



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

ESTUDIO CORRELACIONADO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y  
SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DE LA ESCUELA Y COLEGIO  
NUESTRA SEÑORA DEL CISNE.

Plan de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Psicólogo Organizacional

Profesor Guía

Wagner Gonzalo Villacis Puma

Autor

Edison Santiago Paredes Ortega

Año

2017

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, Edison Paredes Ortega orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Wagner Gonzalo Villacís Puma

C.I. 1709175846

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaramos haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Jaime Terán Ocho

C.I. 170799356-2

---

Mauricio Xavier Chipantiza

C.I. 171086741-5

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

---

Edison Santiago Paredes Ortega

C.I. 1719584466

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer por encima de todo y de manera especial a mis padres Rocio y Vicente, quienes siempre estuvieron a mi lado apoyandome aconsejandome, guiandome; ademas por brindarme una educacion y convertirme en una persona de bien, integra y honesta.

Debo destacar mi agradecimiento a Miguel Angel Masbernat por su apoyo incondicional, comprension y ayuda en todo momento.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación quiero dedicarlo especialmente a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi formación y quienes siempre me apoyaron incondicionalmente tanto con los recursos como con su guía incondicional para lograrlo.

A mi pareja, hermanos, sobrinos, a mi familia en general, y a mis perritas Mila y Tita, que siempre me brindaron su apoyo y compañía.

Y finalmente a todas las personas que de corazón han aportado para la realización de este trabajo.

*Edison Santiago Paredes Ortega*

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar si existe una relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout presentes en profesores que desempeñan sus labores en la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne de la Ciudad de Quito. Es necesario señalar que la realidad educacional ecuatoriana no se encuentra ajena a la presencia de este Síndrome y a la insatisfacción con el trabajo. El estudio será de tipo Correlacional, dado que se trabajará describiendo relaciones entre dos o más variables en un momento determinado de tiempo, por este hecho el enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo, ya que se trata de descripciones pero no de las variables individuales, sino de sus relaciones estadísticas; ya sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. Los instrumentos que se van a utilizar son el Inventario "Burnout" de Maslach (IBM) y el cuestionario "Opiniones sobre la vida laboral" de Hamel, Ibarra, Leiva, Ottenberger y Palma (1987) que nos permitirán arrojar resultados que den cuenta de la existencia de ciertos niveles de estrés laboral agudo o síndrome de burnout y de igual manera la presencia o no de satisfacción laboral en los participantes. Realizar esta medición permitirá con posterioridad, de ser necesario, intervenir de forma adecuada y evitar o mitigar así las nocivas consecuencias del Síndrome de Burnout tanto para el profesorado como para la institución, y a su vez generar cambios necesarios tendientes a mejorar u optimizar la satisfacción laboral de la población estudiada.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral y Profesores.

## ABSTRACT

The present research's main objective is to determine if there is a relationship between the levels of Work Satisfaction and Burnout Syndrome found in teachers who work in the School and high School Our Lady of the Swan of the City of Quito. It is necessary to point out that the Ecuadorian Educational reality is not alien to the presence of this Syndrome and to the dissatisfaction with work. The research will be of the Correlational type, since it will be working describing relations between two or more variables at a given moment in time, for this reason, the research's focus will be relations of a quantitative nature, since these are descriptions but not of the individual variables, but of their statistical relations; Whether there are purely correlations or causal relationships. The instruments that will be used are the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the "Opinions on working life" questionnaire of Hamel, Ibarra, Leiva, Ottenberger and Palma (1987), which will allow us to produce results that show the existence of certain levels of acute work stress or burnout syndrome and in the same way, the presence or not of work satisfaction in the participants. Taking this measurement will allow, if necessary, to intervene in an appropriate way once to avoid or mitigate the harmful consequences of Burnout Syndrome for both the teaching staff and the institution, and in turn generate necessary changes aimed to improving or optimizing work satisfaction among the studied population.

Key words: Burnout Syndrome, Work Satisfaction and Teachers

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN .....	2
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	6
4. OBJETIVOS .....	6
4.1. Objetivo general.....	6
4.2. Objetivos específicos.....	6
5. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL Y DISCUSIÓN TEMÁTICA.....	7
5.1. Síndrome de Burnout .....	7
5.1.1. Desarrollo Histórico del Síndrome .....	7
5.1.2. Burnout en profesiones de servicio.....	9
5.1.3. Definición de Síndrome de Burnout.....	10
5.2. Satisfacción Laboral.....	15
5.2.1. Desarrollo Histórico .....	15
5.2.2. Definición de Satisfacción Laboral.....	17
5.2.3. Principales Enfoques Teóricos .....	17
5.2.3.1. Enfoque de Diferencias.....	17
5.2.3.2. Enfoque de Equidad.....	17
5.2.3.3. Enfoque de Herzberg & Myers.....	18
5.2.4. Modelos Teóricos de mayor relevancia .....	18
5.2.4.1. Modelo de Abraham Maslow.....	18
5.2.4.2. Teoría de Frederick Herzberg.....	19
5.2.4.3. Teoría de Victor Vroom.....	20
5.3. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.....	20
6. HIPÓTESIS .....	23
7. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO .....	23

7.1. Tipo de alcance, diseño y enfoque.....	23
7.2. Muestreo / participantes.....	24
7.2.1. Criterios incluyentes y excluyentes.....	24
7.3. Recolección de datos / Herramientas a utilizar .....	26
7.3.1. Instrumentos .....	26
7.3.1.1. Inventario "Burnout" de Maslach.....	26
7.3.1.2. Cuestionario "Opiniones sobre la vida laboral".....	28
7.3.1.3. Encuesta Sociodemográfica.....	31
7.4. Pre-validación de los Instrumentos (Anexo 4) .....	32
7.5. Procedimiento. ....	33
7.6. Tipo de análisis .....	34
7.6.1. Descripción del Síndrome de Burnout .....	35
7.6.2. Descripción de Satisfacción Laboral.....	35
7.6.3. Análisis Correlacional .....	35
8. VIABILIDAD .....	36
9. ASPECTOS ÉTICOS.....	37
9.1. Consentimientos o asentimientos informados .....	37
9.2. Tratamiento de la información.....	37
9.3. Auto reflexividad .....	38
9.4. Consecuencia de la investigación .....	38
9.5. Devolución de resultados .....	38
9.6. Autorización para uso de test .....	39
9.7. Derechos de autor.....	39
10. ANÁLISIS DE ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN .....	40
11. CRONOGRAMA .....	46
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS .....	56

## 1. INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales deficientes son una amenaza para el trabajador, dado que al no contar con la seguridad y protección necesarias para desempeñar sus funciones, se pueden provocar enfermedades laborales y afectar la satisfacción con el trabajo. Así mismo, el no permitir que se tenga injerencia y algún nivel de control sobre su trabajo puede influir en el aumento del nivel de tensión psicológica del trabajador. En particular una de las menos consideradas son aquellas asociadas al estrés. El Instituto Federal Americano de la Salud en el Trabajo estima que en el futuro, el estrés será la primera causa responsable de las enfermedades profesionales (Chanlat, 1999, p. 85).

Entre las enfermedades profesionales asociadas al estrés, es posible distinguir un síndrome con características particulares, llamado "Síndrome de Burnout", Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Quedar Consumido (Gil-Monte y Peiró, 1999a, p. 266; Cordeiro et al, 2003, p. 89; García, Meza y Palma, 1999, p. 30). Este se tiende a presentar mayormente en aquellos profesionales que prestan servicio directo a personas, tales como profesores, asistentes sociales, psicólogos, enfermeros, policías, entre otros. En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales que se caracterizan por un buen desempeño, que son comprometidos con su trabajo y tienen expectativas altas sobre las metas que se proponen. Usualmente este tipo de personas realizan reconocidos aportes dentro de las organizaciones. Sin embargo, cuando el resultado de su gestión no cumple las expectativas propias ni las de sus clientes, y la organización no es capaz de entregar el apoyo necesario, estas personas se ven expuestas a un nivel alto de estrés y frustración. Si esto sigue un curso crónico, finalmente se termina deteriorando su capacidad para lograr desempeñarse adecuadamente y estas condiciones son óptimas para el desarrollo del Burnout (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001, p. 411).

Otro factor que puede afectar la salud mental de las personas en el desarrollo de su trabajo, es la llamada Satisfacción Laboral, entendida como “una reacción afectiva total del individuo al trabajo mismo y a los aspectos del ambiente laboral” Dunham y Smith (1985, p. 76).

Estudios realizados por diversos autores, han señalado la existencia de una posible relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout presente en los trabajadores, sin lograr establecer aún relaciones de tipo causal.

Es por lo anteriormente mencionado que nace la necesidad de estudiar los niveles de Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral presentes en los profesores de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne, con lo cual se espera que la institución recabe datos necesarios para enfrentar las necesidades de los profesores a nivel de la salud mental.

Es así como el objetivo principal de esta investigación es determinar si existe una relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout presentes en los profesores de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne ubicada en la ciudad de Quito.

## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo a diversos estudios realizados y la literatura, algunos de los profesionales más propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout son los técnicos de la salud y los profesores. Los profesionales de la enseñanza sufren del proceso de estar quemados. Viloría, H. y Paredes, M. (2002, p. 31) hablan acertadamente del “malestar del docente”, de la falta de satisfacción interior en sus actividades del día a día y también se describen a estas personas como “adictas al trabajo” y al síndrome como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador” (Viloría, H. y Paredes, M., 2002, p. 34). Desencadenándose de esta manera, una presencia notable del Síndrome.

La docencia expone a estos trabajadores a tener a cargo grupos numerosos y altamente exigentes. Esto a muchos les termina provocando un gran desgaste emocional y físico, sintiéndose insatisfechos en su vida laboral y con un escaso compromiso con el trabajo. Continuamente el profesor debe responder a las necesidades de sus alumnos, padres de familia, compañeros de trabajo y autoridades educativas y/o administrativas, por lo que el bienestar físico, emocional y mental del mismo se torna altamente relevante. El docente sin esto puede llegar a frustrarse y agotarse, hasta llegar a padecer signos y síntomas del síndrome de Burnout, lo cual inevitablemente afectará la calidad de la educación brindada a sus alumnos.

Es importante destacar que la profesión de docente es una de las más propensas a presentar el síndrome de burnout, lo cual se puede ver reflejado en el tiempo de dedicación que requiere su labor profesional, puesto que no todo su trabajo es realizado dentro de la Institución y en los horarios de clases, por el contrario, la jornada laboral del docente muchas veces debe continuar en su casa y a diferencia de otros profesionales o empleados, las horas de trabajo agregadas no pueden ser reclamadas como "extras" ante su empleador, debido a que son desempeñadas en el ámbito doméstico.

El rol del profesor además requiere un alto compromiso con los alumnos en su proceso educativo, ya que es sobre todo una población altamente demandante, causando así un agotamiento creciente, compromiso que también se transforma en una obligación al momento de ser calificados por parte de sus superiores, pudiendo afectar su seguridad y estabilidad laboral.

En conclusión, lo que justifica plenamente el estudio de esta población, es que existen diversas variables que colocan al profesor en un alto riesgo de padecer el síndrome de burnout; como las ya mencionadas, demandas constantes del trabajo (propias de su labor), el saber que tienen compromisos y obligaciones en variadas áreas con toda la comunidad educativa (alumnos, colegas, padres, autoridades), y sin olvidar las familiares propias. Todo ello contribuye a aumentar la carga emocional asociada al ámbito laboral de un modo considerable, lo que sin duda constituye un factor de estrés importante. Se

puede mencionar además, que en la actualidad, el profesor pudiera haber también perdido gran parte de la autoridad que antiguamente la sociedad le otorgaba, pasando de ser una figura sumamente respetada, a otra radicalmente opuesta. Todo esto coloca a los docentes en un alto riesgo y con muchas posibilidades de generar Síndrome de Burnout. Igualmente podría encontrarse considerablemente afectada su Satisfacción Laboral.

Siguiendo la línea que se ha señalado en los párrafos anteriores, la presente investigación tiene como fin correlacionar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los profesores de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne, de la ciudad de Quito. Se describirá el grado de Satisfacción Laboral y la presencia del Síndrome de Burnout en los profesores anteriormente mencionados, igualmente se relacionará con variables sociodemográficas como son: sexo, edad, estado civil, hijos, situación laboral, entre otras.

El estudio resulta absolutamente pertinente, puesto que la institución se encuentra en un proceso de creciente demanda estudiantil, en cuanto a la calidad de sus educadores.

Por otro lado los profesores de nivel primario y secundario de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne que serán los sujetos de la investigación, se ven sobrepasados por la labor, que por ser de contacto directo y trato con personas de altas expectativas, como son los estudiantes y padres de familia, vale decir una población difícil, resulta extenuante, y si sumamos la sobredemanda, pueden generar trastornos asociados al estrés laboral.

Este contexto amerita soluciones y para esto es necesario tener antecedentes y datos empíricos, por lo cual, la presente investigación podría brindar antecedentes relevantes en el ámbito de los profesores, que podrían servir para establecer nuevas líneas de acción, tendientes a disminuir los efectos del estrés, el burnout y la baja satisfacción laboral de estos.

Además de lo anterior, generará aportes y discusión en torno al comportamiento de la población estudiada, de esta manera aportará con información relevante que pueda ser utilizada como base para trabajar en el

ámbito de prevención y tratamiento del Síndrome de Burnout, así como en el mejoramiento de la Satisfacción Laboral. Ambas temáticas de gran importancia en una institución y que pese a esto, no han sido lo suficientemente estudiadas. Además la información aportada podría conllevar a futuras intervenciones en dichas áreas.

La presente investigación fundirá información científica acerca del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, así como de la relación existente entre ambas variables, además de promover el cuidado de la salud mental en los profesores una vez culminado el estudio y contar con los resultados obtenidos, específicamente en los profesores de la Escuela y Colegio evaluados.

En referencias al estado del arte sobre las temáticas tratadas en la presente investigación, se puede destacar un estudio realizado en Colombia titulado “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de una institución superior”, del año 2008. Este determinó la prevalencia del síndrome, la relación con variables demográficas laborales y con la satisfacción laboral. El estudio fue de corte transversal con tres muestras independientes, aleatorias y representativas con un total de 89 docentes participantes en el estudio. En este se obtuvo como resultado un 19.1% (18 docentes) con características de Burnout y un 49.4% (39 docentes) con riesgo de desarrollar Burnout. En las variables demográficas destaco un 25% de profesores de planta que presentaban el síndrome siendo esta la prevalencia más alta del total de variables demográficas. Respecto a la satisfacción laboral los resultados no arrojaron grandes diferencias entre los evaluados (Rojas, Zapata y Grisales, 2008, p. 203).

Por otro lado, se destaca un estudio realizado en Chile “Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en docentes” del año 2013. En este se analizó la relación existente entre burnout, apoyo social y satisfacción laboral en una muestra de 89 profesores pertenecientes a establecimientos educacionales municipalizados de la ciudad de Rengo, Chile. El estudio concluyó que los docentes se encontraban afectados en gran medida por sintomatologías y presencia de burnout. Sin perjuicio de lo anterior, se observó en los profesores

altos niveles de apoyo social y satisfacción laboral, ambos factores que amortiguarían las nocivas consecuencias del síndrome de burnout. Sumado a lo anterior, se encontraron relaciones significativas entre las variables estudiadas. Finalmente se observó, que el apoyo social y la satisfacción laboral se relacionan de manera directamente proporcional (Jiménez, Jara, y Miranda, 2012, p. 129).

### **3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la relación entre Burnout y Satisfacción laboral de los profesores de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne?

### **4. OBJETIVOS**

#### **4.1. Objetivo general**

- Determinar el grado de relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesores que desempeñan sus labores en la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne.

#### **4.2. Objetivos específicos**

- Analizar el grado de Satisfacción Laboral presente en los profesores de la institución.
- Especificar las características del Síndrome de Burnout en el mismo personal.
- Describir las consecuencias de la relación de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout.

## **5. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL Y DISCUSIÓN TEMÁTICA**

Mundialmente estos últimos 30 años se han caracterizado por un ritmo de vida cambiante y acelerado, con un incremento pronunciado de las exigencias laborales. Uno de los derechos fundamentales de cada persona es el trabajo, y es esencial que en su ejercicio se provea de todas las condiciones necesarias para lograr el bienestar de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2004, p. 1).

### **5.1. Síndrome de Burnout**

#### **5.1.1. Desarrollo Histórico del Síndrome**

En la actualidad, con un ritmo de vida acelerado característico del desarrollo económico y social que evidencia el país y el mundo en general, son múltiples y altas las exigencias que implica el trabajo, esto facilita inmensamente el desarrollo de trastornos tanto físicos como psicológicos, lo cual ha acrecentado el interés en los estudios científicos al respecto por diversos sectores. Sobre todo se han interesado en estudiar aquellos de tipo psicológico que tienen su origen en el estrés laboral, esto debido a su alta prevalencia y costo económico tanto para las personas como las organizaciones. En este entendido se ha podido evidenciar que el “Síndrome de Burnout” o SB<sup>1</sup>, se han configurado como un trastorno psicológico de aquellos con mayor virulencia en todo tipo de organizaciones tenga o no fines de lucro (Maslach y Leiter, 1997, p. 45), no quedando exentos los Educadores.

El concepto de Burnout fue inicialmente construido desde el sentido común, siendo popular entre los profesionales que prestan servicios de atención “cara a cara” con el usuario. Ellos daban cuenta que su trabajo los dejaba exhaustos y sus jefaturas percibían cómo se deterioraba la calidad del servicio de forma creciente. Aun cuando en un principio la observación del Burnout no contaba con una investigación teórica o académica consolidada (Maslach et al., 2001, p. 418), desde que los investigadores evidenciaron la necesidad de generar

---

<sup>1</sup> En este trabajo se utilizará la sigla SB para referirse al término “Síndrome de Burnout”.

estudios que apuntaran a encontrar mecanismos para el tratamiento y prevención del Burnout, es que este síndrome empezó a tener importancia científica y formal. “Gracias a esto se fue señalando con mayor claridad como en muchos países existía la tendencia a un creciente deterioro de la salud mental de las personas que trabajan en diversos tipos de organizaciones y empresas que prestan servicios” (Brenninkmeijer, 2002, p. 111). Sin perjuicio de los esfuerzos realizados, se ha constatado que en la actualidad la prevalencia del Burnout en las organizaciones continua en ascenso, es por esto que desde la comunidad científica existe un gran interés en continuar con investigaciones de tipo empíricas, así como en la formulación de modelos que pretendan dar una explicación respecto de la etiología del Burnout y su prevención, (Halbesleben y Buckley, 2004, p. 866).

Hace alrededor de 40 años se postulan las primeras conceptualizaciones para el Síndrome de Burnout por parte de Freudenberger basándose en su propia experiencia con voluntarios que trabajaban con él en una clínica de toxicómanos, los cuales a pesar de su compromiso, presentaban síntomas de depresión, progresiva pérdida energética y baja motivación por su trabajo (Maslach et al., 2001, p. 401). Para denominar este fenómeno, el autor utilizó el término de “Burnout” o según su traducción literal al español sería el “estar quemado” para explicar el proceso de deterioro de la calidad de los cuidados profesionales que se entregaban a los usuarios (Cordeiro et al, 2003, p. 83).

La popularización del concepto se le debe a Christina Maslach, quien a partir de 1977 lo conceptualiza, en primera instancia como una respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo (Maslach et al, 2001, p. 399; Cordes y Dougherty, 1993, p. 630).

Posteriormente, Maslach y Leiter (1997, p. 199) además describen el síndrome como “la erosión del alma”, en el sentido que representa un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente está realizando.

Empíricamente, las investigaciones sobre el Burnout fueron iniciadas por Maslach y su colega Jackson a partir de 1980, realizando entrevistas con profesionales que podían tener más probabilidad de sufrir activación producto de relaciones interpersonales, por lo que se seleccionaron a aquellos que trabajaran en cargos dedicados al servicio y asistencia a personas con problemas. “Como conclusión se señaló que el estrés asociado a esta activación efectivamente podía tener efectos dañinos y muy debilitantes para los individuos y para la organización en la cual estaban trabajando” (Maslach et al. 2001, p. 408; Cordes y Dougherty, 1993, p. 640).

### **5.1.2. Burnout en profesiones de servicio**

Basándose en los resultados obtenidos por Maslach y Jackson (Maslach et al., 2001, p. 410), en un comienzo se limitó el estudio del síndrome a profesiones relacionadas con el servicio y asistencia a los problemas de los clientes (Cordes y Dougherty, 1993, p. 644). En la actualidad se ha tendido a superar dicho sesgo, dado que Maslach y sus colegas han observado, a lo largo de sus investigaciones, que el Burnout puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas. No obstante, las profesiones que presentan una mayor vulnerabilidad al síndrome siguen siendo aquellas relacionadas con la salud, la atención psicológica y psiquiátrica (principalmente terapeutas), asistencia social y la educación (Cordes y Dougherty, 1993, p. 651). Las características comunes de tales profesiones parecen ser el desenvolvimiento de las personas en medios laborales extremadamente demandantes, de un intenso contacto con personas y con un inadecuado o escaso apoyo institucional real a su labor (Maslach et al., 2001, p. 415; Cordes y Dougherty, 1993, p. 630). Así mismo, el tipo de interrelación que deja más vulnerable al profesional, es el de atención “cara a cara” al cliente. Dichas interacciones se caracterizan por la necesidad de un alto compromiso personal y por ello quedarían expuestos a ver defraudadas sus expectativas.

Siguiendo con lo anterior, estarían especialmente expuestos aquellos orientados al servicio, como es el caso de los educadores con metas idealistas y continua entrega de energía emocional, cognitiva e incluso física, para poder satisfacer las necesidades de sus alumnos o usuarios. En este contexto, se ha visto que la mayoría de las economías de mercado desarrolladas, han debido ajustarse a crecientes demandas realizadas de los consumidores por un servicio de calidad, pero sin un real apoyo social para satisfacer las expectativas, conllevando grandes montos de tensión individual y organizacional, frecuentes cambios (como despidos o cambios de tareas) y reducciones presupuestarias. Cuando estas se dan con sobrecarga de trabajo y demandas que están en conflicto, hay investigadores que señalan que sería casi seguro que el profesional podría entrar a un espiral de cansancio emocional, cognitivo y físico llegando finalmente a presentar Burnout (Shirom y Shmuel, 2002, p. 23).

### **5.1.3. Definición de Síndrome de Burnout**

Si bien no existe un claro consenso respecto a la definición de Síndrome de Burnout, existe un cierto grado de acuerdo entre las variadas definiciones que se han realizado a lo largo del tiempo. Algunas lo igualan al estrés, mientras otras describen variables relacionadas con la salud y el bienestar. A continuación se presentarán algunas de las definiciones propuestas desde que Freudenberger realizara sus primeras conceptualizaciones de dicho síndrome:

- a) “Síndrome psicoemocional que afecta de manera especial a los profesionales de servicios humanos. En líneas generales se considera que el trabajo de atención directa a determinados grupos humanos conlleva una tensión añadida específica, creando problemas psicoemocionales a quienes la ejercen. El propio ejercicio de la profesión puede constituir un camino hacia la destrucción personal, afectando negativamente el rendimiento y la asistencia que ofrece, y haciendo necesaria la adopción urgente de medidas” (Maslach, 1977 en Filgueira, Martín y San Martín, 1994, p.38).

- b) “Una respuesta a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalización en la realización con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar” (Maslach y Jackson, 1981 en Filgueira, 1994, p. 49).
- c) “Un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente” (Pines et al, 1981, citado en Moreno, Oliver y Aragonese, 1990, p. 56).
- d) “Tipo único de síndrome de estrés, caracterizado por Agotamiento Emocional, Despersonalización y reducido Logro Personal” (Cordes y Dougherty, 1993, p. 645).
- e) “El Burnout es una situación psicofisiológica que se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima con una sensación de vacío que sufre el trabajador” (Caballero y Millán, 1999, p.56).

Conforme ha pasado el tiempo, ha sido posible ir clarificando la naturaleza del síndrome, contando con una mayor especificidad y delimitación de las características del Burnout. Maslach et al (2001, p. 402) por medio de sus análisis de investigación, han realizado conceptualizaciones que enfatizan 5 elementos comunes del fenómeno:

- Predominan síntomas disfóricos tales como la fatiga emocional y la depresión.
- Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Es un síndrome que sólo aparece en contextos de trabajo.
- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.
- El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

Siguiendo esta línea, también se ha aclarado que esta patología sería producto del estrés y que tendería a no aparecer de forma instantánea, sino que respondería a un proceso continuo (Maslach et al, 2001, p. 418; Cordes y Dougherty, 1993, p. 649).

Gracias al trabajo de Maslach, actualmente se cuenta con un concepto más refinado del Burnout, con una buena aceptación dentro de la comunidad académica y científica. Dicho concepto se deriva del análisis factorial de los resultados que obtuvieron Maslach y Jackson, por medio de una amplia aplicación en distintas muestras del instrumento denominado como el Maslach Burnout Inventory o MBI<sup>2</sup> como se le abreviara en dicha investigación (Cordes y Dougherty, 1993, p. 649; Gil-Monte y Peiró, 1999a, p. 264). Así se lo define como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. Dichos factores son el “Cansancio Emocional”, las conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal” (Maslach et al, 2001, p. 415). Estos se detallan a continuación:

- *Cansancio Emocional (CE<sup>3</sup>)*

Se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993, p. 626). Según Maslach y Leiter (1997, p. 165) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse.

Pese a que en un comienzo se define el síntoma en términos puramente emocionales, en 1997, Maslach y Leiter, amplían su definición, incluyendo el

---

<sup>2</sup> En este trabajo se utilizará la sigla MBI para referirse al “Maslach Burnout Inventory”.

<sup>3</sup> De aquí adelante se usarán indistintamente Cansancio Emocional y la sigla CE de manera equivalente.

cansancio físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física.

El cansancio no es simplemente experimentado, sino que gatilla en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas como es el caso de los profesores o en el ámbito de la educación, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y responder a las necesidades particulares de los usuarios (Maslach et al, 2001, p. 417).

El Cansancio Emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993, p. 654; Maslach et al, 2001, p. 421).

- *Despersonalización (DP<sup>4</sup>)*

Esta da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty, 1993, p. 622; Maslach et al, 2001, p. 409).

Se refiere a la “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los usuarios, compañeros de trabajo y la organización. Además se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal (Cordes y Dougherty, 1993, p. 640). Más adelante, Maslach y sus colegas modificaron la definición original de dos de las dimensiones, en la cual Despersonalización fue renombrado como Cinismo,

---

<sup>4</sup> De aquí adelante se usarán indistintamente Despersonalización y la sigla DP de manera equivalente.

aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión (Shirom y Shmuel, 2002, p. 56; Maslach y Leiter, 1997, p. 98).

El Cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de la crisis. Cabe señalar que pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones en los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre con el Burnout (Jackson, Schwab y Schuler, 1986, p. 635). Maslach y Leiter (1997, p. 54) agregan que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como altamente demandante.

Este factor hace énfasis en la necesidad de la empatía en las profesiones de ayuda y servicio a personas (Bakker et al, 2002).

- *Realización Personal (RP)*<sup>5</sup>

Alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto dice relación con las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty, 1993, p. 648; Maslach et al, 2001, p. 411).

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente. En otras palabras, los trabajadores, y en este caso profesores, sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y Leiter, 1997, p. 34; Halbesleben y Buckley, 2004, p. 870). Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach et al, 2001, p. 412).

En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach et al (2001, p. 400) plantean que:

- El componente de estar Cansado Emocionalmente representa la dimensión básica e individual del estrés en el Burnout.

---

<sup>5</sup> De aquí adelante se usarán indistintamente Realización Personal y la sigla RP de manera equivalente.

- El componente de Despersonalización o Cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal del Burnout.
- El componente de Realización Personal en el trabajo se refiere a la dimensión de autoevaluación del Burnout.

La definición de Burnout por medio de sus factores o dimensiones, tal y como lo proponen Maslach et al (2001, p. 401), es la base para la mayoría de los trabajos sobre el tema, ya sea para aportar evidencia o rebatir el constructo.

Entre los aspectos en donde si podemos encontrar un amplio consenso, esta que el Burnout se desarrolla y persiste mayormente en el contexto de trabajo (Maslach et al 2001, p. 418; Brenninkmeijer, 2002, p. 123; Gil-Monte, 2001, p. 2) e independiente del tipo de ocupación, siempre que las demandas del trabajo sean altas y los recursos del trabajo limitados, dado que tales condiciones negativas conducen al agotamiento de la energía y van destruyendo la motivación de los empleados (Schaufeli, Demerouti, Bakker y Nachreiner, 2001, p. 501). A su vez, se acepta el hecho que el síndrome sería una respuesta final a fuentes de estrés, por lo que se le atribuye un curso crónico, siendo un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-usuario, y por la relación profesional-organización (Gil-Monte, 2001, p. 3).

## **5.2. Satisfacción Laboral**

### **5.2.1. Desarrollo Histórico**

No se puede hacer referencia a la Satisfacción Laboral (SL<sup>6</sup>) sin antes hacer mención al significado e importancia que el trabajo tiene en nuestras vidas. De este tema se preocupó un área de la psicología que nace de la Psicología Escolar y de la Psicología Industrial, esta es la llamada “Psicología del Trabajo”.

---

<sup>6</sup> En este trabajo se utilizará la sigla SL para referirse al término “Satisfacción Laboral”.

La UNICEF lo define como “una ocupación en la actividad económica que le permita a las personas ejercer sus capacidades personales y obtener un ingreso que le permita financiar el bienestar de su familia” (UNICEF, s/ fecha, citada en Seyle, 1974, p. 23).

En cuanto a la sociedad, el trabajo cumple dos funciones principales: la de producir los bienes y servicios que la sociedad necesita y la de permitir integrar al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen a su vez la sociedad (Brown y Leigh, 1996, p. 360).

Tras lo anteriormente señalado, es necesario destacar que al investigar el trabajo se está estudiando el comportamiento humano, razón por la cual la psicología como Ciencia Social, se encuentra absolutamente habilitada para incluir la investigación del trabajo y de sus componentes como objeto legítimo de estudio.

En este contexto, el interés por el estudio de la Satisfacción Laboral, surge de su relación con la productividad en el trabajo. Diversas investigaciones señalan que el desempeño del trabajador está directamente relacionado con los sentimientos que dicho trabajador presenta hacia su trabajo.

La primera investigación a gran escala que intenta dar una idea general del gusto que experimentan las personas por el trabajo que desempeñan, la realizó Robert Hoppock en el año 1935, en la localidad de New Hope en Estados Unidos, donde pidió a 309 personas de la comunidad que respondieran un cuestionario relativo a diversos aspectos del trabajo y los sentimientos asociados a ellos. El instrumento es conocido como el FST (Formulario de Satisfacción en el Trabajo). Este fue el primer, y por mucho tiempo más importante, estudio empírico sobre la Satisfacción Laboral. Un desarrollo teórico más profundo sobre el tema lo realizó el sociólogo Georges Friedmann (Martínez, 1992, p. 23), quien plantea como posible causas de insatisfacción laboral a la racionalización tecnicista que se ha producido en el trabajo en la era moderna.

## **5.2.2. Definición de Satisfacción Laboral**

Una definición genérica de Satisfacción Laboral podría ser la siguiente:

“La Satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, por tanto satisfacción sería la sensación, de relativo término, de una motivación que busca sus objetivos” (Fuch, Muga y Fiebich, 1980, p. 18). Si bien esta es una definición general de satisfacción, se aplica de igual manera a Satisfacción en lo Laboral.

Otra definición, propuesta por Dunham y Smith (1985, p. 34) señala que la SL es “la reacción afectiva total del individuo al trabajo mismo y a los aspectos del ambiente laboral”.

La diversidad de factores que intervienen en la formación de este concepto, dificultan su definición, por ello diversos autores han incrementado sus esfuerzos y han desarrollado diferentes teorías para tratar de definirla y poder así lograr una mejor comprensión.

## **5.2.3. Principales Enfoques Teóricos**

### **5.2.3.1. Enfoque de Diferencias**

Este enfoque señala que la satisfacción en el trabajo está en función de las diferencias que percibe el individuo entre lo que él cree que debe darle el trabajo (logro, satisfacción), y lo que realmente obtiene como producto o gratificación en términos de expectativas (Locke, 1969, citado en Siegel y Lane, 1987, p. 98).

### **5.2.3.2. Enfoque de Equidad**

Adams (1963, citado en Berkowitz, 1965, p. 56) plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo (esfuerzo) y el producto o resultado obtenido, comparándose al mismo tiempo con el resultado de otros.

### **5.2.3.3. Enfoque de Herzberg & Myers**

Este enfoque, también llamado “Teoría de los dos factores”, plantea que existen dos tipos de factores motivacionales. Un primer grupo “extrínsecos” al trabajo mismo, denominados de higiene o mantención entre los que pueden mencionarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones y las condiciones físicas del trabajo. El segundo grupo “intrínsecos”, que es llamado por los autores como “motivadores” es donde se encontrarían las posibilidades de logro personal, la promoción, el reconocimiento y lo interesante del trabajo realizado. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajador si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que éste modifique su comportamiento. En cambio los segundos son factores cuya satisfacción sí motiva a trabajar y a realizar un esfuerzo mayor (Chiavenato, 1988, p. 67).

Al realizar un análisis de los tres enfoques previamente mencionados, se puede apreciar que el primero de estos presentaría una clara tendencia psicologista, dándole énfasis a las necesidades, expectativas individuales y las discrepancias; a su vez el segundo enfoque se desarrolla de una manera más psicosocial, preocupándose de las comparaciones interpersonales y de la equidad; para finalizar con un tercer enfoque centrado en lo administrativo, vale decir, poniendo énfasis en los factores motivacionales y su manejo por parte de la administración para lograr un óptimo desempeño.

### **5.2.4. Modelos Teóricos de mayor relevancia**

#### **5.2.4.1. Modelo de Abraham Maslow**

Maslow (1989, p. 54) se dedicó a investigar cómo actúan los diferentes requerimientos de las personas dentro de una organización desde una perspectiva humanista, la que proporciona los elementos que contribuyen a entender al hombre en su verdadera naturaleza.

Según Maslow, existen diversas categorías de necesidades básicas, cada una de las cuales se irá presentando conforme la anterior este razonablemente satisfecha. Estas necesidades integran y organizan la conducta en torno a incentivos o metas que llevan a satisfacerlas. Sólo las necesidades no satisfechas constituyen motivadores del comportamiento.

#### **5.2.4.2. Teoría de Frederick Herzberg (1971)**

Este autor postula que los seres humanos tienen dos tipos de requerimientos, uno apunta a las necesidades biológicas básicas o animales, y el otro se relaciona con las posibilidades propias e inherentes sólo a las personas.

Al llevar esta clasificación al campo laboral, Herzberg identificó los factores que tienden a satisfacer las necesidades del primer grupo, que incluyen las mencionadas por Maslow en el primer tramo (de orden inferior), es decir, las necesidades fisiológicas y de seguridad. Los factores postulados por el autor son:

- Remuneraciones, Condiciones Físicas de Trabajo, Seguridad Laboral, Políticas y Administración de la Empresa, Competencia de los Supervisores y Relaciones Interpersonales.

A estos aspectos los denominó, “Factores Higiénicos”. Además precisó que corresponden a instancias externas al individuo y el no contar con ellos contribuiría a la insatisfacción laboral.

Por otra parte a los factores que contribuyen al desarrollo de las potencialidades humanas los denominó “Factores Motivadores”, y entre ellos señaló: sentimiento de logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad, crecimiento y el progreso.

La oportunidad que el trabajador tenga para desarrollarse en función de estos factores generaría la llamada Satisfacción Laboral.

### **5.2.4.3. Teoría de Víctor Vroom (1964)**

Vroom (1964, p. 45) al realizar un estudio de los principales determinantes de la Satisfacción Laboral, encontró que seis factores parecen tener una estrecha relación con el desarrollo de sentimientos positivos hacia el trabajo, estos son:

1.- Supervisión. Esta se refiere a la supervisión técnica, que se da entre individuos y superiores y la oportunidad de participar en la toma de decisiones respecto del trabajo propio.

2.- Grupo de Trabajo. Este se refiere a las relaciones interpersonales entre el trabajador y sus compañeros de labores. Vroom, sugiere que la oportunidad de establecer interacción social con otros en el trabajo, de compartir ideas y actitudes similares, y de ser aceptados por otros, contribuiría en forma importante a la Satisfacción Laboral.

3.- Contenido del Trabajo. Este se refiere a aspectos intrínsecos de las tareas realizadas. Dentro de estos aspectos se distinguen; la creatividad, variedad y agrado de desafío que implica el trabajo.

4.- Oportunidades Promocionales. Este se refiere a la movilidad ascendente del trabajador al interior de la empresa y está muy relacionado con las expectativas generadas

5.- Remuneración. Sentir que la remuneración es adecuada al trabajo realizado favorece la Satisfacción Laboral.

6.- Horas de Trabajo. Este factor no se refiere sólo al efecto que tienen las horas que se debe permanecer en el trabajo, sino también al efecto que dichas horas tienen para el uso del tiempo libre.

### **5.3. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral**

Tras abordar los conceptos de Satisfacción Laboral y Burnout de manera separada, se estima necesario poder comprender la relación existente entre

ambos conceptos, para de esta manera, dar a entender el interés de esta investigación.

Existen fuertes correlaciones entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral, aunque no son términos equivalentes, "...cuando el trabajador presenta Burnout, podemos suponer que también se encuentra poco gratificado con su labor." (Maslach y Jackson, 1984, p 90). Las autoras antes mencionadas, también postulan que altos niveles de estrés y Burnout, pueden coexistir con una buena Satisfacción Laboral. En su escala de medición (MBI), consideran la insatisfacción del trabajo como un componente más de este síndrome, pero no necesariamente ha de aparecer ligado a otros niveles de cansancio emocional (Filgueira et al, 1994, p. 48).

Maslach (1982, p 56), señala que la mayoría de los estudios empíricos con el MBI muestran que la Satisfacción Laboral está negativamente relacionada con el Agotamiento Emocional y la Despersonalización, pero ligeramente relacionada con la Realización Personal.

En un estudio realizado por Wolpin, Burke y Greenglass en 1991 (p. 201), se investigó la relación entre SL y SB, tratando de establecer si la SL es antecedente o consecuencia del SB. Se hicieron mediciones de variables tales como Satisfacción Matrimonial, Características del Lugar de Trabajo, Fuentes de Estrés, Burnout y Satisfacción Laboral. Los resultados mostraron un patrón general de relaciones: Las características negativas del lugar de trabajo y la insatisfacción laboral resultan ser los principales estresores laborales, los cuales están asociados a un aumento del Burnout, que a su vez, resulta en un descenso de la Satisfacción Laboral. Más específicamente, los datos apoyan la siguiente conclusión: La insatisfacción laboral se incrementa en proporción al incremento de las fuentes de estrés y al Burnout experimentado por el trabajador.

Singh, et al., 1981; Breaugh, 1980; Meliá et al., 1987, (citados en García, et al. 1999, p. 67), llegaron a la conclusión que existirían relaciones significativas negativas entre Burnout y Satisfacción Laboral, vale decir, que mientras

mayores son los niveles de SB, menores serían los de SL, sin poder establecer relaciones causales.

Miller et al. (1990), (citado en García-Izquierdo, M., Castellano, Albajalejo y García-Izquierdo, A., 1993, p. 21) postula que la ambigüedad de rol y el Síndrome de Burnout pueden influir de manera importante en la Satisfacción Laboral, agregando que el Burnout podría resultar ser un buen predictor de la insatisfacción laboral.

En diversas investigaciones realizadas por Belcastro y Gold (1983); Burke (1987); Kahill (1988); Burke y Richarsen (1991); Wolpin, Burke y Greenglass (1991); Ross (1993); Moreno y Rigueiro (1997), (citados en Garcés de los Fayos, 2000, p. 43) se encontró que los trabajadores se hallaban muy insatisfechos con el trabajo, tanto en relación a lo que hacen en el puesto desempeñado, como en relación a lo que el contexto laboral les ofrece. Burke, Schwarzer y Greenglass (1995, p. 191) indican que esta consecuencia se aprecia sobre todo en relación con las dimensiones agotamiento emocional y reducida realización personal. Lo que indicaría que la SL y el SB estarían relacionados de manera inversamente proporcional.

Freudenberger (1986, p. 249) planteaba que una forma de disminuir el impacto del Burnout sería establecer una adecuada comunicación organizacional vertical y horizontal. Permitiendo mayor claridad en el desempeño del trabajo, un establecimiento de recompensas adecuado, una igualación de las expectativas potenciales y reales y, como consecuencia de lo anterior, una mayor Satisfacción Laboral. Esto indicaría, que una manera de prevenir la aparición del SB, sería mantener las diversas variables organizacionales que inciden en la SL en niveles que promuevan un adecuado clima organizacional.

Pese a los trabajos realizados por diversos autores en relación a estos dos conceptos, existen otros autores que mantienen la hipótesis de que no existen correlaciones importantes entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Si bien hay considerables estudios que avalan la relación entre SB y SL, también hay otros que no han encontrado relación significativa entre estos, formándose de esta manera un desacuerdo entre autores y estudios ante la relación e influencia de ambos conceptos.

Es necesario destacar que los factores organizacionales no son los únicos que podrían incidir en la aparición del SB, también existen variables mediadoras como la personalidad del individuo y las estrategias de afrontamiento que estos emplean para contrarrestar los efectos del estrés producido en el trabajo. En resumen, la relación existente entre SB y SL debe ser entendida desde una base multifactorial, en la que se encuentran variables organizacionales como son la jornada laboral, relaciones interpersonales, descripción de cargo, las remuneraciones y gratificaciones entre otras, así como variables de la personalidad, como la tolerancia ante la frustración y las estrategias de afrontamiento puestas en práctica.

## **6. HIPÓTESIS**

- El Síndrome de Burnout se relaciona de forma directamente proporcional con la satisfacción laboral en los profesores de la escuela y colegio nuestra señora del cisne.

## **7. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO**

### **7.1. Tipo de alcance, diseño y enfoque**

El diseño utilizado en la presente investigación será del tipo No Experimental de carácter Correlacional.

Se considera de carácter No Experimental, puesto que las variables no se manipularán de manera intencionada, lo que permitirá observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después poder analizarlo (Kerlinger, 1979, p 56). En la investigación No Experimental las variables independientes

ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández, Collado y Baptista, 1998, p 145).

El estudio es de tipo Correlacional, dado que se trabajará describiendo relaciones entre dos o más variables en un momento determinado de tiempo. Por este hecho, el enfoque será de carácter cuantitativo, toda vez que no se trata de descripciones de variables individuales y aisladas, sino de sus relaciones, ya sean estas puramente correlacionales o relaciones causales.

## **7.2. Muestreo / participantes**

La población se constituirá por profesores que trabajan en la Unidad Educativa Nuestra Señora del Cisne, realizando la labor de educadores y que por las características propias de su trabajo, están expuestos a desarrollar el Síndrome de Burnout.

La muestra de este estudio es de tipo No-Probabilística Incidental ya que se trabajará con el total de los profesores pertenecientes a la escuela y colegio incluidos en el estudio que corresponde al 100% de estos.

### **7.2.1. Criterios incluyentes y excluyentes**

En la tabla N° 1 encontraremos los criterios incluyentes y excluyentes.

Tabla 1. Criterios de Exclusión e Inclusión

Estudio	Criterios de inclusión	Criterio de exclusión
Estudio correlacionado sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne.	Profesores de la Escuela y Colegio a estudiar	Profesores con menos de un año en sus funciones
	Hombres y Mujeres con estabilidad laboral sin límite máximo de edad	
	Profesores que no estén participando en procesos psicoterapéuticos	

Nota: Criterios definidos por el investigador.

Las siguientes personas estarían consideradas en los criterios de exclusión:

- **Profesores con menos de un año en sus funciones:** Serán excluidos estos trabajadores ya que el síndrome de Burnout se desarrolla de una forma progresiva y compleja, cuando las estrategias de afrontamiento, adaptación se ven abatidas y la persona se ve superada por el clima y carga laboral importante, es ahí cuando se comienza a desarrollar el Síndrome de Burnout y las personas de menos de un año recién se están adaptando a sus labores.

Las siguientes personas estarían consideradas en los criterios de inclusión:

- **Profesores de la Escuela y Colegio:** Son incluidos porque son el universo objetivo del estudio a realizar por el investigador y por los cuales se obtendrá los resultados, y por las características de educadores y contacto directo con los estudiantes y padres de familia tendrían mayor tendencia de acuerdo a investigaciones desarrolladas del síndrome de burnout que se han llevado a cabo.
- **Hombres y Mujeres con estabilidad laboral sin límite máximo de edad:** Ya que los estudios e investigaciones realizadas a nivel mundial han sido hechos solamente con adultos y sin distinción de sexo.

- **Trabajadores que no estén participando en un proceso psicoterapéutico al momento del estudio:** Ya que de estar en un proceso de terapia, podrían afectar los resultados y validez de los mismos, debido a que su emocionalidad se encuentra comprometida por el propio proceso psicoterapéutico.

### **7.3. Recolección de datos / Herramientas a utilizar**

#### **7.3.1. Instrumentos**

En la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos de medición:

##### **7.3.1.1. Inventario “Burnout” de Maslach (IBM-Anexo 1)**

Este instrumento de medición fue creado por Maslach y Jackson en 1981 (citado en Maslach et al, 2001, p. 410) y adaptado en Madrid por Seisdedos en 1997. La ficha técnica de dicho instrumento establece que su aplicación debe ser realizada a adultos, que puede ser tanto de tipo individual como colectiva y con un tiempo estimado de respuesta de entre 10 y 15 minutos. Su finalidad es la medición de las tres variables del Síndrome de Burnout (que a su vez son las tres sub escalas del MBI), Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

La versión del MBI utilizada es una adaptación catalana del MBI realizada por Ferrando y Pérez en 1996 (citado en García et al, 1999, p. 45). Este cuestionario consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones del Burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

- **Confiabilidad del Instrumento**

Los coeficientes de fiabilidad de los estudios originales, se obtuvieron en muestras no empleadas para la selección final de los elementos, a modo de evitar la inflación espuria de los índices. Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1.316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en Agotamiento Emocional; 0,79 en Despersonalización; y 0,71 en Realización Personal.

En otros dos análisis originales, en los cuales se empleó el procedimiento Test-Retest, los índices de confiabilidad fueron de 0,82 en Agotamiento Emocional; de 0,60 en Despersonalización; y 0,80 en Realización Personal. En el segundo análisis realizado los índices obtenidos fueron de 0,60 para AE, 0,54 para DP y 0,57 para RP, índices moderados, pero significativos al nivel de confianza (N.c) del 1%.

- **Validez del instrumento**

En cuanto a la validez, las autoras plantean, que la intención del instrumento es la evaluación del síndrome de estrés laboral asistencial a partir de tres aspectos o variables del constructo.

En los estudios factoriales, tanto originales como españoles, se ha observado que los elementos que componen el IBM definen una estructura tridimensional que apuntaría posiblemente a esas mismas dimensiones, y que este tipo de validez factorial, podría apoyarse además por otros tipos de validez; la validez convergente y la validez discriminante, en la primera se ha aportado evidencia sobre el MBI analizando índices de relación de las variables del mismo con otras que apuntaran a constructos relacionados al estrés laboral asistencial. En cuanto a la validez discriminante se puede encontrar alguna confirmación en el examen de los resultados del MBI, sin embargo se plantea la necesidad de nuevos estudios para confirmar las apreciaciones derivadas de los resultados de los análisis de los resultados en dichos grupos de personas.

- **Puntuación y Tabulación**

En el cuestionario MBI, cada ítem es valorado según una escala tipo Likert de siete puntos. Para cada pregunta se da un valor de 0 (Nunca) a 6 (Todos los días). Los valores se obtienen del puntaje total del Inventario de Burnout de Maslach para cada dimensión. Las puntuaciones directas de cada dimensión se convierten a puntajes percentiles, los cuales indican en qué nivel se encuentra el sujeto. Los niveles para las tres dimensiones corresponden a: Alto (67 – 99 percentiles), Medio (34 – 66 percentiles) y Bajo (1 – 33 percentiles).

Una puntuación elevada en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, junto con una baja puntuación en Realización Personal es indicativa de la presencia de Síndrome de Burnout.

Las posibilidades de respuesta para cada ítem del MBI son las siguientes:

- 1) Todos los días
- 2) Algunas veces por semana
- 3) Una vez por semana
- 4) Algunas veces al mes
- 5) Una vez al mes o menos
- 6) Alguna vez al año o menos
- 7) Nunca

La muestra normativa (sujetos españoles) para la obtención de los percentiles estuvo conformada por 1.139 casos, de los cuales se pudieron clasificar según su sexo 530 hombres y 580 mujeres.

Las normas percentiles fueron obtenidas a partir de diferentes profesionales de los Servicios Humanos (142 policías, 132 enfermeras, 125 administrativos, 116 profesores, 63 empleados de centros de salud, 97 orientadores, 43 médicos, 40 psicólogos y psiquiatras, 31 abogados y 77 sujetos de otras profesiones).

### 7.3.1.2. Cuestionario: “Opiniones sobre la vida laboral” de Hamel, Ibarra, Leiva, Ottenberger y Palma, 1987 (Anexo 2)

Este instrumento forma parte de una batería de tres, destinada a medir la calidad de la vida laboral. Fue elaborado por un equipo de investigadores de la escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile (Hamel et al.) en 1987. Es necesario destacar que cada uno de estos tres instrumentos puede ser, a su vez, aplicado de manera individual, razón por la cual en la presente investigación solamente se utilizara el Cuestionario “Opiniones Sobre la Vida Laboral”. Este está compuesto por 60 ítems, distribuidos en 18 factores que se responden a través de una escala de medición tipo Likert (tabla N° 2), en donde cada ítem tiene cinco posibles respuestas.

Tabla 2. Opciones de respuesta por ítem

<b>Escala ítems 1 a 10</b>	<b>Escala ítems 11 a 26</b>	<b>Escala ítems 27 a 60</b>
1) Totalmente Satisfecho	1) Absolutamente Satisfactorio	1) Totalmente de acuerdo
2) Satisfecho	2) Satisfactorio	2) De acuerdo
3) Indeciso	3) No tiene opinión	3) No sabe
4) Insatisfecho	4) Insatisfactorio	4) En desacuerdo
5) Totalmente Insatisfecho	5) Absolutamente Insatisfactorio	5) Totalmente en desacuerdo

Nota: Respuestas posibles de tipo “escala Likert” (Hamel et al., 1987).

El objetivo de este instrumento es brindar información empírica acerca de lo satisfecho o insatisfecho que se siente el trabajador respecto de las variables procesuales y estructurales del sistema organizacional en donde se desempeña.

- **Confiabilidad del Instrumento**

Respecto a la confiabilidad del presente instrumento, está determinada por el Coeficiente Alfa de Cronbach, el que obtuvo puntuaciones de 0.78, lo que revela un alto nivel de confiabilidad.

- **Validez del Instrumento**

Se obtuvo la validez de contenido mediante un estudio de consistencia interna ítem-dimensión, en donde todas las correlaciones obtuvieron puntajes superiores al 0.71. Por otro lado la validez de criterio se obtuvo por medio de jueces expertos, en donde participaron docentes del Departamento Laboral de la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile, más algunos asistentes sociales que se desempeñan en organizaciones laborales.

- **Puntuación y Tabulación**

Para el cálculo del puntaje total del cuestionario, se suman los valores obtenidos en cada ítem. Esto da un puntaje máximo de 300 y uno mínimo de 60 puntos.

Los puntajes asignados a cada respuesta por ítem se detallan en la tabla N° 3.

Tabla 3. Tabla de puntajes

<b>Nº Respuesta</b>	<b>Escala ítems 1 a 10</b>	<b>Escala ítems 11 a 26</b>	<b>Escala ítems 27 a 60</b>	<b>Puntos</b>
1)	Totalmente Satisfecho	Absolutamente Satisfactorio	Totalmente de acuerdo	<b>5</b>
2)	Satisfecho	Satisfactorio	De acuerdo	<b>4</b>
3)	Indeciso	No tiene opinión	No sabe	<b>3</b>
4)	Insatisfecho	Insatisfactorio	En desacuerdo	<b>2</b>
5)	Totalmente Insatisfecho	Absolutamente Insatisfactorio	Totalmente en desacuerdo	<b>1</b>

Nota: Puntuación asignada a cada ítem de acuerdo a respuesta seleccionada (Hamel et al., 1987).

El cuestionario propone que cada uno de los 18 factores, previamente nombrados, puede ser analizado en cuanto a su calidad de satisfactores y/o insatisfactores. Previo a ello, se debe calcular un puntaje sumando los valores

asignados a las alternativas de respuestas relacionadas y dividiendo por el número total de ítems correspondientes al factor. De esta manera se obtienen puntajes que entre 1 y 5 puntos, en donde 3 representa el valor central y que, de acuerdo a los autores del instrumento, los promedios mayores de esta cifra tienden a lo “Satisfecho” y los promedios menores al mismo, tienden a lo “Insatisfecho”. Es necesario señalar que para el cálculo se adopta como criterio el 50% de los ítems respondidos por factor.

Los autores proponen una tabla de tabulación que consta de cinco categorías (tabla N° 4).

Tabla 4. Categorías por puntaje

<b>Puntaje/Promedio</b>	<b>Categoría</b>
4,5 – 5	Totalmente Satisfecho
3,5 – 4,4	Satisfecho
2,5 – 3,4	Parcialmente Satisfecho
1,5 – 2,4	Insatisfecho
1 – 1,4	Totalmente Insatisfecho

Nota: De acuerdo a puntaje promedio calculado se asigna una categoría de Satisfacción (Hamel et al., 1987)

### **7.3.1.3. Encuesta Sociodemográfica (Anexo 3)**

Se realizara una encuesta de auto reporte que se utilizará para solicitar información sociodemográfica, no serán constructos medibles solo solicitados para caracterizar a la población a evaluar en el estudio; solicitando información como:

1. Sexo
2. Edad
3. Estado civil
4. Hijos
5. Profesión

6. Estudios
7. Situación laboral

#### **7.4. Pre-validación de los Instrumentos (Anexo 4)**

- **Inventario “Burnout” de Maslach (IBM)**

Además del IBM, se han desarrollado una gran variedad de instrumentos para medir este fenómeno, que usan dimensiones idénticas o similares a las del IBM y que también han sido relevantes en cuanto a su aporte a la investigación. Entre ellos están el Staff Burnout Scale for Health Professionals (Jones, 1980 Citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b, p. 14), el Burnout Measure (Pines y Aronson, 1988, citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b), el “Cuestionario Breve de Burnout” (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1997, p. 193) y el Shirom-Melamed Burnout Measure (Shirom y Shmuel, 2002, p 91) entre otros, que han sido empleados de manera continua y sistemática, propiciando estudios y resultados que han contribuido a entender mejor el fenómeno del Síndrome de Burnout. Pese a ello, solamente el MBI cuenta con muestras amplias y diversas en cuanto a características ocupacionales y de su lugar de origen, por lo que este instrumento ha sido aceptado como un estándar para medir el Síndrome de Burnout. De igual manera, su validez discriminante es mucho mejor que la de otros instrumentos, tales como el Burnout Measure por ejemplo a este último, se le ha criticado su baja capacidad para discriminar entre Burnout y depresión, ansiedad o baja autoestima. Así, diversos autores reconocen que el IBM es el instrumento que más ha aportado a la conceptualización del síndrome (Cordes y Dougherty, 1993, p. 650; Gil-Monte, 1999a, p. 264; Maslach et al, 2001, p. 399; Halbesleben y Buckley, 2004, p. 873).

- **Cuestionario: “Opiniones sobre la vida laboral” de Hamel et al (1987)**

Además del cuestionario “Opiniones sobre la vida laboral”, se han desarrollado una gran variedad de instrumentos para medir satisfacción Laboral, que usan formatos similares a los de Hamel et al (1987) y que también han sido

relevantes en cuanto su aporte a la investigación. Entre ellos está el cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1987, citados en García, 1993, p.21) en 1987 entre otros, que han sido utilizados en forma permanente, apoyando al estudio y resultados que han aportado a entender mejor la satisfacción laboral. A pesar de esto, considero que el cuestionario a utilizar cuenta con muestras amplias y diversas en cuanto a características ocupacionales, constituyendo un paquete de preguntas útiles y contrastadas adaptadas a las diversas necesidades y condiciones relacionadas con nuestra realidad nacional por ser elaborado en situaciones similares y con profesionales de la prestigiosa Pontificia Universidad Católica de Chile.

### **7.5. Procedimiento.**

Los pasos a seguir para la realización del presente estudio constarán de dos etapas, las cuales son:

La primera etapa se focalizará en el contacto con la población a estudiar, correspondiente a los profesores de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne y su Rector (Anexo 5); a modo de generar la instancia necesaria para realizar las evaluaciones. Se concertará una reunión con el Rector de la institución a quien se le explicará el proyecto de la investigación a realizar para posteriormente solicitar una aprobación y autorización por escrito al Rector (Anexo 6), para ser presentada en la Universidad de las Américas. Posterior a la entrega de este proyecto se gestionará el envío de los oficios correspondientes por parte del Rector a los diferentes profesores para tener en conocimiento a las personas que integrarán la población a evaluar, a modo de que se permita la aplicación de los instrumentos antes mencionados.

La segunda etapa corresponderá a la recolección de los datos. Para esto se realizará la aplicación de los instrumentos por parte del investigador, en cuatro instancias a definir con los diferentes profesores de la escuela y colegio Nuestra Señora del Cisne. Para esto resulta útil y práctico aprovechar las instancias donde se encuentren desempeñando sus funciones, proponiéndose por parte del investigador su realización durante cuatro viernes consecutivos

durante la mañana (previa autorización de las autoridades de la Institución y consentimiento de los profesores). Es necesario recalcar que los tiempos a realizar la investigación pudieran no ser exactos, debido a los permisos y coordinaciones que se deben gestionar con las autoridades de la Institución. La aplicación será grupal, con una duración aproximada de entre 30 a 60 minutos.

A modo de resguardar los Aspectos Éticos necesarios en cada investigación y la confidencialidad de los participantes, se hará entrega a cada participante de un Consentimiento Informado (Anexo 7), diseñado por el investigador previo a la aplicación de los instrumentos, en este se destacará la participación voluntaria por parte de los sujetos, se señalará la naturaleza y propósitos que presenta la investigación y los instrumentos de evaluación. Se leerá en conjunto y se aclararán dudas. Por otro lado se destacará la confidencialidad de la investigación, resguardando la privacidad de las personas al señalar que los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos serán de uso estrictamente confidencial, y solamente el investigador a cargo tendrá acceso a ellos. Siguiendo la idea anterior, se destacará el anonimato de las respuestas al señalar que no será necesario indicar sus nombres en las evaluaciones. Para finalizar esta introducción, se señalará que los resultados obtenidos de la investigación serán compartidos con la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne, pero solo a modo general, sin entrar en especificaciones por evaluación o evaluado. A su vez, también se socializarán los resultados generales con los participantes y las autoridades que lo deseen.

En lo referente a los resultados obtenidos, estos se tipificarán y serán codificados, para ser ingresados a una planilla electrónica, generando un archivo que será utilizado para un posterior análisis de los datos.

#### **7.6. Tipo de análisis**

El Análisis de los datos será realizado de la siguiente manera:

### **7.6.1. Descripción del Síndrome de Burnout**

La técnica de análisis será la utilización de estadísticas descriptivas de distribución, de tendencia central y variabilidad para cada escala. Se utilizarán estadísticas como: frecuencia, moda, media, rango, desviación estándar y varianza.

Tras lo anterior, las escalas de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal se relacionarán, para luego obtener un perfil que indique la presencia, ausencia o predisposición al Síndrome de Burnout que esté presentando la población en estudio, estas constituirán categorías que se describirán con el cálculo de frecuencias y porcentajes.

Se establecerán comparaciones con variables sociodemográficas utilizando t de student o chi cuadrado según corresponda, para el cual se hará uso del paquete estadístico SPSS.

### **7.6.2. Descripción de Satisfacción Laboral**

De igual forma que la variable anterior, el análisis comenzará con la utilización de estadísticas descriptivas de distribución, tendencia central y variabilidad para cada una de las 18 sub escalas que establece el instrumento de medición. Se utilizarán estadísticas como: frecuencia, moda, media, rango, desviación estándar y varianza.

Se establecerán comparaciones con variables sociodemográficas utilizando t de student o chi cuadrado según corresponda, para el cual se hará uso del paquete estadístico SPSS.

### **7.6.3. Análisis Correlacional**

Para establecer el nivel de relación existente entre la variable Síndrome de Burnout y la variable Satisfacción Laboral, se utilizará el Coeficiente de Correlación de Pearson. Así mismo, se obtendrá la r de Pearson para cada una de las subescalas establecidas para el SB con cada una de las subescalas

establecidas para medir la SL, para el cual se hará uso del paquete estadístico SPSS.

## **8. VIABILIDAD**

Se considera viable la realización del presente estudio, toda vez que la autorización para acceder a la muestra o grupo de estudio se encontrará garantizada por parte del Rector de la Institución Educativa. Y sumado a lo anterior, se realizarán charlas informativas y de coordinación a los profesores orientadas a motivar su participación voluntaria en la investigación.

En cuanto al tiempo que este estudio requerirá para aplicarse, interpretarse y analizarse, se estima que de acuerdo a los objetivos y metodología planteados, no debiese tardar más de 4 meses desde que se comiencen a aplicar los instrumentos de evaluación. Así mismo, la disponibilidad del tutor académico para guiar el estudio, considerando las políticas actuales de la Universidad, debiese ser garantizada por la propia institución educacional.

Por otro lado, en cuanto a la disponibilidad de recursos para realizar el presente estudio y sus costos asociados, estos serán costeados por el propio investigador y los cuales solo corresponderán a impresiones, fotocopias y traslados del propio estudiante.

En cuanto a las limitaciones o debilidades que pudiesen presentar esta investigación, las únicas que se visualizan se asocian a la voluntariedad del grupo a estudiar, siendo por tanto labor del investigador motivar a la participación. Además, dos variables de control identificadas por el investigador, que deben ser tenidas en cuenta al momento de analizar los resultados y al momento de explicar los resultados de las pruebas aplicadas. Estas variables de control serian la posible existencia de mujeres embarazadas y la posible existencia de profesores con algún grado de discapacidad mental. La primera variable se considera importante toda vez que los cambios hormonales propios del embarazo pudiesen afectar el estado de animo de dichas mujeres, y como consecuencia los resultados en los test. Y la segunda

variable, en caso de existir algunos profesores con alguna discapacidad mental, pudiese incidir en la comprensión de los instrumentos aplicados, y por tanto en el resultado de los mismos.

Además de las variables de control antes definidas por el investigador, también existen variables como la edad, sexo, horas extras de trabajo, años de servicio, estado civil, presencia o ausencia de hijos y funciones extras a la labor docente, que deben ser tenidas en cuenta al momento de analizar los datos obtenidos.

Finalmente, en cuanto a sugerencias o recomendaciones que se puedan desprender del presente estudio, se tiene como recomendación desarrollar un proceso previo a la investigación orientada a generar la motivación y confianza necesarias para participar en el estudio. Y como sugerencia sería la realización de una réplica del presente estudio en la misma población luego de un año y realizar una intervención en la población estudiada orientada a mitigar y prevenir la posible presencia del síndrome de Burnout, y de esta manera, aumentar la satisfacción laboral.

## **9. ASPECTOS ÉTICOS**

### **9.1. Consentimientos o asentimientos informados**

Como resguardo ético en cada investigación que se lleva a cabo es necesario asegurar la confidencialidad de los participantes, para lo cual se hará entrega a cada sujeto de un Consentimiento Informado (Anexo 7), diseñado por el investigador previo a la aplicación de los instrumentos, en este se destacará la participación voluntaria por parte de los sujetos, se señalará la naturaleza y propósitos que presenta la investigación y los instrumentos de evaluación que se utilizarán; se leerá en conjunto y se aclararán dudas en el momento.

### **9.2. Tratamiento de la información**

Por otro lado se destacará la confidencialidad de la investigación, resguardando la privacidad de las personas al señalar que los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos serán de uso estrictamente confidencial, y solamente el investigador a cargo tendrá acceso a los mismos, sin existir condición alguna que permita romper con dicho secreto profesional. Siguiendo la idea anterior, se destacará el anonimato de las respuestas al señalar que no será necesario indicar sus nombres en las evaluaciones.

### **9.3. Auto reflexividad**

Mi interés y motivación al realizar esta investigación se relaciona con que desde el comienzo de mis estudios universitarios la psicología organizacional ha sido mi interés particular, por lo tanto, trabajar en un tema tan relevante en el mundo actual, como son el estrés y la satisfacción del trabajador con su labor y las consecuencias dañinas para la salud y la organización, que se han observado en instituciones que tienen predisposición a desarrollar el Síndrome de Burnout entre sus trabajadores. Es por esta razón que, además de parecerme un tema muy interesante de estudiar, resulta completamente relevante y útil contar con estos datos asociados a la salud mental del trabajador.

### **9.4. Consecuencia de la investigación**

La presente investigación podría arrojar resultados que den cuenta de la existencia de ciertos niveles de estrés e insatisfacción laboral en los participantes, lo cual generaría la necesidad institucional de intervenir en dicho punto a sus profesores, a modo de evitar las nocivas consecuencias futuras del Síndrome de Burnout tanto para el profesor como para la institución.

### **9.5. Devolución de resultados**

Se informará que los resultados obtenidos de la investigación serán compartidos con la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne, pero solo de modo general, sin entrar en especificaciones por evaluación o persona. A su

vez, también se socializarán los resultados con los participantes en caso de requerirlo, para lo cual se habilitará un correo electrónico facilitando el contacto de los participantes del estudio y/o se acordará una fecha de reunión en caso de requerirse por parte de los evaluados o la Institución para mayores antecedentes de los resultados obtenidos. Finalmente se informará a los evaluados y autoridades de la Institución que los resultados también serán compartidos, mediante la realización y entrega de un informe final de tesis, con la Universidad de las Américas.

#### **9.6. Autorización para uso de test**

Para la autorización del uso de los test se enviaron las solicitudes pertinentes por correo electrónico respectivamente a las personas o instituciones autoras de los instrumentos, con lo cual en el caso del Cuestionario de “Opiniones sobre la vida laboral” de Hamel et al (1987) ya se tiene la autorización por parte de la Pontificia Universidad Católica de Chile (Anexo 8) y en el caso del Inventario de burnout de Maslach (IBM) se contactó con la Doctora Christina Maslach, autora de dicho inventario, quien informa a este investigador que el IBM se encuentra registrado y que para su uso se debe acceder al sitio web <http://www.mindgarden.com/maslach-burnout-inventory/173-mbi-license-to-reproduce.html> y realizar la compra en línea de la cantidad requerida, obteniéndose de esta forma la autorización legal para su uso y aplicación.

#### **9.7. Derechos de autor**

Acepto las condiciones emitidas por el reglamento de titulación.

En base al reglamento de titulación de la Universidad de Las Américas, literal No. 13 acerca de las propiedades intelectuales señala: La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad. En casos extraordinarios en el que el o los estudiantes tengan razones para solicitar que la propiedad intelectual les pertenezca, deberán solicitarlo directamente a su Decano o Director, quien tratara el tema con la Vicerrectoría y la Dirección de Coordinación Docente. Se

comunicara la respuesta al solicitante a más tardar dentro de los 30 días siguientes de su requerimiento. Los trabajos de titulación, de aceptarse el requerimiento del estudiante, serán tratados como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad Intelectual.

(Reglamento de Titulación de la Universidad de las Américas 2015)

## **10. ANÁLISIS DE ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN**

Por tratarse del Síndrome de Burnout un fenómeno que afecta directamente distintas áreas de la psique humana, resulta del todo necesario generar intervenciones provenientes desde la psicología para prevenir, afrontar y de ser posible eliminar los efectos nocivos que genera la prevalencia de este Síndrome. A nivel de intervención es posible distinguir tres tipos, las Primarias, las Secundarias y las Terciarias. Las Primarias son aquellas que se orientan a la gestión en las organizaciones propiamente dichas. Las Secundarias se encargan de individuos particulares, a modo de generar cambios de conductas que promuevan la salud mental asociada al Síndrome de Burnout, y de dotar a dichos individuos de las herramientas necesarias para el adecuado afrontamiento del Síndrome. Y las terciarias enfocan su trabajo en el tratamiento de trabajadores que ya se encuentran padeciendo Burnout. (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales (UGT), 2006).

En lo que se menciona con relación a intervenciones a nivel Individual, existen planteamientos diversos en cuanto a propuestas de trabajo, entre los que se puede destacar lo planteado por Martínez (2010, p. 34), quien da cuenta de algunos programas de trabajo específico de intervención mediante los cuales con la utilización de variadas estrategias de trabajo realizadas por psicólogos instruidos en el área, apuntan a que los sujetos que padecen Burnout puedan minimizar las negativas consecuencias del mismo, estos programas serían:

- **Control del Estrés Laboral:** En este se trabajan diversas técnicas de relajación, con el uso de dinámicas que puedan promover el cambio

perceptual referente a las estrategias de afrontamiento del Burnout que cada sujeto pueda implementar, reforzando sobretodo psicológicamente a los trabajadores, teniendo en cuenta el autocontrol y el empoderamiento emocional.

- **Habilidades Sociales:** En este programa se promueven las relaciones sociales gratificantes como factor de protección ante el Síndrome de Burnout y estrés laboral.
- **Vitalidad:** Este programa promueve la realización de actividades físicas tanto en el trabajo como fuera del mismo, de esta forma se disminuyan las sintomatologías corporales asociadas al estrés y Burnout, como dolor de hombros, migrañas, dolores estomacales, entre otros.
- **Trabajando sobre su carrera:** En este se promueve mediante la realización de talleres grupales y/o intervenciones individuales, según la necesidad y grado de afectación, el cambio en la autopercepción asociada a temas laborales, en palabras simples se trabaja la “autoestima y el auto concepto laboral “, ayudando de esta manera a generar un cambio a la base de las personas que aumenten las estrategias de afrontamiento. Se realiza un trabajo de reflexión profunda en torno a la propia situación laboral con preguntas como – ¿Qué motivación tuvo para aceptar su actual trabajo?, ¿Cuál es su situación laboral actual?, ¿Cómo se percibe a sí mismo en el trabajo? – entre otras.

El objetivo final de los programas de intervención planteados previamente, se relacionan con el desarrollar y/o reforzar un autoconcepto laboral positivo, promoviendo a la mejora en la Satisfacción Laboral que se asocia a una disminución en el estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

Ahora, centrándonos en los sujetos a evaluar en la presente investigación, es decir profesores; existen diversas técnicas de tipo paliativas, las cuales se enfocan en aminorar la vivencia emocional del estrés ocasionado por múltiples factores y actuando sobre estos (Kyriacou, 1987, p. 148). Las técnicas mayormente utilizadas con profesores son las de tipo cognitivo-conductual, en

menos medida las técnicas psicodinámicas y por otro lado, a veces complementario, las orientadas al ejercicio físico. Las cognitivo-conductuales se enfocan en que el profesor se logre desconectar de su trabajo y pueda separar, de forma eficiente, la vida personal/familiar de la laboral, utilizando diversas técnicas para de esta manera optimizar la realización del trabajo, promoviendo una mayor efectividad en un menor tiempo (Gold, 1984, p. 1013). Algunos investigadores han propuesto entrenamientos que se basan en el “cambio de la atención”, “programas basados en refuerzos”, el adecuado “control de contingencias laborales” y la conocida técnica del “time out”, (Polaino-Lorente, 1982, p. 28), así también como el “auto reforzamiento y la evitación” mencionado en (Friedman, 1999, p. 170), de igual manera se han propuesto el “análisis de tareas”, “utilización adecuada de contingencias”, y “control de problemas en la clase” (Valero, 1997, p. 225). Entre las técnicas psicológicas de tipo cognitivo-conductual, la “desensibilización sistemática”, ha sido de las más utilizadas técnicas al igual que el “counseling” (Kyriacou, 2003, p. 156; Ortiz, 1995, p. 239), por otro lado el “entrenamiento en asertividad” se ha mostrado como útil (Rathus, 1972, p. 84), la utilización de “relajación” (Calvete y Villa, 1997, p. 123), la promoción de las habilidades relacionales y comunicacionales (Ortiz, 1995, p. 110), habilidades de coping o estrategias de afrontamiento, el trabajo en equipo, la asertividad y la reconstrucción de ideas sobre la educación (Neves de Jesús y Esteve, 2000, p. 51).

Cheek, Bradley, Parr y Lau (2003, p. 211), han concluido en investigaciones realizadas, que el uso de la terapia cognitivo-conductual junto con musicoterapia logra mejores y mayores resultados frente al Burnout que la terapia cognitivo-conductual por sí sola.

De igual forma, desde la orientación de tipo cognitiva para el abordaje del Burnout y la Satisfacción en el Trabajo, también se han utilizado las siguientes técnicas aportadas desde la psicología:

- Terapia racional-emotiva de Ellis (Polaino-Lorente, 1982, p. 35).
- Autoinstrucciones (Payne y Manning, 1990, p. 263).

- Identificación de distorsiones cognitivas; Entrenamiento en re-atribución cognitiva; Reestructuración cognitiva, (Calvete y Villa, 1997, p. 201).
- Entrenamiento en la autoeficacia y las auto verbalizaciones (Evers, Gerrichhauzen y Tomic, 2000, p. 67).
- Estrategias de afrontamiento (Bernshausen y Cunningham, 2001, p. 12).
- Intervención centrada en demandas emocionales (Graves, 2001, p.199).
- Identificación adecuada de primeros síntomas de Burnout (Brock y Grady, 2000, p. 87).

En cuanto a las intervenciones orientadas desde una corriente con orientación psicodinámica, se puede mencionar el postulado por Andrianopoulos (2001, p. 455), acerca de la psicoeducación y el asesoramiento. Y por su parte, en cuanto a las técnicas de tipo físico, orientadas a modificar los efectos fisiológicos del Burnout como por ejemplo: la inquietud psicomotora, insomnio, la taquicardia, y dolores físicos, además de dolencias psicósomáticas desencadenadas por la ansiedad y el estrés constante, Travers y Cooper (1997, p. 201) se propone la realización de ejercicios de tipo físico, el yoga así como técnicas de relajación corporal.

Habiéndose relatado en forma extensa tipos y técnicas de intervención orientadas a reducir los efectos nocivos del Síndrome de Burnout y a su vez promover una adecuada Satisfacción Laboral a nivel individual, es necesario señalar algunas estrategias de intervención que están asociadas al ámbito Organizacional, es decir al contexto laboral en el cual los maestros desarrollan su labor profesional.

En intervenciones Organizacionales, se pueden tener en cuenta y mencionar aquellas técnicas y/o estrategias, que están originadas desde la administración del colegio o escuela, estas se pueden y deben generar de un modo en el cual se aminore la mayor cantidad de fuentes de estrés posibles identificadas. Estas medidas suelen ser de tipo general pero que al implementarse tienden a minimizar los efectos negativos del Síndrome de Burnout en caso de estar presente y/o a prevenir su desarrollo. Una de ellas es encaminarse a la formación profesional, dado que si un profesor antes de incorporarse a su labor

de docencia pudiera contar con un reforzamiento en cuanto a estrategias de afrontamiento, actitudes y comportamientos que le permitan eludir con mayor nivel de éxito las variadas problemáticas que pueden aparecer en un día cualquiera de trabajo, su respuesta y autoeficacia a situaciones estresantes se vería incrementada (Esteve, 1997, p. 109). Otro de los factores a reforzar, de acuerdo a la propuesta desarrollada por Ortiz (1995, p. 57) se relaciona con mejorar el proceso en la selección del profesorado. Siguiendo con esta idea Applegate (1988, p. 226) señala que si en la selección del profesorado se consideran otras variables, además de los conocimientos propios de la labor profesional, y como son las características de personalidad, el Burnout y la Satisfacción Laboral podrían modularse con mayor éxito al momento de desempeñar sus funciones.

Entre las acciones concretas a realizar a modo de prevenir el desarrollo del Burnout, Cooper y Kelly (1993, p. 138), proponen los “Programas de asistencia al empleado”, mediante el cual un equipo de profesionales atiende de forma personalizada todas las problemáticas de los profesores y realiza asesoramiento individual a los mismos. Otras son simples medidas que pueden adoptar la organizaciones, así tenemos que se puede hacer reducciones en las cargas de trabajo (Pines y Aronson, 1981, p. 76), incorporar en la toma de decisiones a los trabajadores, promover redes de apoyo con sus propios compañeros de trabajo, abrir espacios para el ocio y promover de forma activa el desarrollo tanto personal como es el profesional (Friedman, 1999, p. 172). Otros elementos que mejoran la Satisfacción laboral de los profesores y aminora la incidencia del Burnout es el aumento de las recompensas y reconocimientos por la labor profesional realizada, así tenemos que a la vez que se incrementa el salario (Shinn y Morch, 1984, p. 219), con lo cual claramente otorga al trabajador un mayor valor en la autopercepción laboral también mejora el sentido propio en el trabajo. Por su parte Maslach (1982, p. 110) postula la necesidad de educar en relación al síndrome de Burnout a los profesores, a modo que sea una estrategia para su adecuada prevención.

Es necesario señalar que a pesar de ser las características organizacionales predominantes en el desarrollo o no del Síndrome de Burnout, así como en los niveles de Satisfacción Laboral que pudieran presentar los docentes, sin la cooperación activa, participativa, comprometida sistemática y con una línea de acción clara y constante en el tiempo por parte de la administración de cada centro educativo, cualquier acto aislado o particular de los profesores podría conllevar a resultados inertes en el intento por llegar a minimizar los riesgos, la prevalencia del síndrome y de igual manera generar una adecuada satisfacción con el trabajo realizado.

Finalmente, habiendo enunciado técnicas de intervención tanto a nivel individual como organizacional y generadas desde el ámbito de la psicología, analizando las mismas, y compartiendo los postulados de los autores mencionados, es necesario señalar que la realidad Educativa Ecuatoriana no se encuentra ajena a este Síndrome y a la insatisfacción con el trabajo. Se considera que las técnicas aquí mencionadas y descritas son plenamente aplicables a la realidad nacional toda vez que más que de necesitarse grandes recursos económicos, se necesitan habilidades que enriquezcan el valor propio del trabajo de los docentes, otorgando de esta forma espacios de reflexión y terapéuticos de ser necesarios, considerando la participación activa de los docentes en la toma de decisiones de forma democrática en cuanto a la ejecución de su labor profesional, re significando el valor propio de su labor como docente. A juicio de este investigador con pequeños pero sostenidos cambios en las estrategias educativas y de enseñanza desde lo organizacional se puede y debe encaminar a un aumento en la Satisfacción Laboral de los docentes y una disminución en la prevalencia y el desarrollo del Síndrome de Burnout, lo que inevitablemente a mediano y largo plazo conllevará consigo en una mejora en el sistema educativo, teniendo en cuenta la calidad de la educación y formación de niños, niñas y adolescentes por sus educadores, por lo tanto una mejora global a nivel de la sociedad.

## 11. CRONOGRAMA

Tabla 5. Cronograma

Actividades	Fecha/mes	Descripción
1. Envío de Proyecto	15 de Marzo 2017	Revisión del proyecto por parte del profesor tutor asignado.
2. Marco Teórico	29 de Marzo 2017	Reunión y solicitud de desarrollo del Marco Teórico por parte del profesor tutor.
3. Marco Teórico	03 de Abril 2017	Envío de lo solicitado al profesor tutor.
4. Marco Teórico	12 de Abril 2017	Reunión y solicitud de ampliación del Marco Teórico por parte del profesor tutor.
5. Marco Teórico	19 de Abril 2017	Envío de lo solicitado al profesor tutor.
6. Marco Teórico y Metodología	26 de Abril 2017	Reunión y revisión de Marco Teórico. Solicitud de Ampliación de metodología e instrumentos por parte del profesor tutor.
7. Metodología	02 de Mayo 2017	Envío de metodología e instrumentos al profesor tutor.
8. Pre-validación de Instrumentos	05 de Mayo 2017	Reunión y solicitud de pre-validación de instrumentos por parte del profesor tutor.
9. Pre-validación de Instrumentos	08 de Mayo 2017	Envío de pre-validación de instrumentos al profesor tutor.
10. Procedimiento	10 de Mayo 2017	Reunión y revisión de una parte de la metodología por el profesor tutor. Solicitud de procedimientos a realizar en la investigación.
11. Procedimiento y Tipo de Análisis	10 de Mayo 2017	Envío de procedimientos y tipo de análisis a realizar en la investigación al profesor tutor.
12. Metodología	23 de Mayo 2017	Envío de metodología corregida y completa, incorporando observaciones de profesor tutor.

13. Pre-validación de Instrumentos	24 de Mayo 2017	Reunión y revisión de documentos para pre-validación de instrumentos junto a profesor tutor, para su posterior envío a profesores pre-validadores.
14. Estrategias de Intervención	29 de Mayo 2017	Reunión y revisión de las estrategias de intervención por parte del profesor tutor.
15. Pre-validación de Uso de test	30 de Mayo 2017	Reunión con el profesor tutor para validación de uso de test con profesores expertos.
16. Primer borrador	31 de Mayo 2017	Reunión con el profesor tutor y revisión del primer borrador para subir a la plataforma del aula virtual.
17. Primer borrador	31 de Mayo 2017	Subida del primer borrador a la plataforma aula virtual y turnitin.
18. Calificación primer borrador	08 de Junio 2017	Se asignó calificación y se realizaron observaciones por parte del profesor tutor.
19. Retroalimentación	15 de Junio 2017	Reunión con profesor tutor para realizar retroalimentación e indicación de observaciones al primer borrador.
20. Trabajo de Titulación	20 de Junio 2017	Se envió trabajo de titulación a profesor tutor realizando los cambios sugeridos.
21. Asignación de Profesores Correctores	26 de Junio 2017	Se asignó profesores correctores por parte de coordinación.
22. Reunión Profesores Correctores	03 de Julio 2017	Se realizó la revisión del trabajo de titulación con profesores correctores y se emitió un informe preliminar.

23. Informe Preliminar Profesores correctores	10 de Julio 2017	Se subió a la plataforma aula virtual un compendio de observaciones tras reuniones con docentes correctores, con las observaciones realizadas por cada uno de los profesores correctores en reunión y por escrito en aula virtual.
24. Informe Final Profesores Correctores	19 de Julio 2017	Se subió a la plataforma aula virtual el trabajo de titulación corregido con las observaciones realizadas por los profesores correctores para el informe final.
25. Entrega Nota Final	27 de Julio 2017	Los Profesores Correctores entregan nota de informe final.
26. Entrega Final	8 de Agosto	Se entrega trabajo final a secretaria académica.

## REFERENCIAS

- Andrianopoulos, L.P. (2001). The perceived utility of traditional and dynamic sychoeducational assessment recommendations by teachers of the deaf. *Dissertation Abstract International, Section A*, 62, 455.
- Applegate, M. (1988). Expressing the self. *Childhood Education*, 64(4), 225-229.
- Bakker, A., Demfrouiti, E. y Schaufeli, W. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An internet study. *Anxiety, Stress and Coping*, 15(3), 245-260.
- Bernshausen, D. y Cunningham, C. (2001). *The role of resiliency in teacher preparation and retention*. Ponencia presentada en el Annual Meeting of the American Association of Colleges for Teacher. Dallas.
- Berkowitz, L (1965). *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press.
- Brennkmeijer, V. (2002). *A drug called comparison: The pains and gains of social comparison among individuals suffering from Burnout*. Almere: Plantijn Casparie.
- Brock, B. y Grady, M. (2000). *Rekindling the flame: Principals combating teacher burnout*. Thousand Oaks: Corwin Press.
- Brown, S. y Leight, T. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort and performance. *Journal of applied psychology*, 81(4), 358-368.
- Burke, R., Schwarzer, R. y Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187-202.
- Caballero, L. y Millán, J. (1999). *La aparición del Síndrome de Burnout o de Estar Quemado*. Cataluña: Secretaría General de Administración Función Pública.
- Calvete, E. y Villa, A. (1997). *Programa Deusto 16-16 II. Evaluación e intervención en el estrés docente*. Bilbao: Ediciones Mensajero.

- Chanlat, F. (1999). *Nouveaux modes de gestion, stress professionnel et santé au travail*. París: Desclée Brouwer
- Cheek, J., Bradley, L., Parr, G. y Lau, W. (2003). Using music therapy techniques to treat teacher burnout. *Journal of Mental Health Counseling, 25*(3), 204- 217.
- Chiavenato, I. (1988). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Cooper, C. y Kelly, M. (1993). Occupational stress in head teachers: A national UK study. *British Journal of Educational Psychology, 63*(1), 130-143.
- Cordeiro, J., Guillén, C., Gala, F., Lupiani, M., Benítez, A. y Gómez, A. (2003). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los Maestros. *Revista Electrónica Psiquiatria.com, 7*(1), 78-96. Recuperado de <http://www.psiquiatria.com/articulos/ansiedad/estres/11393/>
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review, 18*(4), 621-657.
- Dunham, R y Smith, F (1985). *Estudio sobre satisfacción laboral en una empresa de la Región Metropolitana*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Esteve, J.M. (1997). *La formación inicial de los profesores de secundaria*. Barcelona: Ariel.
- Evers, W., Gerrichhauzen, J. y Tomic, W. (2000). *The prevention and mending of burnout among secondary school teachers*. Netherlands: Report Research.
- Filgueira, M., Martín, A. y San Martín, R. (1994). Desgaste profesional acelerado en trabajadores de la salud: Un estudio psicosocial. *Siso/Saude: Boletín de la asociación Gallega de Salud Mental, 23*(1), 27-56.
- Freudenberger, H. (1986). The issues of staff burnout in therapeutic communities. *Journal of Psychoactive Drugs, 18*(3), 247-251.

- Friedman, I. (1999). Turning our schools into a healthier workplace: Briding between professional self-efficacy and professional demands. En Vandenberghe, R. y Huberman, A. (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout* (pp. 166-177). Nueva York: Cambridge University Press.
- Fuchs, B., Muga, N. y Fiebich, Z. (1980). *Comportamiento Humano y Dirección*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile.
- Garcés de los Fayos, E. (2000). *Tesis sobre el Burnout*. (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.abacolombia.org.co/postnuke/modules.php?op=modload&name= News&file=article&sid=359&mode=thread&order=0&thold=0>.
- García, M. (1993). Relaciones entre burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en personal de banca. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 9, 17- 26.
- García, M., Meza, P. y Palma, M. (1999) *Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del hospital de urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río*, (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica de Chile.
- García-Izquierdo, M., Castellón, M., Albadalejo, B. y García-Izquierdo, A.L. (1993). Relaciones entre el Burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de banca. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11(24), 17-26.
- Gil-Monte, P. y Peiro, J. (1999a). Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos Para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Gil-Monte, P. y Peiro, J. (1999b). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una Muestra Multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689. Recuperado de <http://www.psycothema.com/pdf/319.pdf>
- Gil-Monte, P. (2001). Síndrome de Quemarse por el Trabajo (síndrome de Burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la Intervención. *Revista PsicologíaCientífica.com*, 3(5),1-5. Recuperado de

[http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)

- Gold, Y. (1984). The factorial validity of the Maslach *Burnout* Inventory in a sample of California elementary and Junior high school classroom teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 44(4), 1009-1016.
- Graves, D.H. (2001). *The energy to teach*. Westport: Heineman.
- Halbesleben, J. y Buckley, M. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879.
- Hamel, A., Ibarra, G., Leiva, C., Ottenberger, A. y Palma, S. (1987). *Las Necesidades Humanas en Organizaciones Laborales. Un Modelo Operativo para el Diagnóstico y la Acción Social*. Documento de trabajo N° 27, Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Hernández, M., Collado, C., y Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc-Graw Hill.
- Herzberg, F. (1971). Instinto, Motivación, Valores e Ideología. *Psicología Social*, 6(1), 25-30.
- Jackson, S., Schwab, R. & Schuler, R. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.
- Jiménez, A., Jara, M., y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16(1), 125-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>
- Kerlinger, F. (1979). *Investigación del comportamiento*. México D.F.: Interamericana.
- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout: An international review. *Educational Research*, 29(2), 146-152.
- Kyriacou, C. (2003). *Anti estrés para profesores*. Barcelona: Octaedro.
- Martínez, J. (1992). *Satisfacción laboral en profesores de enseñanza media en el gran Santiago*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile.

- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112(1), 32-36.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1984). *Maslach burnout Inventory*. Adaptación de Seisdedos, N., de Departamento de Investigación y Desarrollo. Madrid: Tea.
- Maslach, C. y Leiter, P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Maslach, C., Leiter, P. y Schaufeli (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(4), 397-422.
- Maslow, A. (1989). *El Hombre Autorrealizado*. Buenos Aires: Troquel.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como Evaluación de los Elementos del Proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13(2), 185-207.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1990). *El Burnout, una forma específica de estrés laboral*. Madrid: Lavalle Ltda.
- Neves de Jesús, S. y Esteve, J.M. (2000). Programa de formación para la prevención del malestar docente. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 5, 43-54.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (UGT). (2006). Guía sobre el síndrome del quemado (Burnout). Recuperado de <http://www.feteugt.es/Data/UPLOAD/burnout.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2004). *Organizarse en Pos de la Justicia Social* (Informe N°01). Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcommpubl/documents/publication/wcms\\_publ\\_9223130301\\_sp.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcommpubl/documents/publication/wcms_publ_9223130301_sp.pdf)
- Ortiz, V. (1995). *Los riesgos de enseñar: la ansiedad de los profesores*. Salamanca: Amarú.

- Payne, B. y Manning, B.H. (1990). The effect of cognitive self-instructions on preservice teachers anxiety about teaching. *Contemporary Educational Psychology*, 15(3), 261-267.
- Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burnout*. Nueva York: Free Press.
- Polaino-Lorente, A. (1982). El estrés de los profesores: estrategias psicológicas de intervención para su manejo y control. *Revista Española de Pedagogía*, 40(157), 17-46.
- Rathus, S. (1972). An experimental investigation of assertive training in a group setting. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 3(2), 81- 86.
- Rojas M., Zapata J., Grisales H. (2008). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de institución de educación superior. *Revista de la facultad Nacional Publica* 27(2), 198-210.
- Schaufeli, W., Demerouti, E., Bakker, A. y Nachreiner, F. (2001). The job demands - resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Seisdedos, N. (1997). *MBI Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: Tea.
- Seyle, H. (1974). *Estrés y Conducta Social*. Salud Mundial (OMS).
- Shinn, M. y Morch, H. (1984). A tripartite model of coping with *burnout*. En Farber, B. (Ed.). *Stress and burnout in human service professionals* (pp. 210-227). Nueva York: Cambridge University Press.
- Shirom, A. y Shmuel, M. (2002). Burnout and Health: Current Knowledge and Future Resarch Directions. Recuperado de <http://smealsearch2.psu.edu/16988.html>.
- Siegel, L. y Lane, M. (1987). *Personnel and Organizational Psychology*. Illinois: Irwin.
- Travers, C. y Cooper, C. (1997). *El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente*. Barcelona: Paidós.
- Valero, L. (1997). Comportamientos bajo presión: El burnout en los educadores. En M.I. Hombrados (Ed.), *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.

- Viloria, H. y Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Revista Venezolana de Educación Educere*, 6(17), 29-36.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Washington D.C.: John, Wiley & Sons Inc.
- Wolpin, J., Burke, R. y Greenglass, E. (1991). Is Job Satisfaction an Antecedent or a Consequence of Psychological Burnout?. *Human Relations*. 44(2), 193- 209.

## **ANEXOS**

## Anexo 1 (Inventario de Burnout de Maslach)

### IBM – Inventario de Burnout de Maslach

Conteste las siguientes frases, indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento

1 Todos los días	2 Algunas veces por semana	3 Una vez por semana	4 Algunas veces al mes	5 Una vez al mes o menos	6 Alguna vez al año o menos	7 Nunca
---------------------	-------------------------------	-------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------------	------------

Nº	Enunciado	Frecuencia
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	
2	Al final de la jornada de trabajo me siento cansado.	
3	Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
4	Puedo entender con facilidad como se sienten los pacientes.	
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	
6	Trabajar todo el día con pacientes es una tensión para mí.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.	
8	Me siento desgastado por mi trabajo.	
9	Creo que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que brindo servicios.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que brindo servicio.	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	
19	He conseguido muchas cosas útiles gracias a mi profesión.	
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Creo que los pacientes que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

## Anexo 2 (Instrumento “Opiniones sobre la vida laboral”)

### INSTRUMENTO “OPINIONES SOBRE LA VIDA LABORAL”

Hamel, A., Ibarra, G., Leiva, C., Ottenberger, A. y Palma, S.

A continuación aparece una lista de preguntas. Cada una de ellas tiene cinco respuestas posibles. Lea cada pregunta atentamente y luego marque con una (X) sólo la alternativa que represente mejor lo que usted siente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. No interesa su nombre, sólo su opinión, la cual se mantendrá en la más absoluta reserva.

#### **POR FAVOR RECUERDO:**

- No escriba nada sobre este cuadernillo.
- Marque sus respuestas en la hoja de respuestas.
- Conteste todas las preguntas.
- El cuestionario es anónimo.

1) ¿Cómo se siente en la relación a la cantidad de tiempo libre que le queda después de su jornada diaria de trabajo?:	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>1</b>
	<b>Satisfecho</b>	<b>2</b>
	<b>Indeciso</b>	<b>3</b>
	<b>Insatisfecho</b>	<b>4</b>
	<b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>5</b>
2) Al producirse una vacante, ¿Cómo se siente Ud.	<b>Totalmente Satisfecho</b>	<b>1</b>
	<b>Satisfecho</b>	<b>2</b>

Respecto a la forma en que la sección llena dicha vacante?:	<b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
3) En cuanto a la posibilidad que tiene en su trabajo de tomar decisiones por su cuenta, Ud. Se siente:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
4) Respecto a la posibilidad que le da su sección de asistir a cursos de capacitación o seminarios de perfeccionamiento, Ud. Se siente:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
5) En relación a las posibilidades que tiene de participar en la organización de su trabajo, Ud. Se siente:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
6) ¿Cómo se siente Ud. Con la posibilidad que le da su trabajo de crear cosas nuevas?:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
7) Con respecto a la forma en que su rutina de trabajo está organizada, Ud. Se siente:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
8) Respecto a la jornada de trabajo semanal, Ud. Se siente:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
9) En cuanto a la posibilidad de ascender de puesto, Ud. Se siente:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
10) En general, ¿Cómo se siente Ud. Con su trabajo?:	<b>Totalmente Satisfecho</b> <b>Satisfecho</b> <b>Indeciso</b> <b>Insatisfecho</b> <b>Totalmente Insatisfecho</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>

Las preguntas que siguen, también se contestan marcando con una (X) la alternativa que represente mejor lo que usted siente:

11) Considero que la confianza que me tiene mi jefe es:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
12) El sueldo que recibo, en mi opinión es:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
13) La limpieza del lugar donde trabajo es:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
14) Si un trabajador de esta sección sufre un accidente de trabajo, en mi opinión recibirá una atención médica:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
15) El sistema de reajuste de sueldo que tengo es:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
16) Yo me llevo con mi jefe en forma:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
17) La posibilidad que tengo de resolver problemas de trabajo por mi cuenta es:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
18) El ambiente que en general existe entre el personal de esta sección es:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b>

	<b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>5</b>
<b>19)</b> Las asignaciones, bonos, aguinaldos u otros beneficios que recibo por parte de la sección, los considero:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>20)</b> La información que tenemos los trabajadores de esta sección sobre las normas y obligaciones de trabajo (horarios, permisos, etc. Es a mi juicio:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>21)</b> Las condiciones ambientales (como ruido, humedad, temperatura, iluminación, y ventilación), existentes en mi lugar de trabajo, yo las considero:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>22)</b> El sistema de salud, al cual estoy afiliado, me ofrece una atención:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>23)</b> Considerando todos los gastos de mi grupo familiar, el ingreso que recibo es:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>24)</b> La atención a sus problemas personales que ha recibido del Servicio de Bienestar ha sido:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>25)</b> La atención que ha recibido a sus problemas de trabajo ha sido:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>26)</b> El número de días de vacaciones que tiene, los considera:	<b>Absolutamente Satisfactorio</b> <b>Satisfactorio</b> <b>No tiene opinión</b> <b>Insatisfactorio</b> <b>Absolutamente insatisfactorio</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>

Ahora usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de su sección. Marque con una (X) solo una alternativa en cada pregunta, asegurándose que ella corresponda a lo que usted opina:

27) En esta sección existe preocupación por destacar el trabajo bien hecho.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
28) Los jefes son comprensivos cuando se comete un error.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
29) Cada vez que se toma una decisión importante en mi grupo de trabajo, se me informa oportunamente.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
30) El jefe o los jefes de esta sección están bien preparados para las funciones que cumplen.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
31) En esta sección uno tiene la seguridad de conservar su puesto de trabajo.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
32) Aquí la mayoría de la gente se siente contenta.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
33) El sistema de ascensos que tiene la sección, es adecuado.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
34) En esta sección existen suficientes formas de participación, como libros de sugerencias, buzones,	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b>

comités de trabajo, etc.	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>5</b>
<b>35)</b> Aquí hay mucha competencia y poca camaradería.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>36)</b> En general, se reciben felicitaciones por un trabajo bien hecho.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>37)</b> La infraestructura de la sección, tiene cubierta la posibilidad de enfrentar emergencias como incendios, explosiones, temblores, derrumbes, etc.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>38)</b> La sección se preocupa de enviar al personal a cursos de capacitación.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>39)</b> Esta sección se preocupa de informar oportunamente a sus trabajadores de las cosas importantes que en ella ocurren.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>40)</b> Tengo un sentimiento de frustración con respecto al trabajo que realizo.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>41)</b> A veces recibo órdenes de diferentes jefes para la realización de mi trabajo.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>42)</b> Cuando necesito preguntar algo sobre la realización de mi trabajo, sé a quién debo recurrir.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>43)</b> Dispongo de todos los elementos materiales necesarios para desempeñar mi trabajo (muebles,	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b>

papel, etc.).	<b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>4</b> <b>5</b>
<b>44)</b> Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que se lleva bien.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>45)</b> Cuando realizo bien un trabajo, nadie se fija en ellos.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>46)</b> El jefe directo no siempre da las órdenes en forma adecuada.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>47)</b> En mi trabajo tengo muchas posibilidades de sentirme realizado.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>48)</b> Los cursos de capacitación o de perfeccionamiento a los que he asistido, me han servido para el trabajo realizado.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>49)</b> En esta sección las tareas o funciones de cada persona están claramente especificadas.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>50)</b> Aquí siempre se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>
<b>51)</b> Esta sección cuenta con los elementos necesarios para prevenir las enfermedades profesionales y/o accidentes de trabajo.	<b>Totalmente de Acuerdo</b> <b>De Acuerdo</b> <b>No Sabe</b> <b>En Desacuerdo</b> <b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b> <b>2</b> <b>3</b> <b>4</b> <b>5</b>

<b>52)</b> En general, estoy contento/a con la Caja de Compensación o A.F.P. a la cual estoy afiliado.	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>1</b>
	<b>De Acuerdo</b>	<b>2</b>
	<b>No Sabe</b>	<b>3</b>
	<b>En Desacuerdo</b>	<b>4</b>
	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>5</b>
<b>53)</b> En caso de maternidad, el Sistema de salud al cual pertenezco, presta una atención completa y satisfactoria.	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>1</b>
	<b>De Acuerdo</b>	<b>2</b>
	<b>No Sabe</b>	<b>3</b>
	<b>En Desacuerdo</b>	<b>4</b>
	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>5</b>

Conteste las preguntas 54, 55, 56 y 57, sólo si en su lugar de trabajo existe sindicato u otro tipo de organización de los trabajadores (Ej. Clubes Deportivos, Culturales, Recreativos, etc.), y si Ud. pertenece a uno de ellos.

<b>54)</b> El sindicato responde a lo que yo espero de él.	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>1</b>
	<b>De Acuerdo</b>	<b>2</b>
	<b>No Sabe</b>	<b>3</b>
	<b>En Desacuerdo</b>	<b>4</b>
	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>5</b>
<b>55)</b> Considero que los trabajadores deberíamos participar más en las organizaciones que tenemos.	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>1</b>
	<b>De Acuerdo</b>	<b>2</b>
	<b>No Sabe</b>	<b>3</b>
	<b>En Desacuerdo</b>	<b>4</b>
	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>5</b>
<b>56)</b> Los grupos recreativos, deportivos y/o culturales que existen en la sección, funcionan bien.	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>1</b>
	<b>De Acuerdo</b>	<b>2</b>
	<b>No Sabe</b>	<b>3</b>
	<b>En Desacuerdo</b>	<b>4</b>
	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>5</b>
<b>57)</b> En esta sección deberían existir más organizaciones de los trabajadores.	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>1</b>
	<b>De Acuerdo</b>	<b>2</b>
	<b>No Sabe</b>	<b>3</b>
	<b>En Desacuerdo</b>	<b>4</b>
	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>5</b>

Conteste las preguntas 59, 59 y 60, aunque usted sea hombre.

<p><b>58)</b> Aquí nunca se ha despedido a una trabajadora con fuero maternal.</p>	<p><b>Totalmente de Acuerdo</b>  <b>De Acuerdo</b>  <b>No Sabe</b>  <b>En Desacuerdo</b>  <b>Totalmente en Desacuerdo</b></p>
<p><b>59)</b> Las mujeres que amamantan a sus hijos tiene facilidades de horario para realizar esta actividad.</p>	<p><b>Totalmente de Acuerdo</b>  <b>De Acuerdo</b>  <b>No Sabe</b>  <b>En Desacuerdo</b>  <b>Totalmente en Desacuerdo</b></p>
<p><b>60)</b> En esta sección, las leyes que protegen a la mujer embarazada o madre con hijo menor de dos años, no siempre se cumplen.</p>	<p><b>Totalmente de Acuerdo</b>  <b>De Acuerdo</b>  <b>No Sabe</b>  <b>En Desacuerdo</b>  <b>Totalmente en Desacuerdo</b></p>

## HOJA DE RESPUESTAS

Desde la **1 a la 10**, use la sgte. Escala:

- 1.- Totalmente Satisfecho
- 2.- Satisfecho
- 3.- Indeciso
- 4.- Insatisfecho
- 5.- Totalmente Insatisfecho

N	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Desde la **1 a la 10**, use la sgte. Escala:

- 1.- Absolutamente Satisfactorio
- 2.- Satisfactorio
- 3.- No tiene opinión
- 4.- Insatisfactorio
- 5.- Absolutamente Insatisfactorio

N	1	2	3	4	5
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

Desde la **27 a la 60**, use la sgte. Escala:

- 1.- Totalmente Satisfecho
- 2.- Satisfecho
- 3.- Indeciso
- 4.- Insatisfecho
- 5.- Totalmente Insatisfecho

N	1	2	3	4	5
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					

### **Anexo 3 (Encuesta de características sociodemográficas)**

#### **Instrucciones:**

Marque con una (X) en la opción correspondiente o anote el dato pedido sobre la línea.

#### **SEXO**

Hombre \_\_\_\_\_                      Mujer \_\_\_\_\_

**EDAD** (Años cumplidos) \_\_\_\_\_

#### **ESTADO CIVIL**

Soltero \_\_\_\_\_    Casado \_\_\_\_\_    Divorciado \_\_\_\_\_    Conviviente \_\_\_\_\_

Si está casado (a) o convive, ¿Cuánto tiempo lleva con su pareja? **Años** \_\_\_\_\_

**HIJOS**      Sí \_\_\_\_\_                      No \_\_\_\_\_                      ¿Cuántos? \_\_\_\_\_

#### **PROFESIÓN**

---

**¿HA REALIZADO O ESTA REALIZANDO ESTUDIOS DE POSTÍTULO O POSTGRADO? ¿CUÁLES (ES)?**

---

---

---

**FUNCIÓN (ES) QUE REALIZA**

---

---

---

**SITUACIÓN LABORAL**

Planta \_\_\_\_\_ Contrato \_\_\_\_\_ Honorarios \_\_\_\_\_  
Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál?

---

**TIEMPO EN SU TRABAJO ACTUAL**

Años \_\_\_\_\_, Meses \_\_\_\_\_

**NÚMERO DE HORAS QUE TRABAJA A LA SEMANA** \_\_\_\_\_

**NÚMERO DE HORAS EXTRAS QUE REALIZA A LA SEMANA**

---

## Anexo 4 (Pre validaciones de Instrumentos)

### Anexo 4.1 Inventario de Burnout de Maslach

Quito, 30 de mayo de 2017

#### PRÉ-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La presente tiene por objeto certificar la pre-validación del instrumento, Inventario de Burnout de Maslach, mismo que ha sido propuesto en el estudio denominado "Estudio correlacionado sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de la escuela y colegio nuestra señora del cisne", el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicólogo por el estudiante Edison Paredes Ortega.

A continuación firman los presentes:

Clara Cardoso

Clara Sofia Cardoso

Pre-validadora

Jesús Larrea A.

César Larrea

Pre-validador

Wagner Villacís

Wagner Villacís

Tutor

Edison Paredes Ortega

Edison Paredes Ortega

Estudiante

## Anexo 4.2 Instrumento “Opiniones sobre la vida laboral”

Quito, 30 de mayo de 2017

### PRÉ-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La presente tiene por objeto certificar la pre-validación del instrumento, cuestionario “Opiniones sobre la vida laboral”, mismo que ha sido propuesto en el estudio denominado “Estudio correlacionado sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de la escuela y colegio nuestra señora del cisne”, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicólogo por el estudiante Edison Santiago Paredes Ortega.

A continuación firman los presentes:

Clara Cardoso

Clara Sofia Cardoso

Pre-validadora

César Larrea A.

César Larrea

Pre-validador

Wagner Villacís

Wagner Villacís

Tutor

Edison Paredes Ortega

Edison Paredes Ortega

Estudiante

## **Anexo 5 (Carta de contacto al Rector de la institución)**

Quito, 01 de Diciembre 2016

Señor Magister

Miguel Núñez

RECTOR ESCUELA Y COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL CISNE

De mi consideración:

Mediante la presente yo Edison Santiago Paredes Ortega, cedula de identidad número 171958446-6, estudiante de Psicología con Mención Organizacional de la Universidad de las Américas, vengo en solicitar respetuosamente su autorización para realizar mi estudio de tesis en la institución que usted preside. Mi investigación se orienta en describir la presencia o ausencia, del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral - además de la correlación existente entre ambas variables - en los profesores de escuela y colegio de su institución. El estudio implica la aplicación de dos test de autocompletación y una encuesta de variables sociodemográficas a cada profesor.

Para concluir, la presente tiene como finalidad formalizar su autorización a modo de poder inscribir mi plan de titulación en la universidad.

Esperando poder contar con su ayuda para poder dar el siguiente paso hacia la culminación de mi carrera profesional, se despide quien suscribe.

Atentamente,

Sr. Edison Paredes Ortega

Estudiante de Psicología

enoparedes@udlanet.ec

Teléfono 0998706112

## Anexo 6 (Solicitud para autorización y aprobación para realizar la investigación dirigida al Rector)



**Universidad de las Américas  
Programa de Psicología  
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN**

Quito, \_\_\_\_ de 2016

Señor/a  
XXXX  
Director de la Institución XXXX  
Presente,

Mediante la presente tenemos el agrado de presentarme. Soy, ....  
estudiante de la Universidad de las Américas y nos encontramos realizando el proyecto investigativo ....

Ante lo cual solicitamos a usted la autorización para realizar un estudio en su prestigiosa institución.  
Específicamente el trabajo a realizar consistirá en:

-----

Informamos a usted aspectos importantes del estudio:

1. Este estudio no representa costo alguno para la institución o para los participantes.
2. La participación de cada ----- es totalmente voluntaria y se pueden retirar en cualquier momento del estudio.
3. Este estudio no presenta riesgo alguno para la integridad física o psicológica de los participantes.
4. Los datos reportados de la aplicación de ..... serán manejados bajo absoluta confidencialidad y los nombres de los participantes no aparecerán en ninguna parte del estudio.
5. La institución recibirá un informe de los resultados de la investigación.

Cualquier duda puede comunicarse con:

- ...z o bien llamando al teléfono 0....87 o bien escribiendo un correo a ...

Agradecemos su acogida favorable y aprovechamos la oportunidad para expresar a usted nuestros sentimientos de alta estima.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre

## **Anexo 7 (Declaración de consentimiento informado)**

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante el presente documento, accedo a participar en el “Estudio Correlacional sobre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Profesores de la Escuela y Colegio Nuestra Señora del Cisne. El cual tiene como objeto:

- Describir el grado de Satisfacción Laboral presente.
- Caracterizar la presencia del Síndrome de Burnout.
- Correlacionar las variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout.
- Relacionar las variables Sociodemográficas y Laborales presentes de los Profesores con los niveles de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout encontrados.

El presente consentimiento informado establece un compromiso de confidencialidad por parte del investigador, con la finalidad de asegurar al participante que toda la información de carácter privado obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, será de uso exclusivo del encargado de la misma, siendo entregados como reporte de investigación solo resultados generales, sin entrar en especificaciones por participante.

---

Firma del Participante

---

Firma del Investigador

## Anexo 8 (Constancia de uso de test)



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

### CONSTANCIA

A 23 días del mes de marzo de 2017, dejo constancia que se autoriza al señor EDISON PAREDES ORTEGA estudiante de Psicología de la Universidad de Las Américas, Quito – Ecuador, para que utilice el cuestionario “Opiniones sobre la vida laboral” elaborado por la Escuela de Trabajo Social el año 1987<sup>1</sup> en la realización de su tesis de grado.

  
LILIANA GUERRA ABURTO  
Subdirectora de Docencia  
Escuela de Trabajo Social  
Pontificia Universidad Católica de Chile



<sup>1</sup> Hamel, A., Ibarra, G., Leiva, C., Ottenberger, A. y Palma, S. (1987). Las Necesidades Humanas en Organizaciones Laborales. Un Modelo Operativo para el Diagnóstico y la Acción Social. Documento de trabajo N° 27, Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

