) del total de las 49 personas encuestadas.

GRÁFICO N° 2

Distribución porcentual, según estado civil de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Estado Civil	Porcentaje	Profesores
Casado(a)	53%	26
Soltero(a)	29%	14
viudo	2%	1
Divorciado(a)	6%	3
Separado(a)	8%	4
Unión libre	2%	1
Total	100%	49

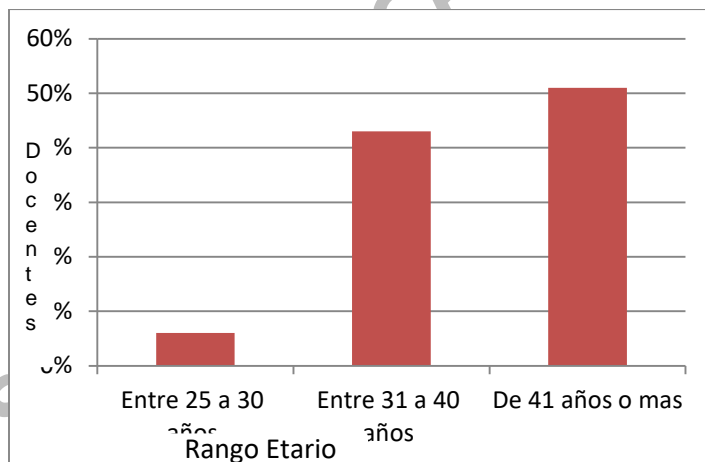


Como se puede observar, del total de la población encuestada, el 53% corresponde a personas casadas, el 29% a solteros, el 2% viudos, divorciado(a), el 6%, separado(a) el 8 %, unión libre el 2%

GRÁFICO N°3

Distribución porcentual, según rango etario de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Rango Etario	Porcentaje	Profesores
Entre 25 a 30 años	6%	3
Entre 31 a 40 años	43%	21
De 41 años o mas	51%	25
Total	100%	49

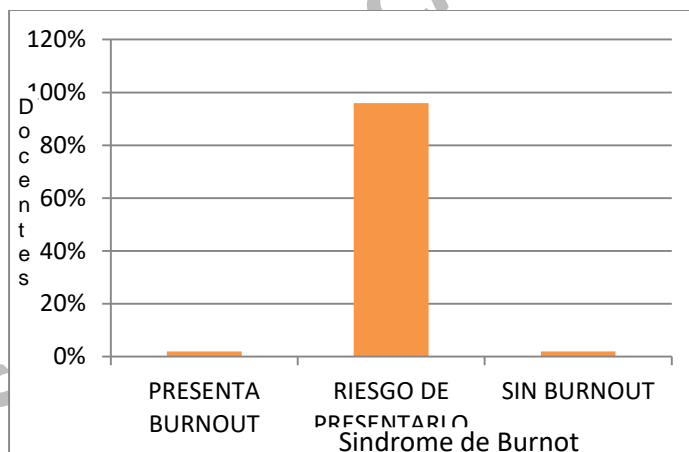


El presente gráfico nos muestra que el equipo de docentes está formado por una población, cuyo 6% corresponde al rango etario de 25 a 30 años. El rango entre 31 y 40 años representa el 43% de la muestra; el 51% a las personas entre 41 años o más.

GRÁFICO N° 4

Distribución numérica y porcentual de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

SÍNDROME BURNOUT	Porcentaje	Profesores
PRESENTA BURNOUT	2%	1
RIESGO DE PRESENTARLO	96%	47
SIN BURNOUT	2%	1
Total	100%	49

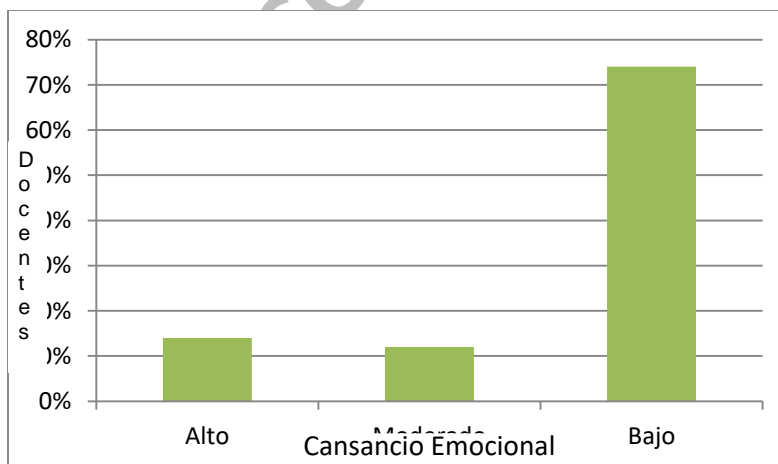


El presente gráfico muestra que de un total de 49 personas, una persona sí presenta el Síndrome de Burnout que corresponde al 2% según el resultado del MBI. 47 funcionarios se encuentran en riesgo de padecerlo, que corresponde al 96%. Un funcionario no presentó caso de ausencia de riesgo que corresponde al 2%.

GRÁFICO N°5

Distribución numérica y porcentual de la subescala de cansancio emocional, en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Cansancio Emocional	Porcentaje	Profesores
Alto	14%	7
Moderado	12%	6
Bajo	74%	36
Total	100%	49

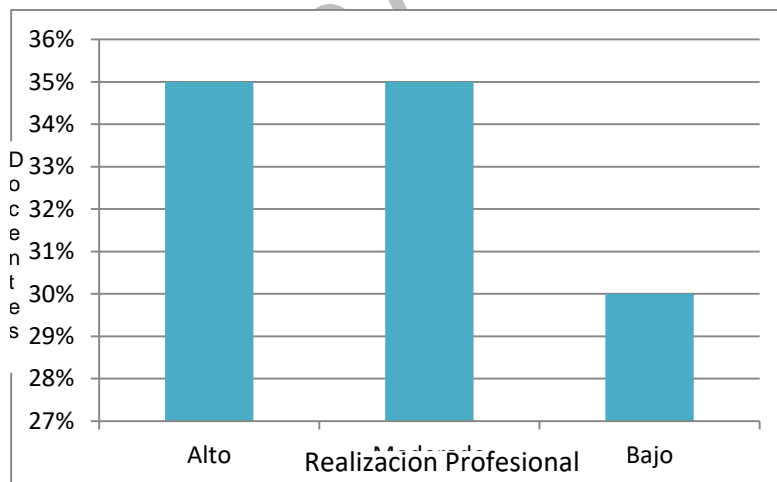


El presente gráfico muestra que de un total de 49 personas, en relación a la subescala de cansancio emocional, el 14% tiene altos niveles que corresponden a 7 profesores, el 12% tiene moderado niveles de cansancio, equivale a 6 profesores, el 74% tiene bajo nivel afectando a 36 profesores.

GRÁFICO N° 6

Distribución numérica y porcentual de la subescala de realización profesional, en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017.

Realización Profesional	Porcentaje	Profesores
Alto	35%	17
Moderado	35%	17
Bajo	30%	15
Total	100%	49

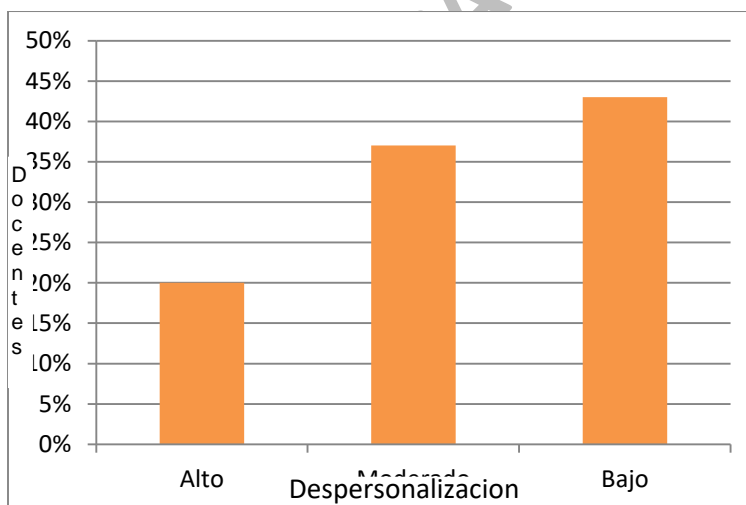


El presente gráfico muestra que de un total de 49 personas, en relación a la subescala de realización profesional, el 35% tiene altos niveles, considerando a 17 profesores, el 35% tiene moderado equivale a 17 profesores, el 30% tiene bajo su realización y corresponde a 15 profesores.

GRÁFICO N° 7

Distribución numérica y porcentual de despersonalización, en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Despersonalización	Porcentaje	Profesores
Alto	20%	10
Moderado	37%	18
Bajo	43%	21
Total	100%	49



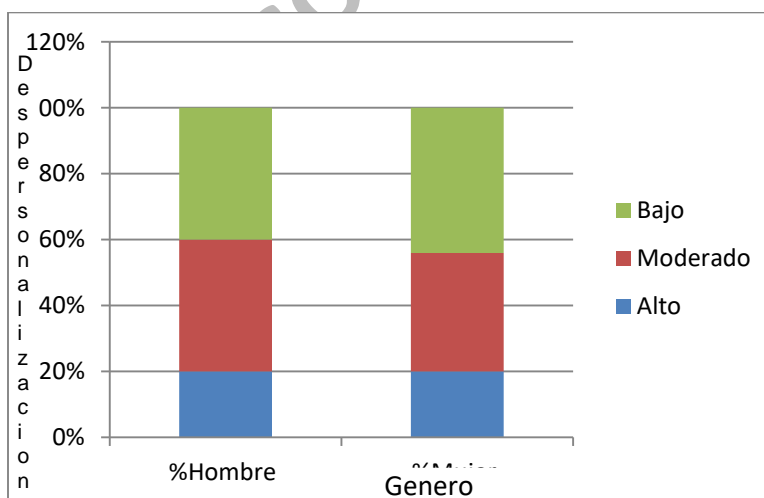
El presente gráfico muestra que de un total de 49 personas, en relación a la subescala de despersonalización, el 20% tiene altos niveles correspondiente a 10 profesores, el 37% tiene moderados niveles considerando a 18 profesores, el 43% tiene bajos niveles de despersonalización, equivale a 21 profesores.

GRÁFICO N° 8

Distribución porcentual de despersonalización, según sexo en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Despersonalización	Hombre	Mujer
Alto	2	8
Moderado	4	14
Bajo	4	17
Total	10	39

Despersonalización	%Hombre	%Mujer
Alto	20%	20%
Moderado	40%	36%
Bajo	40%	44%
Total	100%	100%



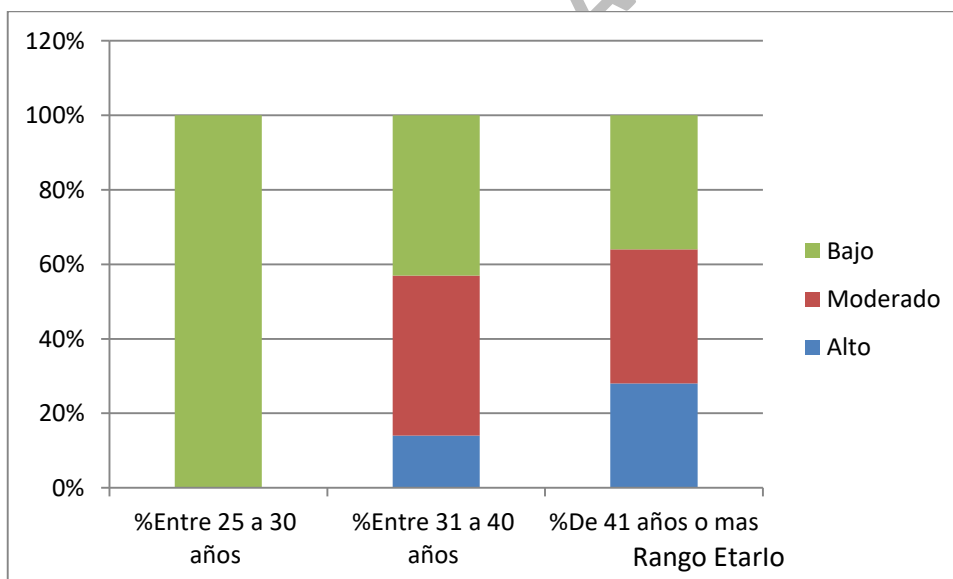
Está demostrado que tanto los hombres como las mujeres tienen un bajo nivel en el índice de despersonalización en hombre un 40% y las mujeres 44%, a nivel moderado hombres llevan un poco la delantera con 40% mientras que en las mujeres 36% y a nivel alto presentan iguales valores cerca de 20% para ambos sexos.

GRÁFICO N° 9

Distribución porcentual de despersonalización, según edad en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Despersonalización	Entre 25 a 30 años	Entre 31 a 40 años	De 41 años o mas
Alto	0	3	7
Moderado	0	9	9
Bajo	3	9	9
Total	3	21	25

Despersonalización	%Entre 25 a 30 años	%Entre 31 a 40 años	%De 41 años o mas
Alto	0%	14%	28%
Moderado	0%	43%	36%
Bajo	100%	43%	36%
Total	100%	100%	100



Como se puede observar, la mayor prevalencia de despersonalización se encuentra en el grupo etario, entre los 41 años y más, además se observa un bajo nivel de despersonalización correspondiente al 0% entre rangos entre los 25 a 30 años.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES

5.1.-Implicaciones

La investigación un camino difícil, pero exitoso.

El camino hacia la investigación se vislumbra de maravilla, pero no es así, se llena de sinsabores por parte de terceros. La Tesis no fue viable en aquel lugar. Eran siete escuelas municipales para llevar a cabo la presente investigación que lleva por nombre: “determinar el nivel del Síndrome de Burnout, en los docentes de aula de Colegios Municipales de la Comuna de San Bernardo, durante el año 2017. Se complica dicha investigación. Tres escuelas rehúyen a responder encuestas, es decir poco respeto hacia la investigadora. Cada vez eran menos los establecimientos que formaban parte de la investigación. El tiempo avanzaba, la angustia, impotencia, preocupación, molestia, fe, optimismo, se apoderaba de la persona que estaba investigando. Se da inicio a la investigación, poco apoyo en el lugar de trabajo, más bien sobresalía rabia, envidia por los directivos docentes de la escuela. Lamentablemente en este camino de la investigación se oscurecen tantos paisajes que uno de ellos se desencadenó en un delicado estrés laboral por parte de la persona que realizaba la investigación. Día y noche se golpeaban puertas, hasta comenzar nuevamente con lo propuesto, investigar. Ya quedaban solo tres colegios se mantuvieron hasta el final de la investigación. Dejo plasmado con lágrimas en los ojos la etapa que vive un investigador es muy difícil, pero lo más importante en esta expedición, que nunca se debe desperdiciar ningún sueño por muy complicado que se encuentre, todo lo contrario hay que enfrentarlo, ser perseverante, consecuente y responsable.

El estrés laboral que se apoderó de la investigadora reunía características muy parecidas al Síndrome de Burnout, que llegó a la conclusión que fue la protagonista de la investigación.

CONCLUSIONES GENERALES SOBRE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tomó una muestra de 49 docentes, realizadas en tres escuelas municipales de la comuna de San Bernardo, se concluyó lo siguiente: de manera general, la mayor parte de la muestra presentó diferencias significativas en los tres factores estudiados: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Por lo que se puede decir que los docentes de los tres colegios no presentan Burnout, pero si presentan riesgos de padecerlo.

Los resultados de nuestro estudio demuestran un % importante de funcionarios que se encuentran en riesgos de contraer el Síndrome de Burnout que corresponde al 96% y solo un 2% se encuentra con Burnout.

SÍNTESIS DE LOS ANÁLISIS DE LOS GRÁFICOS

Como se puede observar, del total de funcionarios que participaron en el estudio, predomina en su mayoría el sexo femenino (80%) por sobre el masculino (20%) del total de las 49 personas encuestadas.

Como se puede observar, del total de la población encuestada, el 53% corresponde a personas casadas, el 29% a solteros, el 2% viudos, divorciado(a), el 6%, separado(a) el 8 %, unión libre el 2%

El equipo de docentes está formado por una población, cuyo 6% corresponde al rango etario de 25 a 30 años. El rango entre 31 y 40 años representa el 43% de la muestra; el 51% a las personas entre 41 años o más.

El total de 49 personas, uno sí presenta el Síndrome de Burnout que corresponde al 2% según el resultado del MBI. 47 funcionarios se encuentran en riesgo de padecerlo, que corresponde al 96% uno no presenta caso de ausencia de riesgo, que corresponde al 2%.

En relación a la sub escala de cansancio emocional, el 14% tiene altos niveles de cansancio emocional correspondiente a 7 profesores, el 12% tiene moderado que corresponde a 6 profesores, el 74% tiene bajo nivel que equivale a 36 profesores.

En relación a la subescala de realización profesional, el 35% tiene altos niveles de realización profesional, correspondiente a 17 profesores, el 35% tiene moderado equivale a 17 profesores, el 30% tiene bajo, corresponde a 15 docentes.

Está demostrado que tanto los hombres como las mujeres tienen un bajo nivel en el índice de despersonalización en hombre un 40% y las mujeres 44%, a nivel moderado hombres lleva un poco la delantera con 40% mientras que en las mujeres 36% y a nivel alto presentan iguales valores cerca de 20% para ambos sexos.

Como se puede observar, la mayor prevalencia de despersonalización se encuentra en el grupo etario, entre los 41 años y más, además se observa un bajo nivel de despersonalización correspondiente al 0% entre rangos entre los 25 a 30 años.

Proyecciones con respecto a la investigación

A la luz de los resultados obtenidos, en el presente estudio se cree que es necesario establecer ciertas ideas para ser tomadas en cuenta por las autoridades pertinentes, como una forma de prevenir y revertir los índices medios y altos de Burnout presentados en los profesores municipales de la Comuna de San Bernardo. La investigación dió como resultado un 96% de funcionarios que tienen riesgo de presentar Burnout, cabe mencionar que el 2% presenta Burnout, y el 2% restante no tiene Burnout.

Dentro de la investigación, si bien el % del Síndrome de Burnout es destacable que un 96% de los docentes presenta riesgo de tener Burnout, por ende a generar las múltiples consecuencias mencionadas anteriormente que en base a futuros estudios podrían llegar a prevenir o disminuir: Si existiera una legislación como ocurre en países Vascos, que es catalogada como un accidente laboral ocurrido en el año 1999 y en Argentina donde en Mayo del 2008, la Cámara laboral de San Carlos de Bariloche, reconoció como una enfermedad de accidente de trabajo.

Por éstas razones es importante dar la posibilidad a futuro de desarrollar investigaciones que mediante revisiones bibliográficas más exhaustivas indaguen posibles factores causantes del Síndrome de Burnout.

BIBLIOGRAFÍA

- Atance, J.C. 1997. Aspectos paremiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revesp salud pública* 71(3):203-303.
- Barria Muñoz 2001 modos de Afrontamientos
- Cano Vindel, Antonio. “*Estrés laboral*”. Visitado el 1 de mayo de 2007.
- Ciaé, Centro de Investigación Avanzada en Educación. Universidad de Chile, 2016
- (Freudenberger, 1974, p.161).
- (Fuente de los valores de las sub escalas: González C.,R. y De La Gándara M., J. 2004)
- Garrido (2005)
- Gil-Monte, P. 2002. Validez factorial de la adaptación al español del MaslachBurnoutInventory-General Survey. *Salud Pública de México* 44(1): 33-40.
- Gil-monte, P., Peiró, J. 1999b. Validez Factorial del MaslachBurnoutInventory en una Muestra Multiocupacional. *Psicothema*11(3): 679-689.
- (Gil Monte, 2005; Moreno, Arcenillas, Morante y Garrosa, 2005; Pando, Bermudes y Aranda, 2000).
- Gorgievski y Hobfoll, 2008 Burnout
- (Guevara y Cols. 2004).
- Halbesleben, 2006; Halbesleben y Buckley, 2004; Innstrand, Langballe, Espnes, Falkum y Aasland, 2008). Burnout
- Hombrados Mendieta, María Isabel. “*Estrés y Salud*”. Editorial Promolibro Valencia. 1997. Capítulos 1 y 6.
- Leone, Huibers, Knottnerus y Kant, 2009, posiblemente, porque tienen los mismos procesos fisiológicos de origen
- Maslach, C.; Leiter, P. y Schaufeli (2001) “*Job Burnout*”,*AnnualReview of Psychology*
- Maslach y otros, 2001; Cordes y Dougherty, 1993)(Maslach,2001; Gil – Monte,2005)

- Maslach, C., Jackson, S. 1981. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour. 2(2): 99-113.
- Melamed, Shirom, Toker, Berliner y Shapira, (2006).
- Moreno-Jiménez, B., Peñacoba, C. 1999. Estrés asistencial en los servicios de salud. M.A. Simon, Psicología de la salud. Siglo XXI 739-764.
- Mundaca, R. D. (2017). *Niveles de burnout y existencia de relaciones entre estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la Región*. Santiago, Chile: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
- Santavirta, Solovieva y Theorell, 2007; Taris, Stoffelsen, Bakker, Schaufeli y Dierendock, (2005). Burnout
- Shirom, 2009 Burnout
- Slipack 1991, historia y concepto del estrés
- Torres Godoy, Pedro. *“Propuestas para la prevención, terapéutica y rehabilitación desde técnicas de acción psicodramáticas y teatrales”*.
- Valenzuela, J. P. (2014). *Proyecto de carrera docente inicial*. Santiago de Chile: Centro de Investigación Avanzada en Educación de Universidad de Chile .

SOLO USO ACADÉMICO

ANEXOS 1 ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Rut.....

Fecha.....

Se me ha solicitado participar de forma voluntaria en el estudio titulado: "Determinar el nivel del Síndrome de Burnout, en los docentes de aula de tres Escuelas Municipales de la Comuna de San Bernardo, durante el año 2017", realizado por la estudiante de Magister Mónica Balmaceda Hidalgo. Al firmar este consentimiento, acepto recibir y responder el cuestionario entregado por esta alumna. Por otra parte, se me ha informado en qué consiste este cuestionario y que los resultados de éste serán publicados con fines estadísticos, respetando la confidencialidad de mi identidad

.....

FIRMA ENCUESTADA POR MÓNICA BALMACEDA HIDALGO

ANEXO 2

Instrucciones Generales:

El siguiente cuestionario consta de dos partes, las que necesariamente deben ser respondidas para el éxito de este estudio. La primera consiste en un cuestionario con variables sociodemográficas, mientras que la segunda parte consiste en la escala de Maslach.

- En ningún lugar del cuestionario escriba su nombre, ya que es anónimo. Se garantiza confidencialidad con su identidad. Los resultados pueden ser publicados, pero sólo con fines estadísticos.

- Por favor, responda todas las preguntas y marque sólo una alternativa cuando corresponda. - No le tomará más de 20 minutos responder. Evite interrupciones - Si se equivoca, puede corregir su respuesta.

- Desde que usted reciba este cuestionario, tiene una semana para entregarlo a la estudiante tesista. –

1. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad _____

3. Estado Civil

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Convive
- d) Viudo (a)
- e) Separado (a)

Por su tiempo dedicado y por aceptar ser parte de esta investigación, muchas gracias.

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.1= POCAS VECES AL AÑO.2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.6= TODOS LOS DÍAS.

1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.

5 Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.

6 Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.

7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.

8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.

10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.

11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.

13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.

14 Creo que trabajo demasiado.

15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.

16 Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.

17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.

- 18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- 20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
- 21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
- 22 Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas

SOLO USO ACADÉMICO

ANEXO3 TABLAS

TABLA N°1

Distribución porcentual de la población encuestada, según sexo, los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Sexo	Porcentaje	Profesores
Masculino	20%	10
Femenino	80%	39
Total	100%	49

TABLA N° 2

Distribución porcentual, según estado civil de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Estado Civil	Porcentaje	Profesores
Casado(a)	53%	26
Soltero(a)	29%	14
viudo	2%	1
Divorciado(a)	6%	3
Separado(a)	8%	4
Unión libre	2%	1
Total	100%	49

TABLA N°3

Distribución porcentual, según rango etario de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Rango Etario	Porcentaje	Profesores
Entre 25 a 30 años	6%	3
Entre 31 a 40 años	43%	21
De 41 años o mas	51%	25
Total	100%	49

TABLA N° 4

Distribución numérica y porcentual de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

SÍNDROME BURNOUT	Porcentaje	Profesores
PRESENTA BURNOUT	2%	1
RIESGO DE PRESENTARLO	96%	47
SIN BURNOUT	2%	1
Total	100%	49

TABLA N° 5

Distribución numérica y porcentual de la subescala de cansancio emocional, en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Cansancio Emocional	Porcentaje	Profesores
Alto	14%	7
Moderado	12%	6
Bajo	74%	36
Total	100%	49

TABLA N° 6

Distribución numérica y porcentual de la subescala de realización profesional, en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Realización Profesional	Porcentaje	Profesores
Alto	35%	17
Moderado	35%	17
Bajo	30%	15
Total	100%	49

TABLA N° 7

Distribución numérica y porcentual de despersonalización, en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Despersonalización	Porcentaje	Profesores
Alto	20%	10
Moderado	37%	18
Bajo	43%	21
Total	100%	49

TABLAN° 8

Distribución porcentual de despersonalización, según sexo en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Despersonalización	Hombre	Mujer
Alto	2	8
Moderado	4	14
Bajo	4	17
Total	10	39

Despersonalización	%Hombre	%Mujer
Alto	20%	20%
Moderado	40%	36%
Bajo	40%	44%
Total	100%	100%

TABLA N° 9

Distribución porcentual de despersonalización, según edad en el equipo de los docentes de establecimientos municipales de la comuna de San Bernardo, durante el mes de noviembre 2017

Despersonalización	Entre 25 a 30 años	Entre 31 a 40 años	De 41 años o mas
Alto	0	3	7
Moderado	0	9	9
Bajo	3	9	9
Total	3	21	25

Despersonalización	%Entre 25 a 30 años	%Entre 31 a 40 años	%De 41 años o mas
Alto	0%	14%	28%
Moderado	0%	43%	36%
Bajo	100%	43%	36%
Total	100%	100%	100

RESUMEN DE PAUTA DE EVALUACION (MaslachBurnoutInventory)

Docentes	Cansancio E	Despersona	Realización P	Edad	Genero	Estado Civil	Burnout
1	17	4	27	41 años o más	F	casada	48
2	12	4	33	25 años a 30 años	F	soltera	49
3	11	3	42	31 años a 40 años	F	soltera	56
4	26	5	28	25 años a 30 años	F	soltera	59
5	15	0	40	41 años o más	F	casada	55
6	14	0	44	41 años o más	F	casada	58
7	9	5	40	31 años a 40 años	M	casado	54
8	8	4	40	41 años o más	F	casada	52
9	17	4	42	41 años o más	F	casada	63
10	19	13	30	31 años a 40 años	F	casada	62
11	11	2	37	31 años a 40 años	F	soltera	50
12	8	6	34	31 años a 40 años	F	soltera	48
13	11	8	34	41 años o más	F	soltera	53
14	10	6	28	31 años a 40 años	M	casado	44
15	3	0	43	41 años o más	F	separada	46
16	13	11	38	31 años a 40 años	F	casado	62
17	18	5	30	31 años a 40 años	F	casada	53
18	27	7	26	41 años o más	M	casado	60
19	0	6	36	41 años o más	F	casada	42
20	18	11	31	31 años a 40 años	M	soltero	60
21	3	0	44	31 años a 40 años	M	casado	47
22	14	2	33	31 años a 40 años	M	casado	49
23	18	6	31	31 años a 40 años	F	soltera	55
24	30	13	35	41 años o más	F	casado	78
25	2	6	38	41 años o más	M	casado	46
26	11	8	35	41 años o más	F	casado	54
27	13	11	38	41 años o más	F	divorciada	62
28	19	4	33	41 años o más	F	divorciada	56
29	0	12	39	41 años o más	F	soltero	51
30	10	5	31	41 años o más	F	casada	46
31	15	3	39	31 años a 40 años	F	casada	57
32	8	8	42	31 años a 40 años	F	unión libre	58
33	14	3	39	41 años o más	F	casada	56
34	15	7	42	31 años a 40 años	F	casada	64
35	14	0	38	31 años a 40 años	F	casada	52
36	17	7	23	31 años a 40 años	F	casada	47
37	39	22	37	41 años o más	F	soltero	98

38	28	8	26	31 años a 40 años	F	casada	62
39	23	7	31	41 años o más	F	soltero	61
40	12	4	48	25 años a 30 años	M	soltera	64
41	8	4	40	31 años a 40 años	F	divorciada	52
42	31	16	27	41 años o más	M	separada	74
43	35	8	34	31 años a 40 años	F	casada	77
44	30	6	34	31 años a 40 años	M	soltero	70
45	17	7	39	41 años o más	F	casada	63
46	14	8	43	41 años o más	F	separada	65
47	2	7	48	41 años o más	F	soltero	57
48	19	17	31	41 años o más	F	viuda	67
49	23	14	40	41 años o más	F	separada	77

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO

SOLO USO ACADÉMICO