

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT  
SEDE VICTORIA



**PRESENCIA DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO  
(BURNOUT) EN DOCENTES DE ENSEÑANZA BÁSICA DEL SISTEMA DE  
EDUCACIÓN MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE LOS ANGELES - CHILE.**

---

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
PROFESOR DE EDUCACIÓN BÁSICA  
LICENCIADO EN EDUCACIÓN

---

PROFESOR GUÍA: SR. JUAN MANUEL BUSTAMANTE MICHEL

ALUMNOS: JUAN CARVAJAL FERNANDEZ  
MARÍA CECILIA BOBADILLA LABARCA  
VIVIANA REBOLLEDO QUEZADA  
SIBERIA ROA FIGUEROA

LOS ÁNGELES – CHILE  
AÑO 2009

*”Todo trabajador que se enciende con su trabajo puede llegar a quemarse”*  
(Gil-Monte, 2005)

Este trabajo está dedicado  
A todas las y los docentes desgastados por el trabajo

Todo nuestro agradecimiento  
A nuestras familias, por su apoyo incondicional  
A nuestro Profesor Guía, que nos instó a ser águilas  
Al Profesor Gil-Monte, por facilitarnos su cuestionario  
A todos quienes, con su aporte, fueron parte de esta empresa  
A Dios, porque detrás de cada puerta que la ciencia logra abrir, está él.  
*(Einstein)*

## RESUMEN

En el contexto actual, la educación y el conocimiento son valores fundamentales. El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT), tradicionalmente conocido como Burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, constituye un problema emergente dado los altos niveles de exigencia física, psicológica y social a la cual se encuentran sometidos los docentes actualmente. El objetivo principal de esta investigación ha sido identificar los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) existentes en una muestra de 121 docentes de enseñanza básica de la ciudad de Los Ángeles, evaluando las diferencias presentes en las dimensiones de dicho síndrome (Ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa), y en función de algunas variables tales como sexo, edad, experiencia laboral, entre otros. La salud laboral de los docentes es un tema relevante, dado que la educación es una prestación imprescindible en la sociedad del conocimiento y un profesor con SQT entrega un mal servicio a sus estudiantes afectando directamente el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Desde un enfoque mixto (cuanti-cualitativo) y un diseño investigativo de índole exploratorio y descriptivo. Para recoger la información se utilizó el Cuestionario Para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). Este instrumento de evaluación psicométrica consta de 20 ítems que miden los niveles de presencia del síndrome a nivel general y en cada una de sus dimensiones. El cuestionario posee una escala de respuesta de frecuencia de cinco grados, de nunca (0) a todos los días (4). Para analizar los datos se utilizó estadística descriptiva, de contraste e inferencial.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la presencia del SQT entre los docentes angelinos es baja, afectando a un 2,5% de la población. Sin embargo, al observar las distintas dimensiones que se evalúan, estas arrojan un alto grado de desgaste psíquico (33.8%) y de manifestación de actitudes cínicas como indolencia o despersonalización (7.4%), especialmente en el grupo de los hombres (15.4%). Los docentes de entre 41 y 50 años de edad presenta los mayores niveles de desgaste psíquico (46.2%), lo que coincide con la variable años de experiencia, en la que los docentes de 16 a 30 años de docencia alcanzan un 42.9%, en igual dimensión. En indolencia, los puntajes más altos se registran en el grupo etario de 20 a 30 años (13.3%). En culpa, los docentes de 51 años y más son los que obtienen mayores puntuaciones (17.1%), en correlación con los años de experiencia, donde los docentes con más de 31 años de profesión registran elevados niveles (15.8%). Para las variables como estado civil, tipo de contrato y ciclo de enseñanza básica en el cual se desempeñan los docentes, los resultados no son concluyentes. En general, se concluye que los docentes angelinos están sometidos a altos grados de estrés laboral.

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>PROPÓSITO Y OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>5</b>
	A. Propósito	
	B. Objetivos	
	1. Objetivo General	
	2. Objetivos Específicos	
<b>III.</b>	<b>MARCO INVESTIGATIVO</b>	<b>6</b>
	A. MARCO TEÓRICO	
	1. Docencia en la Sociedad del Conocimiento	6
	2. Estrés Docente	8
	a. Definición Conceptual del Estrés	10
	b. Estresores	12
	3. Docencia y Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)	13
	a. Delimitación Conceptual: ¿Burnout o SQT?	14
	b. Antecedentes Relacionados con el SQT	17
	(1) Antecedentes del Entorno Social de la Organización	17
	(2) Antecedentes del Sistema Físico- Tecnológico de la Organización	18
	(3) Antecedentes del Sistema Social-Interpersonal de la Organización	20
	(4) Antecedentes del Sistema Personal de los Miembros de la Organización	21
	c. Modelos Teóricos del SQT	23
	(1) Modelo Socio-Cognitivo del Yo	23
	(2) Modelo de Interacción Social	24
	(3) Modelos Organizacionales	26
	d. Formas de Medición del SQT	28
	(1) Maslash Burnout Inventory (MBI)	29
	(2) Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)	32
	e. Consecuencias del SQT	35
	4. Perspectivas de la Investigación	37

B.	MARCO CONTEXTUAL	38
<b>IV.</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>41</b>
A.	Método , Paradigma , Enfoque	41
B.	Diseño de la Investigación	42
C.	Población y Muestra	42
D.	Técnicas e Instrumentos	43
F.	Procedimiento	45
G.	Estrategia de Análisis de Datos	46
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>48</b>
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
<b>VII.</b>	<b>GLOSARIO DE TÉMINOS ESPECÍFICOS</b>	<b>64</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>68</b>
A.	Bibliografía	68
B.	Webgrafía	69
C.	Hemerografía	69
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>71</b>
A.	Carta a Director de Educación Municipal de Los Ángeles	71
B.	Carta a Directores de Establecimientos Educativos	72
C.	Contrato de utilización de CESQT	73
D.	Cuestionario Para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)	75
E.	Protocolo de Intervención	78
F.	Bitácora de Aplicación del Instrumento	79
G.	Tablas y Gráficos	81
H.	Fichas de Documentación	130
I.	Proyecto de Investigación Educativa	144

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los docentes están sometidos a una serie de cambios impulsados por las reformas educativas y las transformaciones de orden social, económico, científico y tecnológico. Estos cambios generan la aparición de nuevos problemas de salud laboral como el estrés crónico, situación que afecta directamente a un componente clave del proceso educativo: el docente. Según un estudio exploratorio sobre las condiciones de trabajo y salud docente realizado por la Pontificia Universidad Católica de Chile (2004), un 47% de los profesores chilenos ha solicitado licencia médica el último año. Entre las enfermedades más habituales que originan estas licencias están los problemas de salud mental como el estrés (46%) y la depresión (26%). (Fuente: Encuesta UNESCO de Condiciones de Trabajo y Salud Docente en Chile, 2004. Extraído desde la página web: <http://200.27.90.155/index.php?option=content&task=view&id=276>)

En este contexto, la presente investigación aborda un fenómeno emergente en el ambiente laboral, denominado Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en adelante SQT, o Burnout en designación anglosajona. Este síndrome ha sido definido como una respuesta al estrés laboral e institucional que se da en profesionales que mantienen contacto constante y directo con las personas que son beneficiarias de este tipo de trabajo y en las que la relación es de ayuda o servicio, entre estas profesiones se encuentra la docencia. Los síntomas más característicos de este síndrome son: la pérdida de ilusión por el trabajo, el agotamiento físico y emocional, las actitudes negativas hacia los usuarios de la organización y, en determinados casos, los sentimientos de culpa.

Entre los principales antecedentes de SQT se encuentran los cambios en las condiciones socio-demográficas (aumento de la población, mayor acceso a la educación, nuevas normativas legales, sobrecarga laboral), el sistema físico-tecnológico de la organización (estructuras burocratizadas, normas rígidas, cambios en la concepción del trabajo, nuevas tecnologías), las características del sistema social-interpersonal (disfunciones de rol, falta de apoyo social, conflictos interpersonales), y las variables individuales (sexo, edad, antigüedad laboral, motivación, idealismo y autoeficacia).

En nuestros días, la eficacia y los resultados en educación se miden por la calidad del servicio que se entrega. El SQT es un fenómeno que afecta directamente la eficacia de la organización escolar, produciendo absentismo laboral, licencias médicas y disminuyendo la productividad de la misma.

Este síndrome, además, contribuye al deterioro de la calidad de vida laboral en el colectivo de los docentes, situación que inevitablemente conlleva repercusiones negativas sobre la educación y la sociedad en general.

En cuanto a la necesidad de abordar este tema, desde el punto de vista educativo, investigar sobre el SQT resulta una obligación ética y moral, por cuanto la educación constituye hoy en día un referente importante a partir del cual se estructuran las sociedades. La eficacia, la efectividad y la calidad son conceptos claves que hoy envuelven la discusión sobre la educación. Esta calidad se estructura a partir de un pilar fundamental, los docentes, por lo tanto su salud física y mental deben ser preocupación esencial dada la relevancia de su trabajo en la formación de las nuevas generaciones.

Desde una mirada laboral y jurídica, indagar sobre el SQT es también una necesidad inaplazable, por cuanto este síndrome comienza a convertirse en un problema de gran relevancia. De hecho, muchos expertos en materia laboral y sanitaria, especialmente en países hispanoparlantes como España y México, han reclamado el reconocimiento de este síndrome como una dolencia profesional. Por lo anterior, la necesidad de contar con estudios científicos sobre este fenómeno resulta imprescindible para discutir con fundamentos esta nueva problemática, en aras de un posible reconocimiento como enfermedad laboral. Esta discusión, por cierto, también tendrá lugar en un futuro próximo en Chile.

Por otro lado, los escasos estudios que han abordado este fenómeno entre los profesores chilenos provienen principalmente desde el ámbito de la psicología, por lo que contribuir con una investigación desarrollada por docentes resulta todo un desafío y una puerta de entrada para comprender el fenómeno desde la mirada pedagógica.

Esto contribuirá a un mejor conocimiento y comprensión del SQT y de los efectos negativos que este problema tiene sobre los docentes y las organizaciones escolares. Además, señalará las directrices para realizar intervenciones preventivas en las organizaciones escolares, que contribuyan a fortalecer las potencialidades y competencias de los docentes, mejorando sus condiciones de vida laboral.

A la luz de lo expresado, el objetivo de este trabajo es configurar un panorama que exprese el nivel de presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en los profesores que trabajan en los establecimientos municipales del sector urbano de la comuna de Los Ángeles. Más concretamente, el objetivo del estudio es determinar los niveles de SQT y sus distintas dimensiones en los docentes angelinos, según aspectos como sexo, edad, estado civil y experiencia laboral, entre otros.

En el marco de un enfoque mixto (cuanti-cualitativo), y desde una perspectiva psicosocial, el estudio se realizó aplicando un cuestionario de evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) a una muestra de 121 docentes que trabajan en establecimientos municipales de enseñanza básica de la comuna de Los Ángeles. El diseño del estudio es de tipo exploratorio, descriptivo y, circunstancialmente, explicativo, pretendiendo mostrar someramente los principales escenarios que involucra el problema en estudio en Chile, señalando caminos que permitan seguir profundizando respecto de este síndrome, sus complejidades, y cómo afecta al ámbito de la educación.

En cuanto a su estructura, el trabajo considera inicialmente la revisión de literatura científica existente acerca de este nuevo problema, sus antecedentes, los modelos teóricos que existen al respecto, las formas de medición y las consecuencias sobre la salud docente. Luego, se plantea la metodología empleada para el desarrollo del estudio, posteriormente se presentan los resultados generados a partir de la investigación empírica realizada. Finalmente se discute respecto de la información obtenida y se concluye sobre el tema.

Sintetizando, los profesores actualmente se encuentran sometidos a constantes presiones que provienen desde distintos ámbitos de la sociedad. Esta situación genera en ellos una serie de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, además, de un evidente agotamiento emocional. Toda esta situación afecta directamente la calidad del servicio docente.

Por lo anterior, interesa al equipo investigador responder a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué nivel de desgaste profesional, o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT), presentan los profesores de establecimientos municipales de enseñanza básica del sector urbano de la ciudad de Los Ángeles?
- ¿Afecta este síndrome de igual forma a docentes del sexo masculino como del sexo femenino?
- ¿Cuáles son los tramos de edad en los que con mayor frecuencia se presenta el síndrome en estudio?
- ¿Es posible establecer un perfil de los docentes que son afectados por este problema?

## II. PROPÓSITO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### A. Propósito.

Configurar un panorama que dé cuenta del nivel de presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en profesores que se desempeñan en establecimientos municipales del sector urbano de la ciudad de Los Ángeles.

### B. Objetivos.

#### 1. Objetivo General.

Determinar el nivel de incidencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en docentes de 17 establecimientos urbanos del Sistema Comunal de Educación Municipal de la ciudad de Los Ángeles.

#### 2. Objetivos Específicos.

- Establecer la cantidad de profesores varones del Sistema de Educación Municipal que presentan SQT.
- Determinar el porcentaje de profesoras mujeres que presentan SQT.
- Identificar la cantidad de educadores que evidencian Ilusión por el Trabajo.
- Establecer el porcentaje de docentes que manifiestan desgaste psíquico.
- Determinar la cantidad de profesores que expresan indolencia.
- Identificar el porcentaje de profesores que exhiben sentimientos de culpa.

### III. MARCO INVESTIGATIVO.

#### A. MARCO TEÓRICO

##### 1. Docencia en la Sociedad del Conocimiento.

Los vertiginosos cambios y avances que ha experimentado la sociedad durante las últimas décadas han significado para la profesión docente un complejo escenario. Las reformas educativas, la incorporación de la tecnología, la formación profesional, los estándares de calidad, el traspaso de tareas propias de la familia a la escuela, la evaluación docente y un sinnúmero de nuevas variables generan en los profesores crecientes grados de inseguridad y desconcierto. Los docentes se ven perseguidos por estas profundas transformaciones que imponen nuevas condiciones a esta profesión (Ranjard, 1984). Esteve, J. M. y Colaboradores (1995). *Los Profesores Ante el Cambio Social: Repercusiones Sobre la Evolución de la Salud de Los Profesores*. Barcelona: Anthropos.

Los profesores chilenos también han sido afectados por este nuevo fenómeno, que tiene como características esencial la globalización (de la economía, de la educación, de la cultura y de las formas de organización), que está centrado en la circulación de grandes volúmenes de información, que emplea las nuevas tecnologías, que no tienen certezas y que evoluciona permanentemente. Esta nueva situación ha sido definida por Drucker (1990) como la sociedad de la información, caracterizada por el mismo autor como un tipo de sociedad post industrial en la que adquiere protagonismo el trabajador del conocimiento, basada en la información y en la que tiene un papel decisivo la educación y, por extensión, los docentes. Drucker, P. (1990). *Las Nuevas Realidades*. Buenos Aires.: Sudamericana.

En este nuevo orden, la condición de profesor envuelve una serie de expectativas que la comunidad espera de los educadores. Sin duda, ya no es suficiente con la lógica del período industrial en la que la función principal del docente era transmitir contenidos a una elite. De acuerdo con Parra (2005), el proceso de trabajo docente es mucho más complejo que el propio trabajo industrial en tanto que los “objetos” que se transforman en esta acción son sujetos con los que se establece una relación que sobrepasa el uso de un espacio que no es fijo e inmóvil. Unda, S., Sandoval J. y

Actualmente, se espera que los profesores preparen y planifiquen sus clases, desarrollen ambientes propicios para el aprendizaje, muestren un adecuado dominio de los contenidos que enseñan, generen habilidades y competencias en todos sus alumnos, cumplan un rol formativo, reflexionen sobre su quehacer, se actualicen, trabajen en equipo y sean verdaderos profesionales, en síntesis, promuevan en los estudiantes el saber, saber ser, saber hacer y saber convivir (Marco para la Buena Enseñanza, 2003). Además, los docentes de la sociedad del conocimiento deben asumir labores complementarias a la de la familia, situación que es percibida por muchos educadores como una sobrecarga a la ya demandada función docente. Al respecto Travers y Cooper (1997) sostienen que las exigencias a las que se enfrenta el cuerpo docente han cambiado radicalmente en los últimos 15 a 20 años, haciendo aumentar las responsabilidades que se acumulan sobre él. Al mismo tiempo, la familia y la comunidad en general han ido aceptando una menor responsabilidad por el bienestar educativo del niño. En este contexto, dadas la múltiples demandas a las que son sometidos los profesores, es posible considerar a la docencia como una profesión estresante, donde se exige una interacción constante, absorbente, y que además enfrenta condiciones laborales insatisfactorias (Asun, Molina, Real, 2002). Travers, Ch. y Cooper, C. (1997). *El Estrés De Los Profesores*. Barcelona – España: Paidós Ibérica S.A.

Cuando estas nuevas exigencias sobrepasan los recursos de que disponen los docentes provocan el surgimiento de variados problemas relacionados con la salud laboral. Patologías como la depresión, el estrés y el Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT), constituyen problemas sincrónicos que afectan la educación y finalmente el aprendizaje de los alumnos. De acuerdo al estudio “Salud Laboral de los Profesores en Chile” desarrollado por la Pontificia Universidad Católica (PUC) el año 2001 a 476 docentes de cuatro regiones del país (Metropolitana, Tercera, Quinta y Séptima), se apreció que el 45,5% de los profesores evaluados hicieron uso de licencias médicas en el año precedente, principalmente por enfermedades comunes (gripes, resfrios, neumonías). En materia de salud mental: depresión (3,4%) y problemas de ansiedad (4,4%), constituyen las patologías más relevantes. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que la enfermedad mental será la segunda causa de incapacidad laboral en el año 2010. Además, precisa que a nivel mundial 1 de cada 4 personas se verá afectada por trastornos mentales o neurológicos

en algún momento de su vida. (Fuente: *Estudio Salud Laboral de los Profesores en Chile*, PUC, año 2001. Extraído de <http://200.27.90.155/index.php?option=content&task=view&id=275>). (Fuente: *Informe Sobre la Salud en el Mundo*, Organización Mundial de la Salud - OMS, año 2001; extraído desde el sitio web: [http://www.who.int/whr/2001/media\\_centre/en/whr01\\_press\\_release\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2001/media_centre/en/whr01_press_release_es.pdf))

Respecto de este nuevo tipo de sociedad Travers y Cooper (1997) señalan que el proceso de adaptación ha sido muy complejo de sobrellevar por los docentes generando en estos cierta confusión respecto de cuál es realmente la función del maestro. El desconcierto al cual se refieren los autores ha ocasionado en algunos docentes una crisis de identidad profesional que finalmente repercute en el proceso de enseñanza aprendizaje. Travers, Ch. y Cooper, C. (1997). *El Estrés De Los Profesores*. Barcelona – España: Paidós Ibérica S.A.

## 2. Estrés Docente.

El estrés es un fenómeno ligado a la existencia de los individuos. Sin embargo, a raíz de los cambios experimentados en esta nueva sociedad la presencia de este problema se ha hecho más evidente, especialmente en el campo de los servicios hacia las personas, ámbito en el que se enmarca la labor de los docentes.

La interacción que los profesores deben establecer con los alumnos, con los colegas, los directivos y los apoderados es absorbente y desgastante, el riesgo psicosocial que conlleva el ejercicio de la profesión docente ha sido objeto de debate y tema de investigación. El año 2004, en un estudio sobre “Condiciones de Trabajo y Salud Docente”, realizado por la UNESCO y el Colegio de Profesores de Chile se estableció que el 42% de los docentes fue diagnosticado con estrés y un 26% recibió el diagnóstico de depresión en algún momento de su vida. Un alto porcentaje además declaró que había experimentado insomnio (49%), angustia (45%) o problemas de concentración (61%) durante el último año. En tanto que el 47% de los entrevistados señaló haber solicitado licencia médica durante los últimos 12 meses. En este mismo sentido, el estudio “Trabajo y Salud del Profesor Municipal” (1995) realizado en la Provincia de Concepción a 507 docentes de colegios municipalizados, señaló que el 33% de los profesores encuestados tiene una alta probabilidad de desarrollar un trastorno mental. (Fuente: Encuesta UNESCO de Condiciones de Trabajo y Salud Docente en Chile, 2004. Extraído de: <http://200.27.90.155/index.php?option=content&task=view&id=276>)

A raíz de los cambios experimentados por los maestros en este nuevo contexto, Esteve (1994) señala la existencia de un “malestar docente” que tiene efectos negativos permanentes, afectando las condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia. El malestar de los docentes se expresa en enfermedades laborales, padecimientos psicológicos y aumento de enfermedades psiquiátricas. Desde el punto de vista psicológico este malestar conlleva un aumento de ansiedad y estrés en gran parte de los profesores.

Desde un enfoque sociológico, los cambios ocurridos durante los últimos años en el entorno socio laboral y las nuevas demandas hacia el profesorado generan fatiga residual en muchos docentes. Por su parte, José Joaquín Brunner (2008) ha señalado que la sociedad ha desvalorizado socialmente la profesión docente. El autor sostiene que los profesores gozan de un escaso reconocimiento social. Se suma a ello las condiciones hostiles en la que se desenvuelven, el escaso tiempo para preparar sus clases, las insuficientes oportunidades de desarrollo profesional y la carencia de apoyo efectivo de las autoridades y la comunidad. Finalmente, sentencia “*sin buenos profesores no hay buena educación*”. Este descrédito de la profesión docente al que se refiere Brunner agudiza la situación y amplifica los problemas a los cuales están sometidos los profesores en la sociedad del conocimiento. Brunner, J.J. (2008). *Sin Buenos Profesores no hay Buena Educación*. Chile: El Mercurio. Esteve, J. (1994). *El Malestar Docente*. Barcelona: Paidós.

Todos los determinantes señalados generan en una gran cantidad de docentes con problemas de identidad personal y profesional, haciéndoles perder el sentido de su trabajo, al percibir que sus recursos y competencias son insuficientes, siendo sobrepasados por las demandas y requerimientos que esta nueva sociedad les plantea.

El estrés docente surge entonces cuando se produce un desequilibrio entre las demandas pedagógicas que se pretenden y los recursos con que dispone el docente, ya sea a nivel personal, material u organizacional. Se debe considerar además que los estudiantes perciben y evalúan la conducta del profesor y actúan en consecuencia, por lo que un profesor estresado afecta directamente el aprendizaje de los alumnos.

a. Definición Conceptual del Estrés.

Para comprender mejor este fenómeno es preciso revisar la bibliografía existente al respecto. La mayoría de las acepciones que se observan proceden desde la psicología. El estrés es un constructo polisémico que se origina en el mundo anglosajón y que con el transcurso del tiempo se fue adaptando a la realidad de los países hispanoparlantes. El propio concepto ha sido polémico, generando el desarrollo de una rica literatura a su haber.

La naturaleza del estrés y sus efectos sobre la salud física y psicológica han acaparado más de 130.000 publicaciones, hecho que demuestra la importancia del estudio de este trastorno entre los especialistas. Sin embargo, la comunidad científica no ha logrado concertarse y establecer una definición común al respecto (Hart y Cooper, 2001).

Siguiendo a Selye (1979) el estrés es la reacción no específica del organismo a cualquier exigencia. Según este autor el organismo responde siempre de la misma manera, con independencia del tipo de estímulo que reciba, sea este agradable o desagradable. Selye también señaló que existen dos tipos de estrés: el bueno que llamó “eustrés” y el malo que denominó “distrés”. El primero se refiere a situaciones positivas que estimulan y activan positivamente para alcanzar determinados objetivos con costos personales moderados. El segundo hace alusión a experiencias personales desagradables y molestas con consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico. Este autor es uno de los primeros que introdujo y definió el concepto de estrés. Además, estableció algunas designaciones para diferenciar el tipo de estrés dependiendo del estresor que lo causara (psicógeno, psicosocial, traumático, otros).

Para Morris y Maisto (2005), el estrés es tensión o presión psicológica. Las personas experimentan estrés cuando se sienten amenazadas física o psicológicamente. Por su parte, Richard S. Lazarus (2000), lo definió en términos psicológicos, señalando que el sujeto desarrolla un razonamiento unitivo que le produce temor al advertir que sus recursos personales son incapaces de dar una respuesta ante la demanda generada por un acontecimiento particular. Papalia, D. y Wendkos, S. (1998). *Psicología*. EE.UU.: Mc. Graw Hill.

El concepto de estrés no se remite exclusivamente al campo personal. Algunos autores lo han vinculado al espacio laboral, en el entendido que las personas interactúan una importante cantidad de su tiempo en el trabajo, lo que genera exigencias y requerimientos que en ocasiones pueden sobrepasar las capacidades de respuesta de los individuos. La Organización Internacional del Trabajo ha señalado respecto del estrés laboral que constituye una enfermedad que pone en peligro las economías de los países y resiente la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores (OIT, 2000)

Desde una aproximación transaccional (Cox, 1978; Lazarus y Folkman, 1986, McGrath, 1970), el estrés laboral se define como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno. Este proceso comienza cuando un individuo percibe un desequilibrio importante entre las demandas del entorno y su capacidad de respuesta bajo condiciones donde el fracaso en hacer frente a estas demandas tiene consecuencias negativas importantes para él. Según Mc Grath (1970), el estrés laboral es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas por el sujeto.

Bajo una mirada psicosocial, Peiró (1988) sostiene que el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico, psicológico y la salud de las personas. A nivel colectivo puede deteriorar la salud de la organización.

A partir de los antecedentes señalados, se consideraran para efectos de la investigación las conceptualizaciones que enmarcan a este fenómeno en el ámbito psicosocial, por lo tanto se aborda vinculado a la docencia desde este enfoque, en el entendido que la profesión docente se desarrolla en un contexto organizacional (escuela), que implica para los profesores una serie de retos y demandas (rol) que le obligan a responder a estas exigencias desde el punto de vista psicológico y social. El accionar del educador ocurre entonces en su psiquis y en la interacción con los demás, por lo que fenómenos como el estrés laboral y el SQT también operan en estas dimensiones.

b. Estresores.

El medio hoy es estresante. Numerosos factores existentes ponen a las personas en estado de alarma. Estos agentes han sido denominados estresores. Cuando dichos factores son más persistentes que la capacidad de respuesta del individuo surge el estrés. Al respecto, Morris y Maisto (2005) sostienen que para que se presente estrés es necesario que existan desencadenantes del proceso. Estos detonantes son llamados “estresores”, los cuales pueden ser calificados como una exigencia, situación o circunstancia que altera el equilibrio del individuo e inicia las respuestas al estrés (Gil-Monte, 2005). Al respecto, Feldman (2007) sostiene que la exposición continua y duradera a estresores da por resultado una reducción en la capacidad del cuerpo para manejar el estrés.

El estrés forma parte de la existencia de casi todos, y la vida está atestada con sucesos y circunstancias, conocidos como estresores, que suponen una amenaza para el bienestar de las personas. Los estresores no tienen por qué ser sucesos desagradables: incluso los acontecimientos más felices producen estrés (Crowley, Hayslip y Hobdy, 2003; Shimizu y Pelham, 2004). El estrés, en este sentido, también puede ser beneficioso para el individuo.

Entre los estresores presentes en el ámbito educacional se pueden destacar las condiciones de trabajo, las presiones del tiempo, el conflicto o ambigüedad de rol, el nivel de participación en la toma de decisiones, la evaluación docente, la falta de apoyo de la organización educativa, las dificultades en el manejo de la interacción en el aula, las demandas curriculares, la falta de disciplina y la baja motivación del alumnado (Guerrero y Vicente, 2001). En el estudio del año 2004 realizado por la UNESCO en docentes chilenos se señala que entre los aspectos que afectan el desempeño docente están los referidos a la disposición de infraestructura y recursos, a los aspectos socioculturales que rodean los establecimientos educacionales, a las condiciones de higiene y seguridad en el ámbito laboral, a las exigencias y regulaciones que emanan del nivel central y que son percibidas por los profesores como excesivas. (Fuente: Encuesta UNESCO de Condiciones de Trabajo y Salud Docente en Chile, 2004. Extraído de: <http://200.27.90.155/index.php?option=content&task=view&id=276>)

Las exigencias y nuevos determinantes sociales señalados, constituyen estresores que condicionan la labor de los docentes, deteriorando ostensiblemente la salud del profesorado y afectando el rol que los educadores deben asumir como promotores del aprendizaje en sus alumnos. Sobre este tópico, la OMS (2000) señala que las condiciones de trabajo de los profesionales de la educación tienen influencias significativas sobre su calidad de vida laboral y sobre la eficacia del servicio que estos entregan. Aspectos como la falta de valoración social en el trabajo, la incertidumbre ante las reformas curriculares y los bajos salarios que perciben, sitúan a los docentes entre los colectivos ocupacionales más estresados.

### 3. Docencia y Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT).

El aumento de los niveles de estrés entre profesionales ligados al área de los servicios ha traído aparejado la aparición de nuevas molestias vinculados a esta dolencia, entre las cuales se encuentra el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). Los docentes, en tanto profesionales que proveen del servicio educativo a sus alumnos, constituyen uno de los colectivos profesionales más proclives a desarrollar el SQT (Gil-Monte, 2005) dado que esta profesión implica un alto grado de entrega, idealismo, compromiso y servicio. Al respecto, existe una importante cantidad de literatura referida al tema, así como a un número considerable de investigaciones que abordan este problema entre los maestros, sin embargo, estos trabajos provienen principalmente desde el mundo anglosajón.

En Chile, son escasos los estudios que han investigado este fenómeno entre los profesores, enfocándose principalmente en diagnosticar y validar instrumentos para medir el SQT. Molina y Real (1999) realizaron una investigación para diagnosticar el SQT en profesores municipalizados de la comuna de Limache en la Región de Valparaíso para lo cual emplearon el instrumento: “Cuestionario de Actitudes ante el Trabajo”, previamente adaptado y validado para la realidad chilena (De la Rosa *et al.*, 1998). De acuerdo a los resultados obtenidos, el 56% de los docentes fue clasificado como “Proclive a Burnout”, el 24% fue evaluado “Con Burnout” y el 20% “Sin Burnout”.

Desde una perspectiva psicosocial, el SQT se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización) (Gil-Monte, 2005). Bajo este enfoque, los docentes que padecen de estrés laboral por periodos prolongados de tiempo pueden mostrar insatisfacción y pérdida de ilusión por el trabajo, evidenciar agotamiento emocional y, finalmente, revelar cinismo frente a sus alumnos.

El SQT asociado a la educación, se entiende cómo una respuesta al estrés laboral crónico al que están sometidos muchos docentes, quienes al verse sobrepasados por las exigencias que se les impone, generan estrategias de afrontamiento frente a la situación, cuando estas estrategias fallan puede aparecer el SQT. Al respecto, Lazarus (1980) sostiene que el afrontamiento constituye una respuesta al estrés que tiene dos funciones principales. La primera es solucionar el problema que causa el estrés y la segunda, modificar las respuestas emocionales y físicas relacionadas con el estrés.

Papalia, D. y Wendkos, S. (1998). *Psicología*. EE.UU.: Mc. Graw Hill.

a. Delimitación Conceptual: ¿Burnout o SQT?

Un concepto es un constructo cuyo objeto es abstraer un fenómeno de la realidad para denominarlo y diferenciarlo de otras nociones. Estas unidades de pensamiento nos ayudan a delimitar el ámbito en el que se encuentra el fenómeno y mejorar su comprensión. Por ejemplo, para la comunidad científica el concepto de síndrome es entendido como la agrupación de síntomas y signos recurrentes que puede indicar una patología (Gil-Monte, 2005).

El concepto de SQT está íntimamente ligado al Burnout, término anglosajón acuñado originalmente por el psiquiatra Freudenberg (1974) para referirse a un tipo de estrés laboral e institucional que se generaba específicamente en aquellas profesiones de ayuda y servicio social en las que existía una relación constante y directa con las personas beneficiarias de la acción social, ámbitos en el que se enmarcan la educación. El enfoque de este autor primordialmente tiene una connotación clínica.

Más tarde, las autoras Maslach y Jackson (1981) tienen una influencia determinante al definir el Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por: cansancio emocional, depersonalización y una reducida realización personal. Este término fue delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad a partir de la conceptualización establecida por Maslach (Maslach, 1982, 1999) en el que define este fenómeno como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia. Las autoras además construyeron un instrumento específico para medir los niveles del síndrome denominado Maslach Burnout Inventory, en adelante MBI, el cual considera las tres dimensiones señaladas anteriormente.

Golembiewski y Cols (1986) profundizaron el modelo propuesto por Maslach y Jackson manifestando la existencia de diferentes fases dentro del Burnout, basadas en la progresión a través de las diferentes dimensiones del fenómeno (despersonalización – baja realización personal – cansancio emocional). Por su parte Leiter (1989) realiza un planteamiento opuesto al anterior, señalando que el fenómeno se inicia por el cansancio emocional, al cual se reacciona con despersonalización hacia los usuarios, así los profesionales pierden su compromiso con el trabajo y aumenta su agotamiento, lo que finalmente redundaría en una baja de la realización personal (Cansancio emocional – despersonalización – baja realización personal)

Otra definición muy utilizada es la de Pines y colaboradores (Pines y Aronson, 1988; Pines *et al.*, 1981; Pines, 1983, 1996) quienes señalaron que el Burnout es el estado de agotamiento emocional, físico y mental generado por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. Estas condiciones aparecen cuando los profesionales de ayuda, en este caso los docentes, se implican vehementemente con las personas que atienden. Estos autores propusieron que los síntomas del Burnout pueden aparecer también en personas que no trabajan en el sector de servicios.

Shirom (1989) por su parte considera el SQT (Burnout) como una forma de cansancio cognitivo. Sostiene que el contenido central del síndrome es la pérdida de energía que sufre el sujeto, expresada en fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo.

En la actualidad el SQT es considerado como un proceso resultante del estrés laboral crónico al que se ve sometido el profesional, y una de las principales fuentes potenciales de problemas a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual (Peiró y Salvador, 1993, Gil-Monte y Peiró, 1997). El SQT se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en numerosos tipos de profesionales y grupos ocupacionales, pero especialmente en profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización (Dormann y Zapf, 2004), y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y en determinados casos, sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005)

Así como el estrés está vinculado a diferentes causas, la mayor parte de las cuales puede pertenecer al ámbito de la vida cotidiana, las definiciones del Burnout están más asociadas al ambiente laboral, el cual tiene una incidencia elemental en el bienestar de los trabajadores. Niveles de estrés moderados (eustrés) pueden tener efectos positivos en los individuos, sin embargo el Burnout sólo tiene efectos negativos para quien lo padece. Así también, mientras que el estrés puede desaparecer con un periodo de descanso, el Síndrome de Burnout (o SQT) no declina con vacaciones ni otras formas de reposo.

Respecto de la denominación de este fenómeno, el término Burnout constituye la conceptualización original para este problema que emergió en el contexto estadounidense y desde allí se expandió por todo el orbe, sin embargo su traducción al español ha traído algunos problemas de tipo conceptual y de comprensión. Por lo demás, a nivel fonético se habla de “burnout”, “burnaut”, “burnot”, “bernavt” y una larga lista de pronunciaciones que dificultan la comunicación. Al respecto, Gil-Monte (2005) señala que la literatura ofrece al menos diecisiete representaciones diferentes en castellano para referirse al fenómeno, designaciones como quemazón profesional, quemarse en el trabajo, síndrome del quemado y otras, pueden centrar la atención en el trabajador y no en el ambiente laboral. Por lo anterior, recomienda unificar las múltiples denominaciones de este fenómeno como “Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)”.

b. Antecedentes Relacionados con el SQT.

En las organizaciones escolares, en tanto sistemas sociales abiertos, existen una serie de variables que influyen sobre la conducta de los profesores favoreciendo o dificultando su ejecución. Cuando dificultan la ejecución de la conducta, y los docentes perciben que de esa mala ejecución se derivan consecuencias negativas para ellos, esas variables se convierten en las fuentes de estrés que al hacerse crónicas pueden originar la aparición del SQT. Estas variables pueden ser agrupadas, según Gil-Monte (2005), como sigue:

(1) Antecedentes del Entorno Social de la Organización.

Esta categoría considera los cambios en las condiciones socio-demográficas caracterizado por el rápido aumento de las poblaciones de referencia que se consideran para dotar a las organizaciones, lo que origina escases de instituciones, de medios y de personal en las plantas de docentes, con la consiguiente sobrecarga laboral. Estos cambios también han originado un desequilibrio entre la actividad para la que los profesores han sido formados y la que se les pide que realicen, y consecuentemente disfunciones en el desempeño de los roles.

A esto se agregan los cambios en las normativas y en la legislación que rige la profesión docente, lo que origina crisis de identidad en el colectivo de los docentes y cambios en la responsabilidad jurídica vinculada a las acciones de enseñar. También se suman los cambios en la cultura de la población, lo que se plasma en el fenómeno denominado “sociedad de la queja”, en la pérdida de prestigio social de los docentes y en el deterioro de la relación profesional entre los maestros y los clientes (alumnos, apoderados), que en demasiadas ocasiones llegan a las agresiones físicas y verbales.

Otro aspecto vinculante es el cambio en las condiciones tecnológicas, que tienen como consecuencia la aparición de sobrecarga laboral cualitativa y el surgimiento de expectativas profesionales irreales.

Por último, se debe considerar los cambios en la concepción del trabajo, que en el sector servicios han dado lugar a la conceptualización del fenómeno denominado

“trabajo emocional”. La sociedad espera que los docentes se impliquen emocionalmente en la atención a sus alumnos. Muchos profesores manifiestan una conducta emocional que consideran apropiada a lo que se espera, pero en contraposición con lo que verdaderamente sienten, situación que consecuentemente genera agotamiento emocional, uno de los síntomas más relevantes del SQT. Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide.

El incremento en el acceso a la educación sumado a los fuertes cambios migratorios ha superado la capacidad de las organizaciones escolares para dar respuesta a este nuevo contexto. La cantidad de alumnos por curso, las nuevas funciones que deben desarrollar los docentes y los cambios en las políticas educativas, genera una fuerte sobrecarga laboral hacia los profesores que muchas veces se ven sobrepasados por estos nuevos determinantes.

## (2) Antecedentes del Sistema Físico -Tecnológico de la Organización.

Las organizaciones de servicios han adquirido gran relevancia en la actualidad. Su función principal es velar por la calidad del servicio y el bienestar de los ciudadanos a los cuales atiende. No obstante lo anterior, muchas de estas organizaciones funcionan bajo un modelo burocratizado, con una serie de normas, reglas y procedimientos rígidos que hacen muy difícil que sus trabajadores cumplan con su rol profesional. Esta situación es fuente de frustración para estos y atenta contra la calidad del servicio que prestan.

En esta categoría se encuentran las variables relacionadas con la configuración estructural de la organización (complejidad, formalización y centralización). Dos tipos de estructuras organizacionales son las que favorecen la aparición del SQT: la burocracia mecánica y la burocracia profesionalizada. Algunas variables vinculadas a la estructura son: la percepción por parte de los profesionales de las políticas organizacionales y del apoyo institucional, las normas burocráticas, la subcontratación de servicios y actividades, y las características de la tarea que los docentes deben desarrollar.

Por otro lado, la tecnología como desencadenante de estrés afecta a los profesionales a través de diferentes circunstancias del puesto y de la organización. Puede facilitar o dificultar el desempeño de la tarea, y conlleva un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo. Este cambio puede afectar a los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto dependiendo de su grado de ajuste al sistema tecnológico. Variables vinculadas a la tecnología, como el grado de adaptación requerido, el ritmo de trabajo impuesto, las demandas de atención exigidas, el ambiente físico de trabajo impuesto, el aislamiento social y las disfunciones en los roles, entre otros, pueden ser variables desencadenantes del SQT en ocupaciones como la educación. Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide.

Las funciones que deben asumir las escuelas y los docentes se incrementan constantemente aumentando en cantidad y complejidad. Sin embargo, esta ampliación en los quehaceres debe ser absorbida por organizaciones escolares cuya estructura y normativa se mantiene inalterable. Esto implica que son los propios docentes quienes deben abordar labores anexas desplazando en ocasiones funciones propias del ámbito pedagógico por tareas administrativas y asistenciales que impactan fuertemente en la calidad de la enseñanza-aprendizaje que se entrega en las escuelas.

Organizaciones escolares altamente burocratizadas, con normas rígidas y anquilosadas, sin espacios de libertad de acción para los maestros ni posibilidades de ajuste a los frecuentes cambios característicos de esta nueva época, generan condiciones propicias para el desarrollo del SQT. De igual forma se deben considerar los fuertes cambios tecnológicos que han ocurrido en el último tiempo y su inclusión en las organizaciones escolares, situación que afecta principalmente a los docentes con bajas competencias y dominio de estas nuevas tecnologías, hecho que se suma como antecedente en la aparición del SQT.

### (3) Antecedentes del Sistema Social-Interpersonal de la Organización.

Las relaciones interpersonales son el sustrato del que van a surgir las principales fuentes de estrés antecedentes del SQT. El deterioro de estas relaciones o su percepción negativa son condiciones imprescindibles para que se desarrolle el síndrome. La conducta de los individuos en las organizaciones es el resultado de la interacción de diferentes sistemas entre los que se encuentran los roles que, a su vez, son resultado de la interacción entre el entorno personal de los miembros de la organización y el entorno socio-interpersonal de la organización en la que desempeñan su trabajo.

En este ámbito se circunscriben variables como las disfunciones en los roles laborales. Los roles son el conjunto de formas prescritas o estandarizadas de conducta que pueden ser adoptadas por los miembros de la organización mediante procesos de interacción social. Las principales disfunciones de roles son la ambigüedad y el conflicto de rol. La ambigüedad de rol se debe a la incertidumbre que el individuo que lo desempeña tiene respecto al mismo por falta de información. En tanto el conflicto de rol aparece cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias.

La falta de apoyo social en el trabajo procedente de los compañeros, de los supervisores y de la dirección de la institución, es otra variable que afecta significativamente el desempeño del docente. Profesores que no reciben ningún tipo de apoyo técnico o emocional tienen mayores posibilidades de desarrollar estrés y consecuentemente SQT.

Los conflictos interpersonales, en especial con los alumnos, con otros profesores y con los apoderados son también antecedentes en la aparición de SQT. Los conflictos interpersonales pueden inducir una autoevaluación negativa y sentimientos de fracaso profesional, así como importantes niveles de desgaste emocional en los docentes.

Otra variable asociada a este grupo tiene que ver con el contagio del SQT debido a mecanismos de modelado. Según la teoría Social Cognitiva (Bandura, 1987), los individuos imitan las actitudes y conductas que observan en los otros. Este

contagio también puede ser emocional ya que los miembros de la organización pueden transmitir a sus compañeros emociones negativas (por ejemplo, agotamiento emocional) las cuales son imitadas en sus aspectos verbales, fisiológicos y/o conductuales. Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide.

Las escuelas son espacios de socialización que requiere de una permanente interacción entre sus actores. La tarea docente por tanto es continua e ininterrumpida, requiriendo un alto grado de contacto físico, psíquico y emocional. En esta constante interacción es frecuente observar conflictos, ambigüedad de roles, y escaso apoyo técnico y emocional lo que a su vez son fuente de estrés y SQT.

#### (4) Antecedentes del Sistema Personal de los Miembros de la Organización.

En este grupo se enfatizan dos variables vinculadas a la interacción social que influyen significativamente en la aparición del SQT: la autoeficacia y la motivación para la ayuda. Al respecto, Bandura (1987) define la autoeficacia percibida como las creencias del individuo sobre sus capacidades para organizar y realizar las conductas necesarias que le permitan alcanzar los resultados deseados. Las creencias de autoeficacia son resultado de procesos de aprendizaje vinculado a las relaciones interpersonales o del éxito de la propia ejecución de los individuos. Los estilos de relación interpersonal de sujeto, la forma que tiene de manejar los problemas, la expresión y control de sus emociones, y su concepción de sí mismo son características vinculadas a las creencias de autoeficacia de las personas, y tienen especial relevancia en la aparición y desarrollo del SQT.

La percepción de autoeficacia es un fuerte motivador para los seres humanos, y cuando es frustrada aparecen altos niveles de estrés. Esta frustración y los sentimientos de fallo psicológico que supone pueden llevar al individuo a un retiro emocional de la situación. Por el contrario, individuos con altos niveles de autoeficacia superan o afrontan más eficazmente el estrés y consecuentemente previenen mejor la aparición del SQT. En este mismo sentido, la autoconfianza es otra variable personal vinculada a las creencias sobre la capacidad para realizar la tarea encomendada.

En relación a la motivación, la conducta para la ayuda se define como toda acción que busca proporcionar algún beneficio o incrementar el bienestar de otra persona. Dicha conducta puede estar motivada por razones de carácter prosocial, por motivaciones altruistas o por motivos de cooperación. Los docentes, al iniciarse en la profesión presentan altos niveles de motivación y deseos de ayudar a los demás, sin embargo, la colisión frecuente con factores barrera impide la consecución de sus objetivos y disminuye la percepción de autoeficacia, lo que paulatinamente va erosionando la motivación por ayudar. Cuando esta situación se mantiene en el tiempo aparece en primer lugar el estrés y posteriormente el SQT.

En este grupo también se incluyen variables sociodemográficas, como el sexo o la edad de los sujetos, las variables de personalidad como la personalidad persistente, el locus de control, la afectividad negativa y las estrategias de afrontamiento del estrés empleadas por los individuos.

Respecto de estas últimas, los docentes que emplean estrategias de evitación/escape o estrategias centradas en la emoción muestran mayor tendencia a desarrollar el SQT frente a los que utilizan estrategias activas o centradas en el problema.

Referido a la variable sexo, la revisión de la literatura ha llevado a concluir que existe una tendencia a obtener diferencias significativas entre hombres y mujeres, particularmente en los niveles de despersonalización en donde los hombres puntúan más alto que las mujeres. Para la variable edad, los resultados no son concluyentes. En algunos estudios se obtiene que con el transcurso de los años disminuye la frecuencia de aparición del SQT. En otras investigaciones, los docentes que se encuentran en el intervalo entre los 30 a 50 años presentan niveles más elevados del síndrome, lo que puede ser explicado a partir del crecimiento profesional que el individuo experimenta en este periodo, situación que aumenta la vulnerabilidad al estrés laboral. Para otros aspectos como el estado civil, grado académico o tipo de contrato, los resultados obtenidos en los estudios son muy dispares por lo que resulta difícil concluir sobre la existencia de tendencias. Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide.

La tarea docente conlleva una alta carga psíquica y emocional. Esta labor requiere de profesionales competentes y seguros de sus capacidades, con un positivo autoconcepto y autovaloración, que les permita enfrentar adecuadamente situaciones estresantes a las que de seguro tendrán que resolver. Cuando no existe una autopercepción positiva sobre la propia eficacia en las tareas que se demandan, las posibilidades de desarrollar problemas como el SQT se incrementan.

c. Modelos Teóricos del SQT.

Si bien el Síndrome de Burnout (SQT) surge con Freudenberg, en un espacio clínico, en la delimitación conceptual de SQT y en la consideración que se hace de sus síntomas pueden diferenciarse dos perspectivas del fenómeno: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial (Gil-Monte y Peiró, 1997). El enfoque clínico argumenta que el Burnout (SQT) es un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral. Esta es una mirada útil para efectos prácticos de diagnóstico, pero no para la comprensión, tratamiento o prevención del fenómeno.

Desde una perspectiva psicosocial, se considera el estrés como un proceso resultante de la interacción de variables del entorno laboral y personal. Esta visión es más ventajosa por cuanto permite entender cómo se inicia y progresa el síndrome, así como sus síntomas a lo largo de un proceso con etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada. Ambas perspectivas son complementarias, pues una y otra presentan una serie de ventajas que se complementan entre sí y han permitido avanzar en el conocimiento y diagnóstico de esta patología (Gil-Monte, 2005)

A la par de estos dos enfoques, Gil-Monte (2005), señala que desde un enfoque comprensivo del fenómeno se pueden encontrar tres modelos teóricos para entender el SQT:

(1) Modelo Socio-Cognitivo del Yo.

El enfoque socio cognitivo del Yo está inspirado en los trabajos de Albert Bandura que analiza los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción como el papel que desempeña el pensamiento autorreferente en el

funcionamiento humano. Este modelo se caracteriza por otorgar a las variables del *self*, esto es autoeficacia, autoconfianza y autoconcepto, entre otras, un papel central para explicar el desarrollo del síndrome. Esta aproximación teórica tiene su origen en el modelo de competencia social de Harrison (1983). Según este autor la competencia y eficacia percibida son variables claves en el desarrollo de este proceso. Los profesionales de ayuda que se inician en su trabajo están altamente motivados para ayudar a los demás y tiene un sentimiento elevado de filantropía. Dicha motivación, junto con la presencia de factores de ayuda o factores barrera van a determinar la eficacia del profesional en la consecución de sus objetivos laborales.

Altos niveles de motivación combinados con la presencia de factores de ayuda (objetivos laborales realistas, adecuada capacitación profesional, implicancia en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos, entre otros) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo. Por el contrario, factores barrera como la ausencia de objetivos laborales realistas, disfunciones de rol, ausencia o escasas de recursos, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, entre otros, obstaculizan la consecución de objetivos, disminuyen los sentimientos de autoeficacia, y con el tiempo, se origina el SQT (Gil-Monte, 2005)

En la docencia es habitual observar profesores que ingresan al campo de la enseñanza con altas expectativas y motivaciones laborales, pero que al cabo de un tiempo se ven sobre exigidos, desconcertados y carentes de recursos (personales, materiales y sociales) que les permitan alcanzar los objetivos trazados. Esta situación, genera en muchos docentes sentimientos de frustración y desmotivación al considerar que sus competencias personales (autoeficacia, autoconfianza y autoconcepto) no están a la altura de las demandas. En este contexto, profesores con bajas competencias personales están proclives a desarrollar el SQT.

## (2) Modelo de Interacción Social.

Desde este modelo, basado en la teoría de la equidad, se plantea que en toda relación social subyace un contrato psicológico que gobierna la interacción entre dar y recibir. De acuerdo con esta teoría, las personas buscan la reciprocidad en las relaciones sociales: lo que ellos invierten y ganan de una relación debe ser

proporcional a las inversiones y ganancias de la otra parte interesada en la relación (Adam, 1965).

La tesis central del intercambio social es que el SQT (Burnout), se desarrolla principalmente en el contexto social e interpersonal de la organización del trabajo, y que para comprender su desarrollo se debe prestar atención a la manera en que los individuos perciben, interpretan y construyen los comportamientos de otros en el trabajo (Schaufeli, 2005).

Shaufeli, Van Dierendonck y Van Gorp (1996) han propuesto un modelo de intercambio social a nivel dual que asume que, además de una relación no equilibrada a nivel interpersonal, el burnout también se genera por una falta de reciprocidad a nivel organizacional - esto es, por una violación de lo que se conoce como contrato psicológico. Además del nivel individual y organizacional, en los procesos de intercambio social también juegan un papel los equipos de trabajo entre compañeros. La falta de reciprocidad en la relación de intercambio con los propios colegas resulta un determinante importante del burnout (SQT).

Bajo esta lógica, en la relación recíproca profesor-estudiante, los docentes dan, los alumnos reciben y viceversa. Cuando el contrato psicológico se rompe, es decir cuando los docentes entregan lo mejor de sí para conseguir aprendizajes en los alumnos y estos últimos no responden con la misma intensidad y motivación a dichos estímulos se produce una frustración y agotamiento por parte del docente que es respondido con cinismo y despersonalización. Esta situación se observa en los tres niveles: individual (con los alumnos), de equipo (con los colegas) y en la relación con la organización educativa (con la escuela).

Para la mayoría de los profesores, invertir en una relación sin recibir resultados apropiados implica un alto consumo de energía, que es extremadamente frustrante y depresivo. El agotamiento emocional resultante normalmente se aborda disminuyendo las inversiones en la relación con los estudiantes. Esto es, respondiendo a los estudiantes de una manera distanciada y cínica, 'despersonalizada', en lugar de expresar la empatía que resulta genuina en este tipo de contextos (Schaufeli, 2005).

La falta de reciprocidad en los tres niveles de intercambio social está positivamente relacionada con el agotamiento emocional mientras que, además, la falta de reciprocidad en la relación con los estudiantes está también positivamente relacionada con la despersonalización y la falta de realización personal (Schaufeli, 2005). W, Schaufeli (2005). Burnout en Profesores: Una perspectiva de Intercambio Social. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Volumen 21, Nº 1-2, págs. 15-35.

Concebir la educación como un proceso de intercambio social resulta indudable. Esta aproximación teórica es necesaria a la luz del problema de investigación, dado que los docentes interaccionan en distintos niveles para alcanzar sus objetivos laborales. Cuando el docente percibe que su esfuerzo y compromiso no tiene su equivalencia en la interacción con el resto de los actores, se desmotiva, disminuye su compromiso con los estudiantes, con sus pares y con la organización, lo que puede propiciar el desarrollo del SQT.

### (3) Modelos Organizacionales.

Este grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Menciona entre los antecedentes del SQT las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse o consumirse (Gil-Monte y Peiró, 1999, Gil-Monte, 2002)

Un modelo característico de este grupo es el modelo de Winnubst (1993), que resalta la importancia de la estructura, la cultural y el clima organizacional como variables claves en la etiología del síndrome. Los antecedentes del SQT varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura. En contraste, en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo hospitales y centros de salud), el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva una

confrontación continua con los demás miembros de la organización, y que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

Por otro lado, los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional. En una burocracia mecánica, la jerarquía y la autoridad juegan un papel importante, por lo que la mayoría de la comunicación es vertical. El apoyo social es en mayor medida de tipo instrumental. Por diferencia, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección son más importantes, y el flujo de comunicación horizontal es mayor que el de la comunicación vertical. El apoyo social en las burocracias profesionalizadas es, en mayor medida, de tipo emocional e informal.

Por lo anterior, el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el individuo tiene de la estructura organizacional, dado que a través de este apoyo es posible influir sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional. Esta variable es considerada en el modelo una variable central para la intervención sobre el SQT (Gil-Monte, 2005) Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide.

Siguiendo este modelo, la docencia es ejercida en una estructura organizacional tradicionalmente llamada escuela, en la cual se puede evidenciar características que la definen y que pueden variar de una organización educacional a otra. En general, los docentes están frecuentemente sometidos a una serie de estresores del contexto de la organización, principalmente referidos a la seguridad en el empleo, la sobrecarga de roles, la calidad del apoyo social y supervisión de la escuela, el ambiente físico, el ratio de estudiantes por curso, las conductas agresivas de los alumnos, la falta de acciones de autocuidado y recreación para el cuerpo docente, entre otras. Todos estos factores condicionan el desempeño de los profesores y pueden influir en el desarrollo de problemas vinculados a la salud docente, entre los que emerge con fuerza el SQT.

Los modelos teóricos descritos anteriormente han servido para explicar, desde distintas perspectivas, el fenómeno conocido como SQT. El enfoque Sociocognitivo enfatiza en las variables cognitivas como las creencias, el autoconcepto y la autoeficacia del individuo. El modelo de interacción social sostiene que son las relaciones que establecen los trabajadores con las personas que atienden, con sus pares

y con la organización a la cual pertenecen, las que afectan y definen la presencia del SQT. Los modelos organizaciones enfatizan en los estresores del contexto laboral, como la estructura organizacional, el clima, estresores de rol y el apoyo social.

Estos tres modelos han sido recogidos por Gil-Monte y Peiró (2000), quienes sostienen que la aparición del SQT se ve facilitada por la interacción de los distintos tipos de variables, tanto sociocognitivas, de interacción social y del ámbito laboral. Esta explicación ha sido denominada como modelo interaccionista.

#### d. Formas de Medición del SQT.

El Burnout (SQT) es un constructo que en ocasiones tiende a confundirse con otras nociones como el estrés. El SQT es un síndrome relacionado con el trabajo que surge de la interacción psicosocial entre el trabajador y su trabajo. La literatura al respecto reporta más de 100 síntomas asociados al síndrome, lo que ha dificultado la delimitación de la sintomatología de este fenómeno.

La realización de un diagnóstico acertado del SQT requiere la valoración de los síntomas que presenta el trabajador, analizar su proceso de aparición, diferenciar el proceso de otros procesos similares y evaluar la intensidad o frecuencia con que el individuo presenta los síntomas. De igual forma, es necesario identificar cuáles son las fuentes de estrés que han originado la aparición de esos síntomas. Para desarrollar tal labor es necesario utilizar procedimientos cualitativos y cuantitativos de diagnóstico y evaluación. Los procedimientos cualitativos consisten en la realización de entrevistas al trabajador. Los procedimientos cuantitativos en tanto consisten en la aplicación de escalas psicométricas para determinar el grado de incidencia del problema y sus antecedentes más relevantes.

Entre los procedimientos cualitativos se encuentran el estudio de casos mediante la aplicación del manual DSM-IV. Entre los procedimientos cuantitativos se hallan el “*Maslach Burnout Inventory (MBI)*”, desarrollado por Maslach y Jackson (1981), y el “*Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)*” propuesto por Gil-Monte (2004).

(1) Maslach Burnout Inventory (MBI).

Al revisar la literatura se encuentran numerosos instrumentos de evaluación del SQT con una acepción desigual. De entre estos, El MBI aparece como el instrumento utilizado con mayor frecuencia para medir el SQT, evidenciando un volumen considerable de estudios e investigaciones a su haber. Este instrumento, construido por Maslach y Jackson en 1981, está conformado por 22 ítems son enunciados sobre emociones y pensamientos referidos a la interacción del individuo en el trabajo. Los ítems se valoran en una escala tipo Likert en la que los sujetos puntúan con un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los Días” (6) con qué frecuencia han experimentado cada una de las situaciones descritas en las aseveraciones. Estos ítems están agrupados en tres dimensiones: baja realización personal en el trabajo (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización (5 ítems). Maslach y Jackson (1981), precisan las dimensiones del síndrome como sigue:

- *Agotamiento Emocional (AE)*

Situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito emocional y afectivo. Implica agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios.

- *Despersonalización (D)*

Se define Como el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo.

- *Baja Realización Personal en el Trabajo (RP)*

Definida como la tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial en relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden.

El MBI presenta tres versiones (Maslach, Jackson y Leiter, 1996): el MBI-HSS dirigido a los profesionales de la salud, el MBI-ES para profesionales de la educación, y el MBI-GS de carácter más genérico y no exclusivo para profesionales de servicio.

Para diagnosticar Burnout (SQT) el sujeto debe presentar bajas puntuaciones en realización personal en el trabajo (aspecto cognitivo) y altos puntajes en agotamiento emocional (aspecto emocional) y despersonalización (aspecto actitudinal).

De acuerdo con Maslash (2000), las personas que padecen Burnout (SQT) se caracterizan por presentar altos niveles de agotamiento emocional derivados, en muchos casos, de la combinación entre agotamiento físico e intelectual; un sentimiento que produce bajos niveles de eficacia profesional y una tendencia a tener altos niveles de cinismo hacia las personas que atiende.

Desde el punto de vista del diagnóstico y evaluación psicométrica del SQT, el MBI, no obstante ser un instrumento válido y fiable, presenta algunas insuficiencias que dificultan su empleo para el diagnóstico de este síndrome. Entre estas debilidades cabe señalar la ausencia de criterios diagnósticos o puntos de corte validados clínicamente, de manera que permitan diferenciar entre individuos que han desarrollado esta patología y aquellos que no. Las autoras del cuestionario proponen un criterio de percentiles (Maslash y Jackson, 1981; Maslash *et al.*, 1996) consistente en dividir a la muestra en tres grupos de igual tamaño (33.3 por 100 de los sujetos) para cada dimensión. Estos grupos categorizan a las personas que responden el cuestionario en individuos con niveles altos, medios y bajos para cada dimensión (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo). Aunque sus creadoras ofrecen valores normativos de referencia para los percentiles, no se presentan criterios para concluir cuando un individuo ha desarrollado la patología. Paralelamente, se recomienda no promediar la puntuación obtenida en las tres subescalas o dimensiones (AE, D, RP) para calcular una puntuación única y global para el cuestionario.

A la par con estas dificultades, varios expertos recomiendan eliminar algunos ítems del MBI debido a que generan problemas factoriales, y la escala de despersonalización presenta valores no adecuados de consistencia interna, en especial cuando el MBI se aplica fuera de EE.UU. y muestras que no son de habla anglosajona (Moreno-Jiménez, 2007; Gil Monte y Peiró, 1999; Rodríguez y Escobar, 2001). Junto a la seria disparidad de criterios diagnósticos, el MBI presenta otras debilidades, entre las cuales cabe citar: la falta de validez discriminante con otros conceptos relacionados (v.g. depresión) (Brenninkmeyer, Van Yperen y Buunk, 2001; Shimon y Ezrachi,

2003) y la creación de modelos teóricos diferentes derivados de las distintas versiones del MBI (MBI-HSS, MBI-GS) (Demerouti, Bakker, Vardakou y Kantas, 2003). Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2007). Análisis de las Propiedades Psicométricas del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en Profesionales Chilenos. *Revista Ansiedad y Estrés*, V. 13, Nº 2-3, 229-240.

Según lo sostenido por Gil Monte (2005), resulta difícil encontrar individuos que puntúen bajo en realización personal y, al mismo tiempo, alto en agotamiento emocional y despersonalización, lo que puede deberse a la falta de estudios que incluyan casos clínicos, ya que al momento de desarrollar las investigaciones no responden el cuestionario individuos que no asisten al trabajo por problemas derivados de éste, como el SQT, por lo anterior, se ha llevado a recomendar que se considere que los sujetos con altas puntuaciones en sólo dos dimensiones (bajas en el caso de realización personal en el trabajo) de las tres que componen el MBI, sean considerados como individuos que han desarrollado el SQT. Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide. Moreno-Jiménez, B. y Colaboradores (1997). La Evaluación del Burnout. Problemas y Alternativas. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, V. 13 (2), 185-207.

Cabe indicar que en Chile, este instrumento ha sido utilizado en diferentes estudios, entre los cuales es posible enunciar: “Adaptación y validación del MBI para profesores de la comuna de Viña del Mar” realizada por De La Rosa *et al.* (1998), “Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de colegios particulares pagados de la Región Metropolitana” (Gaete, 2001), “Estudio descriptivo y comparativo del Síndrome de Burnout en profesores de escuelas municipalizadas básicas y medias de la Región Metropolitana” (Moreno y Swaneck, 2002), “Prevalencia del Síndrome de Burnout en educadores de párvulos de escuelas municipalizadas de la Región Metropolitana” (Palma, 2001); y “Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de escuelas especiales de la Región Metropolitana” (Vásquez, 2001).

(2) Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).

Las organizaciones necesitan de instrumentos de evaluación con validez psicométrica para poder realizar una evaluación adecuada de los riesgos psicosociales y, en particular, del SQT. En este sentido el “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo”, en adelante CESQT, instrumento desarrollado por la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta organizacional (UNIPSICO) de la Universidad de Valencia en España (2004), constituye una alternativa válida por cuanto supera los análisis de contenido y análisis psicométricos, como por ejemplo: validez discriminante del ítem, análisis de consistencia interna y análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, entre otros (Gil-Monte, 2003a; Gil-Monte, 2004b).

Este instrumento consta de 20 ítems y presenta una estructura de cuatro dimensiones denominadas:

- *Ilusión Por el Trabajo (IT)*

Se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal. El individuo percibe su trabajo atractivo y alcanzar las metas profesionales es fuente de realización personal. Esta dimensión está formada por 5 ítems. Debido a que los ítems que componen esta dimensión están formulados de manera positiva, bajas puntuaciones en esta dimensión indican altos niveles de SQT.

- *Desgaste Psíquico (DP):*

Se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. Está formada por 4 ítems. Este ámbito además es similar a la dimensión de “agotamiento emocional” del MBI.

- *Indolencia (I)*

Se define como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Los individuos que evidencian altos puntajes en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los alumnos. Este ámbito es similar a la dimensión de “despersonalización” del MBI. La

presente dimensión está formada por 6 ítems.

- *Culpa (C)*

Se define como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se establecen relaciones personales. Esta escala incorpora 5 ítems. Los últimos estudios realizados muestran que los sentimientos de culpa pueden constituir una dimensión importante del SQT

Los ítems del CESQT se valoran con una escala tipo Likert. Mediante esta escala el individuo indica, con un rango de respuesta de frecuencia de cinco grados, de “Nunca” (0) a “Muy Frecuentemente” (4), con qué frecuencia experimenta las situaciones descritas en cada ítem.

Gil-Monte, siguiendo a Shirom (1989), recomienda realizar el diagnóstico del SQT mediante la distribución de los sujetos en los anclajes de la escala de Likert con la que se responde a los ítems, en lugar de los índices estadísticos habituales (media y percentiles). Con este procedimiento se considera que, a efectos diagnósticos, puntuaran alto en el SQT los sujetos que se sitúan por encima del punto medio de la escala de Likert, vale decir, con una frecuencia igual o superior a “algunas veces al mes” (ó 2) en las dimensiones de desgaste psíquico e indolencia, y con una frecuencia igual o inferior a “algunas veces al mes” en ilusión por el trabajo. Este acercamiento está basado en la conclusión de que los niveles del SQT tienden a ser infravalorados por los individuos que responden a los cuestionarios debido a efectos de deseabilidad social, o por la formulación negativa de los ítems.

Cuando se aborda la evaluación del SQT con esta escala hay que tener presente que mientras que en las dimensiones de desgaste psíquico e indolencia altas puntuaciones corresponden a altos niveles de SQT, en la subescala de ilusión por el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos niveles de SQT.

Según Gil-Monte (2005) el desarrollo del SQT se inicia con un deterioro cognitivo, caracterizado por la pérdida de ilusión por el trabajo, y con desgaste psíquico, que supone cansancio emocional y físico, acompañado también por un

deterioro actitudinal en forma de indolencia e indiferencia hacia las personas a las que el profesional debe atender. Este último síntoma es una estrategia de afrontamiento para el manejo de los síntomas anteriores. El autor además incorpora un cuarto síntoma consistente en la aparición de sentimientos de culpa, dando origen así a la identificación de dos patrones o perfiles diferenciados en los individuos que desarrollan el SQT: sin culpa y con culpa. En el primer caso (sin culpa), los individuos son indolentes con las personas que atienden; en el otro perfil (con culpa), los sujetos sienten remordimiento por no cumplir de manera efectiva con las prescripciones del rol, y por tratar de manera negativa e impersonal a los usuarios. Es en este segundo caso que el SQT es más destructivo para el individuo.

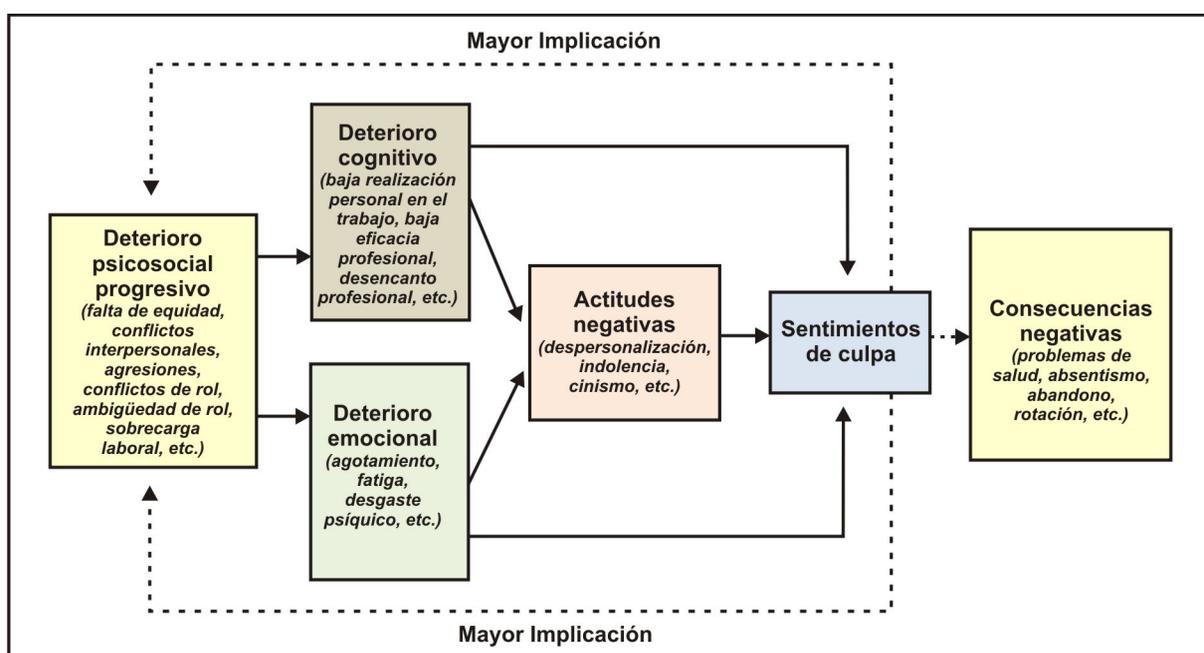


Figura 1. Proceso de Desarrollo del SQT y sus consecuencias, según Gil-Monte (2005)

De acuerdo con el modelo de Gil-Monte (2005), el deterioro cognitivo (bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo) y afectivo (altas puntuaciones en desgaste psíquico) aparecen en un primer momento como respuesta a las fuentes de estrés laboral crónico y posteriormente, los sujetos desarrollan actitudes negativas hacia las personas que atienden en su trabajo (altos niveles de indolencia). La aparición de los sentimientos de culpa ocurre con posterioridad a estos síntomas, no presentándose en todos los individuos.

El CESQT presenta algunas ventajas en relación a otros instrumentos de este tipo por cuanto parte desde un modelo teórico previo al modelo psicométrico, permite obtener una puntuación global del síndrome, añade los sentimientos de culpa como un

síntoma que permite establecer distintos perfiles en la evolución del SQT, y se presenta como una alternativa válida y confiable, especialmente para la comunidad hispanoparlante. Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide. Gil-Monte, P. (2008). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT (Burnout) en Maestros Mexicanos. *Revista Información Psicológica*, N° 91-92, p.53-63.

e. Consecuencias del SQT.

Las consecuencias del SQT pueden situarse en dos grandes niveles: consecuencias para el individuo y consecuencias para la organización (Gil-Monte, 1997).

Dentro de las consecuencias para el individuo es posible establecer cuatro categorías:

- *Índices emocionales:* uso de mecanismos de distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, sentimientos de alienación, ansiedad, sentimientos de impotencia, sentimientos de omnipotencia.
- *Índices actitudinales:* desarrollo de actitudes negativas (verbalización), cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia.
- *Índices conductuales:* agresividad, aislamiento del individuo, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, gritar habitualmente, irritabilidad.
- *Índices somáticos:* alteraciones cardiovasculares (dolor precordial, palpitaciones, hipertensión, entre otros), problemas respiratorios (crisis asmáticas, taquipnea, catarros frecuentes, etc.), problemas inmunológicos (mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, alteraciones de la piel, entre otros), problemas musculares (dolor de espalda, dolor cervical, fatiga, rigidez muscular, etc.), problemas sexuales, problemas digestivos (úlceras gastroduodenal, gastritis, náuseas, diarrea, entre otros), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, insomnio, depresión, etc.)

Respecto de las consecuencias que para la organización tiene el que sus individuos se vean afectados significativamente por el SQT se pueden citar:

- Deterioro de la calidad del servicio que se ofrece.
- Baja satisfacción laboral.
- Absentismo laboral elevado.
- Tendencia al abandono del puesto de trabajo y/o de la organización.
- Disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales.
- Aumento de los conflictos interpersonales con compañero, usuarios y supervisores.
- Disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales.

En relación al ámbito de la docencia, alteraciones en el comportamiento del profesorado inciden directamente en el ambiente laboral, afectando el proceso de enseñanza aprendizaje. Los docentes que padecen SQT presentan mayores niveles de absentismo laboral, muestran menos dedicación al trabajo (queja constante, crítica destructiva, etc.), exhiben un deterioro de su rendimiento y productividad (pedagógica y administrativa), dañan el clima laboral y contribuyen al deterioro de la imagen de la organización escolar frente a los estudiantes, padres y apoderados.

Todos estos sentimientos generan el desarrollo de esquemas de inhibición en la actuación con los alumnos y, en general, en toda la actividad educativa. Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout) en Profesionales de Enfermería. *Revista Electrónica InterAcao Psy*, Nº 1, p.19-33.

#### 4. Perspectivas de la Investigación.

El ser humano es una unidad biopsicosocial, es biológico por cuanto está conformado por un cuerpo (soma) que funciona sobre la realidad material. Es psicológico, dado que opera desde una psiquis (mente) que condiciona la conducta y la experiencia del sujeto, y es social, ya por su naturaleza, interactúa constantemente con el ambiente en el que se desenvuelve, escenario en el cual también operan otros individuos.

Bajo esta condición, los docentes construyen socialmente aprendizajes en los discentes mediante un proceso de interacción social, relacionándose permanentemente con los educandos en un espacio denominado institución escolar. Esta construcción, desde el punto de vista psicológico, está condicionada por las percepciones que tienen estos actores educativos respecto de las relaciones que establecen al interior de la organización educacional. Cuando dicha interacción y sus percepciones resultan desgastantes para el docente, surgen problemas como el SQT, un constructo multidimensional, multicausal y complejo que afecta a los profesionales de ayuda, como son los educadores, quienes participan de los procesos de desarrollo y formación de otros seres humanos, en un proceso de socialización denominado educación. A partir de lo señalado, se puede deducir que padecer este problema tiene repercusiones no tan sólo para los profesores que lo experimentan sino que también para toda la comunidad educativa.

Por lo anterior, teóricamente el presente trabajo se fundamentó en una perspectiva psicosocial, ya que pretende explicar las condiciones ambientales en las cuales se origina el síndrome, los factores que contribuyen a aminorar su impacto y los síntomas particulares que caracterizan este fenómeno.

## B. MARCO CONTEXTUAL.

La investigación se realizó en Chile, específicamente en la Región del Bío Bío, en la ciudad de Los Ángeles, capital de la Provincia de Bío Bío.

La ciudad de Los Ángeles cuenta con una población de 166.556 habitantes (Según Censo 2002), presenta la mayor concentración poblacional en el sector urbano de la provincia (67%) y se ha convertido, por su población y actividad económica, en el centro proveedor de diversos servicios de la zona. Por esta condición, tiene un indiscutible liderazgo sobre el resto de las comunas de la provincia.

En la ciudad existen 17 colegios municipales de enseñanza básica emplazados en el sector urbano, gran parte de los cuales atiende estudiantes que provienen de familias de clase media baja. Según el Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE), el promedio de escolaridad de los padres y apoderados de estos establecimientos fluctúa entre los 8 y 10 años, con un ingreso mensual que varía entre \$140.000 y \$215.000.

A lo anterior se debe agregar que la mayoría de estos establecimientos se encuentra en condición de vulnerabilidad social. Según la Fundación Chile el Índice de la Vulnerabilidad Social (IVS), es una medida compuesta que resume cinco dimensiones de los riesgos o vulnerabilidad de la población: el analfabetismo de la población adulta, la desnutrición de los niños o niñas, pobreza de consumo en los hogares, el riesgo de mortalidad de los niños y niñas menores de un año, y la presencia de comunidades étnicas rurales. El 35% de estos establecimientos educacionales están ubicados en poblaciones periféricas que presentan altos índices de delincuencia.

Estas condiciones, más la sobrecarga horaria que experimentan los docentes angelinos, que en promedio trabajan 40 horas en aulas y deben atender a un ratio de 40 alumnos por sala, genera en muchos docentes molestias de índole físico y mental, entre los cuales se encuentra el SQT.

A continuación se presenta la nómina de establecimientos educacionales municipales de enseñanza básica, emplazados en el sector urbano de la comuna de Los Angeles, que formaron parte de la población en estudio:

N°	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	N° DOCENTES
1	D-868 G.BDO. O'HIGGINS	MENDOZA N° 560	27
2	D-870 ESPAÑA	SAN MARTIN N° 199	29
3	D-886 COLONIA ARABE	M. GACITUA N° 885	32
4	D-926 GRAL. J.DE SAN MARTIN	AV. ERCILLA N° 575	34
5	D-928 M. BLANCO ENCALADA	BLANCO ENCALADA N° 184	25
6	D-932 NIEVES VASQUEZ P.	AV. SOR VICENTA S/N	29
7	D-934 THOMAS JEFFERSON	MIRAFLORES N° 255	35
8	D-953 JOSÉ MANSO DE VELASCO	J. MANSO DE VELASCO S/N	37
9	E-871 CLARA DE GODOY	ALMAGRO N° 181	15
10	E-885 PEDRO RUIZ ALDEA	LAUTARO N° 463	25
11	E-922 A. ALESSANDRI PALMA	JUAN GUZMAN N° 550 - PAILLIHUE	18
12	E-927 R. DE ISRAEL	ESPAÑA / JAPÓN	17
13	F-883 21 DE MAYO	LIBERTADOS S/N - PAILLIHUE	10
14	F-887 ISLA DEL LAJA	FCO. RIOSECO N° 1164	24
15	F-900 REPÚBLICA ALEMANA	5 DE ABRIL N° S/N	15
16	F-907 REPÚBLICA DE GRECIA	VOLCÁN CALBUCO N° S/N	14
17	F-929 11 DE SEPTIEMBRE	TALCAHUANO N° 385	15
TOTAL DOCENTES			401

Las investigaciones de carácter exploratorio y de tipo descriptivas no requieren formulación de hipótesis, es suficiente con plantear algunas interrogantes en relación al tema del estudio. Bernal, C. (2008a). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.

Al respecto, las preguntas surgidas a partir del tema en estudio son las siguientes:

¿Qué porcentaje de profesores de sexo masculino de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, presentan SQT?

¿Qué porcentaje de profesores de sexo femenino de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, presentan SQT?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, presentan evidencian Ilusión por el Trabajo?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, presentan desgaste psíquico?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, muestran indolencia?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, muestran culpa?

## IV. MÉTODO

### A. Método, Paradigma, Enfoque.

La presente investigación se enmarca bajo el paradigma cuantitativo y cualitativo, con enfoque mixto; esto es, un enfoque cuanti-cualitativo. El enfoque mixto va más allá de la simple recopilación de datos sobre un fenómeno, implica desde el planteamiento del problema, hasta el uso combinado de la lógica inductiva y la deductiva. Este trabajo emplea dicho enfoque, ya que se trata de un proceso en donde se recolectó, analizó y vinculó datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, con el objeto de responder las preguntas de investigación establecidas en el planteamiento del problema.

Para este estudio además se empleó el método inductivo-deductivo y viceversa. La inducción se caracteriza por transitar de lo particular a lo general, es decir, de cómo un conjunto específico de hechos están conectados en un todo. La deducción, en cambio, va de lo general a lo particular, mostrando como un principio general descansa en un grupo de hechos que son los que lo constituyen como un todo.

Esta investigación parte de una realidad concreta circunscrita a una muestra de docentes del sector municipal de la ciudad de Los Angeles, específicamente del radio urbano, a partir de los cuales se recogen antecedentes particulares relativos a aspectos sociodemográficos, laborales y educacionales, así como datos relacionados al SQT y sus dimensiones. Esta información es conectada y contrastada, en búsqueda de denominadores comunes que permitan establecer generalizaciones hacia el total de la población en estudio. Este proceso opera en ambos sentidos, es decir, una vez establecidas determinadas generalidades es posible verificar estos patrones en el conjunto particular de hechos recolectados a partir de la investigación, de ahí que el método empleado se reconozca como inductivo-deductivo y viceversa.

## B. Diseño de la Investigación.

El diseño de estudio es de tipo exploratorio, descriptivo y, eventualmente explicativo. Los estudios exploratorios se realizan normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, situación que ocurre con el SQT, un fenómeno de reciente data que ha venido despertando el interés de la comunidad científica.

De igual forma es descriptivo, por cuanto se pretende describir los grados del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) que presentan los docentes del sector municipal de la ciudad de Los Ángeles, de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), que mide la presencia de este fenómeno en cuatro dimensiones, a saber: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de temas y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. Eventualmente, este estudio también será de tipo explicativo, por cuanto pretende revelar la naturaleza del fenómeno conocido SQT, ya que no sólo persigue describir o acercarse al síndrome, sino que intenta encontrar las causas que desencadenan el problema, para lo cual se consideran aspectos sociodemográficos, laborales y educacionales.

## C. Población y Muestra.

La población objeto de la investigación está conformada por 401 docentes de enseñanza básica, hombres y mujeres, del sector urbano de ciudad de Los Angeles, que laboran en 17 establecimientos educacionales de enseñanza básica cuya dependencia es municipal. Los profesores de enseñanza básica atienden a niños y niñas entre los 6 y los 13 años. Este nivel de enseñanza es de carácter obligatorio.

La muestra está conformada por 121 profesores, correspondientes al 30,2% del total de docentes de Enseñanza Básica que se desempeñan en el sector urbano de Los Angeles. Estos colegios son administrados por el Departamento de Educación Municipal de esta comuna. La muestra es de tipo aleatoria simple, es decir, se tomó al azar un porcentaje de la población, específicamente el 30% de los docentes del

Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de Los Ángeles. En este tipo de muestreo todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de resultar seleccionados.

Los individuos seleccionados para la investigación debieron cumplir con los siguientes requisitos: ser docentes de educación general básica, que se desempeñen en el sector urbano de la comuna y que realizan su labor en un colegio Municipal de Los Ángeles. No se considerarán para esta investigación los profesores que se desempeñen en otros niveles educativos, que pertenecen a otras comunas, que trabajan en el sector rural o que laboren en colegios particulares y particulares subvencionados.

Respecto de los sesgos de la investigación, se debe precisar que algunos de los docentes que originalmente fueron considerados como parte de la muestra, a partir del sorteo realizado, se encontraban con licencia médica o permiso administrativo. Así también, otros profesores declinaron contestar el cuestionario aludiendo razones de índole personal y laboral. Todos estos casos no superan el 5% de la muestra, por lo que su influencia sobre los resultados finales es ínfima.

#### D. Técnicas e Instrumentos.

La técnica utilizada para la investigación fue el cuestionario con preguntas cerradas. Este es un instrumento escrito que debe ser resuelto sin la intervención del encuestador. Para facilitar dicho proceso se formularon instrucciones y notas explicativas que permitieron al informante responder el sondeo sin mayores complicaciones.

Los datos se recogieron mediante el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CESQT-PE (2005) en su versión para profesionales de la educación (PE), instrumento confeccionado por el Doctor Pedro Gil Monte, Profesor Titular de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad de Valencia en España (Anexo A). Esta herramienta es de propiedad del catedrático y fue facilitado para realizar esta investigación en Chile, previa firma de un compromiso con el equipo investigador, en el cual se especificó que sólo sería utilizado con fines investigativos (Anexo B)

El CESQT es un instrumento de evaluación psicométrica elaborado con el objetivo de estimar los niveles de presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT), consta de 20 ítems y presenta una estructura de cuatro dimensiones denominadas: Ilusión Por el Trabajo (IT) de 6 ítems, Desgaste Psíquico (DP) de 4 ítems, Indolencia (I) formada por 6 ítems, y Culpa (C) de 5 ítems. Este cuestionario posee una escala de respuesta de frecuencia de cinco grados, de Nunca (0), Algunas veces al año (1), algunas veces al mes (2), algunas veces a la semana (3), todos los días (4), en la que los sujetos deben señalar la frecuencia con que experimentan las situaciones indicadas en cada ítem. El CESQT presenta además los ítems 21 al 28, los cuales tienen por objeto validar psicométricamente un modelo que explica el desencanto profesional, fenómeno que participa de las características del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, pero que para efectos de la presente investigación no serán considerados en el análisis por tratarse de un proceso de validación en curso.

La puntuación en cada dimensión se calcula como promedio de los ítems que forman esa escala. Para diagnosticar el SQT según este instrumento, se debe proceder analizando la puntuación obtenida al promediar los 15 ítems que forman las escalas de ilusión por el trabajo (IT), desgaste psíquico (DP) e indolencia (I). Previo a la obtención de dicho promedio se debe invertir la puntuación en los ítems de la escala de ilusión por el trabajo (ítems 1, 5, 10, 15 y 19). Para invertir la puntuación se debe restar a 4 la puntuación que el participante ha otorgado al ítem. A este procedimiento se le denomina invertir el ítem. A modo de ejemplo, si el participante ha respondido 4, al invertir resultará 0, si ha puntuado 1 al invertir resultará 3, si califica 2 invertido es 2, si señala 3 invertido es 1 y si marca 0 invertido es 4. Este ejercicio permite conseguir una puntuación global del individuo en el cuestionario, a diferencia de lo que ocurre con el MBI, en donde cada dimensión se mide por separado, no permitiendo obtener una calificación global del sujeto en relación al SQT.

Se considera la presencia de SQT cuando un individuo presenta puntuaciones altas en Desgaste Psíquico e Indolencia (igual o mayor que 2), junto a bajas puntuaciones en Ilusión por el trabajo (igual o inferior a 2).

Referido a la confiabilidad y validez del instrumento, en el estudio “Análisis Factorial de las Propiedades Psicométricas del Cuestionario para la Evaluación del

Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en Profesionales Chilenos” realizado por Olivares y Gil Monte (2007), se concluye que los resultados de dicho estudio apoyan la validez factorial del CESQT y la consistencia interna adecuada de sus dimensiones, por lo que es un instrumento adecuado para evaluar el SQT (Burnout) en profesionales chilenos.

#### E. Procedimiento.

Para la recolección de los datos se envió una carta al Director Municipal de Educación de la ciudad de Los Ángeles, presentando al grupo investigador y solicitando la autorización para realizar la investigación (Anexo E). Además, se requirió la nómina de todos los profesores del sector urbano que se desempeñan en los establecimientos educacionales de enseñanza básica dependientes del Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de Los Ángeles.

Luego de obtenida la información, se realizó el sorteo para seleccionar los docentes a los cuales se les aplicaría el instrumento. Para ello, se enumeró el listado de profesores por establecimiento. Se confeccionaron papeletas con los números correspondientes y al azar, se sorteó el 30% de los profesores a encuestar, por colegio.

Posteriormente se elaboró una carta dirigida a los 17 Directores de los establecimientos educacionales, comunicándoles que habían sido seleccionados para participar de una investigación científica, la cual estaba desarrollando un grupo de alumnos de la Universidad Arturo Prat – Los Ángeles (Anexo F)

Simultáneamente se elaboró un Protocolo de Intervención, documento que contenía 8 instrucciones básicas para guiar a los encuestadores y facilitar el proceso de recolección de información (Anexo C). Junto al protocolo, se confeccionó una Bitácora de Aplicación del Instrumento, cuya función era registrar los eventos más relevantes en el proceso de aplicación del CESQT, identificando el día, fecha y hora de aplicación, el establecimiento educacional, los responsables de la encuesta, el número de docentes encuestados, los facilitadores y obstaculizadores del proceso y las observaciones generales, así como las firmas de los responsables (Anexo D)

La aplicación del cuestionario se realizó entre el 08 y el 31 de octubre de 2008. El instrumento fue aplicado por el equipo investigador compuesto por 4 miembros, quienes se turnaron para recoger la información. Al llegar a cada establecimiento, los encuestadores entregaban los cuestionarios a cada docente seleccionado y permanecían en el lugar asignado hasta que finalizaba el último encuestado. El CESQT fue respondido individualmente, en forma anónima. Para la aplicación del instrumento se utilizaron, en promedio, 10 minutos.

En relación a las estrategias de confiabilidad empleadas en el estudio se puede señalar que se salvaguardo la privacidad y anonimato de los participantes. Los cuestionarios respondidos recogieron información genérica, sin individualizar a los encuestados, cuyo uso sólo es de carácter estadístico. Esta situación fue explicitada oralmente por los responsables de la investigación, y en forma escrita en el propio instrumento de evaluación. Además, el estudio contó siempre con la autorización de las autoridades pertinentes, el permiso de los directores de los establecimientos educacionales y la concurrencia discrecional de los participantes del estudio, la cual fue expresada verbalmente.

#### F. Estrategia de Análisis de Datos.

Los resultados recogidos en la muestra fueron ingresados a una matriz de datos en el programa computacional Excel. Posteriormente, y empleando el mismo software, se procedió a desagregar los antecedentes utilizando criterios referidos a aspectos sociodemográficos (sexo, edad, estado civil), laborales (años de experiencia, tipo de contrato, ciclo básico en el cual se desempeña) y educacionales (institución formadora, postítulos, posgrados). Acto seguido se derivó en la sumatoria y obtención de promedios para cada uno de las dimensiones del CESQT. En cuanto al tratamiento estadístico, se procedió a realizar estadísticas descriptiva y de contraste entre las variables sociodemográficas, laborales, educacionales y las dimensiones del SQT.

Para la expresión gráfica de los resultados se emplearon tablas de doble entrada que, cardinal y porcentualmente, especifican el total de sujetos que experimentan altos (>2) y bajos (<2) niveles de SQT y sus correspondientes dimensiones (IT, DP, I, C). Además, se utilizaron gráficos de barra para representar la cantidad de casos

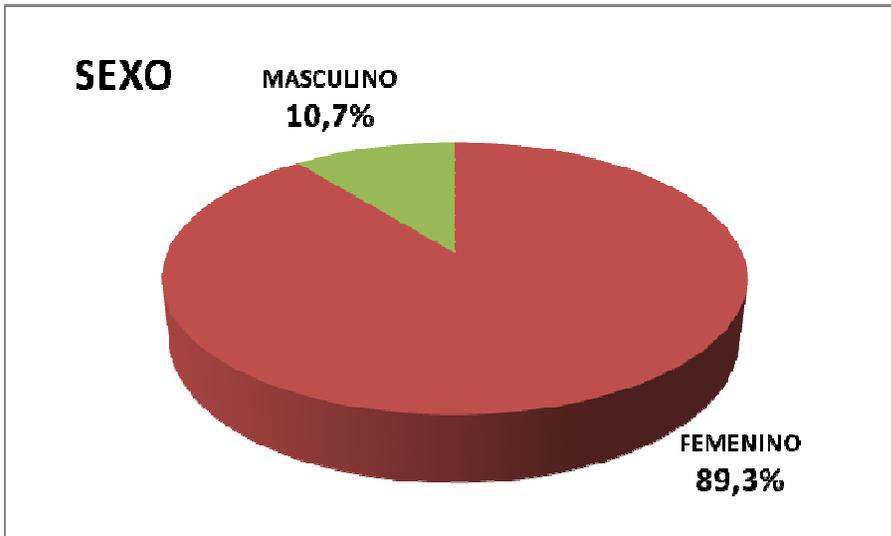
registrados por dimensión y el promedio de los 15 ítems del CESQT (IT, DP, I). La sistematización también incluyó gráficos circulares para representar el porcentaje de sujetos que presentan altos y bajos niveles de SQT y sus correspondientes dimensiones, desagregada en atributos como sexo, edad, años de experiencia, entre otros.

Con los datos obtenidos de la muestra y las representaciones gráficas alcanzadas, se procedió a realizar las deducciones respectivas orientadas a inferir aspectos relevantes del total de la población, los cuales se encuentran expresados en la discusión y conclusiones del presente estudio. Conviene señalar además que el tratamiento de los datos se efectúa a un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%.

## V. RESULTADOS

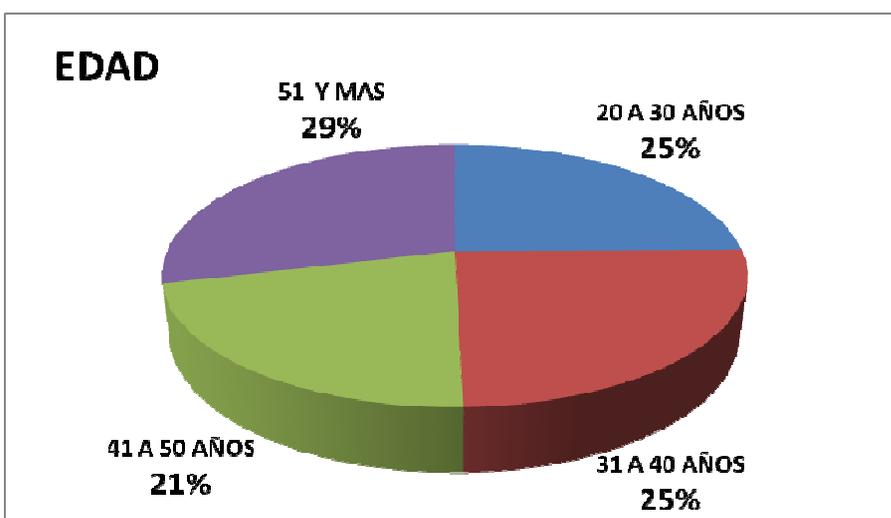
Respecto de las características de la muestra, el 10.7% (13) de los encuestados son hombres y el 89.3% (108) mujeres.

Gráfico 1. Distribución de la muestra según sexo.



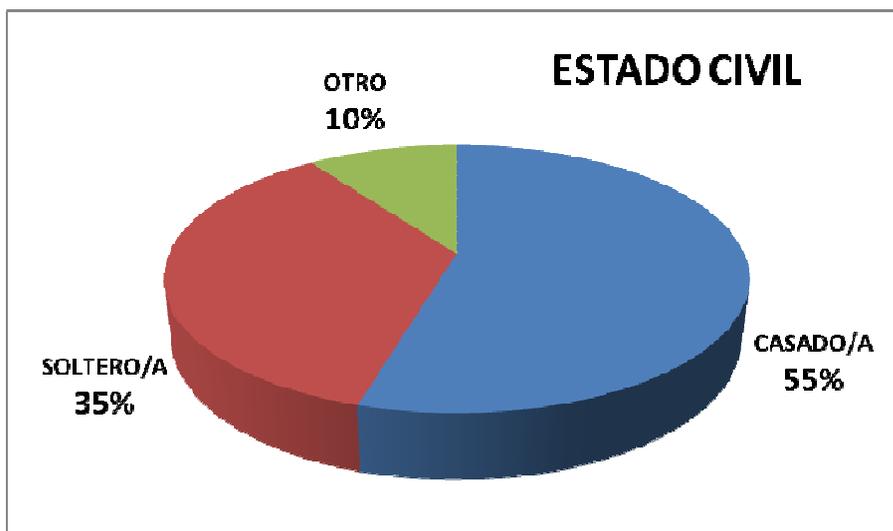
La media de edad es de 41.2 años. 25% (30) de los docentes tiene entre 20 y 30 años de edad, 25% (30) entre 31 y 40 años, 21% (26) entre 41 a 50 años, y 39% (35) declaran edad igual o superior a 51 años.

Gráfico 2. Distribución de la muestra según años de edad.



Al revisar el estado civil de los encuestados, 54.5% (66) de los sujetos están casados, 35.5% (43) están solteros y el 10% (12) declara otro estado civil, entre los que se cuentan viudo o separado.

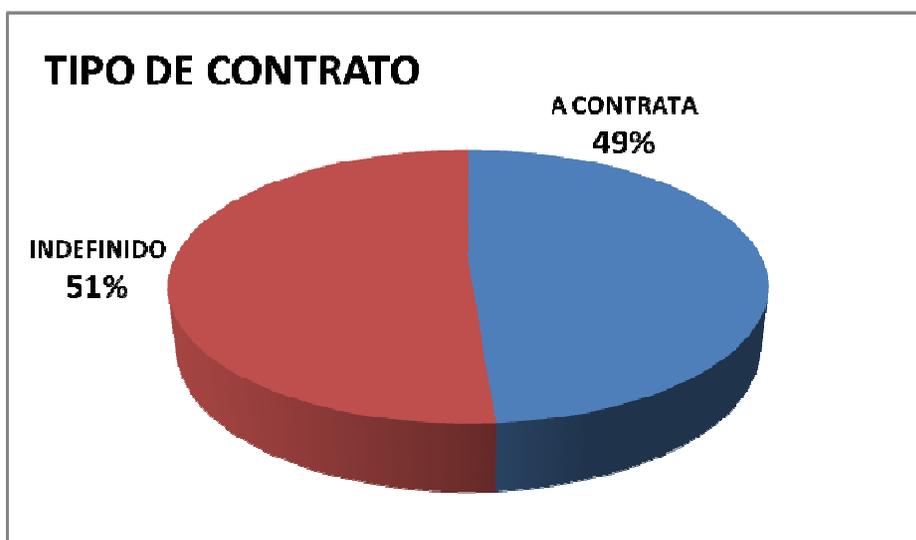
Gráfico 3. Distribución de la muestra según estado civil.



*Nota: En la opción otros se mencionó viudo y separado.*

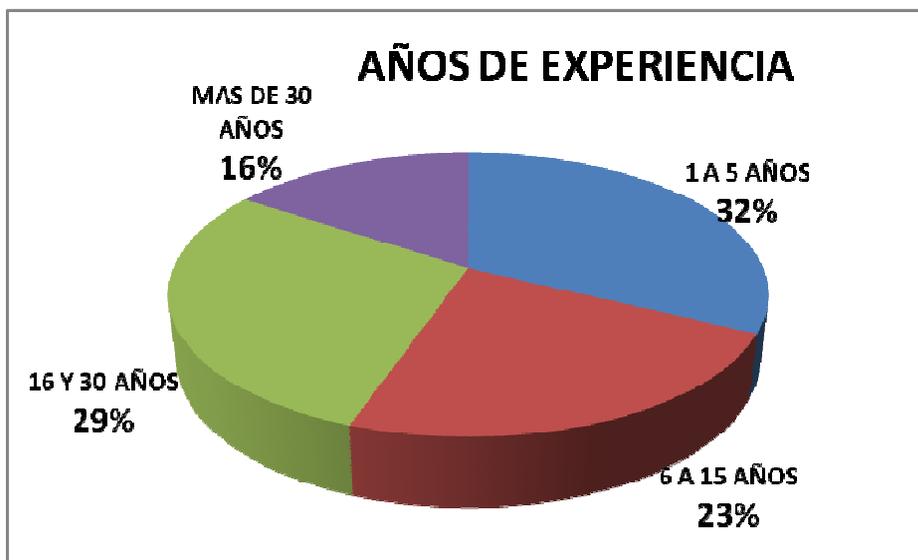
Respecto al tipo de contrato de trabajo, el 51.3% (62) de los sujetos presentan contrato indefinido, en tanto que el 48.8% (59) se encuentra a contrata, vale decir mantiene contrato a plazo fijo.

Gráfico 4. Distribución de la muestra según tipo de contrato.



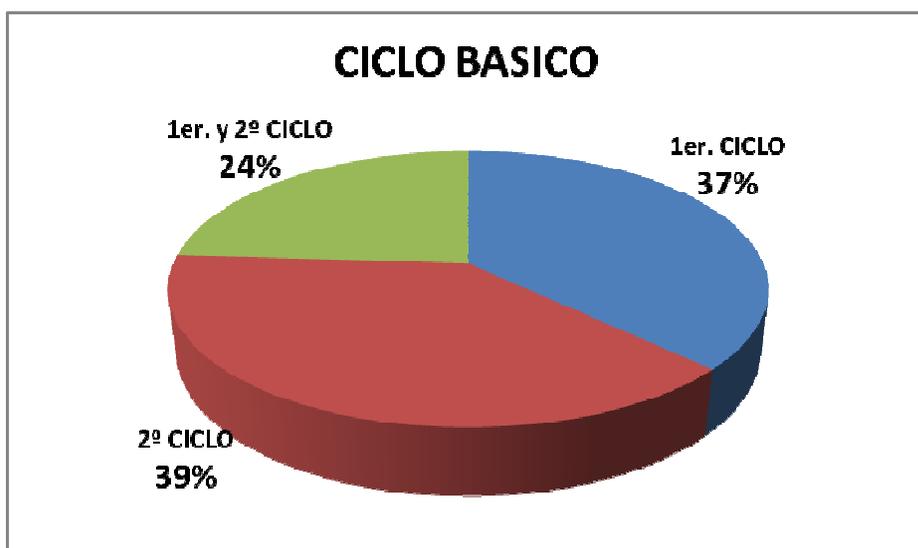
Referido a los años de experiencia, la media en la profesión como docentes es de 16 años. 32% (39) tiene entre 1 y 5 años de experiencia, 23% (28) declaran entre 6 y 15 años de trayectoria, 29% (35) señalan entre 16 y 30 años de práctica y 16% (19) expresan más de 31 años de docencia.

Gráfico 5. Distribución de la Muestra según años de experiencia.



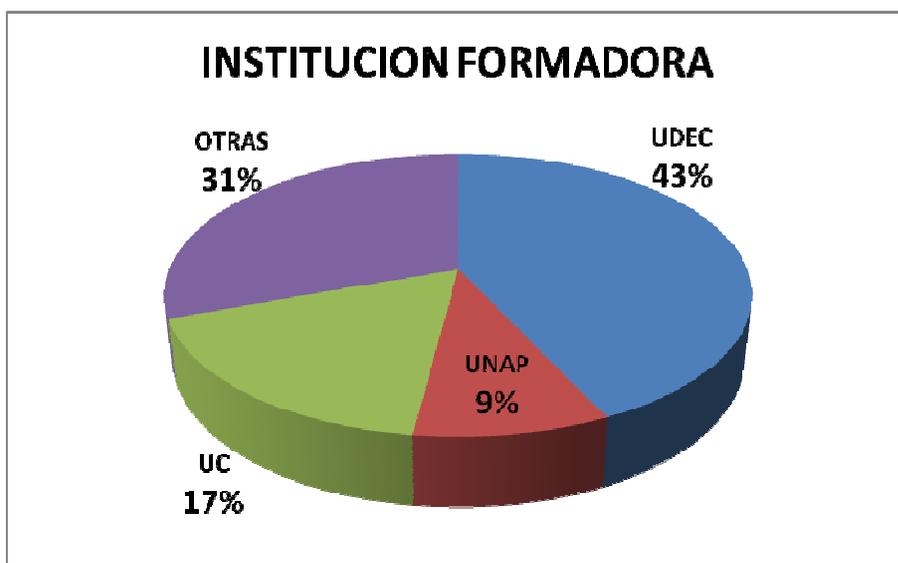
Desde el punto de vista del ciclo de enseñanza básica en el cual se desempeñan los docentes encuestados, el 37% labora en el primer ciclo, esto es 1° a 4° año de enseñanza básica, 39% señala que trabaja en el segundo ciclo, vale decir, 5° a 8° año de enseñanza básica, y el 24% manifiesta desempeñarse en ambos ciclos, 1° a 8° año de enseñanza básica.

Gráfico 6. Distribución de la muestra según ciclo básico en el cual se desempeña.



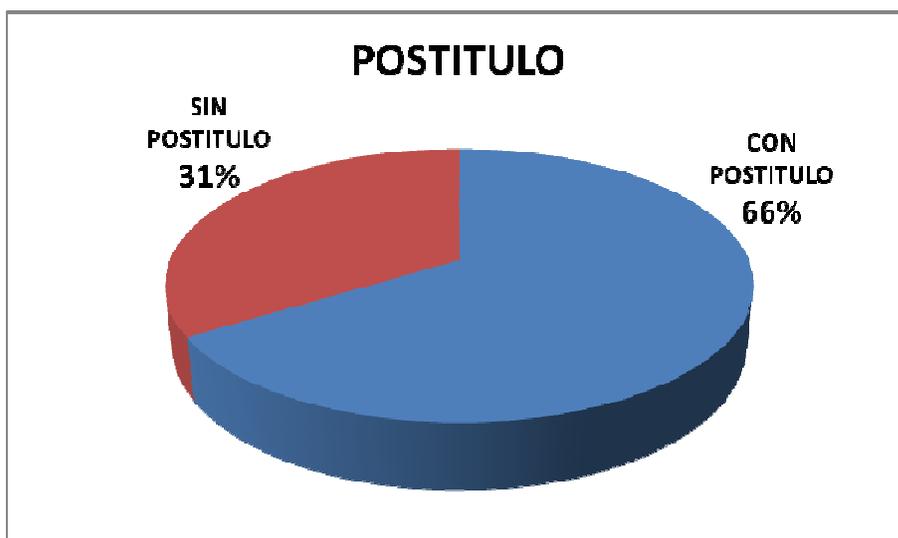
Respecto de la procedencia de la muestra en relación a la institución formadora, los resultados revelan que el 43% de los docentes recibieron su preparación en la Universidad de Concepción (UDEC), el 31% se formó en otras instituciones como institutos profesionales, escuelas normalistas y universidades privadas. El 17% proviene de la Universidad Católica (UC), considerando sus diferentes sedes. Finalmente un 9% de los docentes angelinos señalaron la Universidad Arturo Prat (UNAP) como su entidad formadora.

Gráfico 7. Distribución de la muestra según institución formadora.



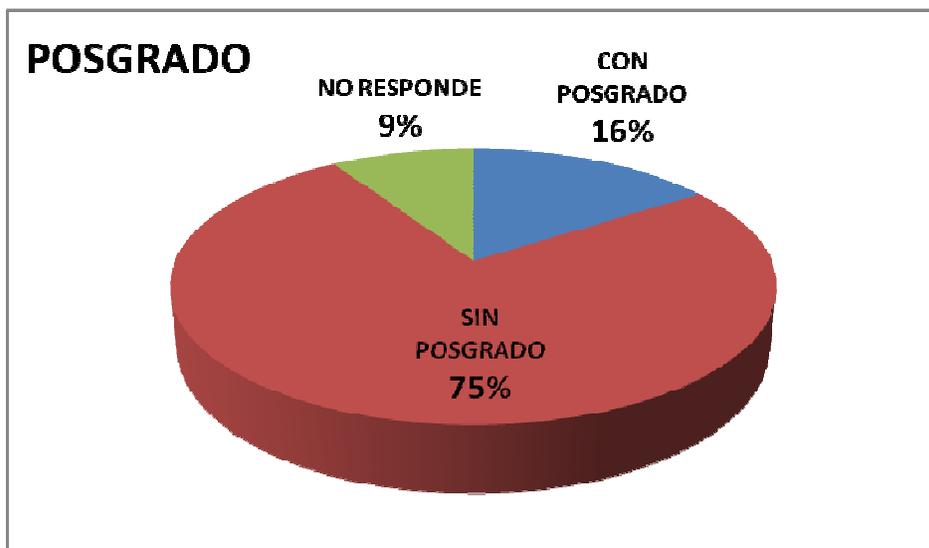
Al observar los resultados según postítulo, se obtiene que un 66% de los encuestados ha desarrollado algún tipo de especialización en distintos ámbitos educativos, en tanto que el 34% no presenta perfeccionamiento.

Gráfico 8. Distribución de la muestra según postítulo.



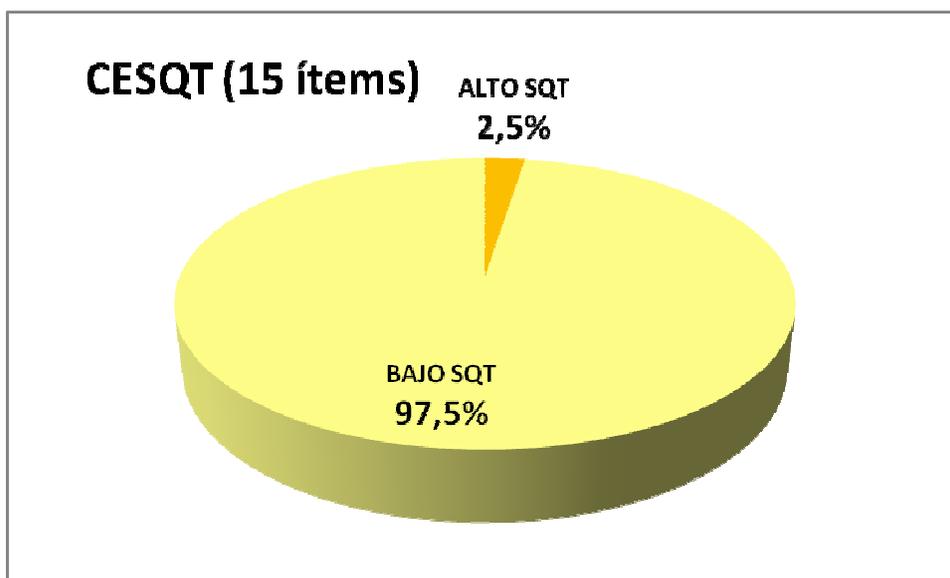
En relación a la existencia de posgrados en los docentes encuestados, el 16% presenta estudios de especialización posterior a la licenciatura. El 75% expresa no contar con especialización académica de este índole y el 9% no declara estudios posteriores a su graduación.

Gráfico 9. Distribución de la muestra según posgrado.



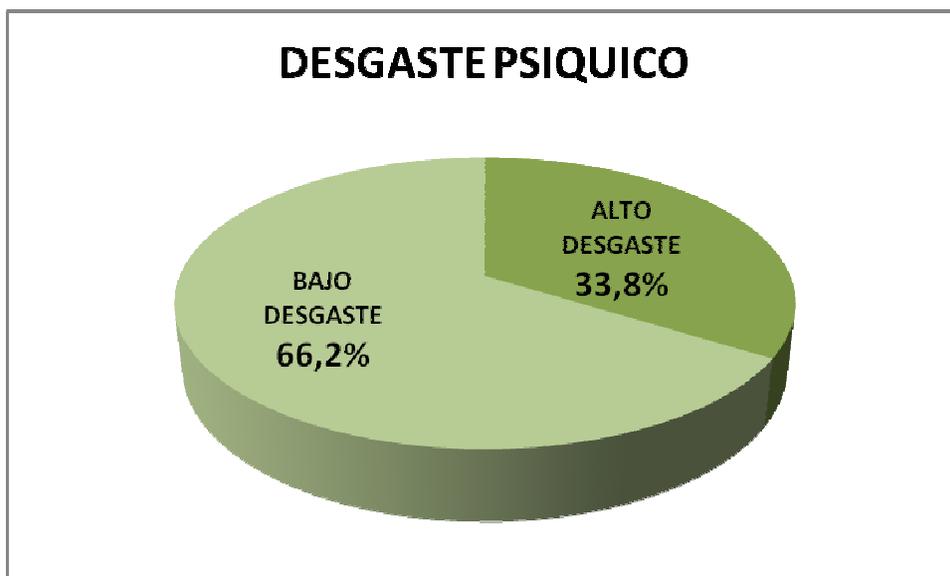
En términos generales (Tabla 3), 2.5% (3) de los docentes encuestados presenta SQT. De estos casos, uno presenta SQT con puntaje promedio superior a 2 (algunas veces al mes) en la dimensión culpa.

Gráfico 10. Porcentaje SQT en docentes.



Al analizar los resultados por dimensión, 33.8% (41) de los docentes presenta alto grado desgaste psíquico, dado que el promedio de las respuestas de los ítems que conforman esta dimensión superan el valor 2 o “algunas veces al mes”.

Gráfico 11. Porcentaje de la subescala desgaste psíquico en docentes.



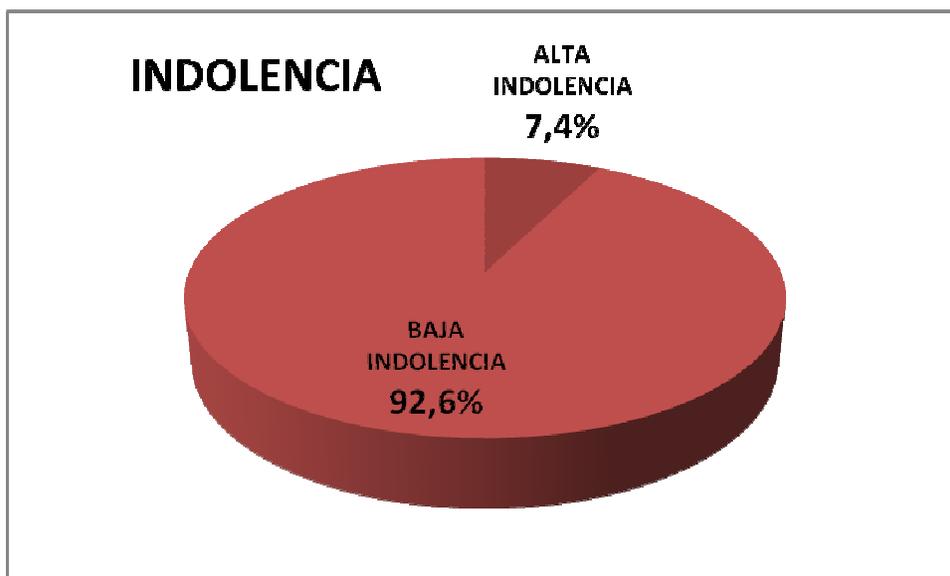
En relación al ámbito de ilusión por el trabajo, ninguno de los participantes del estudio obtiene, como promedio de los ítems que conforman la dimensión, puntaje inferior a 2.

Gráfico 12. Porcentaje de la dimensión ilusión por el trabajo en docentes.



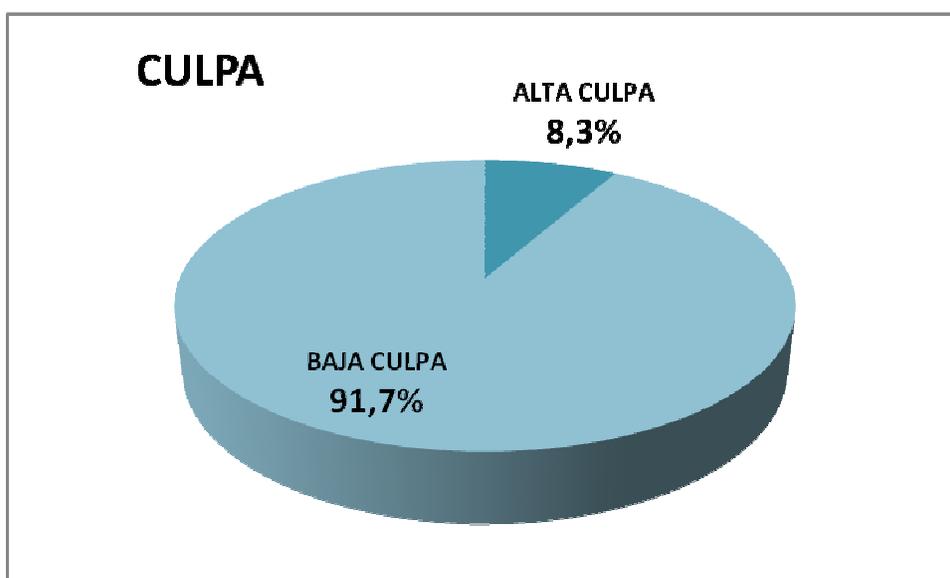
En indolencia 7.4% (9) evidencia altos puntajes y 8.3% (10) puntúan alto en culpa. Un 13.4% de los encuestados obtuvo puntuaciones entre 2 y 3 puntos.

Gráfico 13. Porcentaje de la dimensión indolencia en docentes.



En la dimensión correspondiente a sentimientos de culpa, el 8,3% de los docentes participantes de la muestra obtuvo altos niveles en este ámbito.

Gráfico 14. Porcentaje de la dimensión culpa en docentes.



Al desagregar las variables de carácter sociodemográfico, se pueden observar cómo se presentan los niveles de SQT y sus distintas dimensiones, en aspectos referidos a sexo, edad y estado civil.

Los resultados por género (Tabla 4), desglosados, señalan que 2.5% (3) de los docentes de sexo femenino presentan SQT. En ilusión por el trabajo, 10.2% de las docentes obtiene puntajes entre 2.2 y 2.8 puntos.

Así también, 33.3% (36) mostraron altas puntuaciones en desgaste psíquico, 3.5% (7) promediaron sobre 2 (algunas veces al mes) en indolencia, y 3.3% (9) docentes mujeres mediaron puntajes superiores a “algunas veces al mes” en culpa (Gráficos 15 a 20, respectivamente).

En los docentes varones (Gráficos 21 a 26), ninguno de los encuestados evidencia puntajes inferiores a “algunas veces al mes” en la dimensión ilusión por el trabajo. En desgaste psíquico, los hombres puntúan 38.5% (5). En la dimensión de indolencia, 15.4% de los docentes puntúan sobre 2 (algunas veces al mes), y en la subescala de culpa, 7.7 % de los profesores obtienen puntajes superiores a 2 (algunas veces al mes). En los profesores varones no se obtuvieron casos que apuntaran altos niveles de SQT.

En la descomposición por rangos de edad (Tabla 5), en el tramo comprendido entre los 20 a 30 años (Gráficos 27 a 32), en ilusión por el trabajo la totalidad de los profesores muestra altos puntajes en dicho ámbito. En desgaste psíquico, 23.3% (7) puntúan alto en la referida dimensión. En indolencia, 13.3% (4) de los maestros obtienen altos puntajes. En culpa, un 3.3% de los educadores evidencia puntajes superiores a “algunas veces al mes”. En cuanto al SQT, no se presentan casos que alcancen puntajes altos, vale decir, superiores a 2.

Entre el rango de edad de los 31 a 40 años (Gráficos 33 a 38), la totalidad de los docentes consigue altos niveles de ilusión por el trabajo. Además, 26.7% (8) de los profesores logran altos puntajes en desgaste psíquico. En la dimensión indolencia, 6.6% (2) obtienen puntajes altos, y 3.3% superan, en promedio de la subescala, los 2 puntos en culpa. Los resultados arrojan un caso de SQT, que corresponde al 3.3% de este grupo etario.

En la categoría 41 a 50 años (Gráficos 39 a 44), los docentes logran altos puntajes en ilusión por el trabajo. En desgaste psíquico, el 46.2% (12) consiguen puntajes superiores a 2 (“algunas veces al mes”). Al revisar la dimensión de indolencia, 3.8% de los encuestados muestra altos niveles en este ámbito. En culpa, 7.7% de los docentes evidencia elevados sentimientos de culpa. Sobre SQT, 3.8% de los educadores alcanza altos niveles del síndrome.

En el grupo de edad de 51 años y más (Gráficos 45 a 50), al igual que en el resto de las edades, no se presentan individuos con bajos niveles de ilusión por el trabajo.

El 28.6% (10) de los docentes muestra altas puntuaciones en desgaste psíquico. En indolencia, 3.8% de los sujetos obtiene altos puntajes en la mencionada dimensión. En la subescala culpa, 17.1% evidencia puntajes elevados. En relación al SQT, el 2.9% muestra altos niveles del síndrome.

Al analizar los resultados de acuerdo al estado civil de los sujetos encuestados (Tabla 6), en el caso particular de los docentes casados (Gráficos 51 a 56), el 100% presenta altas puntuaciones en ilusión por el trabajo, 36.4% muestra elevados grados de desgaste psíquico, 7.6% evidencia alta puntuación en indolencia y 9.1% obtiene altos estados de culpa. Respecto de los porcentajes de SQT, 4.5% de los docentes casados exhiben niveles superiores a 2.

En contraste, los docentes solteros no presentan casos de SQT a partir de las respuestas entregadas (Gráficos 57 a 62). En ilusión por el trabajo, todos obtienen elevados niveles. En desgaste psíquico, el porcentaje alcanza el 32.6%. En la dimensión de indolencia, un 7% promedia sobre “algunas veces al mes”. En tanto que con respecto a los sentimientos de culpa, el 4.7% de los encuestados los experimenta.

En el grupo denominado otros (Tabla 6), que considera a aquellos docentes viudos o separados, el 100% expresa una alta ilusión por el trabajo. En desgaste psíquico, el 25% consigue altas puntuaciones en dicha dimensión. El 8.3% presenta elevada indolencia. En culpa, el 16.7% exhibe altos grados.

Con respecto a las variables de tipo laboral, entre las cuales se consideran los años de experiencia en docencia, el tipo de contrato y el ciclo en el cual se desempeñan, los resultados se expresan a continuación.

Al evaluar los resultados de acuerdo a los años de experiencia laboral (Tabla 7), el conjunto de los docentes que señalan entre 1 y 5 años de ejercicio profesional presenta altos niveles de ilusión por el trabajo. 25.6% de los encuestados obtiene altos grados de desgaste psíquico. 12.8% y 2.6% consiguen puntuaciones importantes en indolencia y culpa, respectivamente. No se observan casos de altos grados de SQT en este colectivo (Gráficos 63 a 68, respectivamente)

Al analizar los docentes que ostentan entre 6 y 15 años de experiencia (Gráficos 69 a 74), ninguno de ellos muestra bajos niveles de ilusión por el trabajo. En desgaste psíquico, el 39.3% obtiene altas puntuaciones. En indolencia, 3.6% puntúan alto. En este conjunto se registra un caso de SQT, que equivale al 3.6% del total de individuos con la señalada experiencia laboral.

Entre el colectivo que exhibe entre 16 y 30 años de experiencia como docente (Gráficos 75 a 80), la generalidad expresa altas puntuaciones en la dimensión ilusión por el trabajo. Al revisar desgaste psíquico, un 42.9% muestra elevados grados en dicho ámbito. En indolencia, el 2.9% puntúa sobre 2 y en sentimientos de culpa, el 11.4% presenta valoraciones alzadas en esta dimensión. En relación al SQT, 2.9% de los sujetos enseña altas puntuaciones.

Finalmente, en el colectivo de 31 años y más de experiencia docente (Gráficos 81 a 86), no se presentan casos de individuos que puntúen bajo en ilusión por el trabajo. El 21.1% de los encuestados exhibe desgaste psíquico. 10.5% y 15.8% de los individuos obtienen puntuaciones elevadas en indolencia y culpa, respectivamente. El 5.3% muestra altos niveles de SQT.

Referido al tipo de contrato de trabajo (Tabla 8), los docentes a contrata no registran bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo. En la dimensión de desgaste psíquico, el 32.2% califica alto. En indolencia, 10.2% (6) logra altos valores, y en culpa, el 3.4% obtiene altos puntajes. En SQT, se registra un caso, que equivale al 1.7% de total de docentes a contrata (Gráficos 87 a 92, respectivamente)

En el caso de los docentes cuyo contrato es indefinido (Gráficos 92 a 98), el conjunto presenta altos niveles de ilusión por el trabajo. 32.3% exhibe puntajes elevados en desgaste psíquico. 4.8% puntúa alto en indolencia y 12.9% muestra altos niveles de culpa. En relación a la presencia del SQT, se observan dos casos que representan el 3.2% del grupo de docentes con contrato indefinido.

Concerniente al ciclo básico en el cual se desempeñan los docentes (Tabla 9), y específicamente en los profesores que laboran en el primer ciclo básico (Gráficos 99 a 104), las puntuaciones son altas en la sub-escala de ilusión por el trabajo. El 31.1% muestra altos niveles de desgaste psíquico. En indolencia y en culpa, el 6.7% de los docente puntúa alto. En SQT, no se registran casos que obtengan altas puntuaciones.

Los docentes que laboran en el segundo ciclo básico no presentan bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo. En desgaste psíquico, el 25.5% revela altos niveles. En indolencia, el 6.4% puntúa alto y en culpa, el 10.6% (5) exhibe puntajes superiores a algunas veces al mes. 2 casos se SQT se registran en este grupo de docentes, equivalentes al 4.3% (Gráficos 105 a 110, respectivamente)

Respecto de los profesores que se desempeñan en ambos ciclos de enseñanza básica (Gráficos 111 a 116), las puntuaciones en ilusión por el trabajo son altas, en tanto que, en desgaste psíquico el 51.7% de los educadores obtiene puntajes elevados. En indolencia, el 10.3% de los docentes presenta altos grados. En la dimensión de culpa, el 6.9% puntúa alto. Un caso de SQT (3.4%) se observa en este conjunto de docentes.

En último lugar, al analizar los datos obtenidos respecto de la institución formadora (Tabla 10), los resultados no muestran casos de SQT en los docentes formados en la UNAP. El 9% de estos presenta desgaste psíquico. No se observan puntuaciones bajas en ilusión por el trabajo, ni altas en indolencia o culpa (Gráficos 117 a 122, respectivamente)

Respecto de los docentes preparados en la UDEC (Gráficos 123 a 129), se establecen dos casos de SQT, equivalentes al 3.95 de los docentes formados en esta institución educativa. El 28.9% exhibe altos niveles de desgaste psíquico. El 7.7% evidencia puntajes elevados en indolencia y el 9.6% altos grados de culpa.

## VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en este estudio, los resultados obtenidos permiten afirmar que a nivel general, los niveles de SQT entre los docentes angelinos que se desempeñan en establecimientos educacionales urbanos de enseñanza básica son bajos, afectando a un 2,5% de la población. Si bien los niveles no son elevados, se observa un importante grado de desgaste psíquico y de manifestación de actitudes cénicas (indolencia, despersonalización), especialmente en el grupo de los hombres. Además, muchos de los docentes encuestados señalan verbalmente altos grados de desgaste profesional.

En específico, se trata de tres casos con elevados puntajes de SQT, uno de los cuales se presenta asociado a altos niveles de culpa, evidenciando un caso grave de este síndrome, según los perfiles establecidos por Gil-Monte (2005), quien sostiene que cuando el SQT se presenta con culpa, el sujeto experimenta remordimiento por no cumplir su rol y tratar impersonalmente a los usuarios. Esta situación es extremadamente dañina para el individuo. Conviene precisar que los individuos con altos niveles de SQT dilucidados a partir del estudio requieren de una confirmación clínica para ser considerados como tales. Todos los casos detectados tienen como denominador común: docentes mujeres, casadas, con edades que fluctúan entre los 38 y 48 años. Este aspecto se condice con lo expresado por Gil-Monte (2005), que sostiene que en algunos estudios, los docentes cuyas edades están comprendidas entre los 30 a 50 años presentan niveles más elevados del síndrome, dado que es en este periodo en donde los profesores se involucran plenamente en su trabajo y en la construcción de un proyecto de vida, condiciones que los predisponen para desarrollar estrés y SQT. Es importante señalar que respecto del perfil demográfico de la muestra estudiada, mayoritariamente corresponde a población femenina, dado que la docencia es una profesión principalmente ejercida por mujeres, por lo que los resultados del estudio pueden estar afectados por esta variable.

Al analizar cada una de las dimensiones del SQT, según lo planteado en los objetivos específicos, destaca el porcentaje de individuos que presentan altas puntuaciones en desgaste psíquico, en contraste con los porcentajes obtenidos para las otras dimensiones y respecto del total de la escala. Al respecto, 1 de cada 3 profesores del sector municipal de la Ciudad de Los Ángeles manifiesta sentirse cansado y

desgastado física y emocionalmente por el trabajo, de acuerdo a los resultados obtenidos al promediar los ítems 8, 12, 17 y 18 del instrumento de evaluación.

Los elevados puntajes en desgaste psíquico pueden ser explicados a partir del alto grado de implicancia y desgaste emocional que conlleva la tarea docente. Es importante considerar este aspecto, ya que como señala Shirom (1989), el desgaste psíquico es el corazón del SQT. Se puede sentenciar además que, porcentualmente, el desgaste psíquico afecta en mayor medida a los profesores del sexo masculino que a sus pares femeninas. Este aspecto puede estar influido por la composición de la muestra. Los niveles más elevados en esta dimensión se observan en profesores casados, de entre 41 a 50 años de edad, que tienen entre 16 y 30 años de ejercicio docente, y que se desempeñan en ambos ciclos de enseñanza básica.

En cuanto a los niveles de indolencia, los docentes varones obtienen puntajes más altos que las damas (15.4% y 6.5%, respectivamente). Este aspecto coincide con lo señalado por Gil Monte (2005), quien sostiene que en la mayoría de los estudios se observan diferencias significativas entre hombres y mujeres, particularmente en la dimensión de indolencia o despersonalización. Esta situación puede estar influenciada por el rol social que tradicionalmente le ha correspondido a la mujer, quien ha estado encargada de cuidar y educar a los niños, condición que le predispone para manejar de mejor forma las relaciones interpersonales, al revés de lo que sucede con la imagen masculina, más orientada a la consecución de objetivos que a la expresión de emociones. Confirmando lo anterior, los niveles más altos de indolencia se expresan en docentes hombres, cuyas edades están comprendidas entre los 20 y 30 años, que tiene entre 1 y 5 años de experiencia como profesores. Es preciso señalar además que los docentes jóvenes son más inexpertos y disponen de menos estrategias de afrontamiento para evitar o prevenir situaciones estresantes, por lo que indiferencia resulta ser una forma muy empleada entre estos.

Respecto de los sentimientos de culpa, no se observan diferencias significativas entre hombres y mujeres. Los profesores mayores de 51 años de edad y más 31 años de experiencia en docencia, son los que presentan mayores puntuaciones en dicha dimensión.

Para las variables referidas a estado civil, tipo de contrato y ciclo de enseñanza básica en el cual se desempeñan los docentes, los resultados referidos al SQT no son concluyentes.

Es conveniente además precisar que en relación a la institución formadora, se realizó un paralelo entre docentes preparados en la UNAP y profesores graduados en la UDEC. Si bien es cierto, las diferencias son notorias en todas las dimensiones del síndrome, esta realidad puede estar influenciada por la constitución de la muestra, que incluyó un 42% de docentes de la UDEC contra un 9% de la UNAP.

Respecto de las limitaciones y problemas de la investigación, se debe manifestar que por tratarse de un estudio que aborda un tema para muchos docentes angelinos desconocido, los resultados del mismo pueden estar afectados por la desconfianza de los profesores a responder el cuestionario. Al respecto, tan solo el 2% del total de docentes encuestados señaló conocer del síndrome y sus implicancias.

Sobre líneas futuras de investigación de este síndrome, resulta imprescindible completar la investigación cuantitativa con estudios de carácter cualitativo, considerando entrevistas a colectivos docentes y diagnósticos clínicos de casos detectados como estrés o SQT. Se propone también el desarrollo de indagaciones dirigidas a docentes que se encuentren con licencia médica, para efectos de detectar casos clínicos que no están siendo incluidos en los estudios dirigidos a la población general de docentes. De igual forma, es necesario extender el estudio de este fenómeno a todos los niveles educativos con el objeto de validar plenamente el CESQT en un mayor número de docentes chilenos. Finalmente, se deben desarrollar estudios longitudinales que permitan una mejor comprensión del síndrome en el transcurso del tiempo, ya que la mayoría de las investigaciones que se han realizado son transversales, considerando la evaluación de la sintomatología asociada a este fenómeno en un solo momento.

El SQT daña seriamente la capacidad del profesor para ejecutar su trabajo. Esta realidad tiene una doble implicancia, por un lado afecta el aprendizaje de los alumnos, dado que por sus síntomas, los docentes afectados por este síndrome están permanente agotados, sin energía, desmotivados e inclusive indolentes frente a lo que ocurra con sus alumnos, y por otro, desnuda la problemática laboral a la cual están permanente

sometidos y expuestos los docentes, las malas condiciones laborales. Al respecto, la propia OIT (2001) reconoce que el estrés y el agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente de trabajo y que el SQT es un efecto crónico del estrés laboral sobre la salud de dimensiones similares a otros trastornos mentales.

Enfocándose en los resultados, estos muestran que el principal problema al que están expuestos los docentes hoy en día es el desgaste psíquico, constructo íntimamente ligado al estrés, por lo anterior, se debe abordar esta problemática desde el nivel individual, grupal y organizacionalmente. En el plano personal, se debe profundizar en la formación y entrenamiento de los docentes angelinos en habilidades emocionales, afectivas y sociales, tales como el autocontrol, las estrategias de afrontamiento, la resolución pacífica de conflictos, la relajación, la automotivación y otras técnicas psicológicas que permitan manejar adecuadamente la ansiedad y el estrés. Por lo demás, desarrollo de estrategias para afrontar situaciones laborales demandantes está ligado a la capacidad de realizar una buena gestión docente en el aula y el aprendizaje. Estas habilidades deberían ser enseñadas por un equipo docente que domine dichas capacidades.

En el nivel grupal, resulta útil promover y planificar el apoyo social en el trabajo, fortalecer los vínculos sociales entre los profesores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento, así como formar en estrategias de colaboración y cooperación grupal.

En el contexto organizacional, conviene desarrollar evaluaciones periódicas para medir los riesgos psicosociales, modificar aquellas condiciones específicas que promueven la aparición de problemas como el estrés y el SQT, mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, fomentar el trabajo en equipo, disminuir el número de alumnos por aula, promover la seguridad en el empleo y proveer a los docentes de los recursos necesarios para conseguir los objetivos laborales. Para evitar que germine este síndrome igualmente es imprescindible mejorar la convivencia y clima escolar al interior de los establecimientos educacionales. Empezar acciones en este nivel es muy importante, pues los estudios concluyen que los factores organizacionales juegan un papel más relevante que los individuales en la aparición y progreso del SQT.

Respecto del aporte de esta investigación, no se puede detectar, tratar o prevenir lo que no se conoce, por lo que este estudio, sin lugar a dudas, constituye un aporte fundamental para delimitar y comprender mejor este fenómeno silencioso que comienza a presentarse en los docentes de la ciudad de Los Angeles, reflejado en los emergentes porcentajes de prevalencia del SQT obtenidos a partir de los resultados. De hecho, es frecuente que los propios afectados no se den cuenta del riesgo que significa esta enfermedad, sino hasta que alcanzan un severo estado del síndrome. De allí la utilidad que tiene para cada docente conocer sobre este problema y su sintomatología, especialmente en los profesores angelinos.

Finalmente, no se puede desaprovechar la ocasión para afirmar, a propósito de los resultados expuestos, que cualquier intento de mejora de la educación en Chile debe pasar necesariamente por enmendar las condiciones objetivas, humanas y materiales, en la que cumplen su labor día a día los docentes. El bienestar psicosocial de los profesores es un requisito insoslayable para efectivamente alcanzar aprendizajes de calidad en los discentes y, de paso, asegurar una adecuada salud mental de la sociedad en su conjunto.

En conclusión, esta investigación permite señalar que los docentes de la ciudad de Los Ángeles presentan bajos niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). De igual forma se concluye que dichos profesionales se encuentran sometidos a importantes grados de desgaste psíquico ocasionados por estresores particulares presentes en el medio laboral en el cual se desenvuelven, que afectan su salud física y mental, repercutiendo en la calidad del servicio docente. Resulta imprescindible entonces generar políticas educativas y laborales acordes, con presupuestos adecuados, que permitan abordar este deterioro psicológico para prevenir la aparición de nuevos casos del SQT entre los docentes angelinos.

## VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS ESPECÍFICOS

**Afrontamiento:** esfuerzo por controlar, reducir o aprender a tolerar las amenazas que conducen al estrés.

**Agotamiento (Burnout):** situación que ocurre cuando los empleados experimentan insatisfacción, desilusión, frustración y hastío del trabajo.

**Análisis factorial:** técnica estadística de reducción de datos usada para explicar la variabilidad entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores.

**Análisis Factorial Exploratorio (AFE):** análisis que proporciona la estructura interna, las dimensiones subyacentes, el transformado de un conjunto amplio de variables, elaborando una estructura más simple, con menos dimensiones, que proporcione la misma información y permite globalizar así el entendimiento del fenómeno.

**Asimetría:** falta de correspondencia exacta en forma, tamaño y posición de las partes de un todo.

**Autoconcepto:** identidad de una persona o conjunto de creencias acerca de cómo es uno como individuo.

**Autoestima:** autoevaluación general y específica de un individuo, positiva o negativa.

**Baja Realización Personal:** sentimientos de incompetencia y dudas sobre los logros en el trabajo que uno realiza.

**Burn-out:** se traduce literalmente como "quemarse". Es un tipo de estrés prolongado motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados personalmente. Se le denomina también síndrome de burn-out o del quemado.

**CESQT:** Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

**Contrato Psicológico:** hace referencia a las expectativas que tienen los empleados acerca de la naturaleza de su intercambio con la organización (Rousseau, 1995).

**Crónico:** Es el dolor que dura más de tres meses. Puede clasificarse en dolor no maligno y maligno.

**Depresión:** trastorno del estado de ánimo caracterizado por sentimientos de tristeza, falta de interés en las actividades que se realizan.

**Despersonalización:** actitud negativa, insensible, indiferente o distanciada hacia otros.

**Diagnóstico:** Es el procedimiento por el cual se identifica una enfermedad, entidad nosológica, síndrome, o cualquier condición de salud-enfermedad (el "estado de salud" también se diagnostica).

**DSM\_IV:** es Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales o en inglés Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) de la American Psychiatric Association (Asociación Psiquiátrica de Estados Unidos) contiene una clasificación de los trastornos mentales con el propósito de proporcionar descripciones claras de las categorías diagnósticas, con el fin de que los clínicos y los investigadores puedan diagnosticar, estudiar e intercambiar información y tratar los distintos trastornos mentales.

**Emociones:** son fenómenos psicofisiológicos que representan modos eficaces de adaptación a ciertos cambios de las demandas ambientales.

**Equidad:** igualdad de intercambio entre las partes.

**Escala de Likert:** escala que mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta.

**Estrés:** (del inglés, "stress") respuesta física y emocional ante los acontecimientos que nos amenazan o desafían. Estado de tensión o presión psicológica. En la mayor parte de los casos, el estrés aparece debido a las grandes demandas que se le imponen al organismo.

**Estrés Crónico:** estado continuo de alerta permanente en que el individuo percibe que las demandas que se le imponen son mayores que los recursos internos y externos con los que cuenta para enfrentarlos.

**Estresores:** exigencia, situación o circunstancia que altera el equilibrio del individuo e inicia las respuestas al estrés.

**Etiología:** es el estudio de las causas sobre alguna enfermedad.

**Locus de Control:** (Lugar de control) con el término *lugar de control* se alude a la causalidad percibida de los resultados de la conducta. En un extremo (interno) el individuo se concibe a sí mismo como responsable de su propia conducta. En el otro extremo (externo), el individuo ve como responsables de una conducta a otros o a la suerte o a las circunstancias que escapan a su control.

**MBI:** (*Maslach Burnout Inventory*) abreviatura en inglés del Inventario de Maslach.

**Modelo:** representación esquemática o conceptual de un fenómeno, que representa una teoría o hipótesis de cómo dicho fenómeno funciona. Los modelos normalmente describen, explican y predicen el comportamiento de un fenómeno natural o componentes del mismo.

**OIT:** Organización Internacional del Trabajo.

**Percentil:** valor que divide un conjunto ordenado de datos estadísticos de forma que un porcentaje de tales datos sea inferior a dicho valor. Así, un individuo en el **percentil** 80 está por encima del 80% del grupo a que pertenece.

**Perfil:** conjunto de rasgos representativos que caracterizan a alguien o algo.

**Propiedades:** atributos o cualidades esenciales de alguien o algo.

**Psicometría:** rama de la psicología que estudia la medición de las características psicológicas, como la inteligencia, el aprendizaje, la personalidad, los tipos de reacciones, entre otros. Su nombre proviene de "psico", que significa "mente", y "metría", que significa medición.

**Psicología:** ("psico", del griego alma o actividad mental, y "logía", tratado, estudio) es la disciplina que trabaja, en la teoría y también en la aplicación práctica, con los aspectos biológicos, sociales y culturales del comportamiento humano, a nivel tanto individual como social.

**Psicosocial:** el término Psicosocial hace referencia al ámbito de atención de la persona tanto en el aspecto Psicológico como Social. En este sentido, se valora qué tipo de problemática presenta una persona para cubrir sus necesidades en ambos aspectos. Esto se realiza mediante entrevistas personalizadas, registros de evaluación, test y otras herramientas que permitan detectar y diagnosticar, para aplicar finalmente el programa más adecuado para dar solución al problema.

**SQT:** Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Traducción al español del Síndrome de Burnout.

**Ratio:** si es de aula, indica el número máximo de alumnos por aula. Si es de alumnos-profesores, indica el número de alumnos por cada profesor de un centro.

**Razonamiento Unitivo:** pensamiento, juicio o reflexión que tiene virtud de unir.

**Reciprocidad:** relación de ayuda equilibrada. Igualdad entre las inversiones percibidas por uno mismo y los beneficios de una relación de intercambio, relativo a los estándares internos de la propia persona referente a esa relación.

**Síntoma:** Es, en medicina, la referencia subjetiva que da un enfermo por la percepción o cambio que puede reconocer como anómalo o causado por un estado patológico o enfermedad.

**Teorías:** explicaciones y predicciones acerca de los fenómenos de interés, que proporcionan un marco de referencia para la comprensión de las relaciones entre un conjunto organizado de hechos o principios.

**Test Psicométricos:** instrumentos que se utilizan en psicología para la medición de los atributos psicológicos. El test psicométrico es un procedimiento estandarizado compuesto por ítems seleccionados y organizados, concebidos para provocar en el individuo ciertas reacciones registrables; reacciones de toda naturaleza en cuanto a su complejidad, duración, forma, expresión y significado (Rey, 1973).

**Validez Discriminante:** conjunto de propiedades que permiten diferenciar un constructo o fenómeno de otro.

## VIII. REFERENCIAS

### A. Bibliografía.

- Bernal, C. (2008a). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.
- Drucker, P. (1990). *Las Nuevas Realidades*. BB.AA.: Sudamericana.
- Esteve, J. M. (1994). *El Malestar Docente*. Barcelona: Paidós.
- Esteve, J. M. y Colaboradores (1995). *Los Profesores Ante el Cambio Social: Repercusiones Sobre la Evolución de la Salud de Los Profesores*. Barcelona: Anthropos.
- Freudenberger, H.J. (2001). El Estrés y el Agotamiento, y sus Implicancias en el Medio Ambiente de Trabajo. En OIT (Ed.). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (pp.5, 17-5,19). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. R. (2002b). Validez factorial de la Adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Valencia – España: Pirámide.
- Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e Implicaciones en Nuestra Salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (2001). Burnout en OIT (Ed.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (pp. 34, 74-34, 75). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1998). *Psicología*. EE.UU.: Mc. Graw Hill.
- Pines, A. y Aronson, E. (1994) Burnout en Profesores: Impacto sobre la Calidad de la Educación, la Salud y Consecuencias para el Desarrollo Profesional. *Memoria Final de Investigación*. Madrid, MEC-CIDE.

## B. Webgrafía.

Colegio de Profesores de Chile A.G. (2001). *Estudio Salud Laboral de los Profesores en Chile*. En <http://200.27.90.155/index.php?option=content&task=view&id=275>)

OMS (2001). *Informe Sobre la Salud en el Mundo*. En [http://www.who.int/whr/2001/media\\_centre/en/whr01\\_press\\_release\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2001/media_centre/en/whr01_press_release_es.pdf))

UNESCO (2004). *Encuesta de Condiciones de Trabajo y Salud Docente en Chile*. En <http://200.27.90.155/index.php?option=content&task=view&id=276>)

## C. Hemerografía.

Aron, A. y Milicic, N. (2000). Desgaste Profesional de los Profesores y Clima Social Escolar. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32 (3), 447-466.

Brunner, J.J. (2008). *Sin Buenos Profesores no hay Buena Educación*. Chile: El Mercurio.

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J.M. (2000). Un Estudio Comparativo Sobre Criterios Normativos y Diferenciales para el Diagnóstico del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 135-149.

Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout) en Profesionales de Enfermería. *Revista Electrónica InterAcao Psy*, N° 1, p.19-33.

Gil-Monte, P. (2008). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT (Burnout) en Maestros Mexicanos. *Revista Información Psicológica*, N° 91-92, p.53-63.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001): "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Moreno-Jiménez, B. (1997). La Evaluación del Burnout. Problemas y Alternativas. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 13 (2), 185-207.

Moreno-Jiménez, B.; Garrosa, E.; González, J.L. (2000b). La Evaluación del Estrés y el Burnout del Profesorado: CBP-R. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 151-171.

Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2007). Análisis de las Propiedades Psicométricas del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en Profesionales Chilenos. *Revista Ansiedad y Estrés*, V. 13, N° 2-3, 229-240.

Unda, S., Sandoval J. y Gil-Monte, P. (2008). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) (Burnout) en Maestros Mexicanos. *Revista Información Psicológica*, N° 91-92, 53-63.

W, Shaufeli (2005). Burnout en Profesores: Una perspectiva de Intercambio Social. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Volumen 21, N° 1-2, págs. 15-35.

## IX. ANEXOS

### Anexo A: Carta a Director de Educación Municipal de Los Angeles.



**UNIVERSIDAD ARTURO PRAT**  
**Centro Universitario de Los Ángeles**

Los Ángeles, 2 de septiembre de 2008

Señor  
**Carlos Mellado Faúndez**  
Director  
Departamento de Educación Municipal de Los Ángeles  
Presente/

Estimado señor Mellado,

Junto con saludarle, tengo a bien informar a Ud., que un grupo de alumnos egresados de nuestra casa de estudios, se encuentra desarrollando su Proyecto de Tesis, grupo formado por: **María Cecilia Bobadilla Labarca, Juan Arnoldo Carvajal Fernández, Viviana Pilar Rebolledo Quezada y Siberia Audelina Roa Figueroa.**

El proyecto se titula: "Presencia del Síndrome de *Burn-Out* en la Comunidad Docente del Sistema Público de Los Ángeles".

El objetivo de esta investigación es configurar un panorama que dé cuenta del nivel de incidencia de este síndrome en los docentes del sector municipal de la comuna, en los niveles de Educación Pre-básica, Básica, Media y Diferencial

Lo anterior, tiene como objetivo principal, que nuestros alumnos egresados cumplan con un requisito académico para la obtención de su título profesional.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



**Roberto Dagnino Batarce**  
Jefe Docente



## Anexo B: Carta a Directores de Establecimientos Educativos.



UNIVERSIDAD ARTURO PRAT

Los Ángeles, 30 de septiembre de 2008.

Señor/a  
Juan Carlos Espinoza E.  
Director/a Colegio D - 870 España  
Presente.

Estimado/a Señor/a:

Mediante el presente documento, tengo a bien informar que vuestro establecimiento educacional ha sido seleccionado para participar de una investigación científica que está desarrollando un equipo de alumnos de la Universidad Arturo Prat, Sede Los Ángeles, en coordinación con el profesor de Psicología de la Universidad de Valencia en España, Sr. Pedro Gil Monte y dirigida por el académico de nuestra universidad profesor Juan Manuel Bustamante Michel

El estudio en cuestión se titula ***“Presencia del Síndrome de Burnout en la comunidad Docente del Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de Los Ángeles”***. El Síndrome de Burnout, cuya traducción a nuestro idioma es: “Síndrome de Quemarse por el Trabajo”, es un fenómeno de reciente data y que ha sido poco investigado en nuestro país.

Para participar en el estudio es necesario que los docentes de vuestro establecimiento respondan un sencillo cuestionario confeccionado por el Sr. Gil Monte. Los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos serán publicados en una revista científica en España.

Por todo lo anterior, le invitamos a participar de este interesante estudio científico que permitirá recoger información valiosa sobre el grado de agotamiento y desgaste profesional que muestran los docentes de nuestra comuna. Nuestro equipo de investigación se pondrá en contacto con usted.

Agradeciendo de antemano su cooperación.

Se despide.



Roberto Dagnino Batarce  
Jefe Docente  
Centro Universitario de Los Ángeles

## **Anexo C: Contrato de Utilización del CESQT.**

1

**Contrato de utilización del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo” (CESQT) (en todas sus versiones) con fines de investigación, no comerciales, y sin ánimo de lucro**

El CESQT es un instrumento de evaluación psicométrica elaborado con el objetivo de estimar los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales del sector servicios. El **autor y propietario del instrumento**, y de los derechos de autor (copyright) que se derivasen de la utilización y/o futura comercialización del instrumento en cualquier idioma o dialecto, es el **Dr. Pedro R. Gil-Monte**, profesor Titular de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad de Valencia, y director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIICO) de esa universidad.

Las versiones iniciales de este instrumento se construyeron mediante proyectos de investigación financiados por la “Escuela Valenciana de Estudios de Salud (EVES) (Conselleria de Sanitat, Generalitat Valenciana), y por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del Gobierno Español).

El cuestionario está formado por 20 items que se distribuyen en 4 escalas denominadas: Ilusión por el trabajo (5 items), Desgaste psíquico (4 items), Indolencia (6 items), y Culpa (5 items).

Los investigadores interesados en su utilización, y que acepten el presente contrato, se comprometen a:

1. Enviar al autor del cuestionario los datos recogidos con el instrumento y con todas las escalas que facilite el autor, a través del documento para la introducción de los datos que será enviado por el autor del cuestionario. El objetivo de estos datos será contribuir a la validación del cuestionario.
2. Permitir al autor del cuestionario utilizar los datos recibidos con fines de publicación en revistas científicas. Los trabajos derivados de estos datos tendrán como objetivo única y exclusivamente informar sobre las características psicométricas del cuestionario (validez, fiabilidad, y criterios diagnósticos). De esta manera se contribuye a: *revalidar* el cuestionario, realizar comparaciones inter-grupos, diagnosticar de forma más

adecuada el SQT, y facilitar la comprensión de las fuentes de varianza y covarianza originadas por variables sociodemográficas, sociales, organizacionales, interpersonales, e individuales.

3. No distribuir o difundir el cuestionario (ni total ni parcialmente) ni su estructura con fines ajenos al presente estudio mediante ningún medio sin el permiso escrito del autor.

4. El autor del cuestionario se compromete a citar la fuente de los datos y el agradecimiento al investigador (o a quien este proponga) en todas las publicaciones en las que se haga participar los datos de este estudio.

5. El autor del cuestionario se compromete a informar a los usuarios que acepten este contrato sobre las características psicométricas del CESQT, así como sobre su composición y forma de utilización.

Investigador director del estudio: Siberia A. Rosa Figueroa  
 Título de estudio: Presencia del Síndrome de Burnout en Docentes  
 Institución: Universidad Arturo Prat - Los Angeles Chile  
 Dirección: O'Higgins 402 - Los Angeles  
 País: Chile  
 e-mail: Siberia@yahoo.com  
 Tfno: 43-322966 Fax: 43-325034

Mediante el presente contrato se permite la utilización del CESQT, en los términos arriba mencionados, al director/-a del estudio referido. Al recibo del presente contrato firmado se remitirá el CESQT y su descripción.

Fdo.: Pedro R. Gil-Monte  
 (Autor del CESQT)

Fdo.: S. A. Rosa  
 (Investigador director del estudio)

**Anexo D: CESQT, Cuestionario Para la Evaluación del SQT.**

**Hoja 1**



**Cuestionario de Evaluación  
Síndrome de Burnout  
(Agotamiento)**

## Hoja 2

A continuación se presenta el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en su versión para profesionales de la educación, que ha sido confeccionado por el Dr. Pedro Gil Monte, Profesor de Psicología de la Universidad de Valencia en España y guiado por el académico de nuestra universidad, Profesor Juan Manuel Bustamante Michel. Este instrumento tiene por objeto medir el grado de presencia del Síndrome de Burnout (Agotamiento) en los docentes del sector público de la ciudad de Los Ángeles.

Le invitamos a responder este cuestionario, que sólo le tomará algunos minutos, para recabar los datos necesarios y contribuir de esta forma a determinar el nivel de desgaste y agotamiento profesional al que se encuentran expuestos los docentes de nuestra ciudad.

La información que se obtenga es anónima y de carácter estadístico. Con su respuesta estará contribuyendo a concretar este estudio científico que está llevando a cabo un equipo de investigación de la Universidad Arturo Prat, Los Ángeles.

Agradecemos su disposición y colaboración para con esta investigación.

### ANTECEDENTES

1. Sexo	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Edad				48		
3. Estado civil	Soltero/a	<input type="checkbox"/>	Casado/a	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros ¿Cuál?	<input type="checkbox"/>
4. Años de experiencia como docente				18 años		
5. Años de antigüedad en el establecimiento				1 año		
6. Tipo de contrato	Indefinido	<input type="checkbox"/>	A Contrata	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. Función que desempeña en el establecimiento	Directivo	<input type="checkbox"/>	Técnico Pedagógico	<input type="checkbox"/>	Doc. Aula	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Institución formadora	Universidad de Concepción					
9. Especialidad						
10. Postítulos	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		
11. Posgrados	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		
12. Ciclo en el cual se desempeña	Primer Ciclo	<input checked="" type="checkbox"/>	Segundo Ciclo	<input checked="" type="checkbox"/>		

Hoja 3

A continuación hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

	0 Nunca	1 Raramente: algunas veces al año	2 A veces: algunas veces al mes	3 Frecuentemente: algunas veces por semana	4 Muy frecuentemente: todos los días
1) Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
2) No me apetece atender a algunos alumnos.	0	1	2	3	4
3) Creo que muchos alumnos son insoportables.	0	1	2	3	4
4) Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
5) Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
6) Creo que los familiares de los alumnos son unos pesados.	0	1	2	3	4
7) Pienso que trato con indiferencia a algunos alumnos.	0	1	2	3	4
8) Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
9) Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
10) Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
11) Me apetece ser irónico/a con algunos alumnos.	0	1	2	3	4
12) Me siento agobiado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
13) Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
14) Etiqueto o clasifico a los alumnos según su comportamiento.	0	1	2	3	4
15) Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
16) Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0	1	2	3	4
17) Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
18) Me siento desgastado/a emocionalmente.	0	1	2	3	4
19) Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4
20) Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4
21) No me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo.	0	1	2	3	4
22) Estoy hartado/a de mi trabajo.	0	1	2	3	4
23) Me siento decepcionado/a por lo que es mi trabajo.	0	1	2	3	4
24) Creo que merezco algo mejor que este trabajo.	0	1	2	3	4
25) Hay momentos en los que me gustaría desaparecer de mi trabajo.	0	1	2	3	4
26) Pienso que estoy estancado/a y no progreso en mi trabajo.	0	1	2	3	4
27) Creo que algunas cosas que hago en mi trabajo no sirven para nada.	0	1	2	3	4
28) Pienso que la institución me está utilizando.	0	1	2	3	4

## **Anexo E: Protocolo de Intervención.**



### **Protocolo de Intervención**

1. Presentar a Director del Establecimiento Educacional carta que informa sobre la realización del estudio en cuestión.
2. Se debe indicar al Director del Establecimiento Educacional que ya se realizó un sorteo previo y han sido seleccionados el 30% de los docentes que se desempeñan en su institución.
3. El lugar, horario y responsables de la investigación debe ser registrado en una bitácora para efectos de planificación.
4. Preferentemente se recomienda aplicar el instrumento en forma grupal, sin embargo las respuestas deben ser individuales. Sólo en casos excepcionales es posible la aplicación de los cuestionarios por docente, uno a uno. Esta situación debe quedar expresada en la bitácora de aplicación, mencionando las razones por la cuales no fue posible aplicar en instrumento en forma grupal.
5. Por ningún motivo se debe dejar en el establecimiento el instrumento de recolección de información.
6. La aplicación del instrumento no debe ser superior a 5 minutos. Se pretende que los participantes entreguen una respuesta emocional más que racional. Todo lo anterior para efectos de resguardar la objetividad de la investigación.
7. Ante cualquier duda o consulta respecto del Síndrome de Burnout, se recomienda manejar los conceptos de estrés y/o agotamiento, señalando que el fin último de la investigación es contribuir a enriquecer la información respecto de las condiciones de trabajo en las cuales se desempeñan los docentes de la ciudad de Los Ángeles.
8. Finalmente, es preciso agradecer a cada uno de los docentes que participan con sus respuestas, así como al directivo a cargo del establecimiento por el apoyo prestado hacia la investigación.

**Anexo F: Bitácora de Aplicación de Instrumento.**



**Bitácora de Aplicación de Instrumento**

DÍA	Jueves	16   10   2008	HORA	16:30
ESTABLECIMIENTO	Escuela F-907 Rep. de Grecia			
RESPONSABLE/S	M. Leticia Bobadillo Labarca			
Nº DOCENTES ENCUESTADOS	6			
<b>FACILITADORES DEL PROCESO</b>				
<p>La <del>encuesta</del> Directora Sra. Patricia Cruz, dio todas las facilidades para que se llevara a cabo la encuesta con puntualidad a la hora señalada por ella.</p>				
<b>OBSTACULIZADORES DEL PROCESO</b>				
<p>Ninguno, excepto la zona donde está ubicada la escuela, que es muy peligrosa, ya que allí viven muchos delincuentes. La Directora facilitó la entrada por el estacionamiento, siendo un poco menos peligroso.</p>				
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>				
<p>La excelente disposición y acogida de la Directora y profesores para llevar a cabo esta encuesta, a pesar de su difícil acceso por la ubicación que tiene esta escuela.</p>				
FIRMA RESPONSABLE/S				



**Bitácora de Aplicación de Instrumento**

DÍA	9   10   2008	HORA	15 <sup>30</sup>
ESTABLECIMIENTO	F-900 República Alemana		
RESPONSABLE/S	M. Cecilia Bobedilla Viviana Rebolledo		
Nº DOCENTES ENCUESTADOS	7		
<b>FACILITADORES DEL PROCESO</b>			
<p>El Director Sr. Eghon Cifuentes sólo dio algunas facilidades para encuestar a los profesores.</p>			
<b>OBSTACULIZADORES DEL PROCESO</b>			
<p>El Director facilitó sólo 2 profesores para realizar la encuesta, por lo que se tuvo que convencer a otros profesores en el pasillo de la escuela para que llenaran la encuesta, lo que dificultó un poco el proceso.</p>			
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>			
<p>El Director no tuvo tanta disposición como los profesores para esta encuesta</p>			
FIRMA RESPONSABLE/S			

**Anexo G: Tablas y Gráficos.**

Tabla 1 (a). Puntajes presentados por participante de la muestra (1 a 43)

Nº	DIMENSIONES DEL SQT																								
	IT					IT (invertido)					DP				I						C				
	1	5	10	15	19	1i	5i	10i	15i	19i	8	12	17	18	2	3	6	7	11	14	4	9	13	16	20
1	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2	1	2	3	1	3	0	0	0	1	0	0	0	2	0
2	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2	2	2	1	3	3	3	0	0	3	3	1	1	1	0
3	3	4	4	4	4	1	0	0	0	0	2	2	3	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1	2	0
4	4	4	3	4	3	0	0	1	0	1	2	0	3	0	3	3	2	3	1	0	3	2	1	0	0
5	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	2	1	1	2	2	2	3	0	1	3	1	1	1	1	2
6	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	3	3	4	3	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0
7	0	4	4	3	3	4	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0
8	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
9	3	4	3	3	3	1	0	1	1	1	1	1	0	0	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1
10	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	0	1	2	2
11	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	2	0	1	1	1	0
12	2	3	3	1	2	2	1	1	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	0	2	3	2	0	1	1
13	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	3	3	3	4	1	2	2	1	1	3	1	3	1	3	3
14	3	3	4	3	4	1	1	0	1	0	1	3	2	2	3	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0
15	3	3	4	3	3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	1	1	1	1
16	4	4	3	4	3	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
17	4	3	3	1	3	0	1	1	3	1	3	3	2	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	2	1
18	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
19	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
20	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	2	0	0	0	1	1	1	0	1	0
21	4	4	3	4	4	0	0	1	0	0	1	2	2	1	3	2	1	1	0	1	2	1	1	2	1
22	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	3	4	2	1	2	0	0	0	0	2	1	0	1	0
23	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	3	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1
24	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	2	2	0	0	0	4	4	4	4	4
25	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	4	4	3	2	2	2	1	0	0	2	1	2	1	1	1
26	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0
27	3	4	4	4	3	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1
28	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	2	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	3	4	4	3	4	1	0	0	1	0	4	4	4	3	0	0	0	1	3	2	0	0	0	1	0
30	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0
31	3	3	4	3	2	1	1	0	1	2	1	2	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
32	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	3	1	2	2	0	3	4	0	0	0	1	2	0	0	0
33	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	4	4	4	3	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1
34	4	4	4	3	4	0	0	0	1	0	2	2	3	2	0	2	1	1	0	0	0	3	1	2	1
35	4	3	3	3	3	0	1	1	1	1	2	1	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
36	4	3	4	4	4	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
37	4	4	3	3	4	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	3	2	1	1	1
38	3	4	4	4	3	1	0	0	0	1	4	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
39	3	3	4	4	3	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
40	3	4	4	4	4	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
41	3	4	4	3	3	1	0	0	1	1	2	2	3	4	4	3	1	2	1	4	1	3	0	1	0
42	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
43	3	4	4	4	0	1	0	0	0	4	1	2	1	0	1	2	0	2	1	0	4	1	0	2	0

Tabla 1 (b). Puntajes presentados por participante de la muestra (44 a 86)

Nº	DIMENSIONES DEL SQT																								
	IT					IT (invetido)					DP				I						C				
	1	5	10	15	19	1i	5i	10i	15i	19i	8	12	17	18	2	3	6	7	11	14	4	9	13	16	20
44	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1	1
45	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	3	1	4	4	0	1	2	0	0	0	4	0	1	1	2
46	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	4	4	1	0	0	0	0	0	0	2	3	2	2	4	2
47	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
48	4	3	4	4	4	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	0	3
49	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1
50	4	3	4	4	3	0	1	0	0	1	2	2	2	2	0	2	2	3	3	3	1	0	0	1	0
51	4	4	4	3	3	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	2
52	4	4	4	3	3	0	0	0	1	1	1	1	3	3	0	2	0	0	0	1	0	1	1	1	3
53	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
54	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
55	3	4	4	4	3	1	0	0	0	1	0	3	3	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
56	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	4	0	0	1	0	4	1	0	0	1
57	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	1	1	1	0	0	0
58	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	1	3	1	0	1	0	1	1	1	0
59	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
60	4	4	4	2	3	0	0	0	2	1	3	2	4	4	1	3	0	1	1	2	0	0	0	0	0
61	4	0	4	4	3	0	4	0	0	1	1	0	1	1	3	3	0	3	1	2	1	1	0	1	0
62	3	4	4	4	4	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
63	3	4	3	3	3	1	0	1	1	1	1	0	2	3	0	1	1	0	0	1	2	2	0	1	1
64	4	4	3	4	3	0	0	1	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	1	2	1
65	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	0	1	1	0	1	0	1	1	2	1	1	1
66	4	4	4	2	4	0	0	0	2	0	4	4	4	4	1	2	3	1	0	1	1	2	1	1	1
67	4	4	3	3	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	0	2	0	2	1	2	2	2
68	3	4	3	3	2	1	0	1	1	2	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0
69	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70	3	4	4	4	4	1	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
71	4	4	4	3	3	0	0	0	1	1	3	2	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1
72	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1
73	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
74	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2	2	3	3	4	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
75	3	4	4	4	3	1	0	0	0	1	3	2	3	2	2	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1
76	3	4	4	4	4	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
77	3	4	3	4	4	1	0	1	0	0	2	1	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
78	3	4	3	3	4	1	0	1	1	0	4	3	3	3	2	2	3	3	0	0	2	3	1	2	2
79	3	4	4	4	4	1	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	4	2
80	3	4	4	4	4	1	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	1	1	0	0	2	1	2	4	2
81	3	4	4	3	4	1	0	0	1	0	3	1	4	3	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1
82	3	4	3	4	4	1	0	1	0	0	1	1	2	2	2	2	1	1	0	0	2	1	1	3	2
83	3	4	3	4	4	1	0	1	0	0	1	1	2	2	2	2	1	1	0	0	2	1	2	4	2
84	4	4	3	4	4	0	0	1	0	0	1	1	3	2	3	3	1	1	0	0	1	1	1	4	2
85	3	4	4	3	3	1	0	0	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	0	2	1	2	0	1	0
86	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 1 (c). Puntajes presentados por participante de la muestra (87 a 121)

Nº	DIMENSIONES DEL SQT																								
	IT					IT (invertido)					DP				I						C				
	1	5	10	15	19	1i	5i	10i	15i	19i	8	12	17	18	2	3	6	7	11	14	4	9	13	16	20
87	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0
88	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
89	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
90	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
91	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
92	4	4	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
93	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
94	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
95	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
96	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0
97	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
98	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1
99	4	1	4	4	4	0	3	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	4	2	3	2	2	0	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	0	0	3	1	1	2	0
101	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	2	1	1	1	3	1
102	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	2	0	0
103	4	1	1	4	3	0	3	3	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	1
104	3	4	3	3	3	1	0	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	3	0	0	1	0	0
105	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
106	4	4	4	1	2	0	0	0	3	2	2	2	3	4	1	2	1	0	0	1	1	2	1	3	1
107	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	4	3	4	4	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0
108	1	3	4	3	3	3	1	0	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2
109	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2	1	2	1	0	4	0	0	0	0	0	1	1	0	1
110	4	3	1	4	4	0	1	3	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0
111	4	2	3	2	2	0	2	1	2	2	2	4	4	3	3	3	4	1	1	2	1	1	1	2	2
112	3	4	3	4	4	1	0	1	0	0	3	3	3	1	0	2	2	1	0	1	1	2	2	2	1
113	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	0	2	2	1	2	1
114	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
115	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1
116	4	1	4	1	1	0	3	0	3	3	3	2	2	0	0	2	0	0	0	1	1	2	1	1	1
117	4	3	4	4	3	0	1	0	0	1	1	3	1	1	3	2	0	0	1	0	1	3	3	2	2
118	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	3	3	3	2	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
119	4	4	4	3	4	0	0	0	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
120	4	3	3	3	2	0	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	0	1	3	1	1	1	1
121	1	1	4	4	3	3	3	0	0	1	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1

Tabla 2. Puntajes promedio obtenidos por ítem según sexo y en general.

Ítem	Hombres	Mujeres	Total
1) Mi trabajo me supone un reto estimulante.	3.5	3.2	3.6
5) Veo mi trabajo como fuente de realización personal.	3.2	3.3	3.6
10) Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	3.8	3.3	3.7
15) Mi trabajo me resulta gratificante.	3.2	3.2	3.6
19) Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	2.9	3.0	3.4
8) Pienso que estoy saturado/a por mi trabajo.	1.4	1.3	1.4
12) Me siento agobiado/a por mi trabajo.	1.4	1.2	1.3
17) Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	1.8	1.6	1.8
18) Me siento desgastado/a emocionalmente.	1.6	1.2	1.4
2) No me apetece atender a algunos alumnos.	1.2	0.9	1.0
3) Creo que muchos alumnos son insoportables.	1.8	1.1	1.3
6) Creo que familiares de alumnos son unos pesados.	0.9	0.6	0.7
7) Pienso que trato con indiferencia a algunos alumnos.	0.7	0.5	0.5
11) Me apetece ser irónico/a con algunos alumnos.	0.8	0.2	0.3
14) Clasifico a los alumnos según su comportamiento.	1.3	0.6	0.7
4) Me preocupa trato dado a personas en el trabajo.	1.7	0.9	1.0
9) Me siento culpable por mis actitudes en el trabajo.	1.0	0.8	1.0
13) Tengo remordimientos por compañeros de trabajo.	0.6	0.5	0.6
16) Debería pedir disculpas por mi comportamiento.	1.0	0.9	1.0
20) Pienso que la empresa me está utilizando.	0.5	0.7	0.7

Tabla 3. Números y porcentajes de docentes con altos v/s bajos niveles de SQT aplicando el procedimiento de escala de evaluación.

Dimensiones - Escala	Niveles Altos (>2)		Niveles Bajos (<2)	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Ilusión por el Trabajo (invertido)	121	100%	0	0
Desgaste Psíquico	41	33.8%	80	66.2%
Indolencia	9	7.4 %	112	92.6%
Culpa	10	8.3%	111	91.7%
CESQT-PE (15 ítems)	3	2.5%	118	97.5%

Tabla 4. Número y Porcentajes de individuos con altos v/s bajos niveles de SQT según sexo.

Dimensiones	Sexo							
	Hombres				Mujeres			
	Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ilusión por el Trabajo (invertido)	13	100	0	0	108	100	0	0
Desgaste Psíquico	5	38.5	8	61.5	36	33.3	72	66.7
Indolencia	2	15.4	11	84.6	7	6.5	101	93.5
Culpa	1	7.7	12	92.3	9	8.3	99	91.7
CESQT-PE (15 ítems)	0	0	13	100	3	2.8	105	97.2

Gráfico 15. Número de casos por dimensión en docentes mujeres.

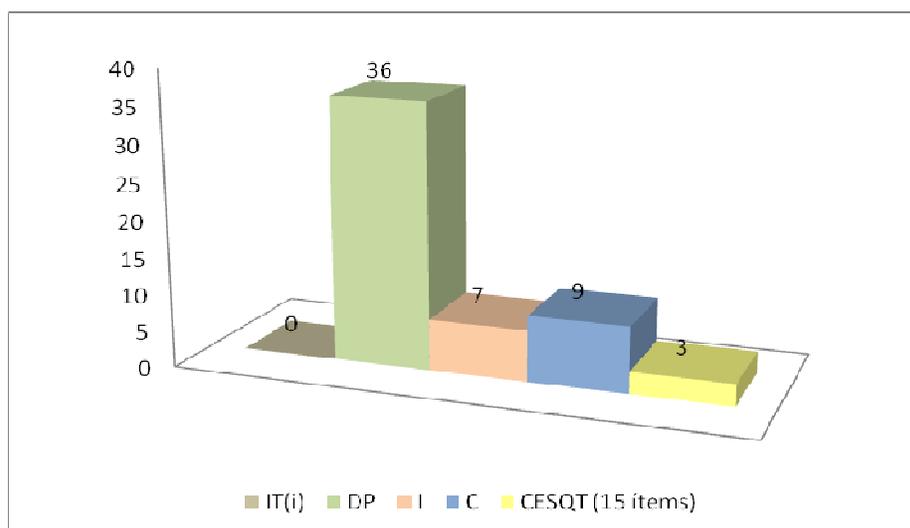


Gráfico 16. Porcentaje de la dimensión ilusión por el trabajo en docentes mujeres.



Gráfico 17. Porcentaje de la dimensión desgaste psíquico en docentes mujeres.

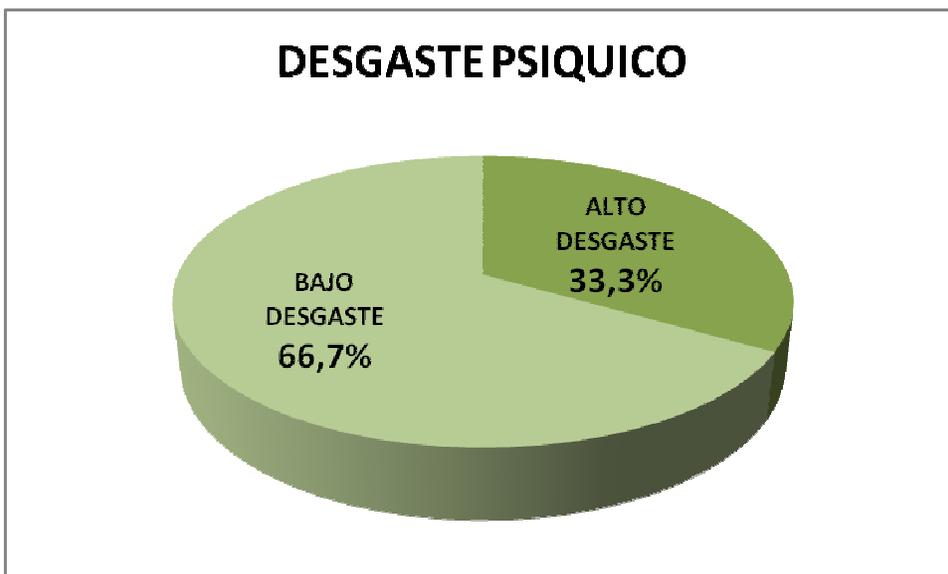


Gráfico 18. Porcentaje de la dimensión indolencia en docentes mujeres.

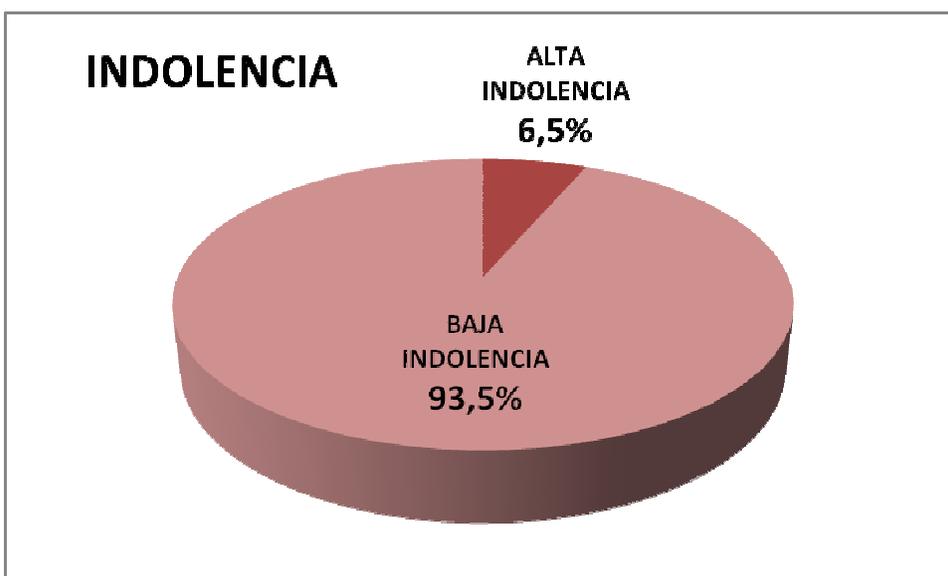


Gráfico 19. Porcentaje de la dimensión culpa en docentes mujeres.

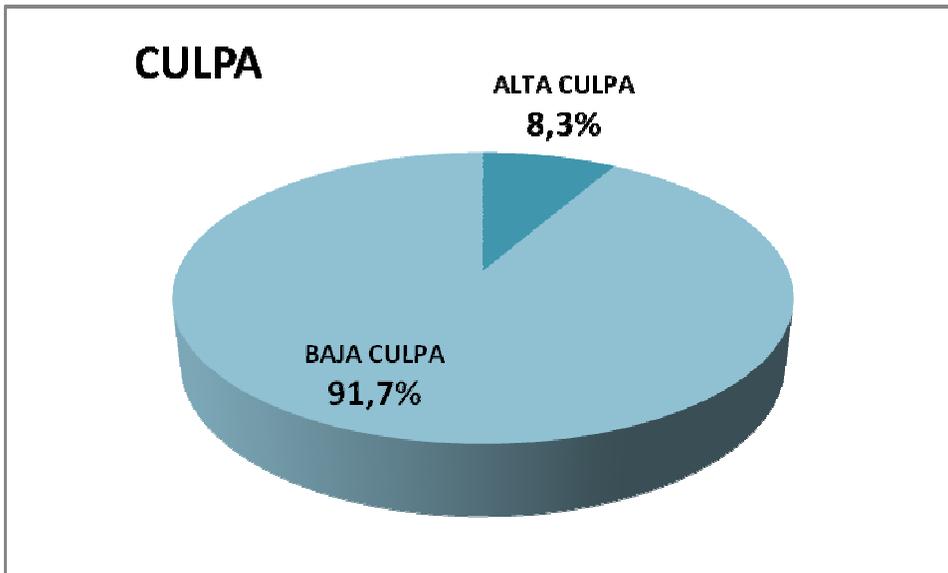


Gráfico 20. Porcentaje de SQT en docentes mujeres.

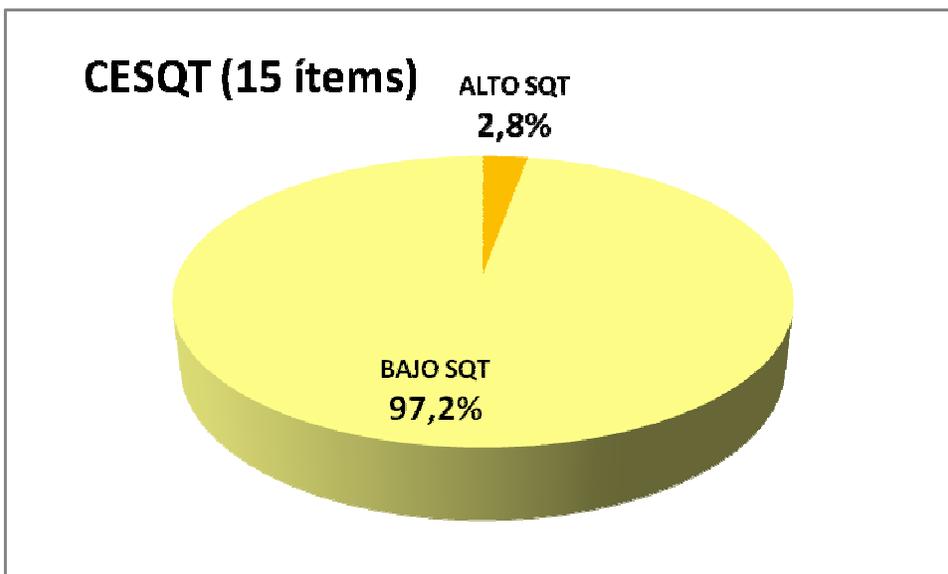


Gráfico 21. Número de casos por dimensión en docentes varones.

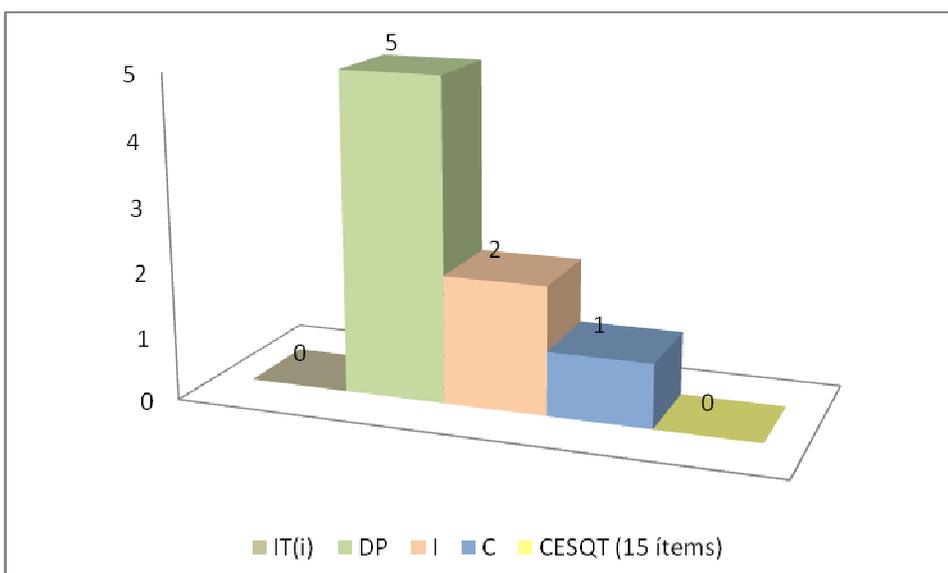


Gráfico 22. Porcentaje de la dimensión ilusión por el trabajo en docentes varones.



Gráfico 23. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes varones.

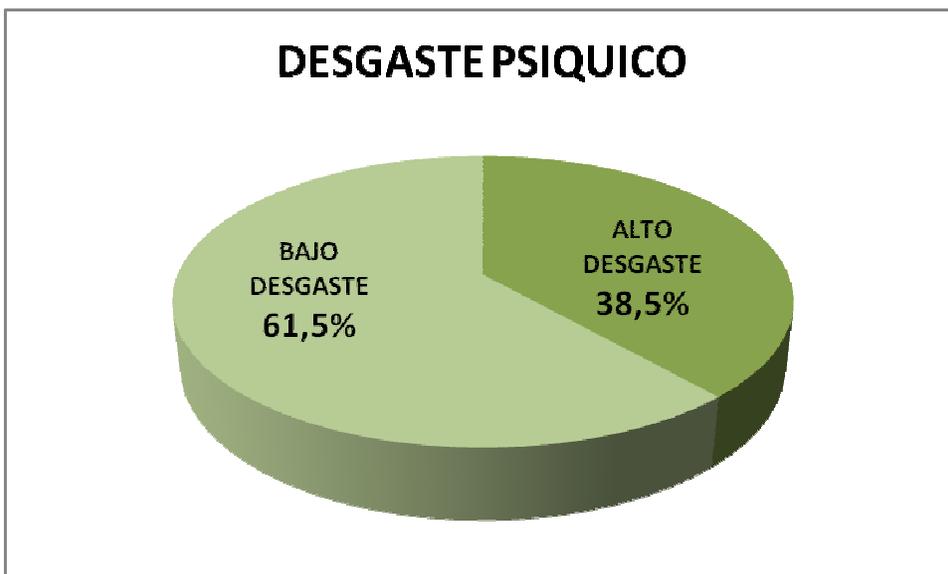


Gráfico 24. Porcentaje de indolencia en docentes varones.

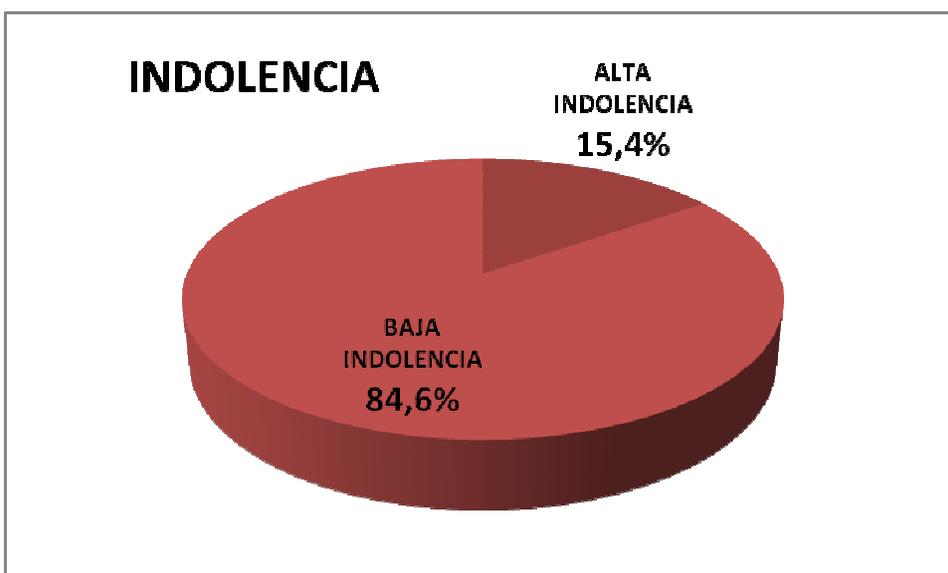


Gráfico 25. Porcentaje de culpa en docentes varones.

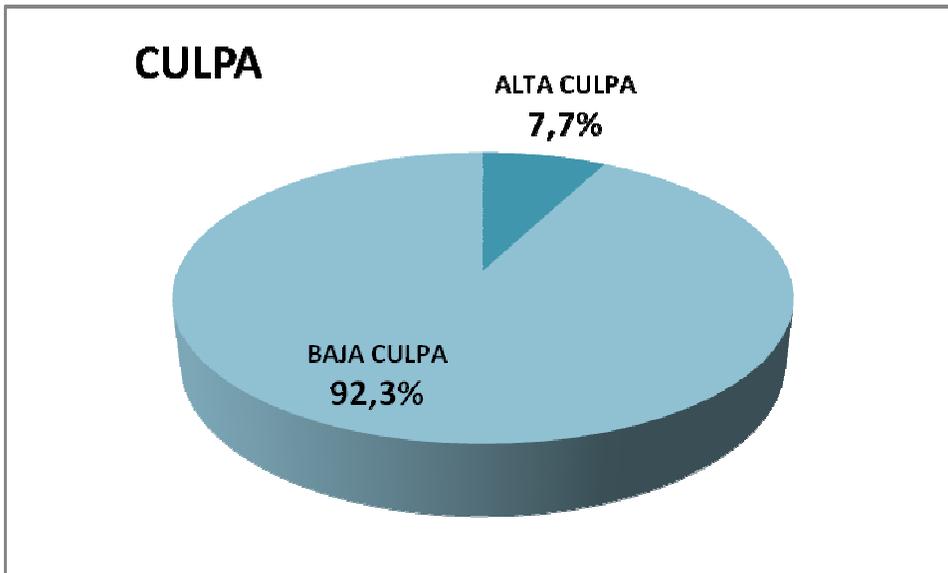


Gráfico 26. Porcentaje de SQT en docentes varones.

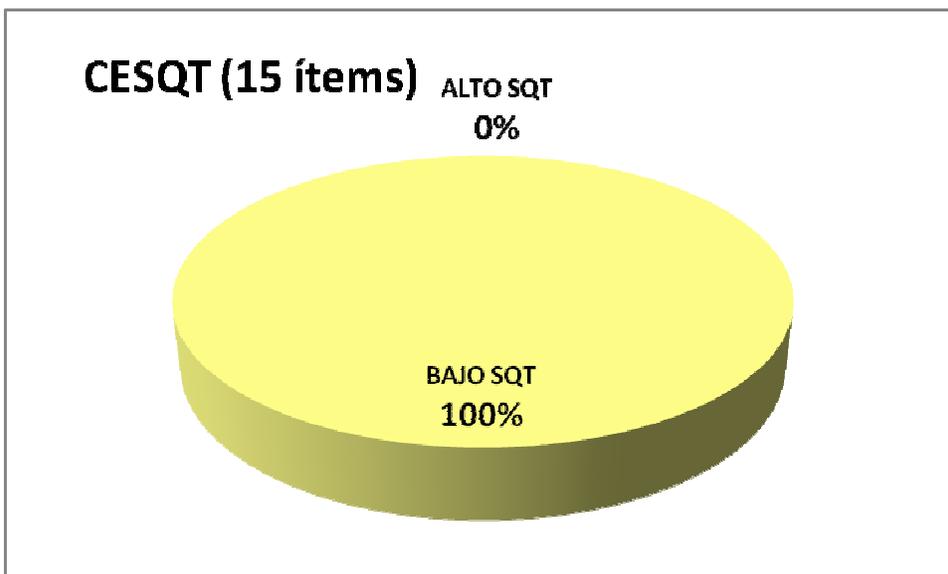


Tabla 5. Relación de niveles en dimensiones del CESQT en función de la edad.

D	Rangos de Edad															
	20 a 30 años				31 a 40 años				41 a 50 años				51 años y más			
	Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
IT (i)	30	100	0	0	30	100	0	0	26	100	0	0	35	100	0	0
DP	7	23.3	23	76.7	8	26.7	22	73.3	12	46.2	14	53.8	10	28.6	25	71.4
I	4	13.3	26	86.7	2	6.6	28	93.4	1	3.8	25	96.2	2	5.7	33	94.3
C	1	3.3	29	96.7	1	3.3	29	96.7	2	7.7	24	92.3	6	17.1	29	82.9
CESQT	0	0	30	100	1	3.3	29	96.7	1	3.8	25	96.2	1	2.9	34	97.1

Gráfico 27. Número de casos por dimensión en docentes entre 20 y 30 años de edad.

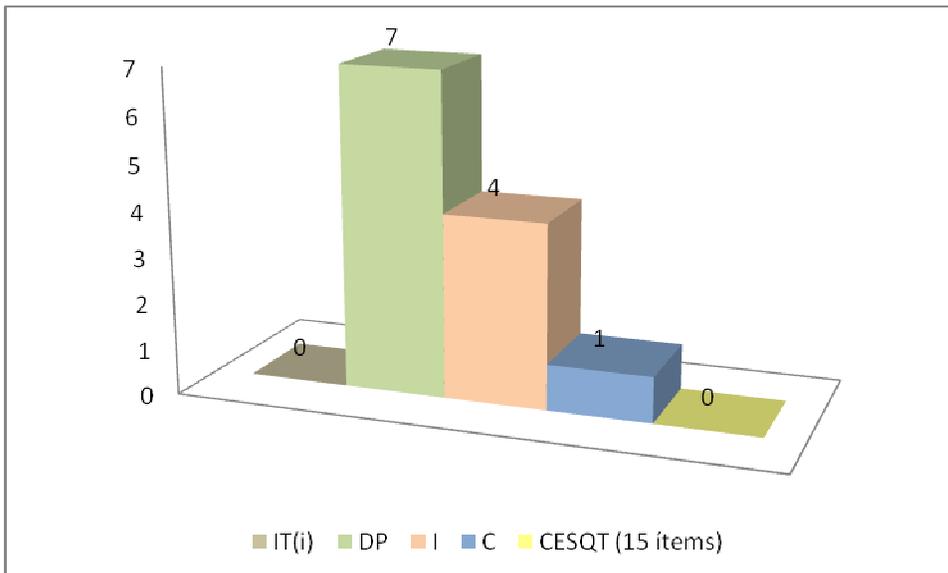


Gráfico 28. Porcentaje de dimensión ilusión por el trabajo en docentes de 20 a 30 años.



Gráfico 29. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes de 20 a 30 años de edad.

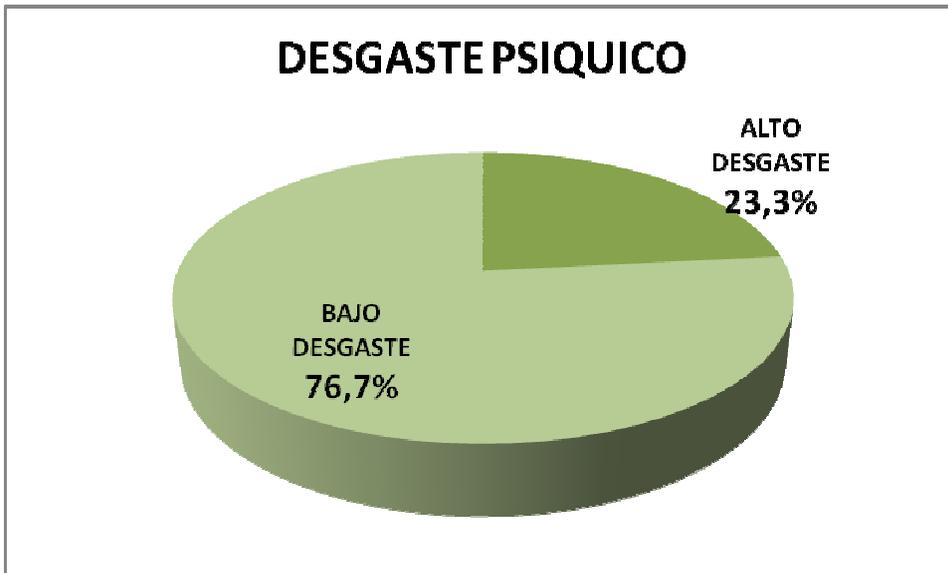


Gráfico 30. Porcentaje de indolencia en docentes de 20 a 30 años de edad.

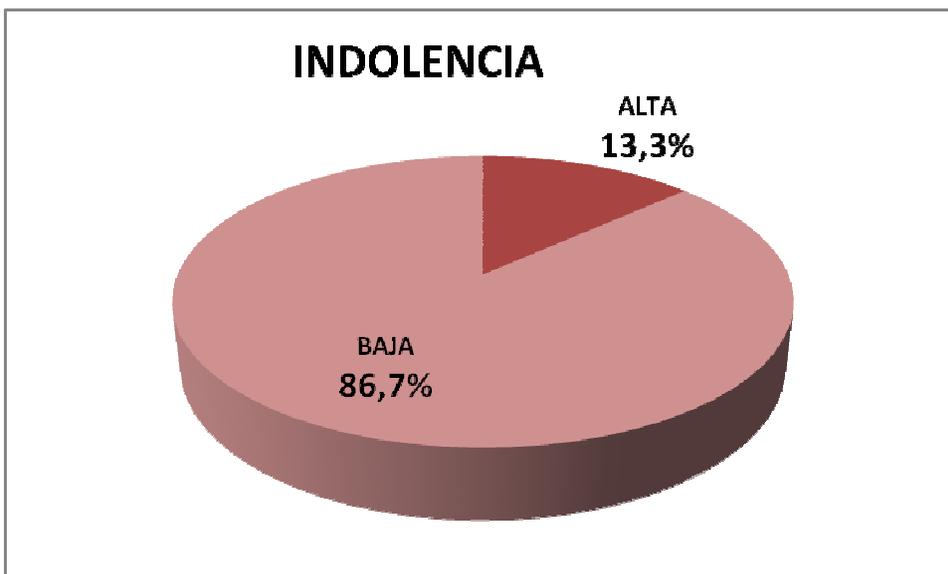


Gráfico 31. Porcentaje de culpa en docentes de 20 a 30 años de edad.

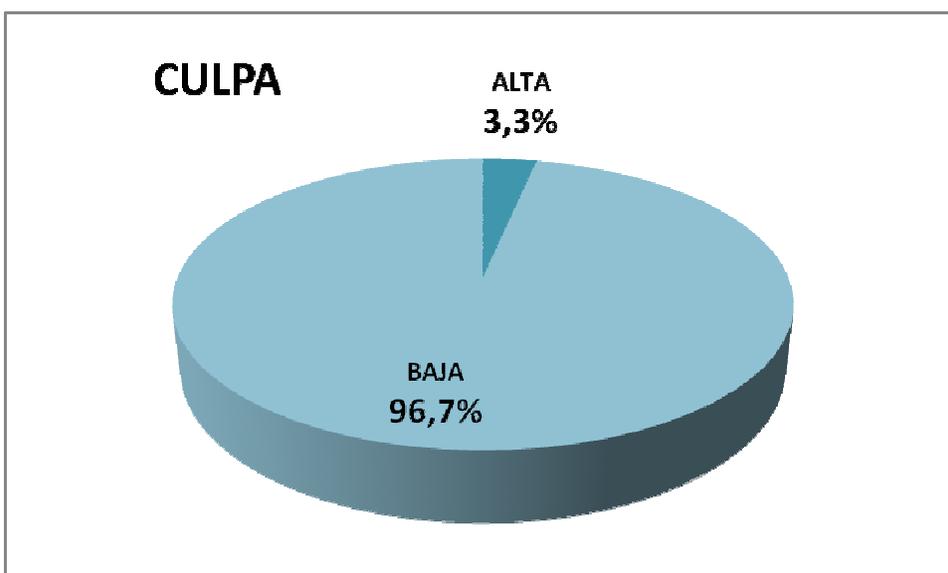


Gráfico 32. Porcentaje de SQT en docentes de 20 a 30 años de edad.

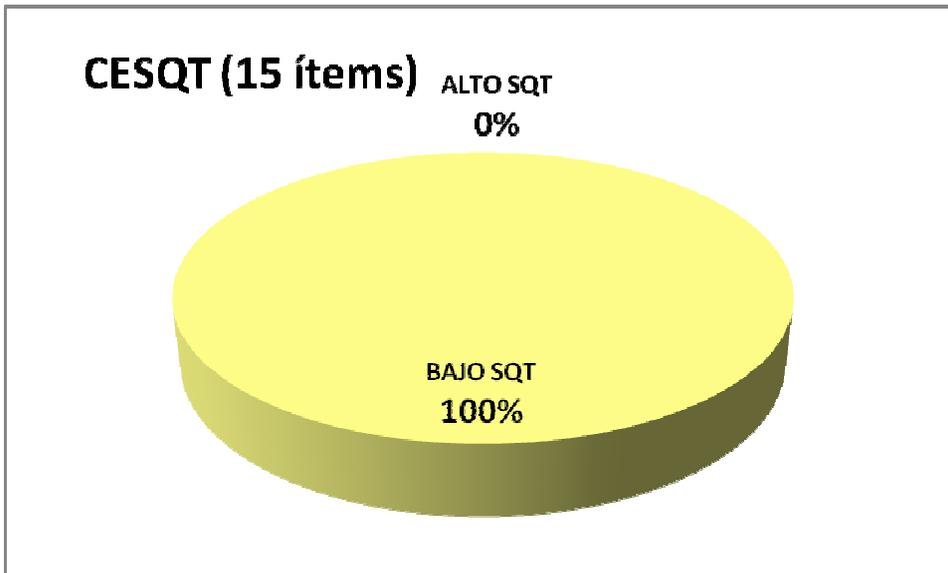


Gráfico 33. Número de casos por dimensión en docentes entre 31 y 40 años de edad.

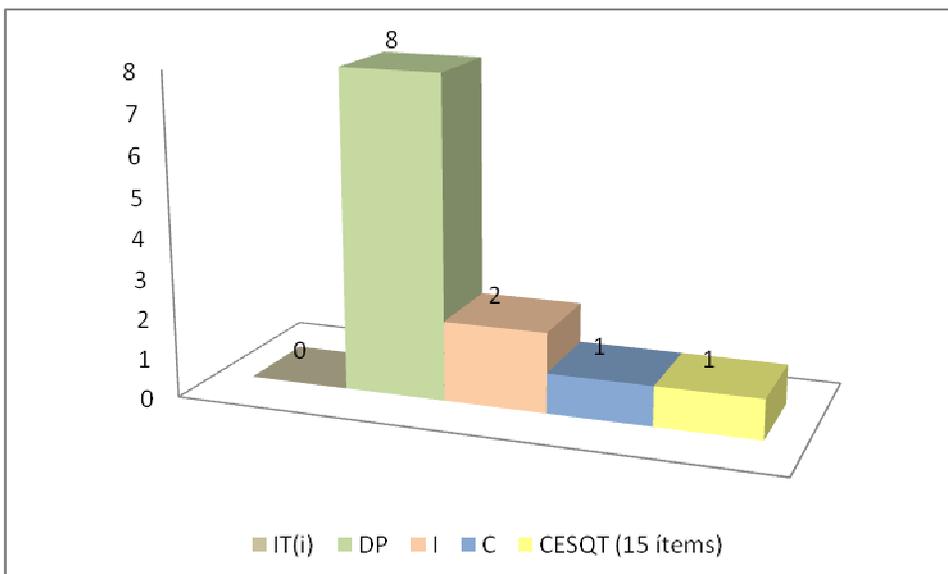


Gráfico 34. Porcentaje de dimensión ilusión por el trabajo en docentes de 31 a 40 años.



Gráfico 35. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes de 31 a 40 años de edad.

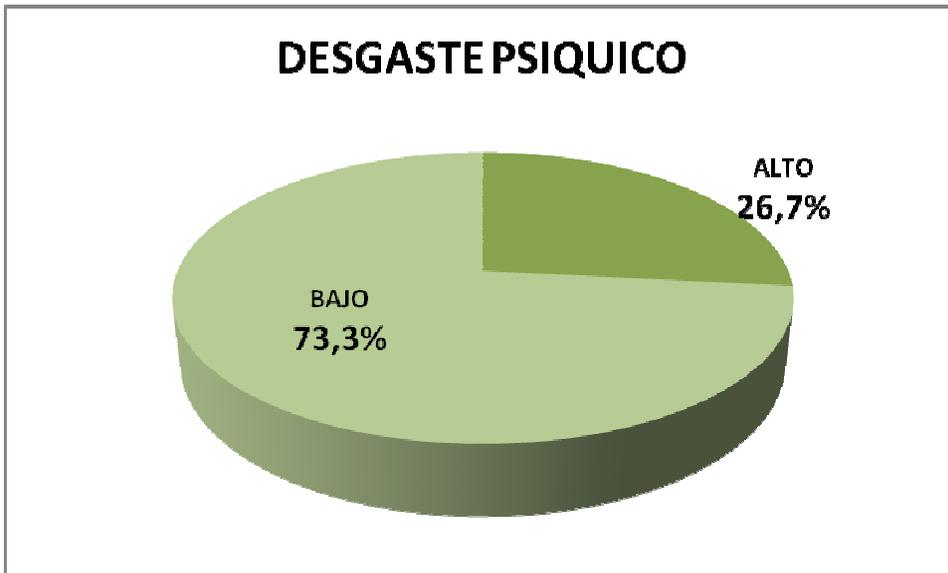


Gráfico 36. Porcentaje de indolencia en docentes de 31 a 40 años de edad.

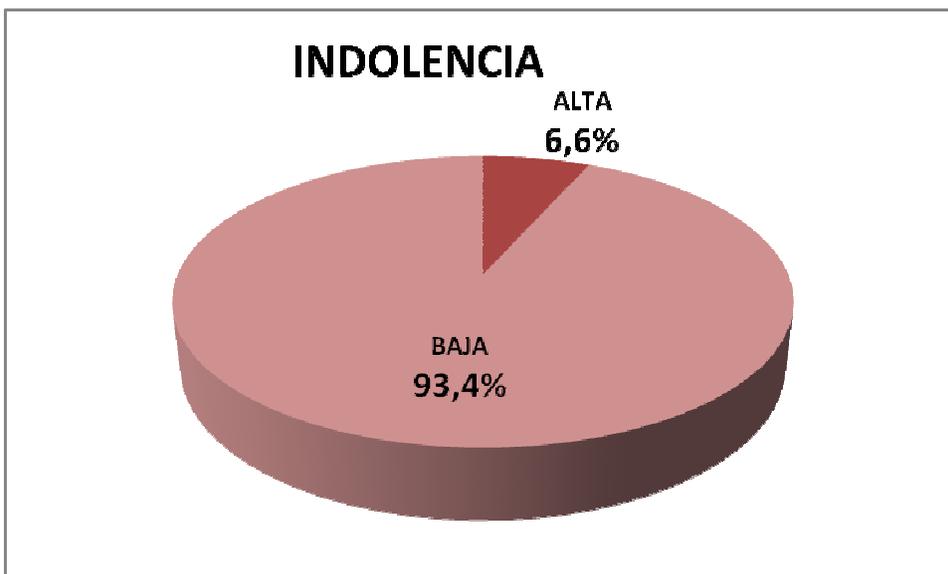


Gráfico 37. Porcentaje de culpa en docentes de 31 a 40 años de edad.

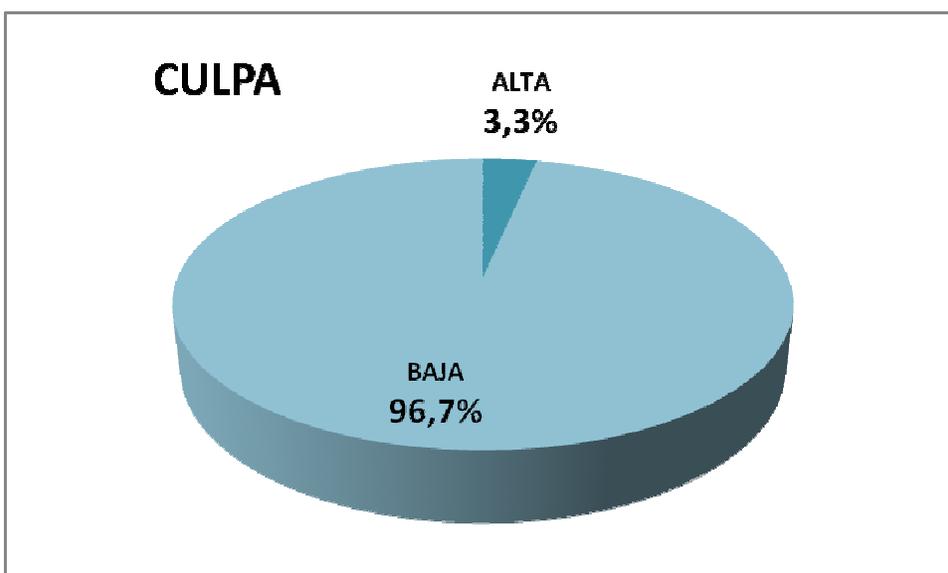


Gráfico 38. Porcentaje de SQT en docentes de 31 a 40 años de edad.

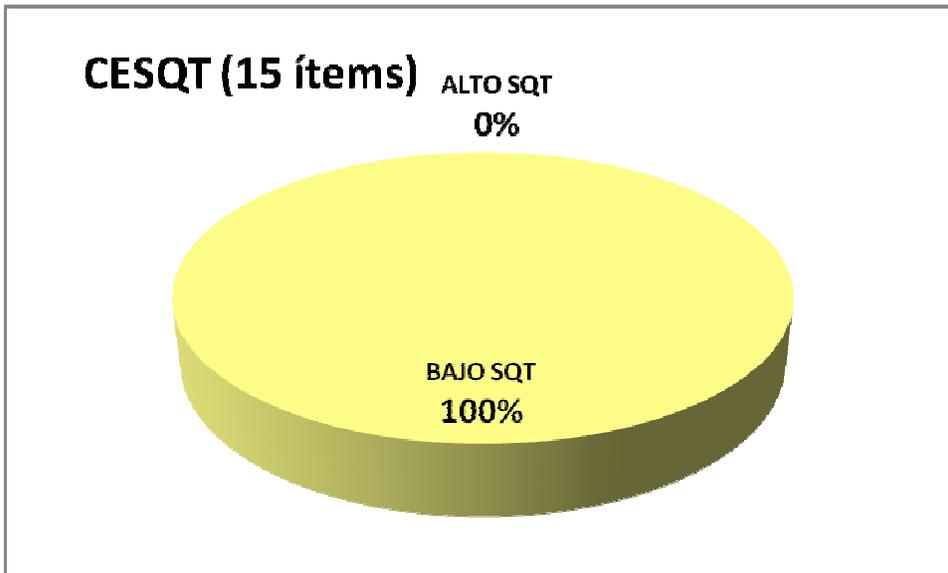


Gráfico 39. Número de casos por dimensión en docentes entre 41 y 50 años de edad.

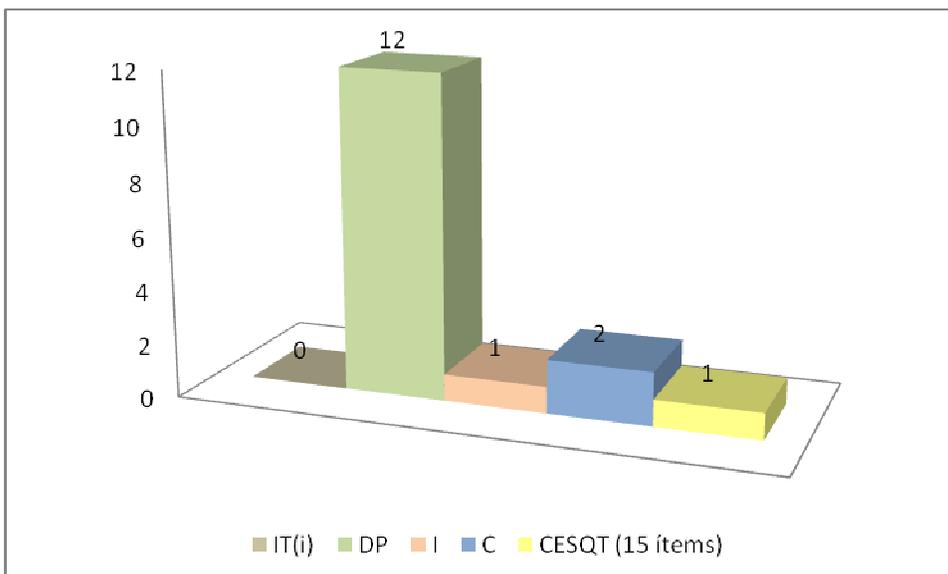


Gráfico 40. Porcentaje de dimensión ilusión por el trabajo en docentes de 41 a 50 años.



Gráfico 41. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes de 41 a 50 años de edad.

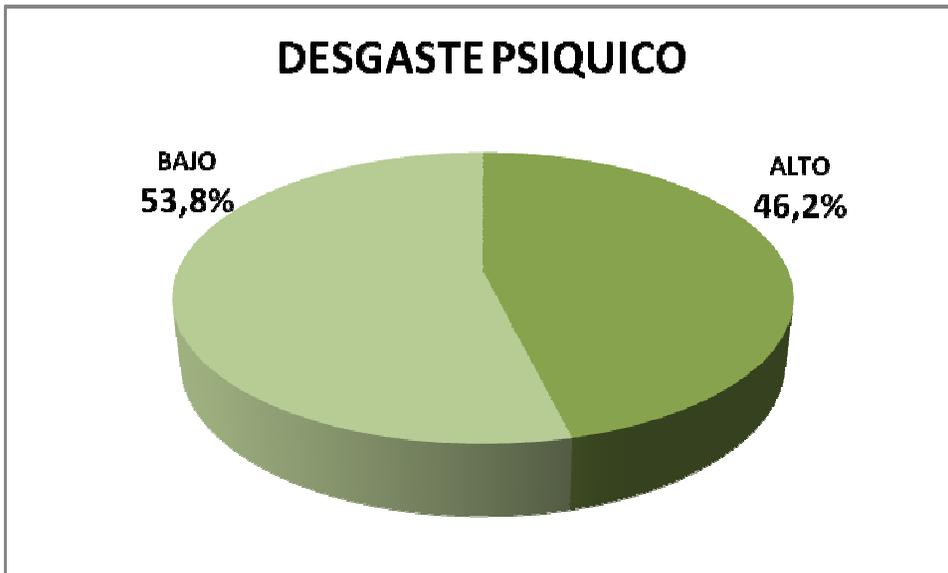


Gráfico 42. Porcentaje de indolencia en docentes de 41 a 50 años de edad.

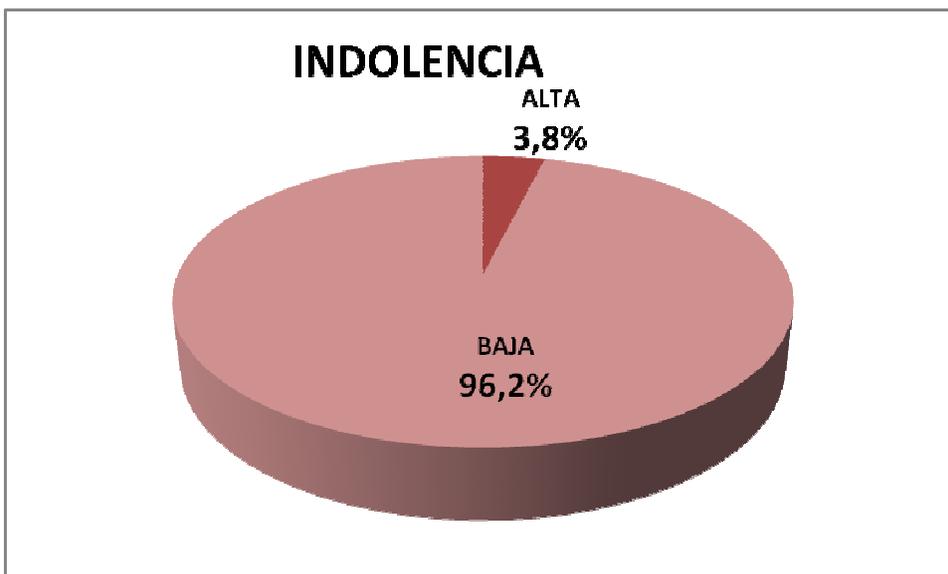


Gráfico 43. Porcentaje de culpa en docentes de 41 a 50 años de edad.

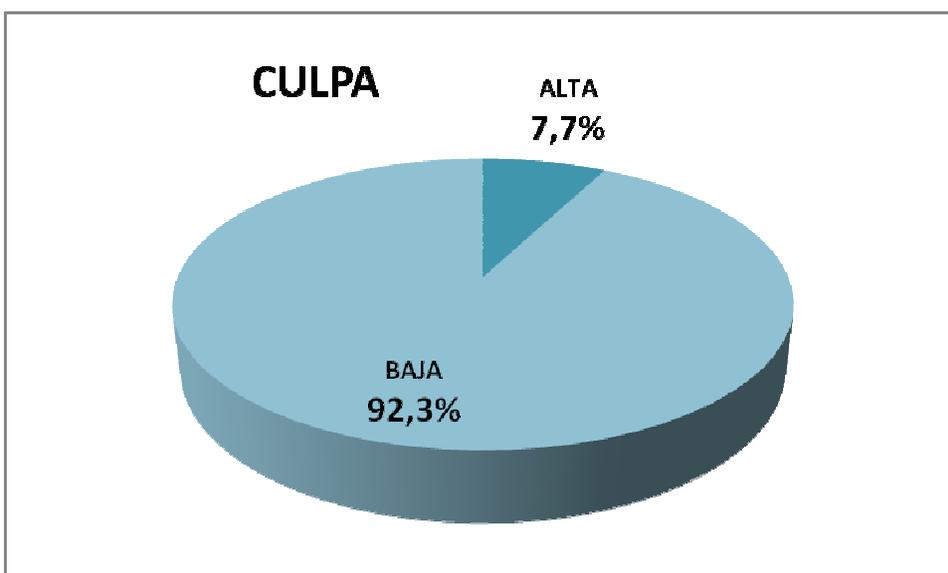


Gráfico 44. Porcentaje de SQT en docentes de 41 a 50 años de edad.

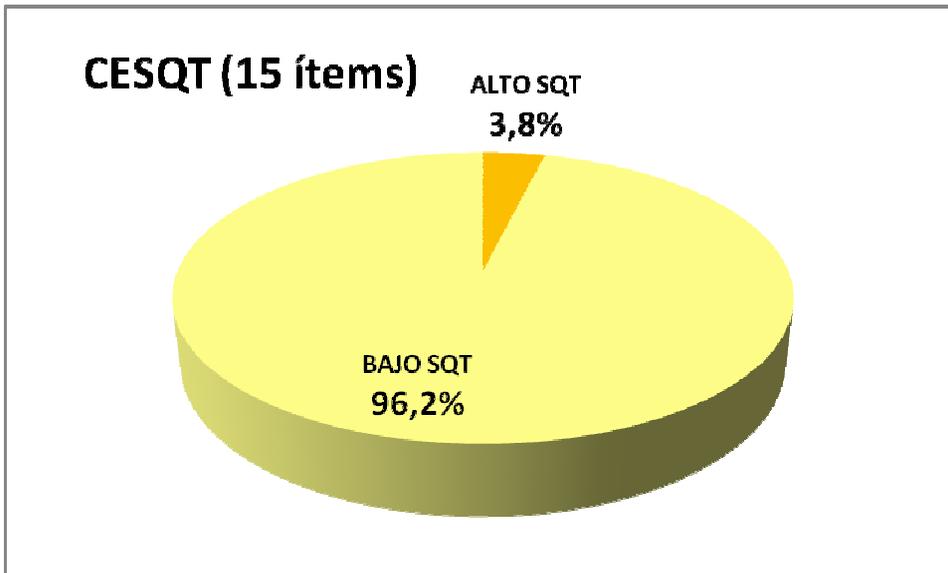


Gráfico 45. Casos por dimensión en docentes de 51 años de edad en adelante.

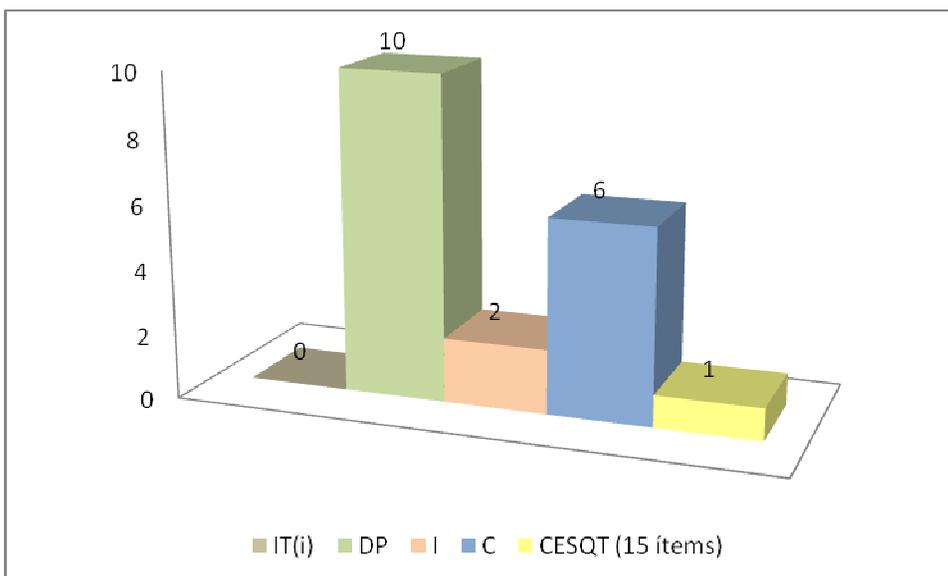


Gráfico 46. Porcentaje dimensión ilusión por el trabajo en docentes de 51 años y más.



Gráfico 47. Porcentaje desgaste psíquico en docentes de 51 años de edad y más.

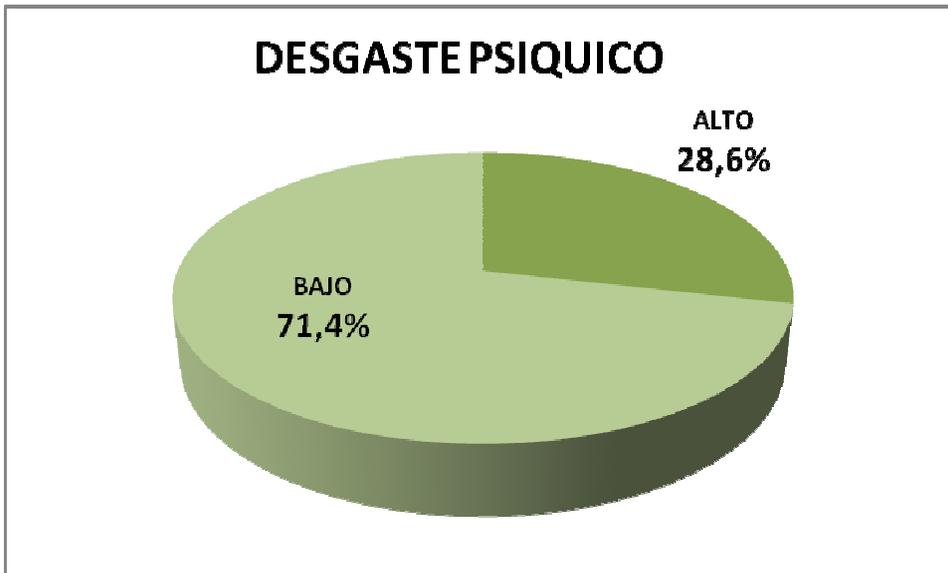


Gráfico 48. Porcentaje indolencia en docentes de 51 años de edad y más.

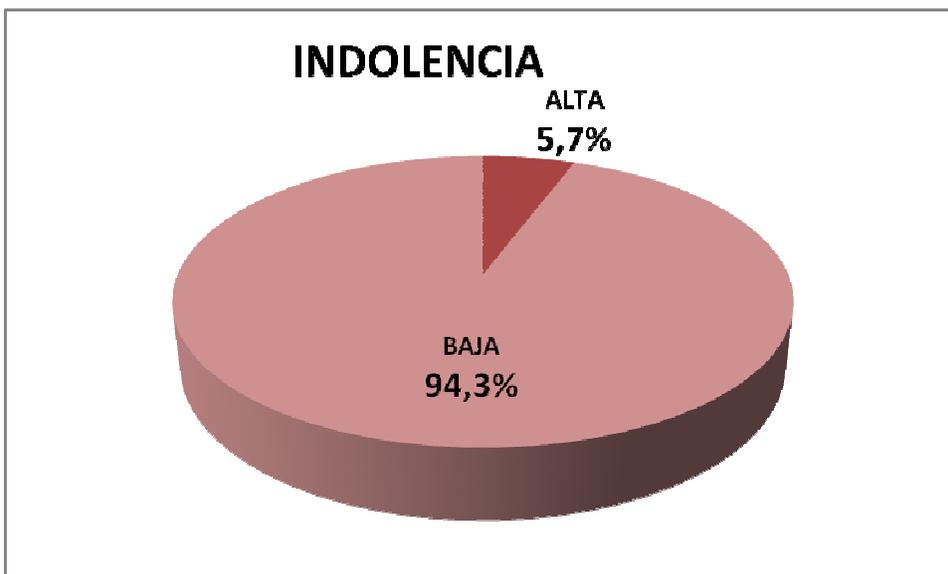


Gráfico 49. Porcentaje culpa en docentes de 51 años de edad y más.

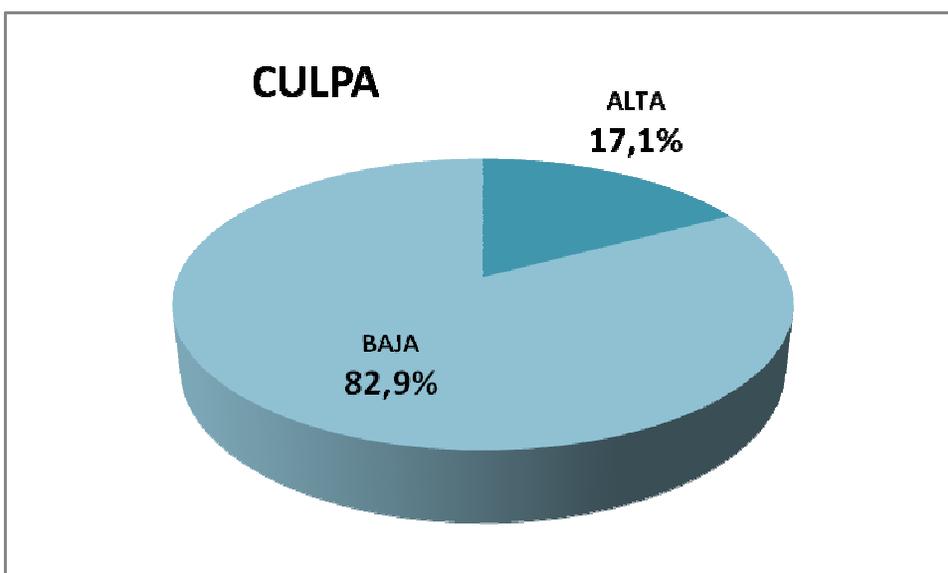


Gráfico 50. Porcentaje de SQT en docentes de 51 años de edad y más.

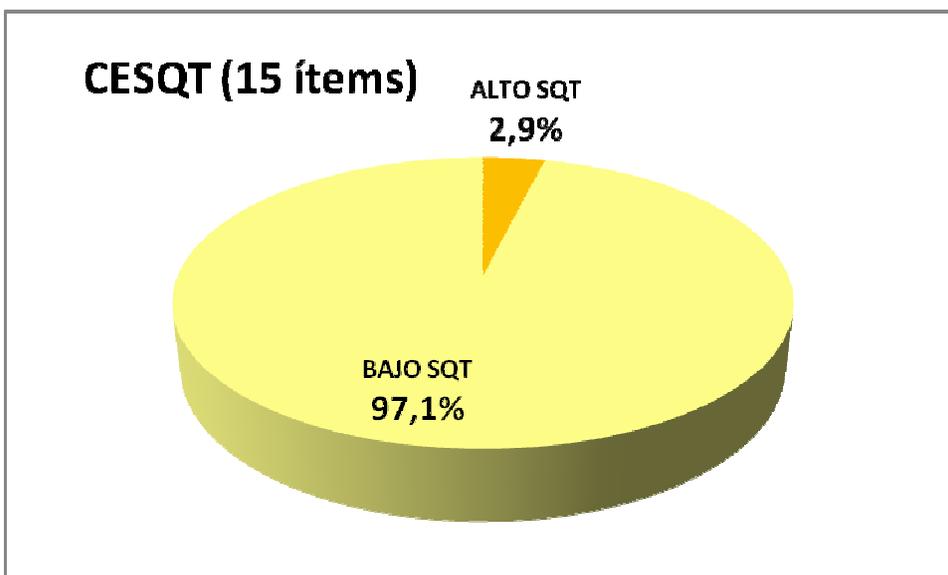


Tabla 6. Relación de niveles en dimensiones del CESQT en función del estado civil.

D	Estado Civil											
	Casado/a				Soltero/a				Otros			
	Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
IT (i)	66	100	0	0	43	100	0	0	12	100	0	0
DP	24	36.4	42	63.6	14	32.6	29	67.4	3	25	9	75
I	5	7.6	61	92.4	3	7%	40	93	1	8.3	11	91.7
C	6	9.1	60	90.9	2	4.7	41	95.3	2	16.7	10	83.3
CESQT	3	4.5	63	95.5	0	0	43	100	0	0	12	100

Gráfico 51. Número de casos por dimensión en docentes casados/as.

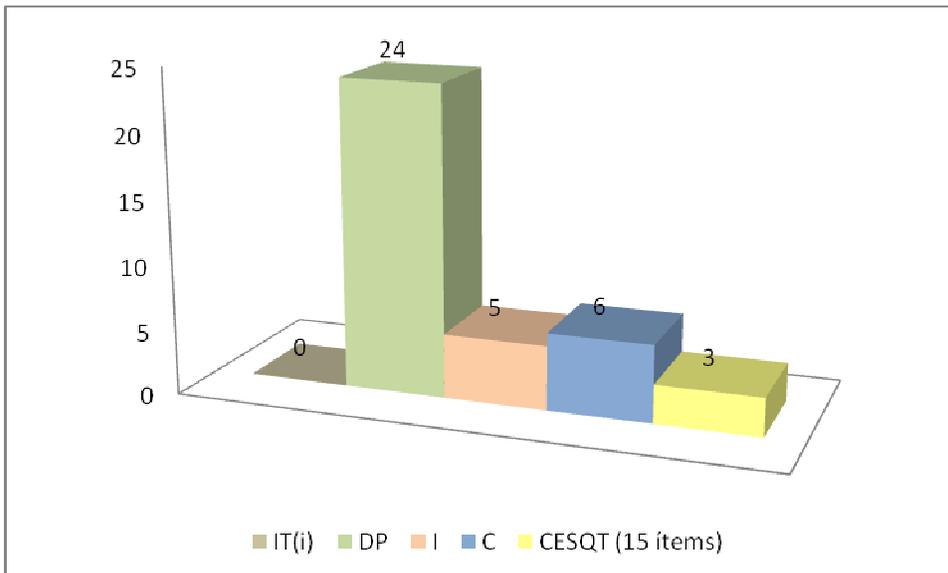


Gráfico 52. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes casados/as.



Gráfico 53. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes casados/as.

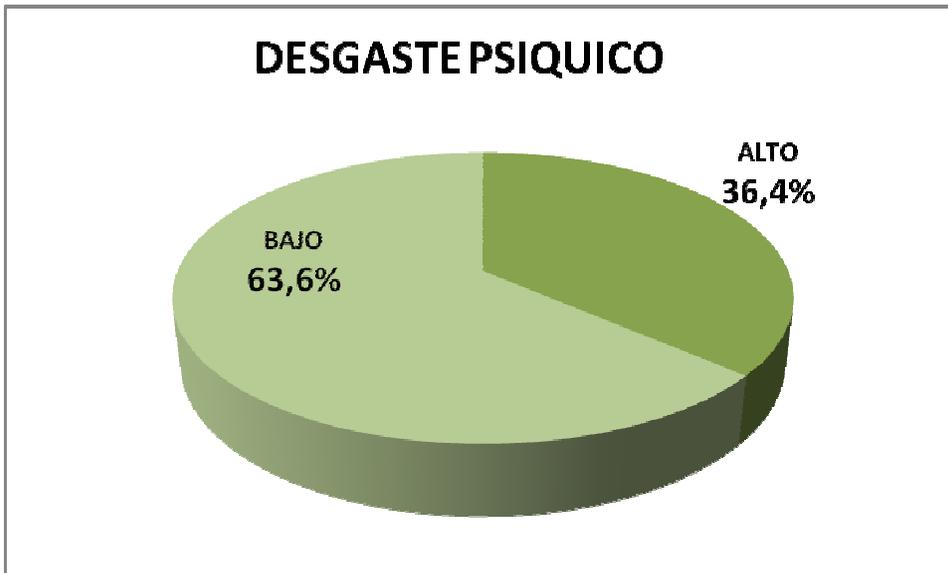


Gráfico 54. Porcentaje de indolencia en docentes casados/as.

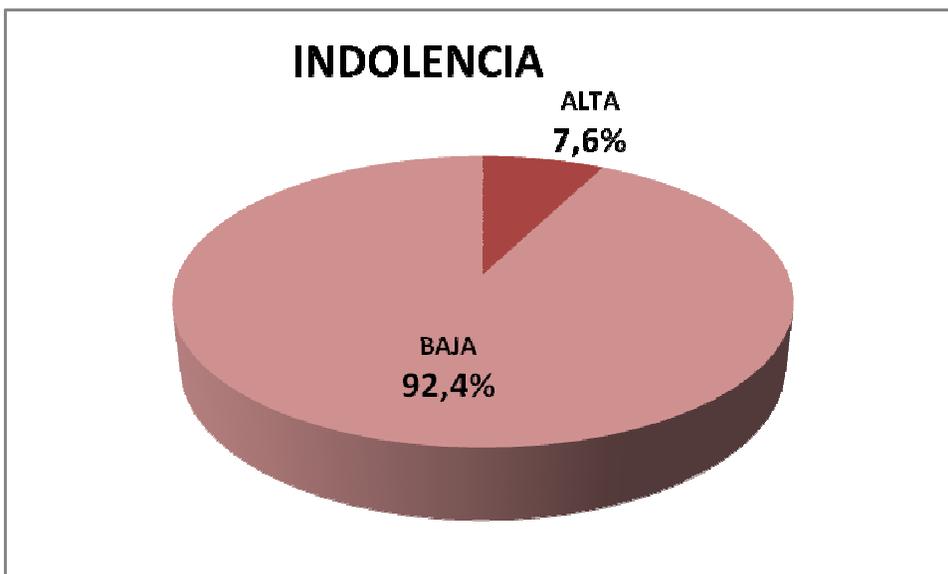


Gráfico 55. Porcentaje de dimensión culpa en docentes casados/as.

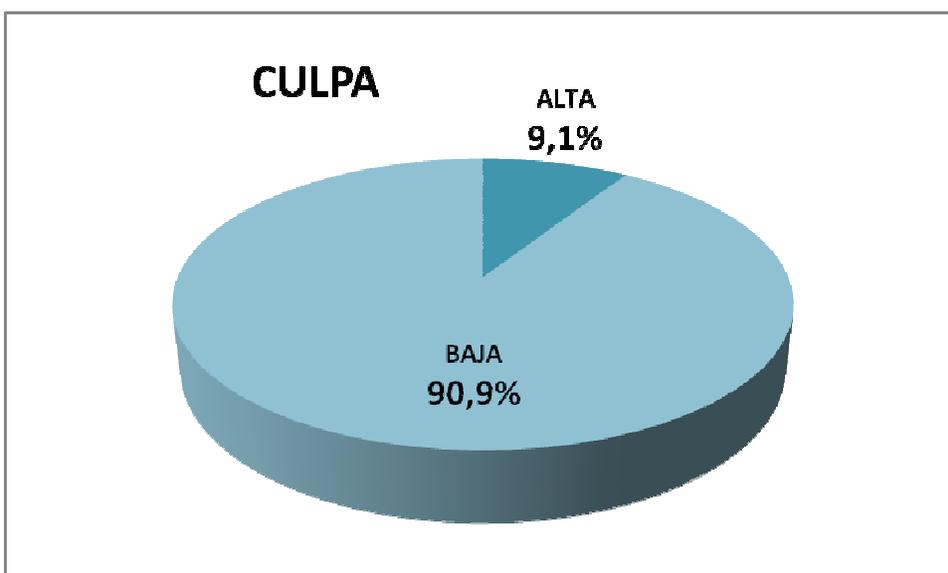


Gráfico 56. Porcentaje de SQT en docentes casados/as.

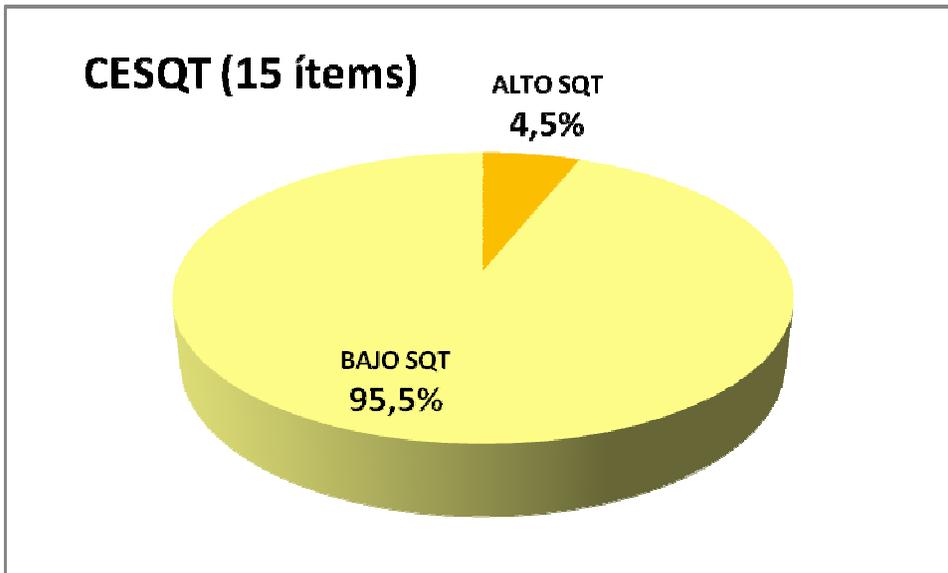


Gráfico 57. Número de casos por dimensión en docentes solteros/as.

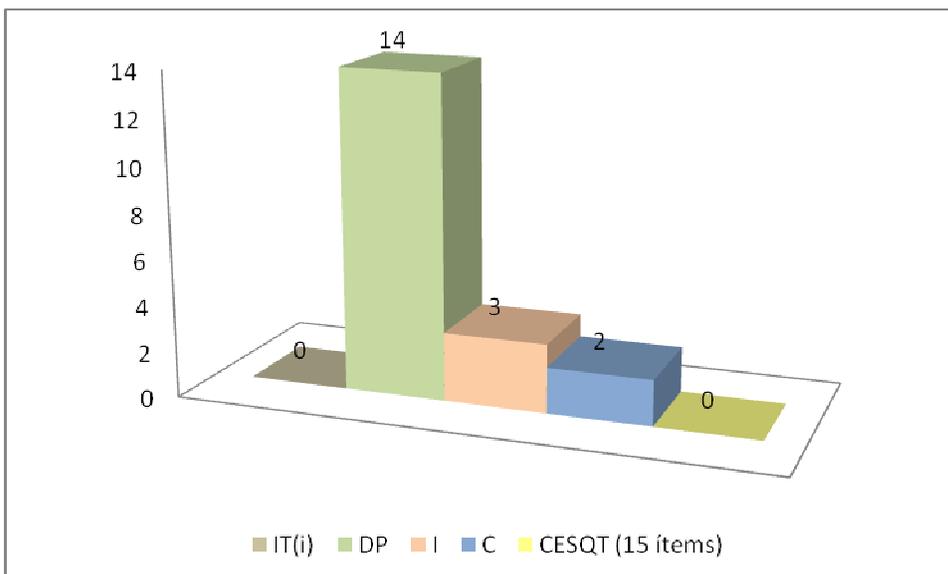


Gráfico 58. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes solteros/as.



Gráfico 59. Porcentaje de desgaste psíquico docentes solteros/as.

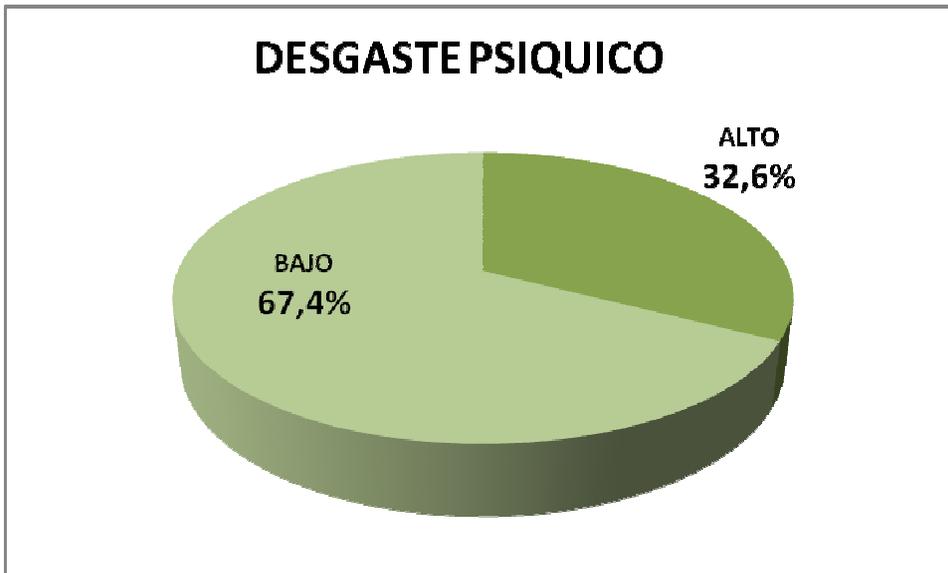


Gráfico 60. Porcentaje de dimensión indolencia en docentes solteros/as.

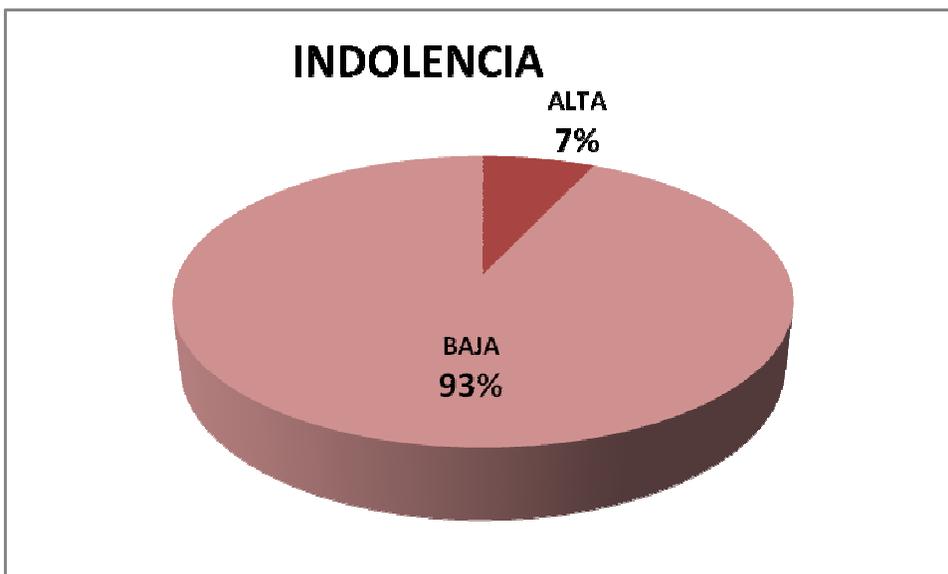


Gráfico 61. Porcentaje de culpa en docentes solteros/as.

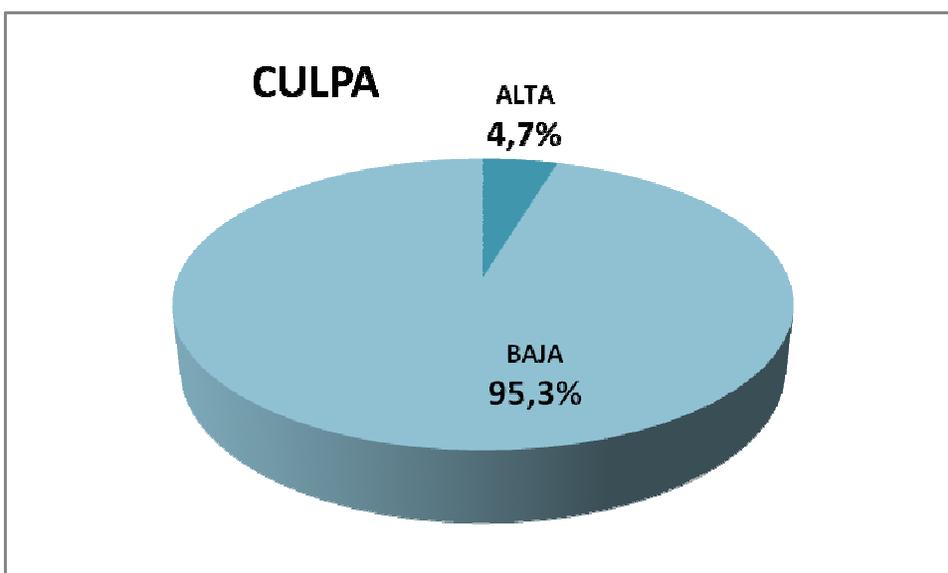


Gráfico 62. Porcentaje de SQT en docentes solteros/as.

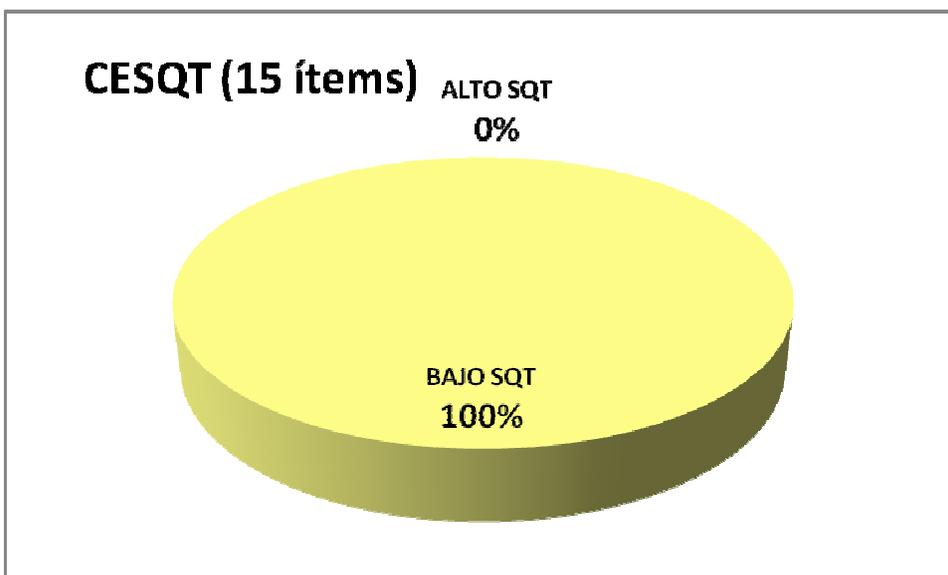


Tabla 7. Números y porcentajes de individuos con altos v/s bajos niveles de SQT según años de experiencia.

D	Años de Experiencia															
	1 - 5 años				6 - 15 años				16 - 30 años				31 años y más			
	Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
IT (i)	39	100	0	0	28	100	0	0	35	100	0	0	19	100	0	0
DP	10	25.6	29	74.4	11	39.3	17	60.7	15	42.9	20	57.1	4	21.1	15	78.9
I	5	12.8	34	87.2	1	3.6	27	96.4	1	2.9	34	97.1	2	10.5	17	89.5
C	1	2.6	38	97.4	2	7.1	26	92.9	4	11.4	31	88.6	3	15.8	16	84.2
CESQT	0	0	39	100	1	3.6	27	96.4	1	2.9	34	97.1	1	5.3	18	94.7

Gráfico 63. Casos por dimensión en docentes entre 1 y 5 años de experiencia.

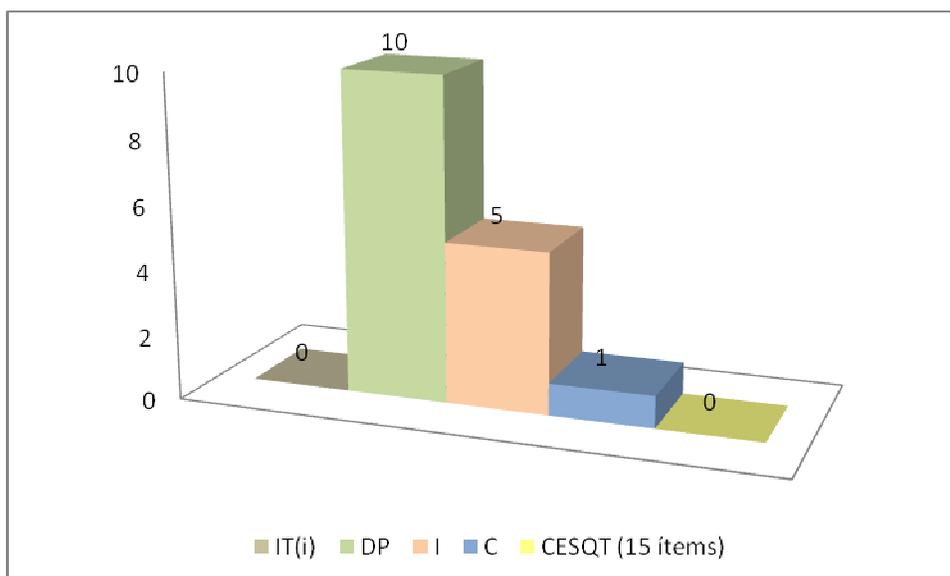


Gráfico 64. Porcentaje ilusión por el trabajo en docentes de 1 a 5 años de experiencia.



Gráfico 65. Porcentaje desgaste psíquico en docentes de 1 a 5 años de experiencia.

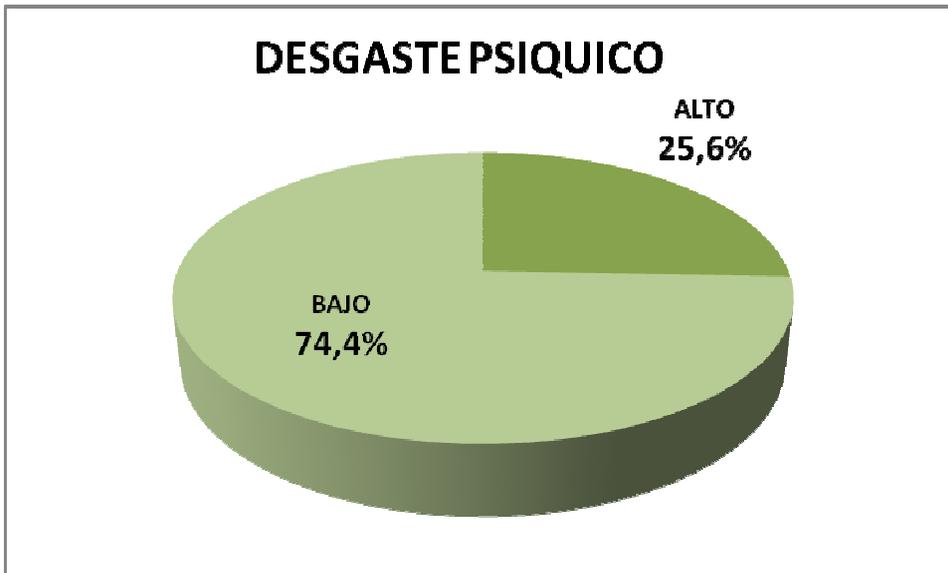


Gráfico 66. Porcentaje dimensión indolencia en docentes de 1 a 5 años de experiencia.

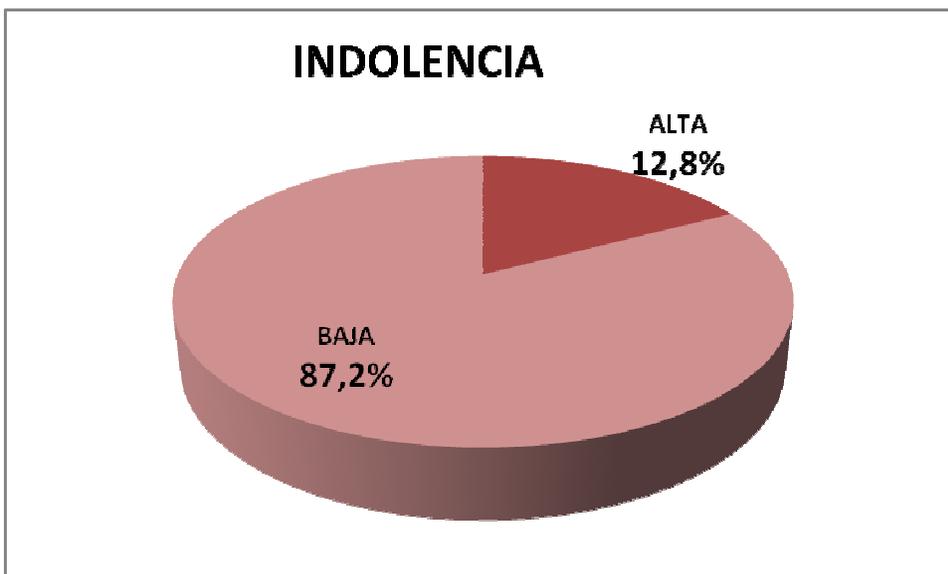


Gráfico 67. Porcentaje dimensión culpa en docentes de 1 a 5 años de experiencia.

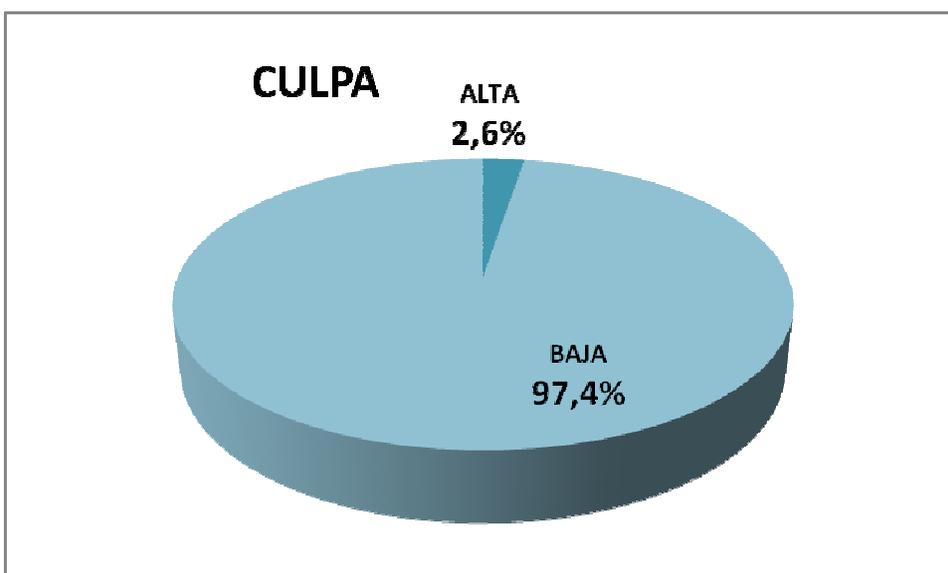


Gráfico 68. Porcentaje dimensión SQT en docentes de 1 a 5 años de experiencia.

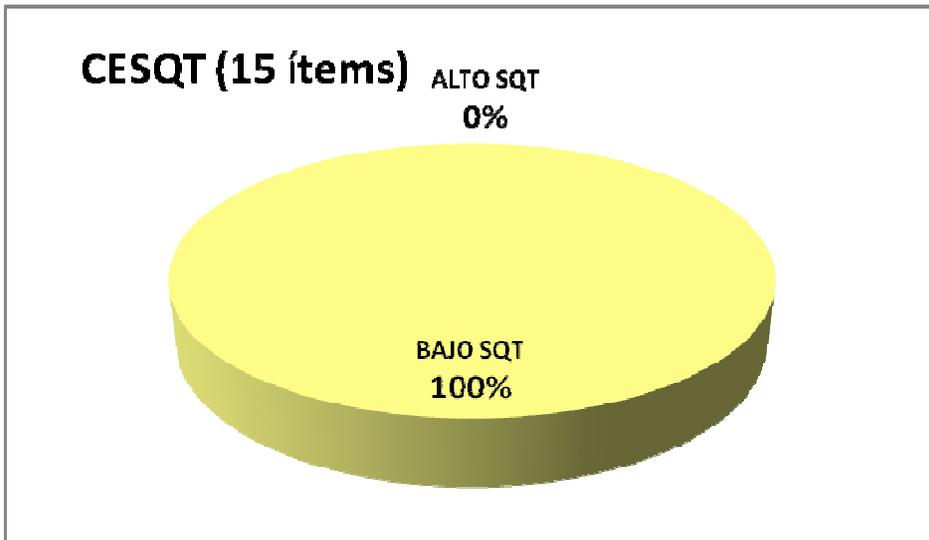


Gráfico 69. Número de casos por dimensión en docentes de 1 a 15 años de experiencia.

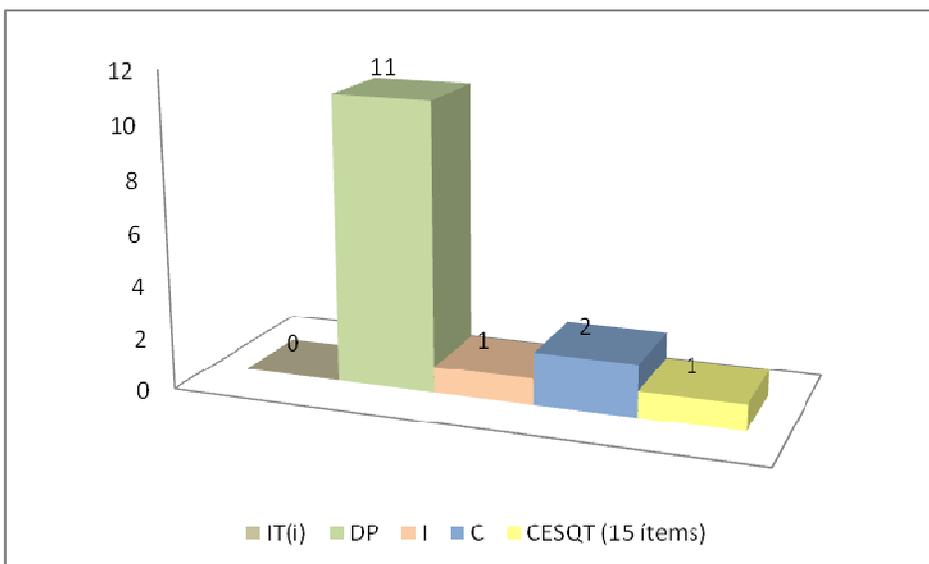


Gráfico 70. Porcentaje ilusión por el trabajo en docentes de 1 a 15 años de experiencia.



Gráfico 71. Porcentaje desgaste psíquico en docentes de 1 a 15 años de experiencia.

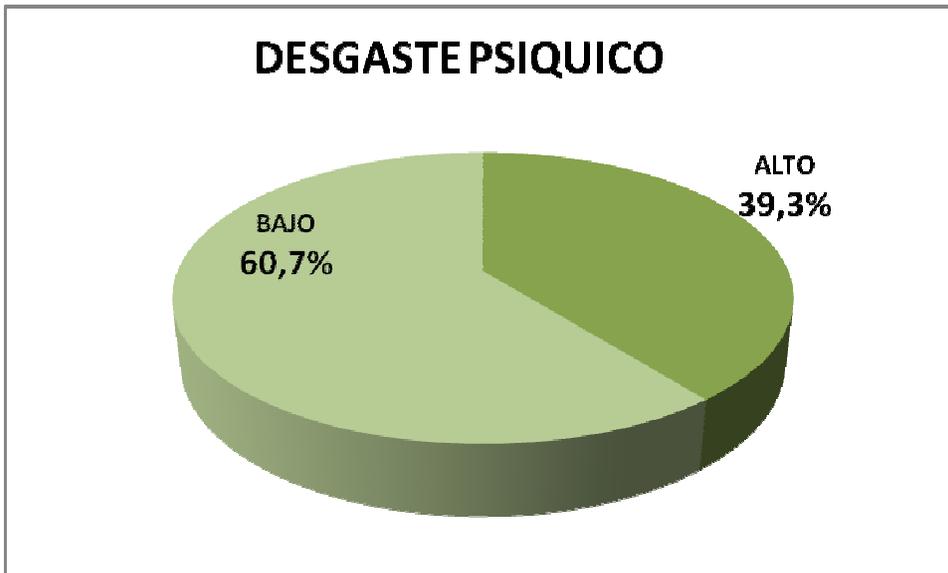


Gráfico 72. Porcentaje indolencia en docentes de 1 a 15 años de experiencia.

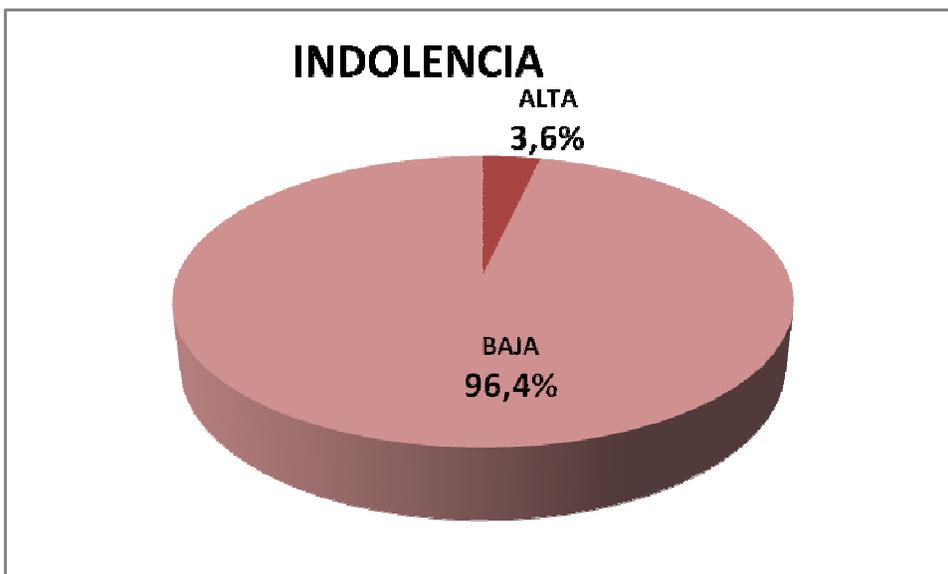


Gráfico 73. Porcentaje dimensión culpa en docentes de 1 a 15 años de experiencia.

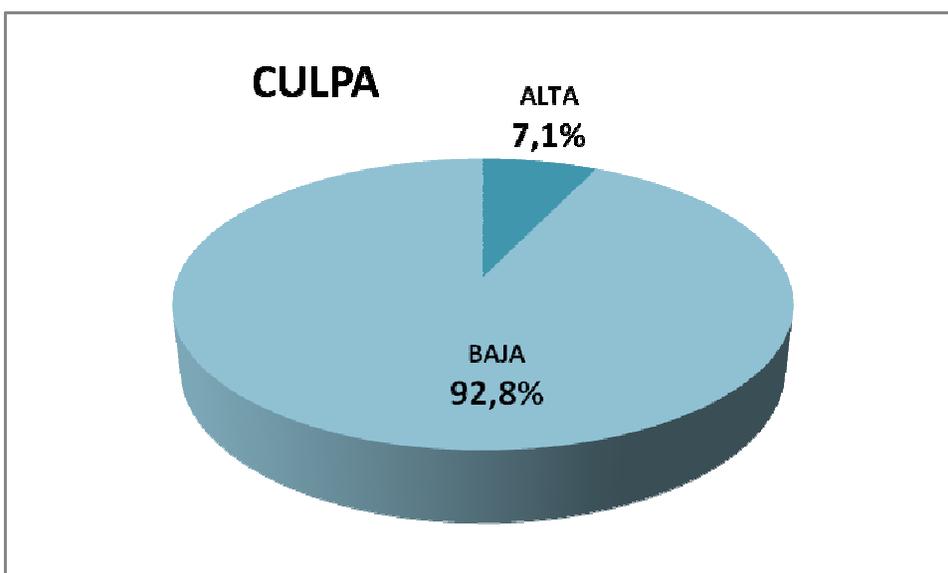


Gráfico 74. Porcentaje de SQT en docentes de 1 a 15 años de experiencia.

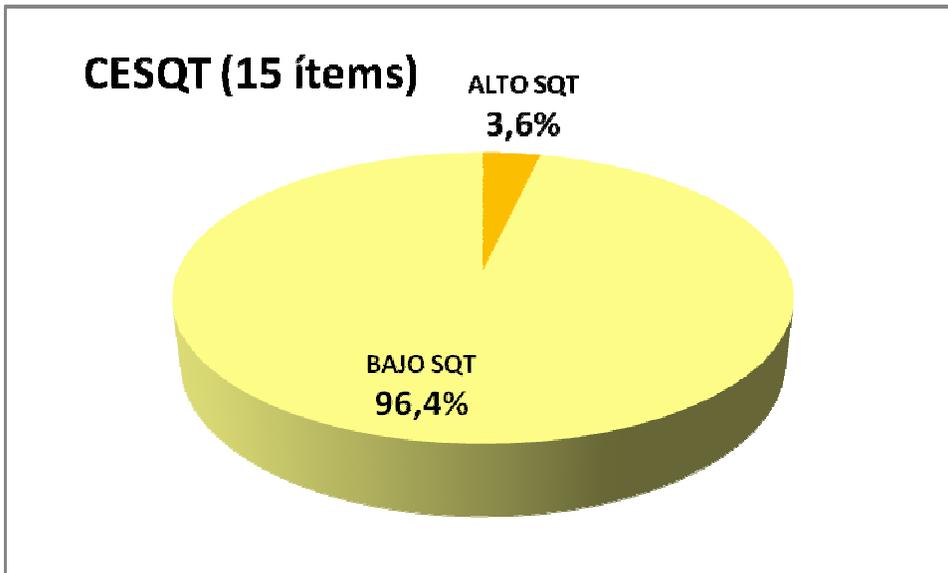


Gráfico 75. Número casos por dimensión en docentes de 16 a 30 años de experiencia.

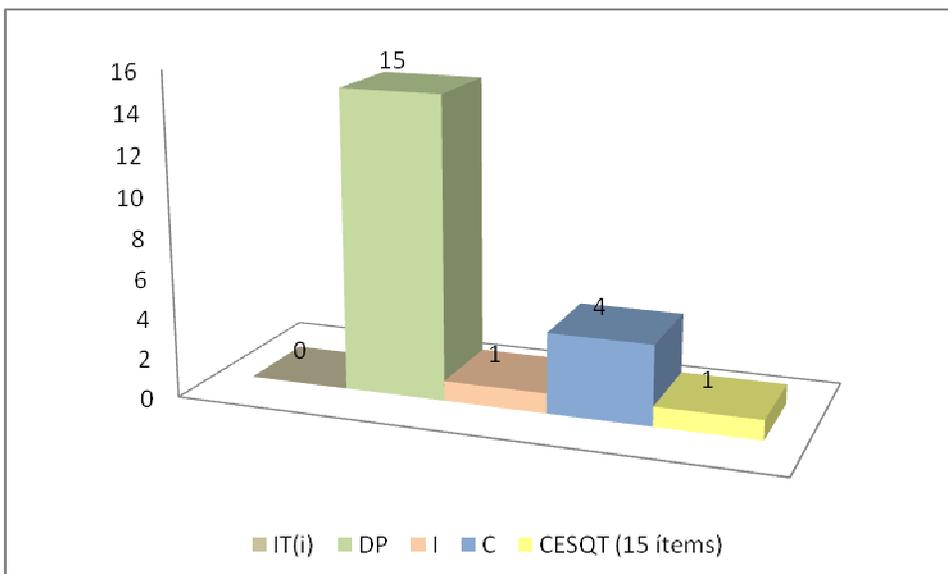


Gráfico 76. % ilusión por el trabajo en docentes de 16 a 30 años de experiencia.



Gráfico 77. Porcentaje desgaste psíquico en docentes de 16 a 30 años de experiencia.

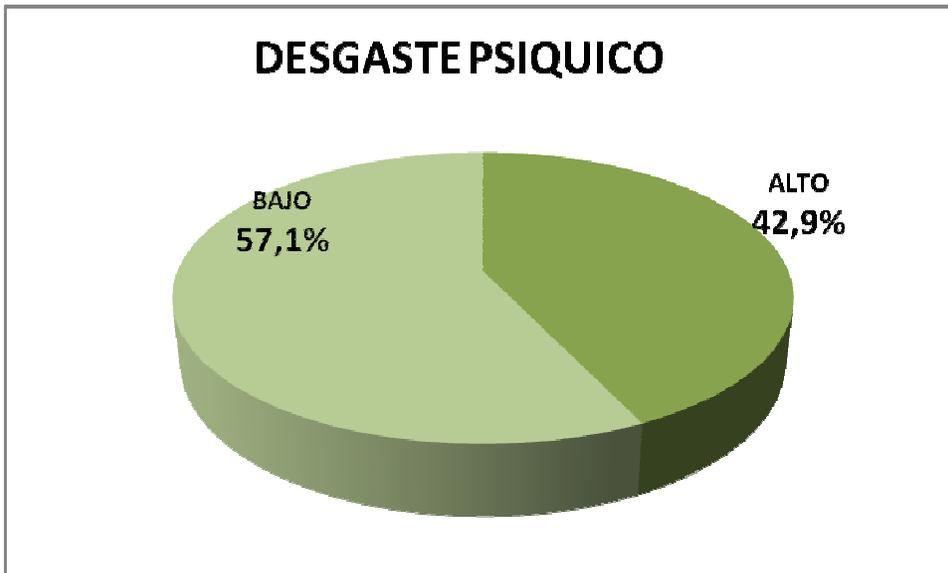


Gráfico 78. Porcentaje indolencia en docentes de 16 a 30 años de experiencia.

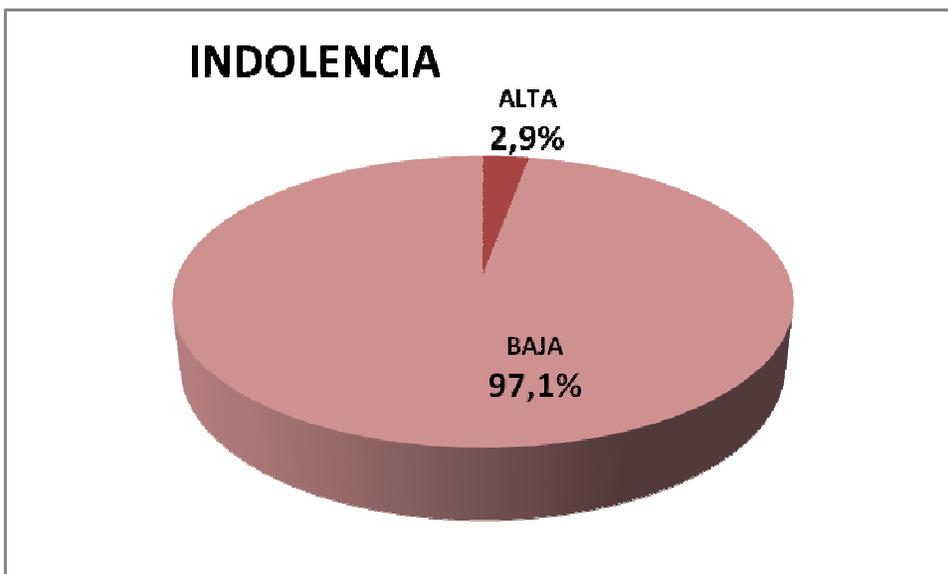


Gráfico 79. Porcentaje culpa en docentes de 16 a 30 años de experiencia.

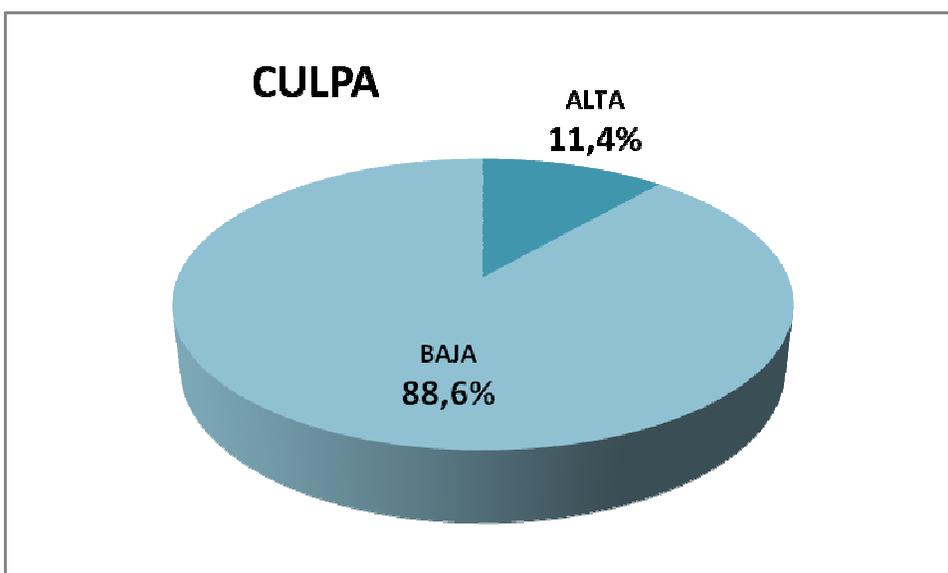


Gráfico 80. Porcentaje de SQT en docentes de 16 a 30 años de experiencia.

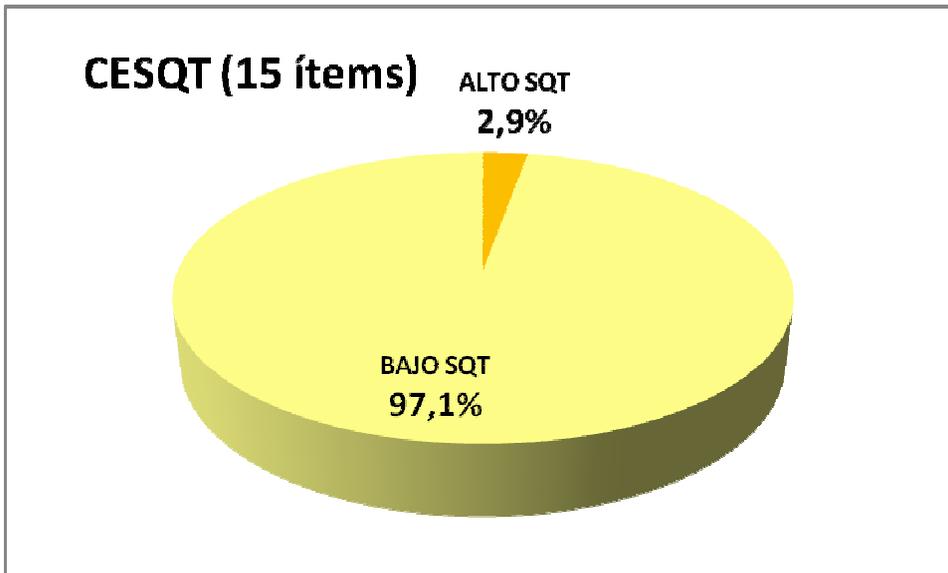


Gráfico 81. Número casos por dimensión en docentes de 31 años de experiencia y más.

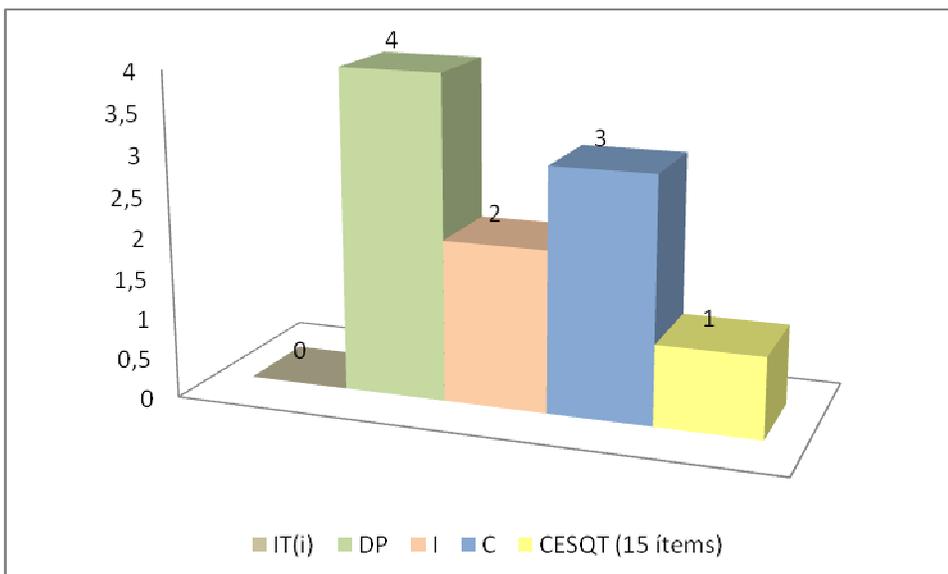


Gráfico 82. % ilusión por el trabajo en docentes de 31 años de experiencia y más.



Gráfico 83. % desgaste psíquico en docentes de 31 años de experiencia y más.

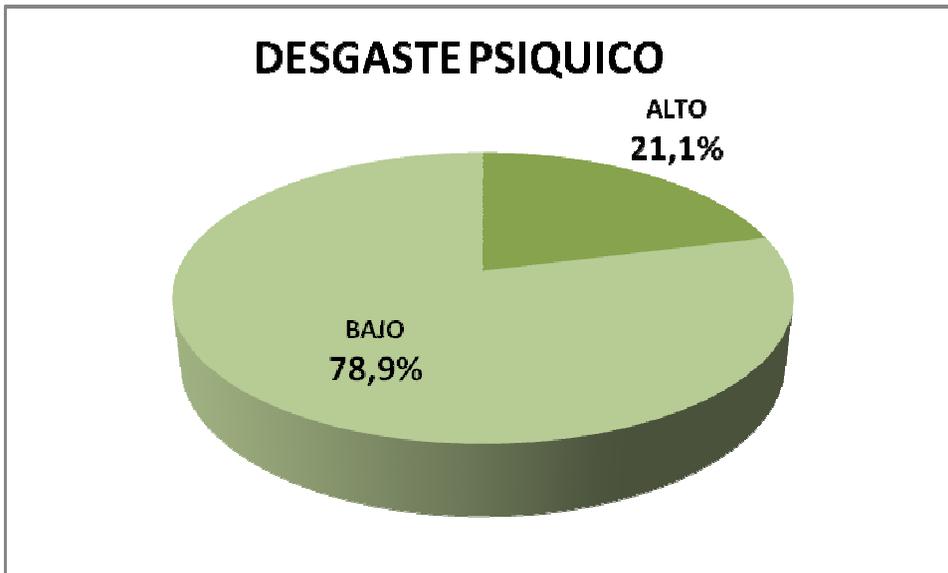


Gráfico 84. % indolencia en docentes de 31 años de experiencia y más.

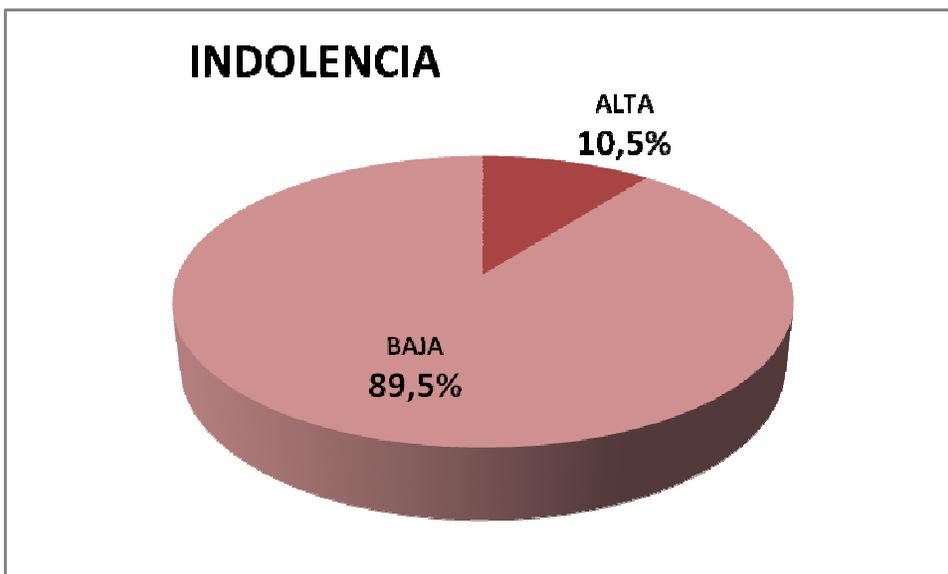


Gráfico 85. Porcentaje dimensión culpa en docentes de 31 años de experiencia y más.

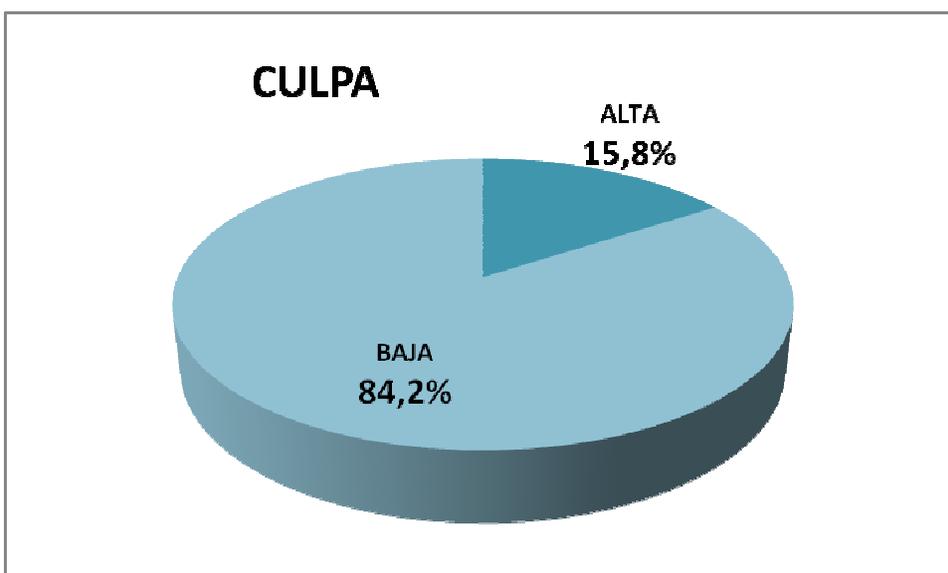


Gráfico 86. Porcentaje de SQT en docentes de 31 años de experiencia y más.

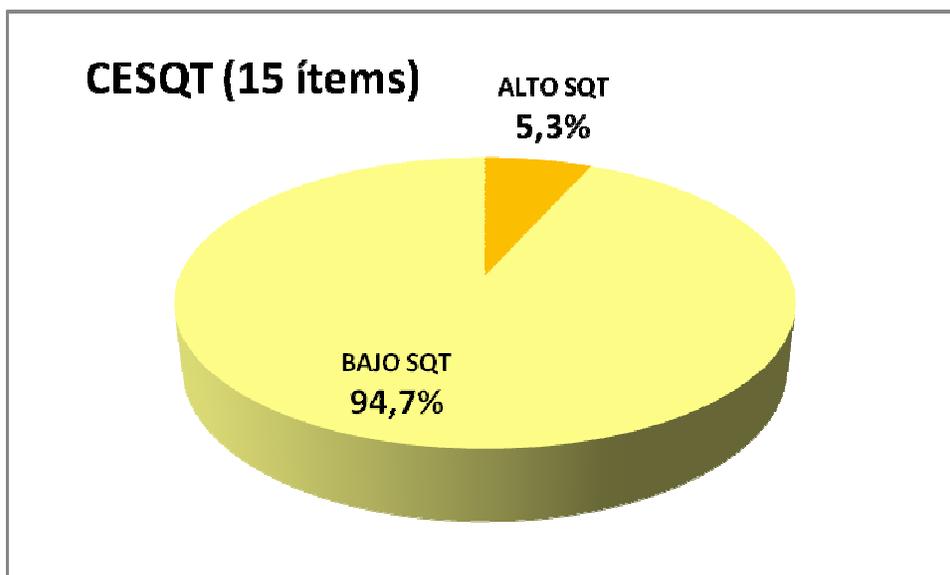


Tabla 8. Números y porcentajes de individuos con altos v/s bajos niveles de SQT según tipo de contrato de trabajo.

Dimensiones	Tipo de Contrato							
	A Contrata				Indefinido			
	Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ilusión por el Trabajo (invertido)	59	100	0	0	62	100	0	0
Desgaste Psíquico	19	32.2	40	67.8	20	32.3	39	67.7
Indolencia	6	10.2	53	89.8	3	4.8	56	95.2
Culpa	2	3.4	57	96.6	8	12.9	51	87.1
CESQT-PE (15 ítems)	1	1.7	58	98.3	2	3.2	57	96.8

Gráfico 87. Número de casos por dimensión en docentes a contrata.

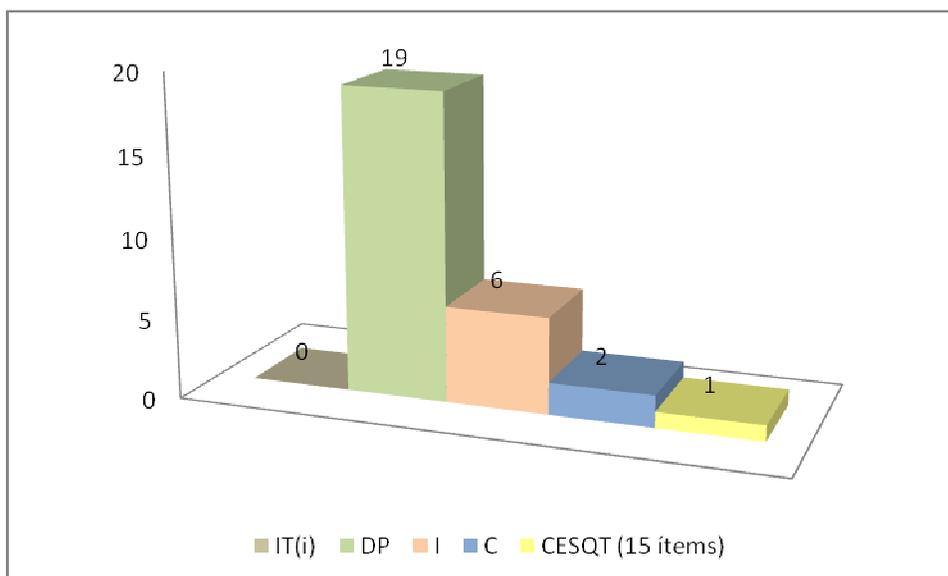


Gráfico 88. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes a contrata.



Gráfico 89. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes a contrata.

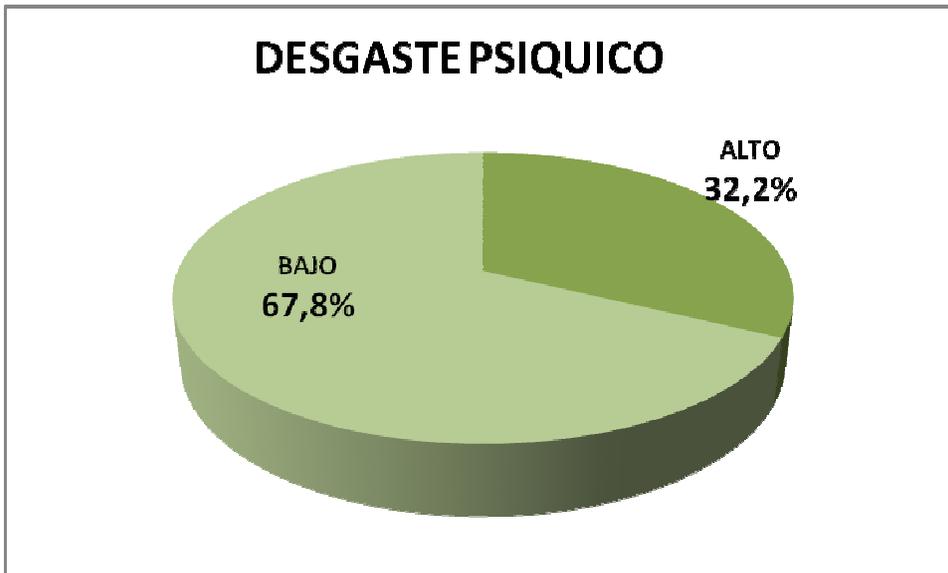


Gráfico 90. Porcentaje de indolencia en docentes a contrata.

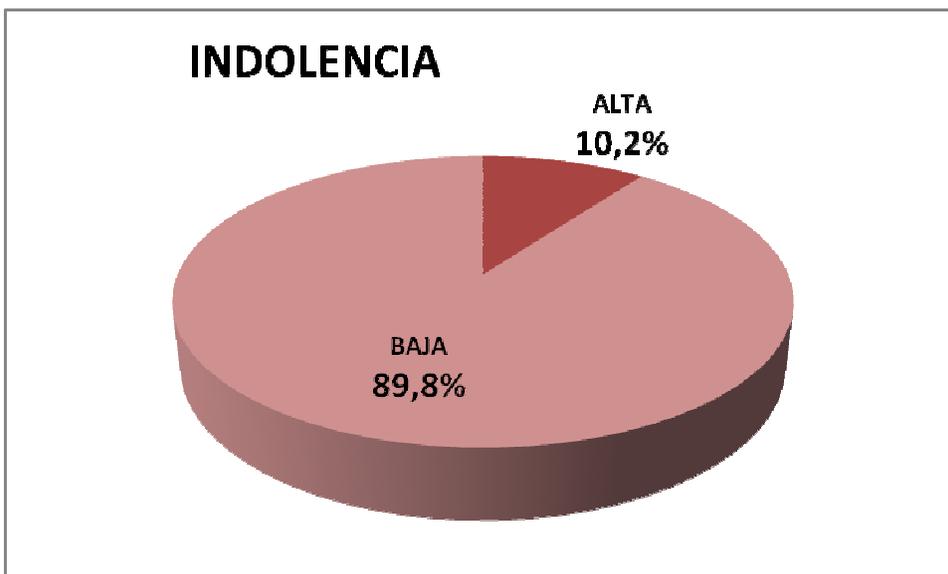


Gráfico 91. Porcentaje de culpa en docentes a contrata.

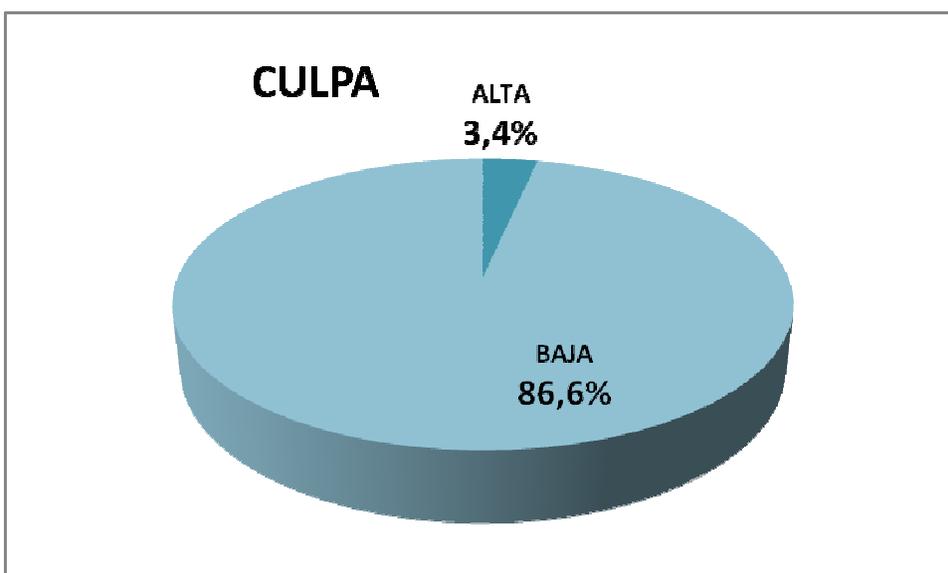


Gráfico 92. Porcentaje de SQT en docentes a contrata.

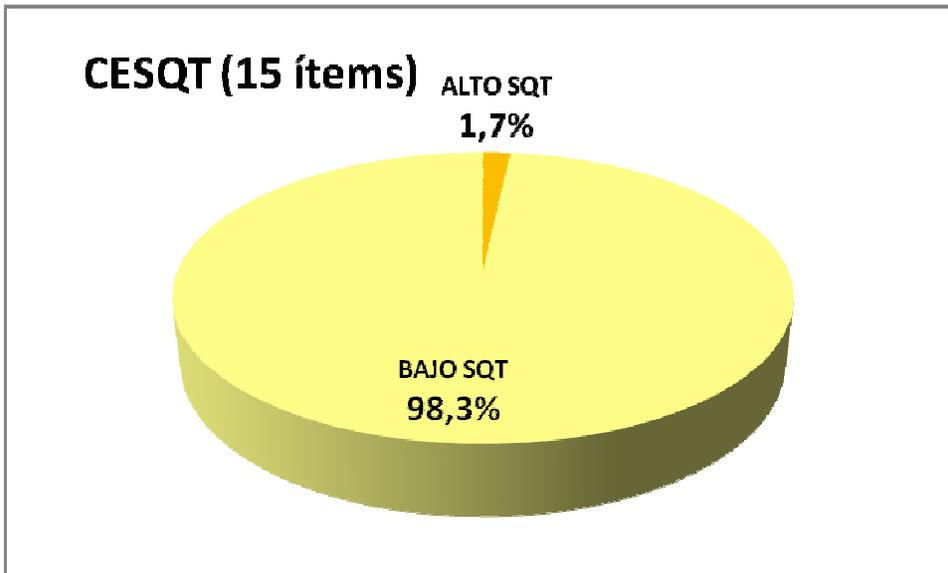


Gráfico 93. Número de casos por dimensión en docentes con contrato indefinido.

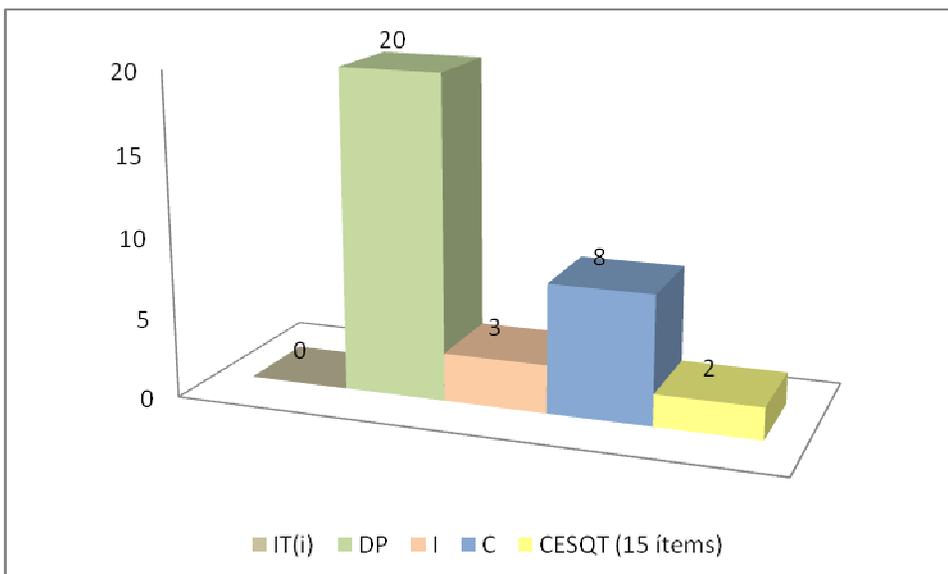


Gráfico 94. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes con contrato indefinido.



Gráfico 95. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes con contrato indefinido.

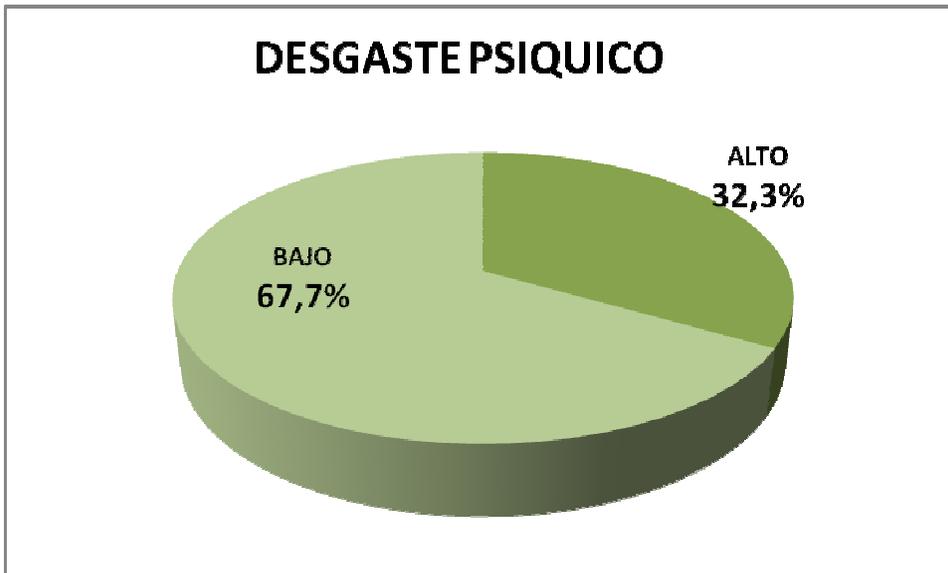


Gráfico 96. Porcentaje de indolencia en docentes con contrato indefinido.

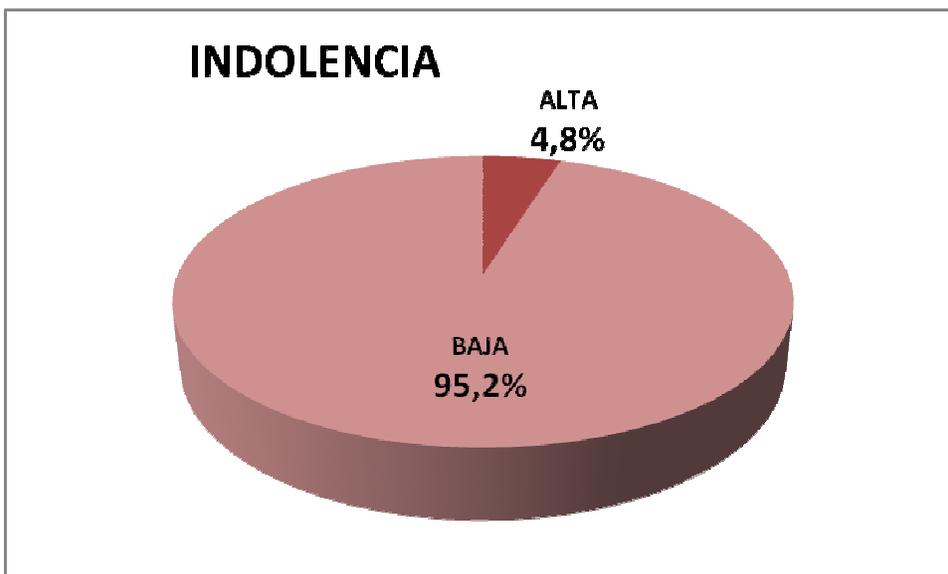


Gráfico 97. Porcentaje de culpa en docentes con contrato indefinido.

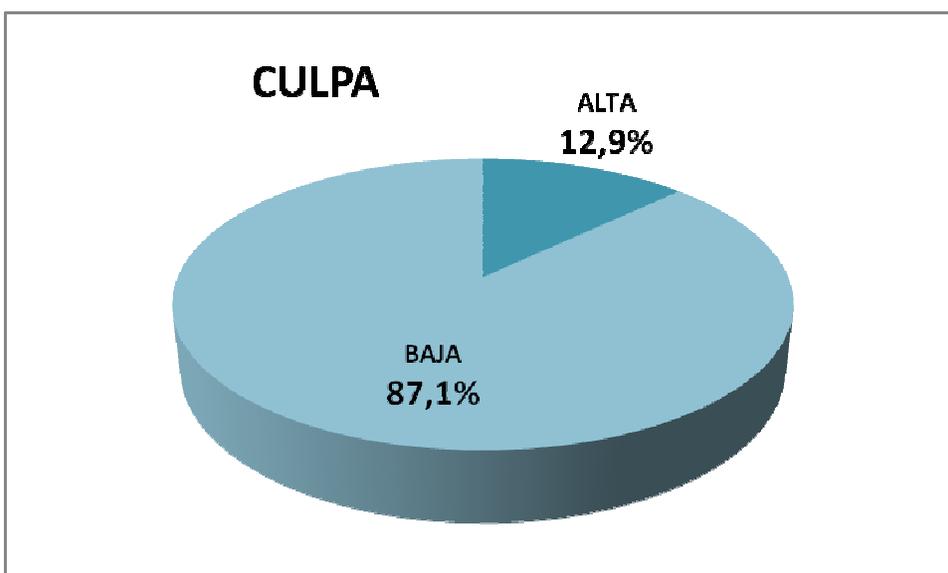


Gráfico 98. Porcentaje de SQT en docentes con contrato indefinido.

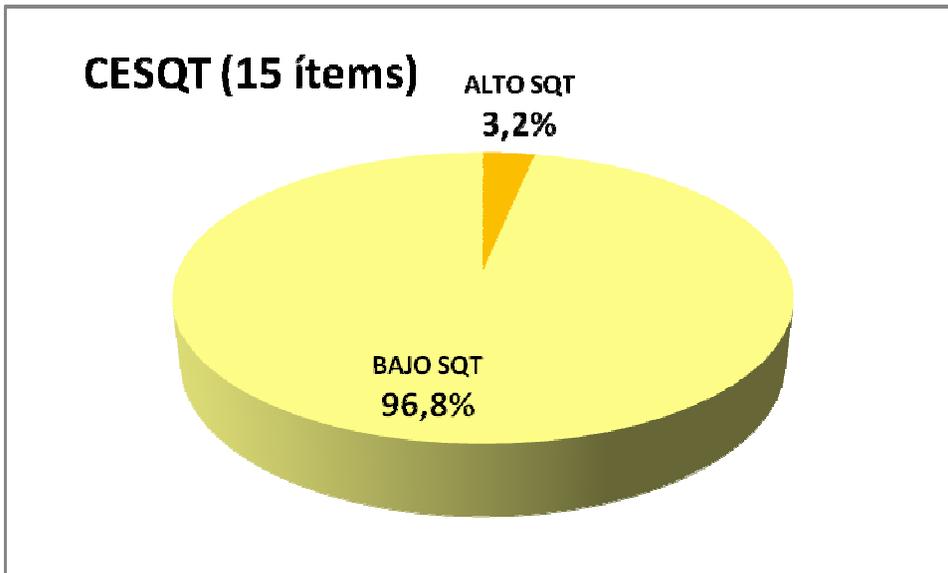


Tabla 9. Números y porcentajes de individuos con altos v/s bajos niveles de SQT según ciclo de enseñanza básica en el cual se desempeñan.

D	Ciclo Básico											
	1er. Ciclo				2º Ciclo				Ambos Ciclos			
	Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
IT (i)	45	100	0	0	47	100	0	0	29	100	0	0
DP	14	31.1	31	68.9	12	25.5	33	74.5	15	51.7	14	48.3
I	3	6.7	42	93.3	3	6.4	44	93.6	3	10.3	26	89.7
C	3	6.7	42	93.3	5	10.6	42	89.4	2	6.9	27	93.1
CESQT	0	0	45	100	2	4.3	45	95.7	1	3.4	28	96.6

Gráfico 99. Número de casos por dimensión en docentes que trabajan en el primer ciclo básico.

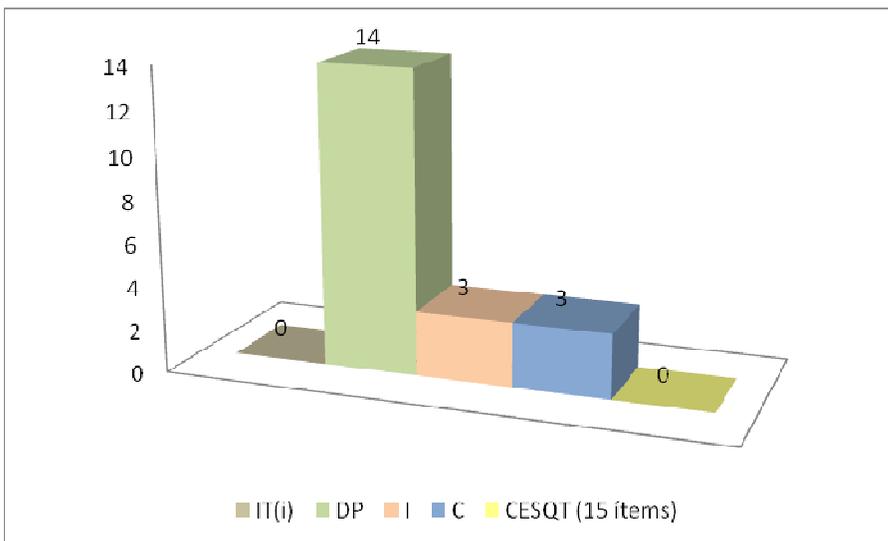


Gráfico 100. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes de primer ciclo básico.



Gráfico 101. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes de primer ciclo básico.

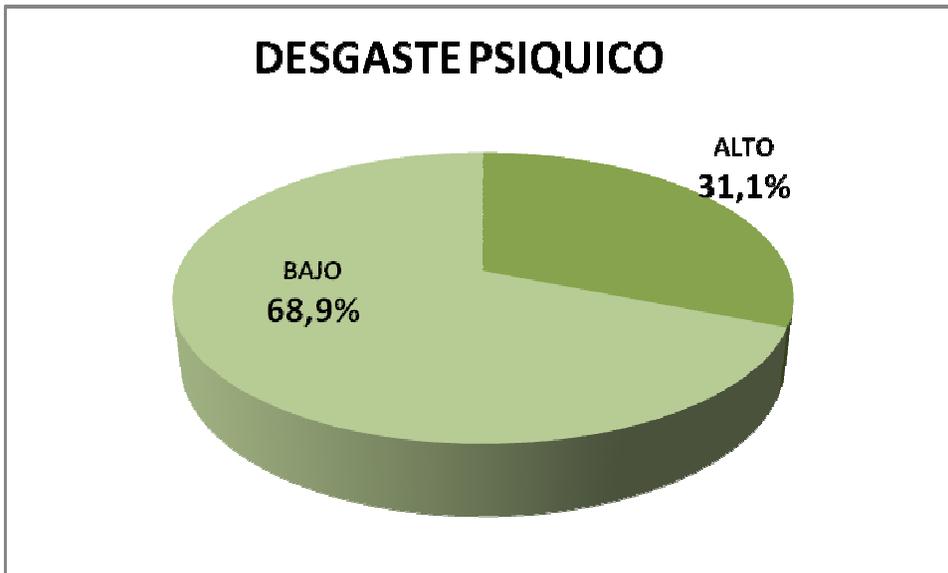


Gráfico 102. Porcentaje de indolencia en docentes de primer ciclo básico.

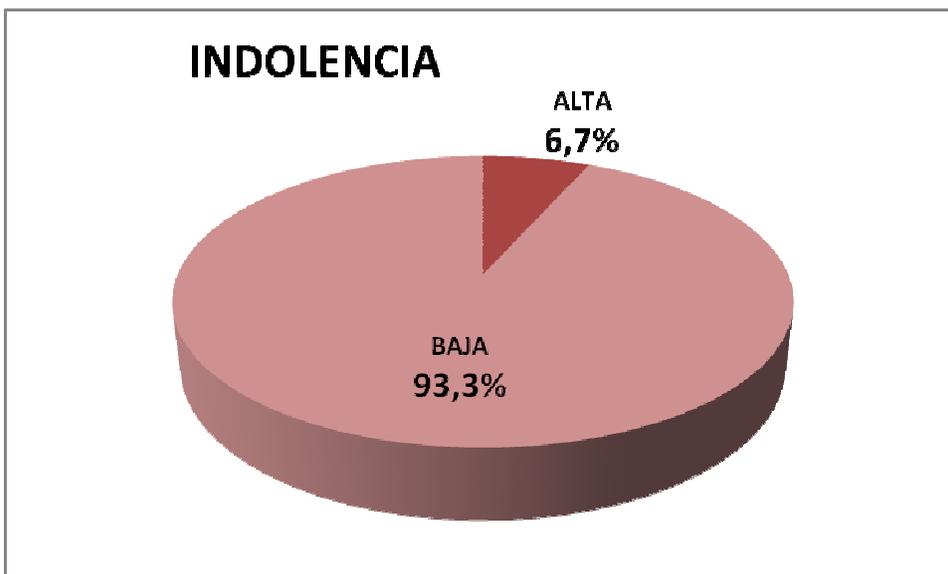


Gráfico 103. Porcentaje de culpa en docentes de primer ciclo básico.

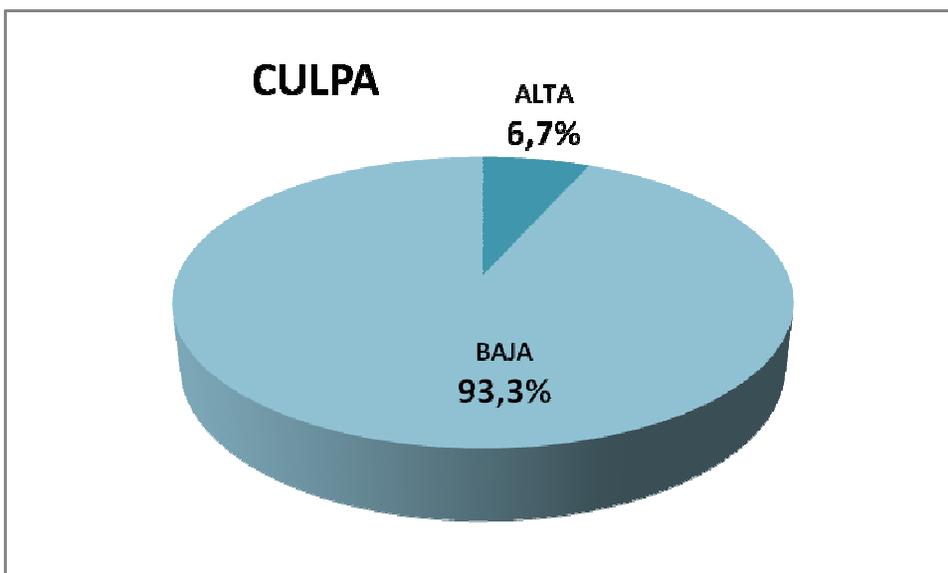


Gráfico 104. Porcentaje de SQT en docentes de primer ciclo básico.

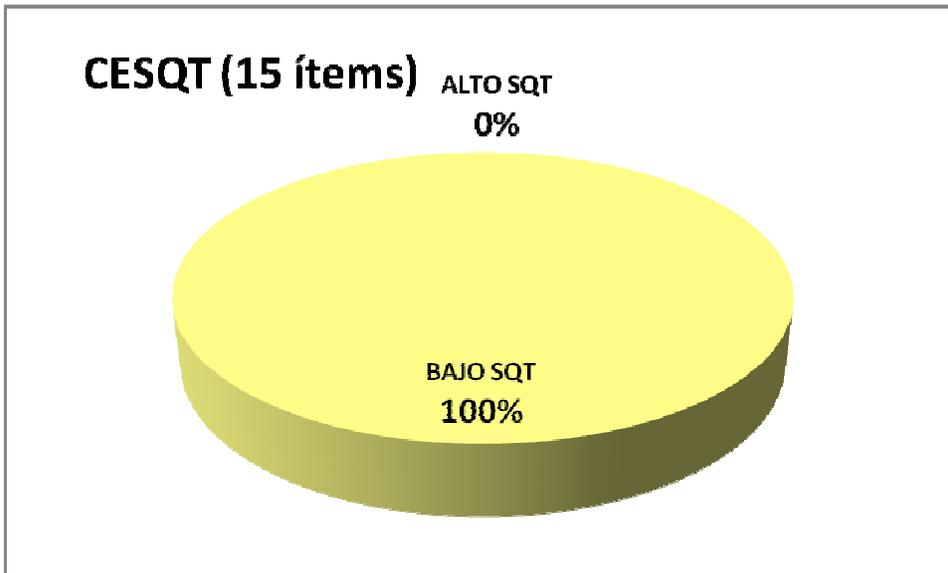


Gráfico 105. Casos por dimensión en docentes que trabajan en el segundo ciclo básico.

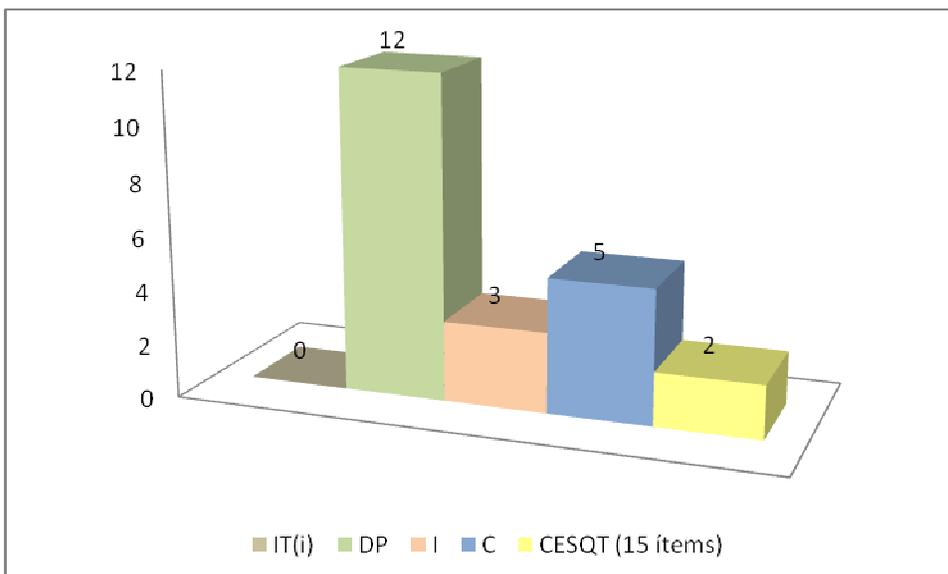


Gráfico 106. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes de segundo ciclo básico.



Gráfico 107. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes de segundo ciclo básico.

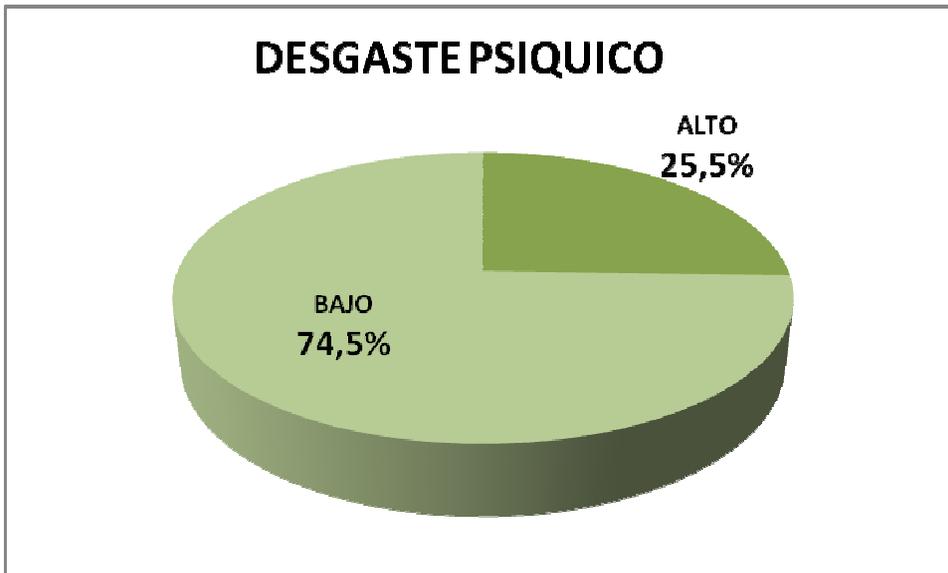


Gráfico 108. Porcentaje de indolencia en docentes de segundo ciclo básico.

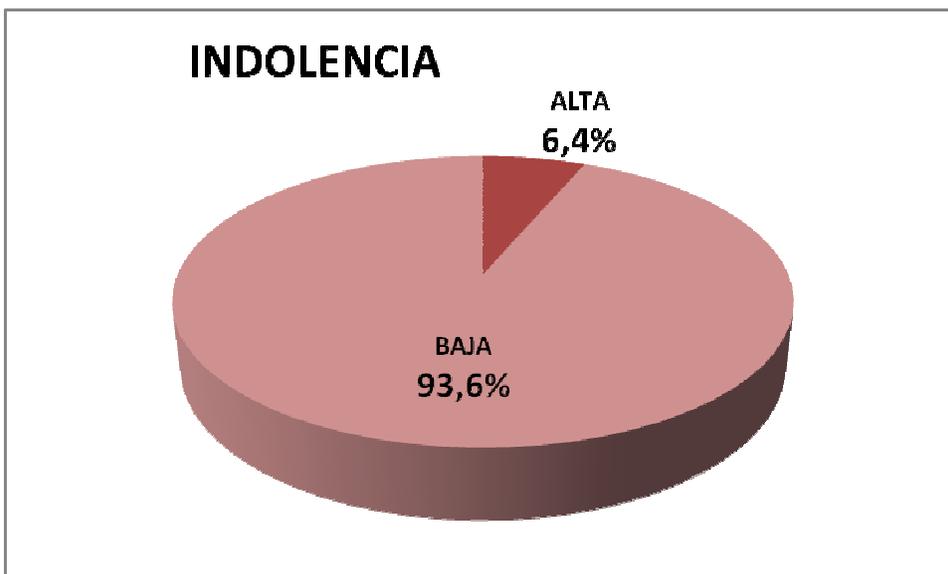


Gráfico 109. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes de segundo ciclo básico.

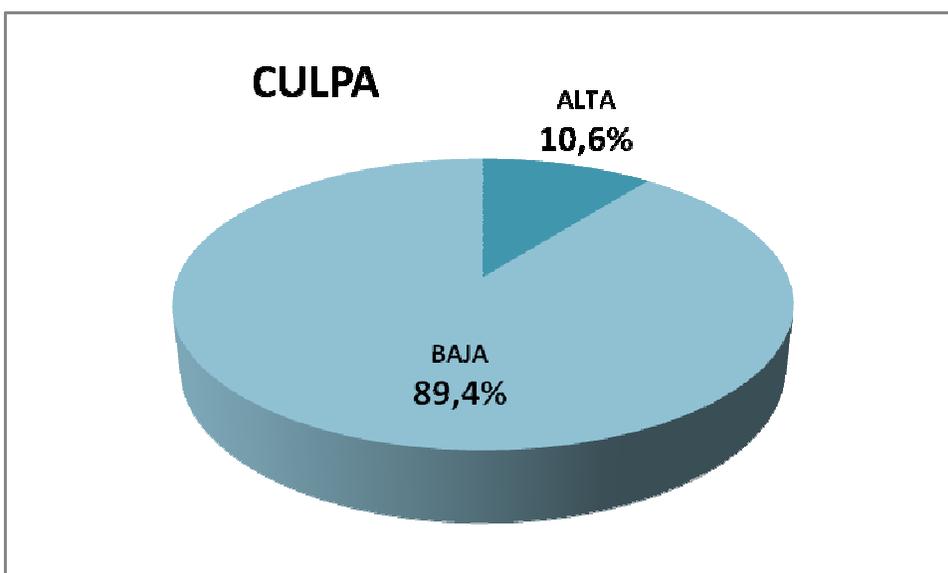


Gráfico 110. Porcentaje de SQT en docentes de segundo ciclo básico.

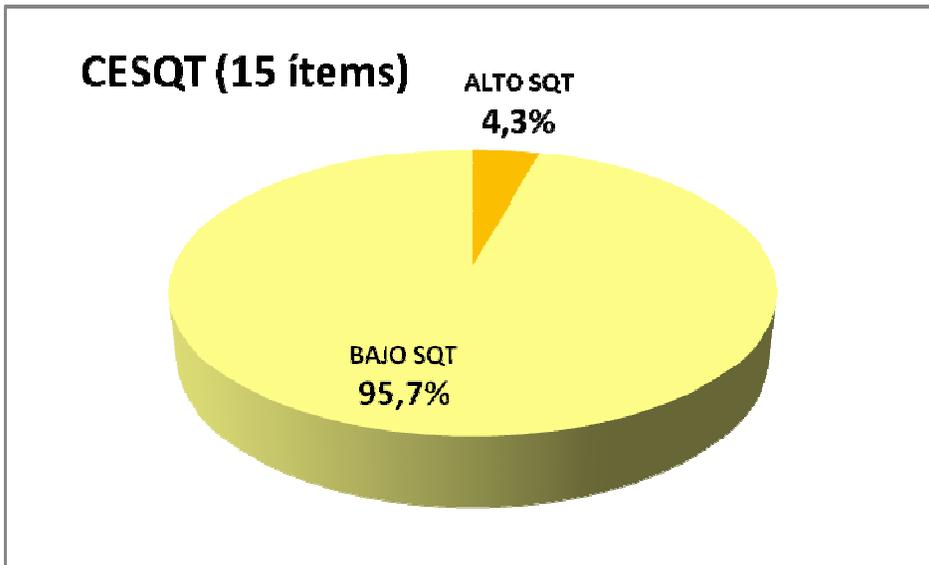


Gráfico 111. Casos por dimensión en docentes que trabajan en ambos ciclos.

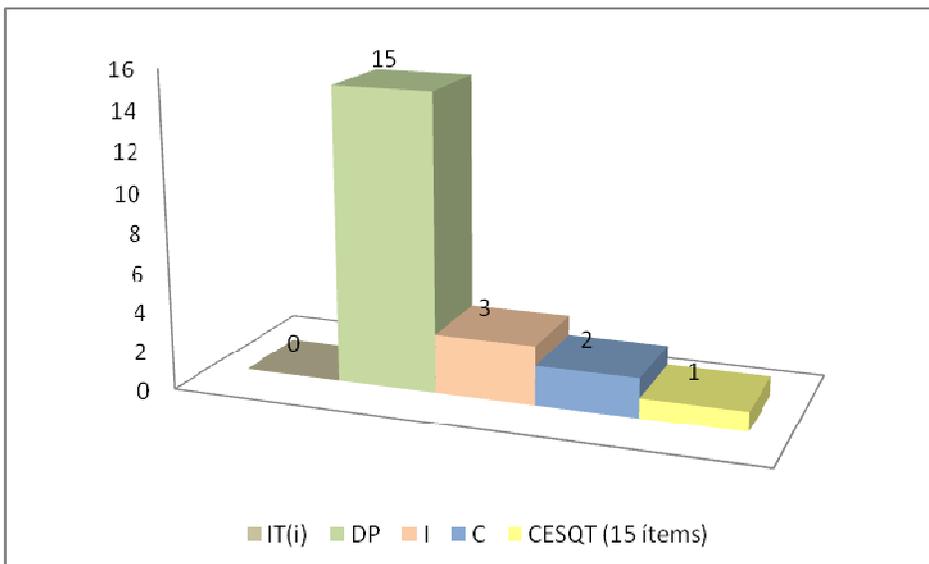


Gráfico 112. Porcentaje ilusión por el trabajo en docentes que trabajan en ambos ciclos.



Gráfico 113. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes que trabajan en ambos ciclos.

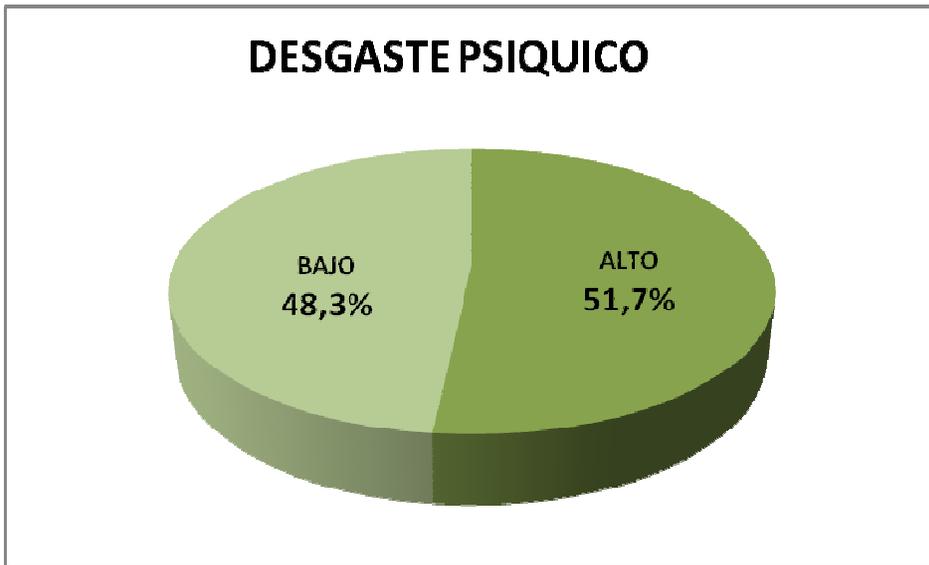


Gráfico 114. Porcentaje de indolencia en docentes que trabajan en ambos ciclos.

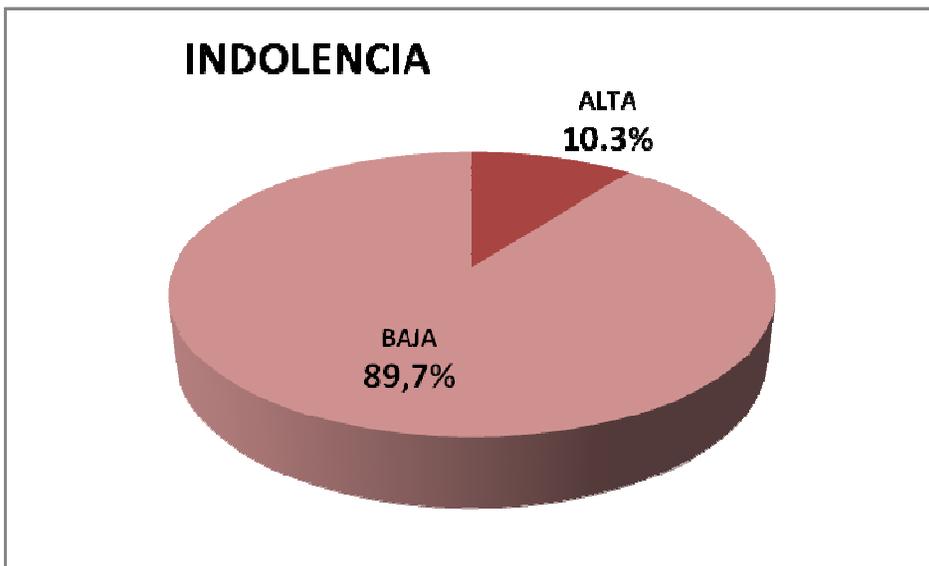


Gráfico 115. Porcentaje de culpa en docentes que trabajan en ambos ciclos.

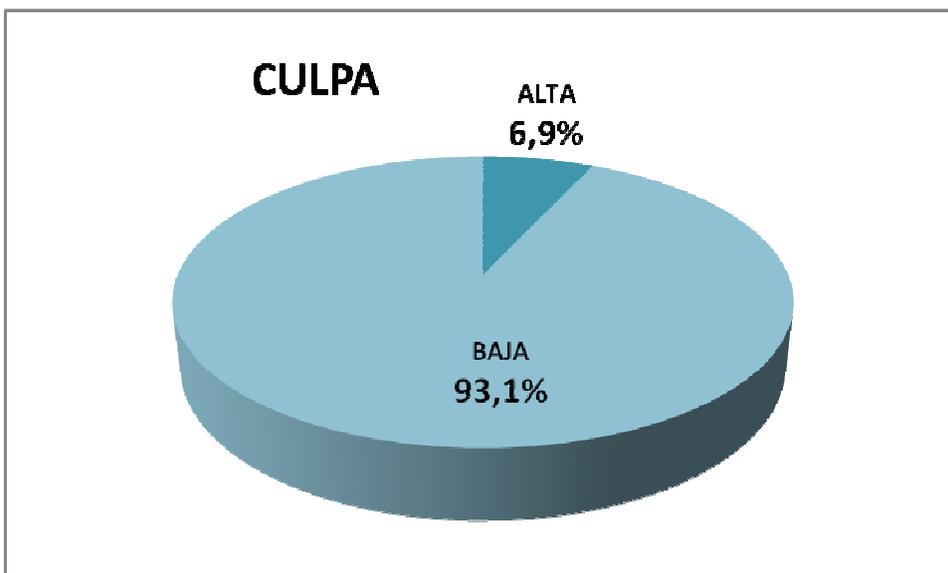


Gráfico 116. Porcentaje de SQT en docentes que trabajan en ambos ciclos.

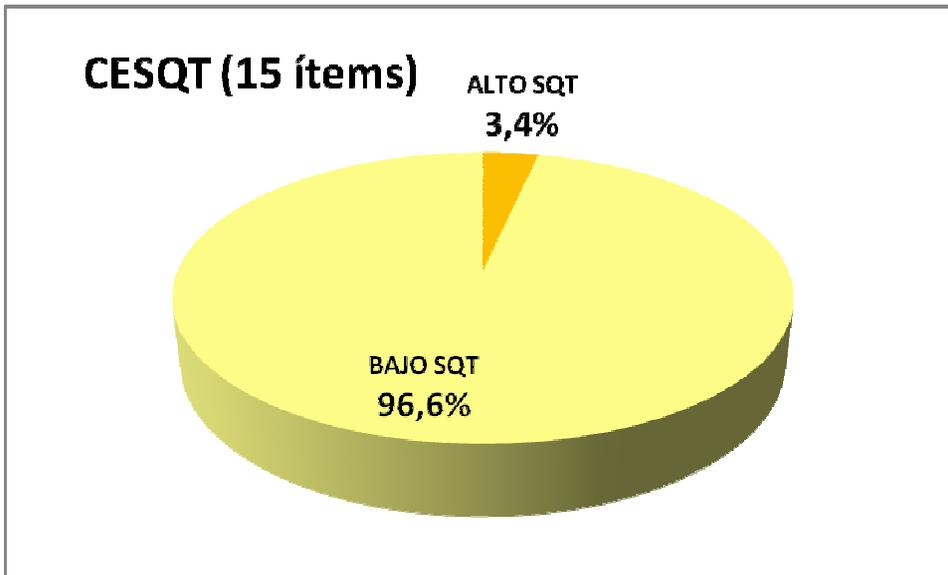


Tabla 10. Números y porcentajes de individuos con altos v/s bajos niveles de SQT según institución formadora.

Dimensiones	Institución Formadora							
	UNAP				UDEC			
	Alto (>2)		Bajo (<2)		Alto (>2)		Bajo (<2)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ilusión por el Trabajo (invertido)	11	100	0	0	52	100	0	0
Desgaste Psíquico	1	9%	10	91	15	28.9	37	71.1
Indolencia	0	0	11	100	4	7.7	48	92.3
Culpa	0	0	11	100	5	9.6	47	90.4
CESQT-PE (15 ítems)	0	0	11	100	2	3.9	50	96.1

Gráfico 117. Número de casos por dimensión en docentes formados en Universidad Arturo Prat (UNAP).

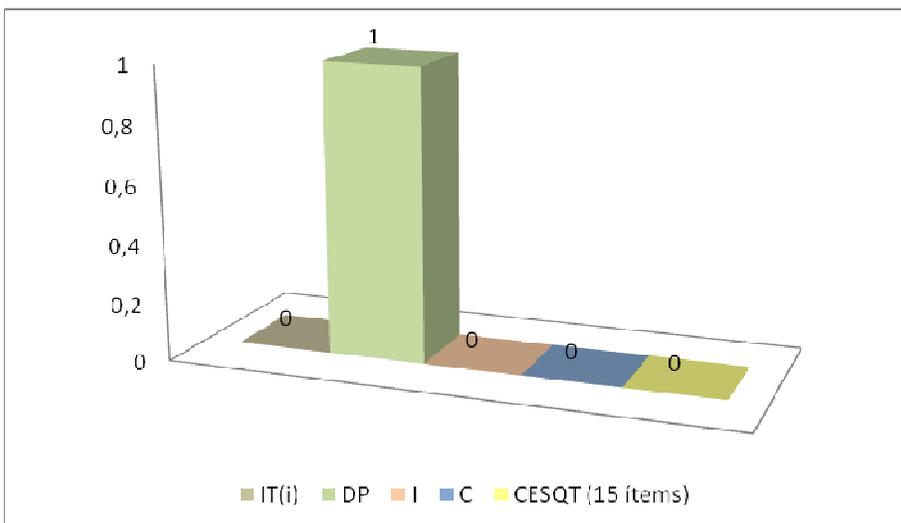


Gráfico 118. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes formados en UNAP.



Gráfico 119. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes formados en UNAP.

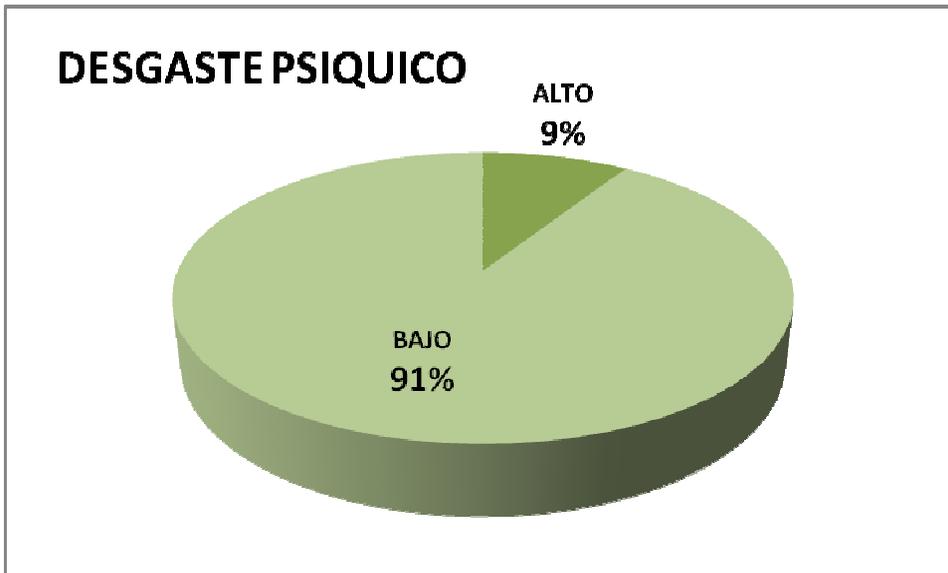


Gráfico 120. Porcentaje de indolencia en docentes formados en UNAP.

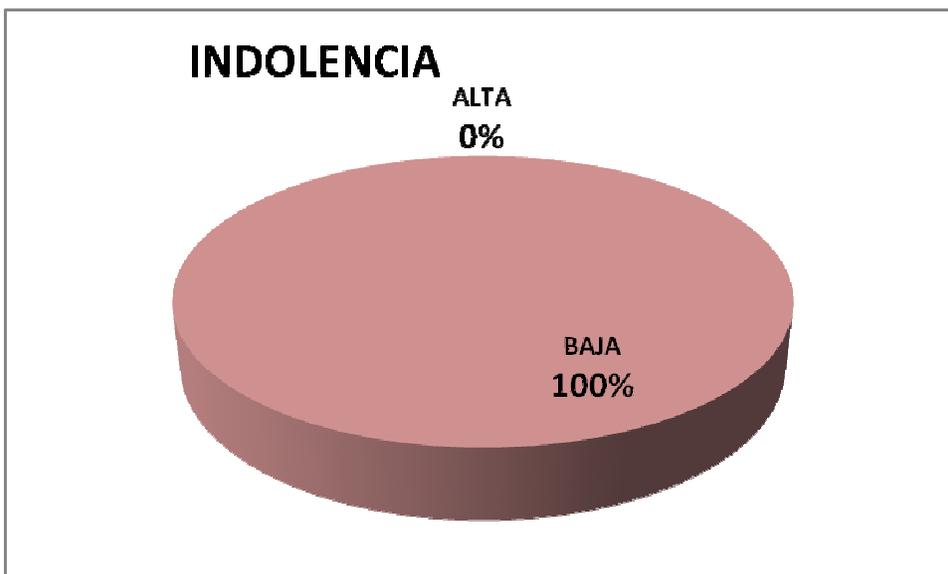


Gráfico 121. Porcentaje de culpa en docentes formados en UNAP.

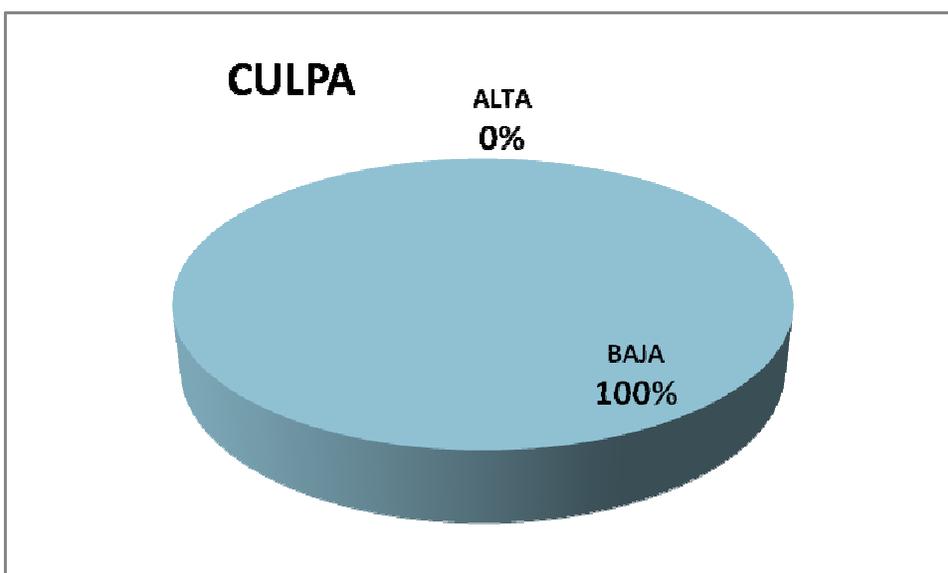


Gráfico 122. Casos de SQT en docentes formados en UNAP.

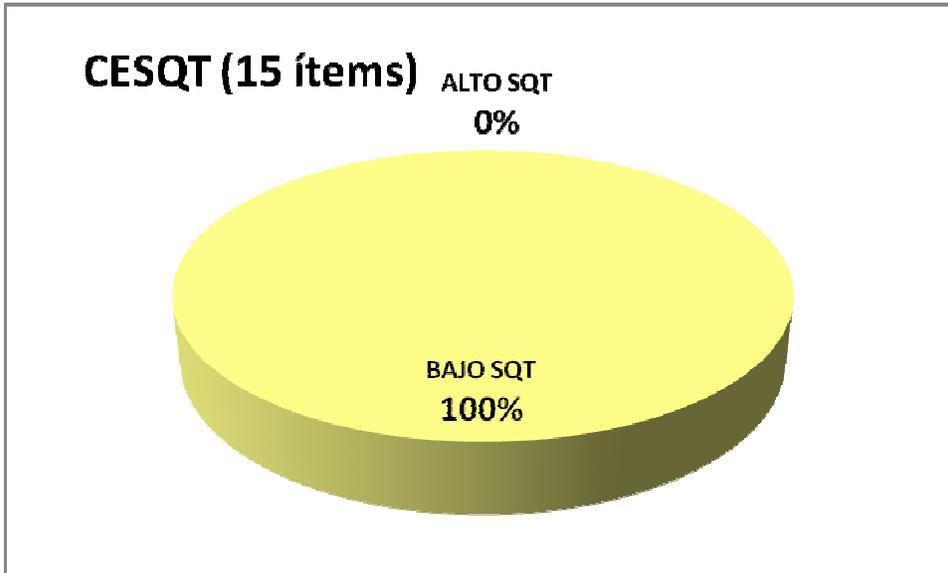


Gráfico 123. Casos por dimensión en docentes formados en UDEC.

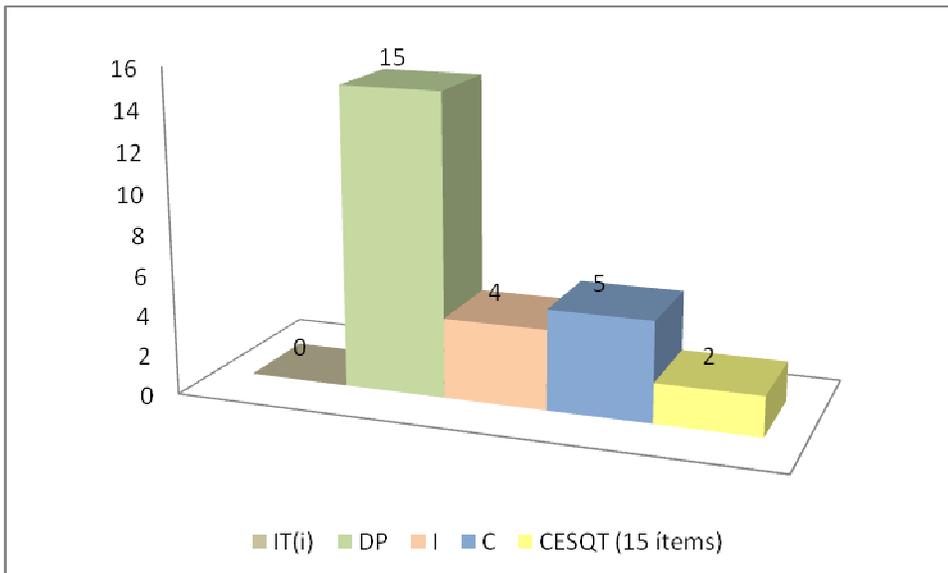


Gráfico 124. Porcentaje de ilusión por el trabajo en docentes formados en UDEC.



Gráfico 125. Porcentaje de desgaste psíquico en docentes formados en UDEC.

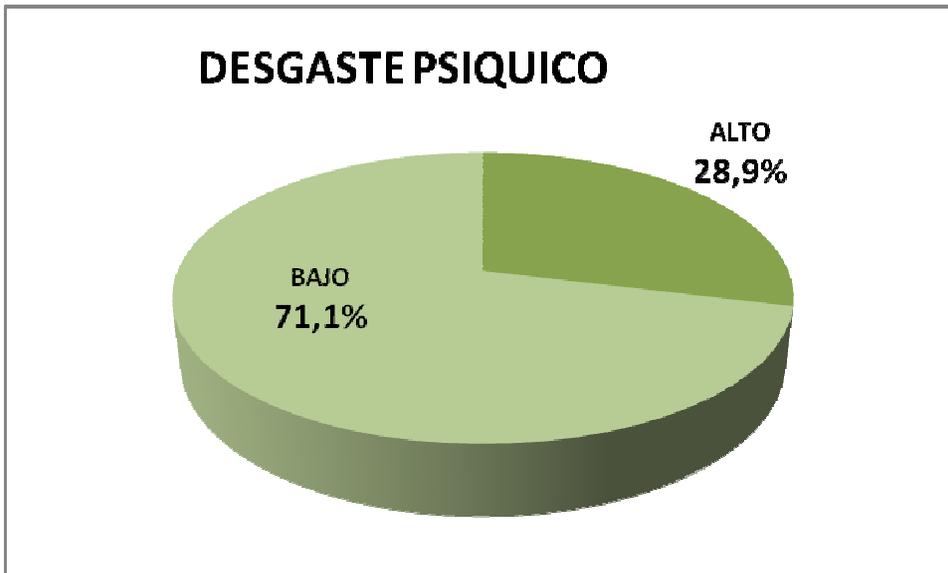


Gráfico 127. Porcentaje de indolencia en docentes formados en UDEC.

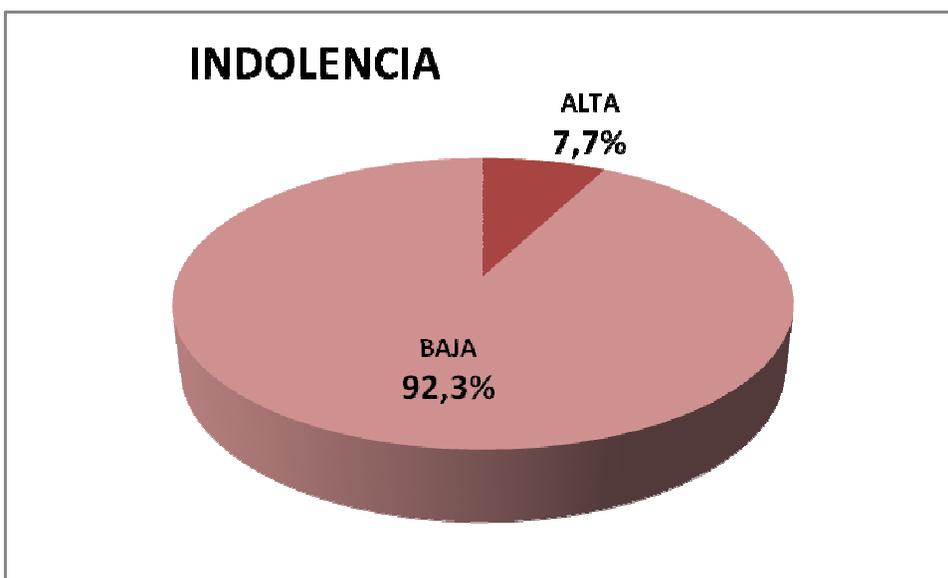


Gráfico 128. Porcentaje de culpa en docentes formados en UDEC.

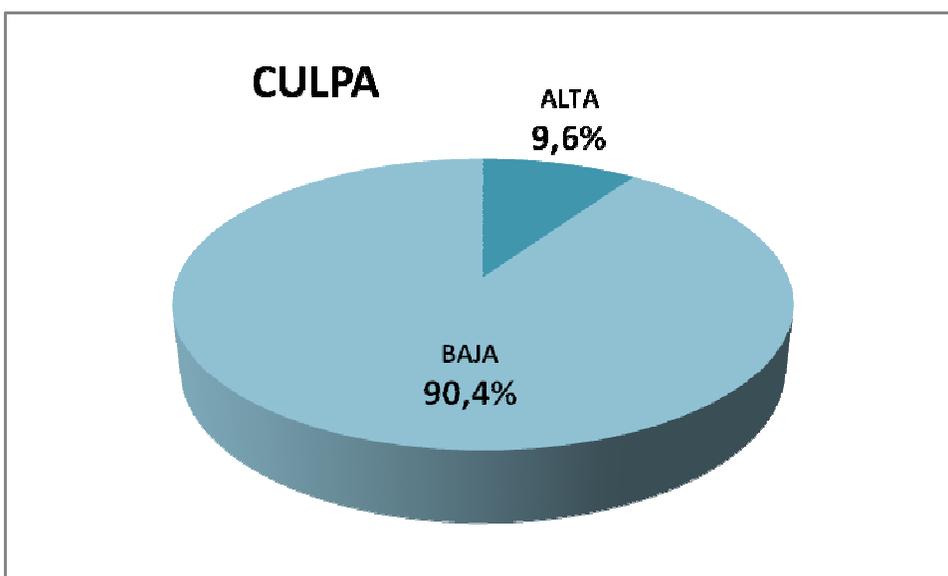
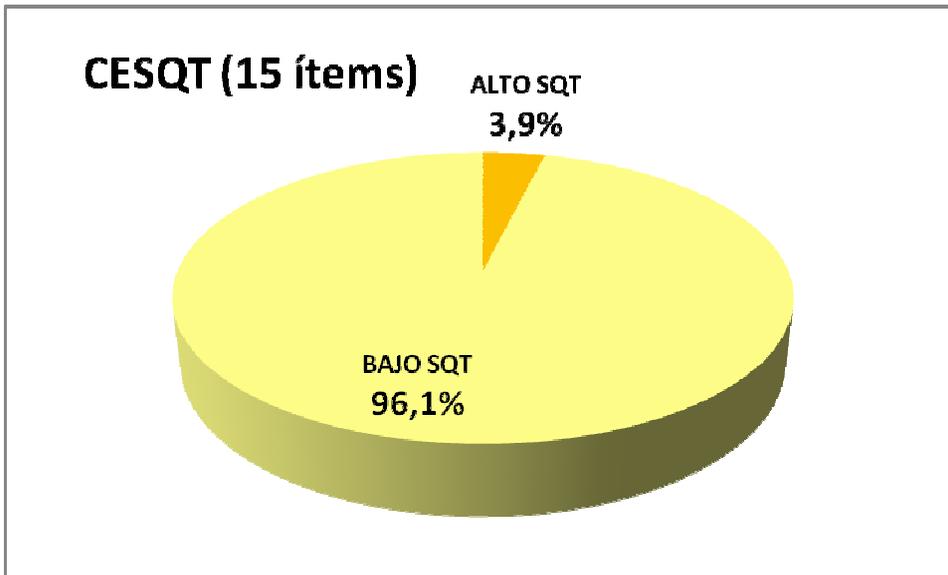


Gráfico 129. Porcentaje de SQT en docentes formados en UDEC.



**Anexo H: Fichas de Documentación.**

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 19 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b> AUTORES: Pedro R. Gil Monte y Victor E. Olivares Faúndez EDITORIAL: Revista Ansiedad y Estrés (ISSN:1134-7937) AÑO PUBLICACIÓN: Diciembre de 2007 EDICIÓN: Volumen 13. Número 2-3. Número abierto doble. NÚMERO DE EJEMPLARES PUBLICADOS: N/A NÚMERO DE PÁGINAS: 229 - 240 FORMATO DEL TEXTO: N/A		
<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	<b>FICHA Nº</b> 1	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 19 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA BIOGRÁFICA</b> Víctor Olivares Faúndez...No encontrado.		
<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	<b>FICHA Nº</b> 2/2	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 19 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicosométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA BIOGRÁFICA</b>		
<p><i>Pedro Gil Monte Nacido en Tobarra (Albacete). Licenciado en Psicología por la Universidad de Valencia, en 1988. Doctor en Psicología por la Universidad de La Laguna, en 1994. Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos por la Escuela Superior de Estudios Empresariales (ESEE), Distrito Universitario de Valencia, en 1990. En la actualidad es Profesor Titular de Psicología de las Organizaciones en la Universidad de Valencia, y miembro del Departamento de Psicología Social (Facultad de Psicología) de la Universidad de Valencia.</i></p> <p><i>Es Director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) (2002).</i></p> <p><i>Es autor de los libros: "Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse" (Ed. Síntesis, Madrid 1997, con J. M. Peiró), y "El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar" (Ed. Pirámide, Madrid 2005). Ha dirigido proyectos de investigación dirigidos al desarrollo de modelos y de instrumentos para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT).</i></p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ		<b>FICHA Nº</b> 2/2

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 19 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA DE CONTENIDO</b>		
INTRODUCCIÓN		229
MÉTODO		233
RESULTADOS		234
DISCUSIÓN		237
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		238
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ		<b>FICHA Nº</b> 3

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 20 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>1. "En las sociedades contemporáneas las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas han generado un nuevo contexto para las organizaciones laborales, lo cual ha tenido importantes repercusiones en el sistema de trabajo y muy particularmente en las formas de organizarlos, lo que ha requerido de una gran capacidad de adaptación de los trabajadores" (Hernández, Olmedo e Ibáñez, 2004)" (Página 229, párrafo 2º)</p> <p>2. "En Chile, el Decreto Supremo 109 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del 7 de junio de 1969, en el N° 13 de artículo 19, reconoce las "Neurosis profesionales incapacitantes" como enfermedad profesional en todos los trabajos que se expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa y efecto..." (Página 230, párrafo 4º)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	<b>FICHA N°</b> 4/1	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 20 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>3. "Como resultado de la última revisión de dicho decreto el año 2006, se agregaron cinco nuevas afecciones relacionadas con la salud mental: trastornos de adaptación, trastornos de ansiedad, depresión reactiva, trastornos por somatización y dolor crónico, omitiéndose importantes riesgos psicosociales como el acoso moral, el SQT, etc." (Página 231, párrafo 1º)</p> <p>4. "El SQT se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en numerosos tipos de profesionales y grupos ocupacionales, pero especialmente en profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización (Dormann y Zapf, 2004), y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de la ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y en determinados casos, sentimientos de culpa (Gil Monte, 2005a)" (Página 231, párrafo 4º)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	<b>FICHA N°</b> 4/2	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicosocial (Conducta Organizacional)	20 / 10 / 2008	Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>5. "...la definición más extendida y contrastada empíricamente es la de Maslach y Jackson (1981), que definen los síntomas como: (1) Agotamiento emocional: situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito emocional y afectivo. Situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, (2) Despersonalización: como el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo, y (3) Baja realización personal en el trabajo: como la tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial en relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden." (Página 231, párrafo 4°)</p> <p>6. "Maslach (2003) define el SQT como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo." (Página 231, párrafo 5°)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA N°</b>	
JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	4/3	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicosocial (Conducta Organizacional)	20 / 10 / 2008	Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>7. "...cuando se utiliza el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981), uno de los instrumentos más utilizados para evaluar el SQT, no existe un criterio común entre los expertos sobre el procedimiento para realizar el diagnóstico ni sobre los porcentajes de prevalencia e incidencia del síndrome (Gil Monte, 2005), lo cual denota la necesidad de contar con nuevos instrumentos de medición de mayor validez y fiabilidad" (Página 231, párrafo 7°)</p> <p>8. "Junto a la seria disparidad de criterios diagnósticos, el MBI presenta otras debilidades. Entre estas cabe citar: b) la baja fiabilidad de la escala de Despersonalización, en especial cuando el MBI se aplica fuera de EE.UU. y muestras que no son de habla anglosajona (Moreno-Jiménez, 2007; Gil Monte y Peiró, 1999; Rodríguez y Escobar, 2001). Además, los ítems de la escala de Despersonalización presentan valores de asimetría que exceden demasiado el criterio de normalidad (+/-1), lo que dificulta una posible mejora y desarrollo psicométrico de la escala (Gil Monte, 2005a.)" (Página 232, párrafo 1°)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA N°</b>	
JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	4/4	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicosocial (Conducta Organizacional)	20 / 10 / 2008	Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>9. “d) la falta de validez discriminante con otros conceptos relacionados (v.g. depresión) (Brenninkmeyer, Van Yperen y Buunk, 2001; Shimon y Ezrachi, 2003); e) la creación de modelos teóricos diferentes derivados de las distintas versiones del MBI (MBI-HSS, MBI-GS) (Demerouti, Bakker, Vardakou y Kantas, 2003).” (Página 232, párrafo 1º)</p> <p>10. “El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo se presenta como alternativa para solucionar algunos problemas psicométricos y conceptuales que presenta el MBI” (Página 232, párrafo 2º)</p> <p>11. “El CESQT consta de 20 ítemes que se configuran en cuatro dimensiones definidas como: (1) Ilusión por el Trabajo: referido al deseo de alcanzar metas laborales percibidas como fuente de placer y realización personal. Las bajas puntuaciones indicarían altos niveles de SQT, (2) Desgaste Psíquico: evalúa el agotamiento emocional y físico... (3) Indolencia: valora actitudes negativas, tales como insensibilidad, indiferencia, cinismo, etc... y (4) Culpa: referido a los sentimientos de culpa desarrollados desarrollados por los trabajadores...” (Página 232, párrafo 3º)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA Nº</b>	
JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	4/5	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicosocial (Conducta Organizacional)	20 / 10 / 2008	Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>12. “El modelo teórico que subyace al CESQT (Gil-Monte, 2005,a) considera que el SQT es una respuesta al estrés laboral crónico que se presenta en los profesionales que trabajan hacia personas. En este modelo el deterioro cognitivo (bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo) y afectivo (altas puntuaciones en Desgaste psíquico) aparece como primera respuesta al estrés laboral crónico, desarrollando los individuos con posterioridad actitudes negativas hacia las personas que atienden en su trabajo (altos niveles de indolencia)” (Página 233, párrafo 1º)</p> <p>13. “A efectos diagnósticos se considera un caso cuando un individuo presenta bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo, junto con altas puntuaciones en desgaste psíquico e indolencia. El caso será muy grave cuando altas puntuaciones en el CESQT se acompaña de altos sentimientos de culpa. Dado que las dimensiones de este instrumento son independientes, altas puntuaciones en una dimensión no conlleva necesariamente altas puntuaciones en las otras (bajas en el caso de ilusión por el trabajo).” (Página 233, párrafo 2º)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA Nº</b>	
JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	4/6	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 20 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
---	--------------------------------	--

**FICHA LÉXICA**

*Asimetría: falta de correspondencia exacta en forma, tamaño y posición de las partes de un todo.*

*Análisis Factorial Exploratorio (AFE): análisis que proporciona la estructura interna, las dimensiones subyacentes, el transformado de un conjunto amplio de variables, elaborando una estructura más simple, con menos dimensiones, que proporcione la misma información y permite globalizar así el entendimiento del fenómeno.*

*CESQT: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.*

*MBI: Maslash Burnout Inventory.*

*SQT: Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Traducción al español del Síndrome de Burnout.*

<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	<b>FICHA N°</b> 5
---	----------------------

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicosocial (Conducta Organizacional)	<b>FECHA</b> 20 / 10 / 2008	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> Análisis de las Propiedades Sicométricas del Cuestionario para la Evaluación del SQT...
---	--------------------------------	--

**FICHA DE SÍNTESIS**

*Estudio cuyo objetivo fue analizar la estructura factorial del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT). La muestra la formaron 116 profesionales de servicios chilenos. Mediante Análisis Factorial Exploratorio (AFE) se extrajeron cuatro factores que reprodujeron una estructura consistente con el modelo original. Se concluye que los resultados del estudio apoyan la validez factorial del CESQT y la consistencia interna adecuada de sus dimensiones, por lo que es un instrumento adecuado para evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en profesionales chilenos.*

<b>NOMBRE LECTOR</b> JUAN CARVAJAL FERNANDEZ	<b>FICHA N°</b> 6
---	----------------------

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 02 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		
Autor: Pedro R Gil- Monte		
Editorial: Edición Pirámide, S.A.		
Edición: Primera edición, 2005.		
Nº de Ejemplares Publicados: N/E		
Nº de Páginas: 192		
Medidas del Libro: largo 24 cms., ancho 19 cms., formato de cartón		
Plaza de Edición: Madrid - España		
<b>NOMBRE LECTOR</b> VIVIANA REBOLLEDO QUEZADA		<b>FICHA Nº</b> 1

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 02 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA BIOGRÁFICA</b>		
<p>Pedro R. Gil-Monte nació en Tobarra (Albacete). Licenciado en Psicología por la Universidad de Valencia, en 1988. Doctor en Psicología por la Universidad de La Laguna, en 1994. Master en Dirección y Gestión de Recursos Humanos por la Escuela Superior de Estudios Empresariales (ESEE), Distrito Universitario de Valencia, en 1990. En la actualidad es Profesor Titular de Psicología de las Organizaciones en la Universitat de Valencia, y miembro del Departamento de Psicología Social (Facultad de Psicología) de la Universitat de Valencia. Es Director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) (2002). El profesor Gil-Monte es líder en investigación sobre el Burnout (SQT). es coautor del libro titulado: "Desgaste Psíquico en el Trabajo: el Síndrome de Quemarse" (Ed. Síntesis, Madrid 1997, con J. M. Peiró)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> VIVIANA REBOLLEDO QUEZADA		<b>FICHA Nº</b> 2

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 02 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA DE CONTENIDO</b>		
Prologo		17
1.- La Necesidad de Estudiar el Fenómeno		19
2.- Delimitación Conceptual: el Estrés laboral y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)		35
3.- Antecedentes del Síndrome de Quemase por el Trabajo (SQT)		59
4.- El Proceso de Desarrollo del Síndrome de Quemarse por el Trabajo		105
5.- Diagnostico y Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo		133
6.- Prevención y Tratamiento del Síndrome de Quemarse por el Trabajo		149
7.- Bibliografía		169
<b>NOMBRE LECTOR</b> VIVIANA REBOLLEDO QUEZADA		<b>FICHA N°</b> 3

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 07 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
1.La OIT reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo (pag19/ pp3)		
2.OIT; Houtmany y Kompier (2001) nos dice que la salud mental viene determinada en parte por las características del entorno ocupacional y de entre estas características, los factores psicosociales y organizativos desempeñan un papel relevante (pag19/ pp3)		
3.Freudenberger (2001) los niveles de estrés psicosociales de ciertas profesionales podrían contribuir a crear una asociación entre profesiones y demencia (pag19/ pp3)		
4.El SQT es un proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico y, por tanto es un fenómeno que esta vinculado a la aparición de riesgo de riesgos psicosociales en el trabajo (pag20/ pp4)		
<b>NOMBRE LECTOR</b> VIVIANA REBOLLEDO QUEZADA		<b>FICHA N°</b> 4/1

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicología Organizacional	02 / 12 / 08	El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>5.El SQT no es una patología exclusiva de los profesionales de ayuda o del sector de servicio, pero es en este sector donde más dramáticas son sus consecuencias (pag21/ pp3)</p> <p>6.Al revisar literatura sobre el SQT se comprueba que la mayoría de los estudios se han realizado con profesionales de la salud y de la educación (pag21/ pp3)</p> <p>7.El SQT puede llegar a contagiarse, un ejemplo de ellos se produce mediante procesos de aprendizaje social o por cualquier mecanismo de influencia social (pag21/ pp3)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA N°</b>	
VIVIANA REBOLLEDO QUEZADA	4/2	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicología Organizacional	09 / 12 / 08	El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>8."El SQT tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral". (pp.59/p. 1)</p> <p>9."El SQT es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios". (pp.68/p.2)</p> <p>10."Las investigaciones muestran al profesor como un profesional sobrepasado, al que, por la acumulación de responsabilidades y expectativas desproporcionadas para el tiempo y los medios de que dispone, se le obliga a hacer mal su propio trabajo."(pp.70/p. 3)</p> <p>11."El conflicto entre lo que uno siente y lo que la organización le obliga a realizar es fuente de agotamiento emocional, de despersonalización y de cinismo". (pp. 77/p.3)</p> <p>12."Los profesionales con mayor percepción de falta de control presentan mayores niveles de SQT." (pp.88/p.</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA N°</b>	
MARIA CECILIA BOBADILLA LABARCA	4/3	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 09 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
13."La falta de apoyo social percibido desde el supervisor y desde los compañeros es una variable que presenta efectos directos e indirectos sobre el SQT. (pp.89/p. 3).		
14."La falta de capacidad de la institución para proteger a su personal dificulta la atención y la hace estresante". (pp.91/p. 6)		
15."Los estilos de relación interpersonal del sujeto, la forma que tiene de manejar los problemas, la expresión y control de sus emociones, y la concepción de sí mismo, son características personales vinculadas a las creencias de autoeficacia de las personas y tienen especial relevancia en la aparición y desarrollo del SQT." (pp. 95/p. 3)		
16."Si bien el modelo del MBI es uno de los modelos más utilizados para explicar y evaluar el proceso de desarrollo del SQT, existen modelos alternativos." (pp. 108/p. 3)		
<b>NOMBRE LECTOR</b> MARIA CECILIA BOBADILLA LABARCA	<b>FICHA Nº</b> 4/4	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 09 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
17."El desencanto profesional y la pérdida de idealismo desempeña un papel relevante en el desarrollo del SQT." (pp.112/párraf.5).		
18."Entre los eventos o situaciones que generan frustración en el trabajo se encuentran el conflicto y la ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, los conflictos interpersonales, o la ausencia de ayuda de otros." (pp.119/párraf.5).		
19."Los niveles bajos de satisfacción laboral han sido considerados por algunos autores como un síntoma del SQT." (pp.120/párraf.3).		
20. "La investigación sobre el estrés lleva a la conclusión de que existe una interacción entre los factores cognitivos y emocionales". (pp.120/párraf.6).		
21."El desgaste emocional es frecuente e intenso en los individuos que trabajan hacia personas" (pp.121/párraf.3).		
<b>NOMBRE LECTOR</b> MARIA CECILIA BOBADILLA LABARCA	<b>FICHA Nº</b> 4/5	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 09 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>22."Los profesionales sienten que se están convirtiendo en personas frías y deshumanizadas, en un tipo de persona que no quieren ser. Esa vivencia, junto a la percepción de desencanto profesional y de desgaste psíquico, origina en algunos profesionales una sensación de fracaso y de pérdida de la autoestima y puede llegar a desarrollar un estado de depresión". (pp.128/párraf.4)</p> <p>23."La evidencia clínica y los estudios cualitativos basados en entrevistas presentan que los sentimientos de culpa son un síntoma habitual de individuos que desarrollan el SQT (Maslach)" (pp.129/párraf. 2)</p> <p>24."Los esfuerzos para controlar las emociones en el trabajo hacia personas, el trabajo emocional, la necesidad de establecer relaciones de empatía durante largos períodos de tiempo y la aparición de frustración son algunas de las circunstancias que contribuyen al desgaste emocional en el progreso del SQT". (pp.132/párraf.5)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> MARIA CECILIA BOBADILLA LABARCA	<b>FICHA N°</b> 4/6	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 16 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>25."El diagnóstico y la evaluación SQT tiene una gran importancia aplicada. Si los modelos teóricos nos permiten entender el fenómeno y diseñar programas de intervención, el diagnóstico y evaluación son imprescindibles para decidir cuándo, dónde, y sobre quién se debe intervenir." (Pág. 133/pp.1).</p> <p>26."La realización de un diagnóstico adecuado requiere la valoración de los síntomas que presenta el trabajador, analizar su proceso de aparición, diferenciar el proceso de otros procesos similares, y evaluar la intensidad o frecuencia con que el individuo presenta los síntomas." (Pág. 133/pp.2)-</p> <p>27."Es necesario identificar cuáles son las fuentes de estrés que han originado la aparición de esos síntomas. Para alcanzar estos objetivos se deberán utilizar procedimientos cualitativos y cuantitativos de diagnóstico y evaluación." (Pág. 133/pp.2)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> SIBERIA ROA FIGUEROA	<b>FICHA N°</b> 4/7	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicología Organizacional	16 / 12 / 08	El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>28."Cuando se aborda la evaluación del SQT con esta escala hay que tener presente que mientras que en las subescalas de Desgaste Psíquico e Indolencia altas puntuaciones corresponden a altos niveles del SQT, en la subescala de Ilusión por el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos niveles del SQT. Además, esta escala es independiente de las otras dos subescalas, de forma que sus componentes no cargan negativamente en ellas. Esta característica permite concluir que la Ilusión por el trabajo no es un constructor opuesto a Desgaste Psíquico o Indolencia." (Pág. 143/pp.3)</p> <p>29."Los individuos con altas puntuaciones en agotamiento emocional y en despersonalización, según criterio de los percentiles, deben ser considerados individuos que han desarrollado SQT, con mayor o menos intensidad dependiendo de las puntuaciones que presenten." (Pág. 146, pp. 4).</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA N°</b>	
SIBERIA ROA FIGUEROA	4/8	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>
Psicología Organizacional	16 / 12 / 08	El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA MNEMOTÉCNICA</b>		
<p>30."Si tenemos en cuenta que pasamos una gran parte de nuestro tiempo en el trabajo, hay que concluir que las relaciones interpersonales son fundamentales para el equilibrio físico y mental del individuo. La psicología social ha puesto de manifiesto con numerosos estudios que el bienestar psicológico se asocia con la integración social de individuo." (Pág. 156/pp.7)</p> <p>31."Mediante un programa de entrenamiento de las habilidades sociales se puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo." (pag157, pp. 3).</p> <p>32."Para prevenir el SQT se han recomendado diferentes tipos de programas o técnicas centrados en el individuo, entre ellos se encuentran: entrenamiento en resolución de problemas, entrenamiento par el manejo eficaz del tiempo, y adoptar estilos de vida saludables que contribuyan a un distanciamiento mental del trabajo en horario extralaboral (por ejemplo, ejercicio, deporte, relajación, hobby)" (Pág. 165 /pp. 2)</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b>	<b>FICHA N°</b>	
SIBERIA ROA FIGUEROA	4/9	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 21 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA LÉXICA</b>		
<p><b>1.Crónico:</b> Es el dolor que dura más de tres meses. Puede clasificarse en dolor no maligno y maligno.</p> <p>Diagnóstico: Es el procedimiento por el cual se identifica una enfermedad, entidad nosológica, síndrome, o cualquier condición de salud-enfermedad (el "estado de salud" también se diagnostica).</p> <p><b>2.DSM_IV:</b> Es Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales o en inglés Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) de la American Psychiatric Association (Asociación Psiquiátrica de Estados Unidos) contiene una clasificación de los trastornos mentales con el propósito de proporcionar descripciones claras de las categorías diagnósticas, con el fin de que los clínicos y los investigadores puedan diagnosticar, estudiar e intercambiar información y tratar los distintos trastornos mentales.</p> <p><b>3.Etiología:</b> Es el estudio de las causas sobre alguna enfermedad.</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> SIBERIA ROA FIGUEROA	<b>FICHA N°</b> 5/1	

<b>ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO</b> Psicología Organizacional	<b>FECHA</b> 21 / 12 / 08	<b>TÍTULO DE LA OBRA</b> El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.
<b>FICHA LÉXICA</b>		
<p><b>4. Síntoma:</b> Es, en medicina, la referencia subjetiva que da un enfermo por la percepción o cambio que puede reconocer como anómalo o causado por un estado patológico o enfermedad.</p> <p><b>5. Psicosocial:</b> El término Psicosocial hace referencia al ámbito de atención de la persona tanto en el aspecto Psicológico como Social. En este sentido, se valora qué tipo de problemática presenta una persona para cubrir sus necesidades en ambos aspectos. Esto se realiza mediante entrevistas personalizadas, registros de evaluación, test y otras herramientas que permitan detectar y diagnosticar, para aplicar finalmente el programa más adecuado para dar solución al problema.</p>		
<b>NOMBRE LECTOR</b> SIBERIA ROA FIGUEROA	<b>FICHA N°</b> 5/2	

**ÁMBITO DEL CONOCIMIENTO**

Psicología Organizacional

**FECHA**

22 / 12 / 08

**TÍTULO DE LA OBRA**El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout):  
Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar.**FICHA DE SÍNTESIS**

El libro del Profesor Gil-Monte cubre los principales aspectos de este síndrome, comenzando con la necesidad de estudiar este fenómeno para luego realizar una delimitación conceptual del mismo, abordando los antecedentes, sus síntomas, análisis de los procesos de desarrollo, diagnóstico y evaluación del SQT.

Finalmente, se entregan algunas estrategias de intervención, principalmente orientadas a la prevención y de tratamiento del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT).

**NOMBRE LECTOR**

MARIA CECILIA REBOLLEDO LABARCA

**FICHA N°**

6

## **Anexo I: Proyecto de Investigación Educativa.**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EDUCACIONAL**

Título (Tentativo):

**“PRESENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN LA COMUNIDAD DOCENTE DE DEL SISTEMA COMUNAL DE EDUCACION MUNICIPAL DE LA COMUNA DE LOS ANGELES”.**

**I. Delimitación del Problema (¿Cuál es la situación?)**

**A.- Ámbito de Estudio (¿Dónde se ubica?)**

El Síndrome del Burnout, también denominado como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) es un problema psicosocial que involucra la dimensión psicológica, por cuanto implica la psiquis del individuo, y es también un problema de orden sociológico, ya que afecta a personas que trabajan directamente con otras personas. Por tratarse de un problema que afecta al individuo y su relación con las personas a las cuales presta servicio, el Síndrome de Burnout se sitúa dentro del ámbito de la psicología y la sociología.

**B.- Objeto de Estudio (¿Qué se quiere estudiar?)**

Se quiere estudiar el desgaste profesional que afecta a los profesores de Educación Básica Urbanos del Sistema Comunal de Educación Municipal de Los Ángeles, identificado como Síndrome de Burnout.

**C.- Formulación del Problema (¿Cuál es el problema?)**

Los profesores actualmente se encuentran sometidos a constantes presiones que provienen desde distintos ámbitos de la sociedad. Esta situación genera en los docentes una serie de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, además, de un evidente agotamiento emocional.

Toda la situación afecta directamente la calidad del servicio que el docente entrega a los estudiantes, apoderados y el tipo de relación que sostiene con sus colegas y superiores.

En consecuencia, lo que nos interesa responder es:

- ¿Qué nivel de desgaste profesional, o Síndrome de Burnout, presentan los profesores de Educación Básica Urbanos **del Sistema Comunal de Educación Municipal de la comuna de Los Ángeles?**
- ¿El Síndrome de Burnout afecta de igual forma a docentes del sexo masculino como del sexo femenino?

## **II. Finalidades e Imperativos de la Investigación (¿Qué se presenta?)**

### **A. Propósitos del Estudio (¿Qué se persigue?)**

Con la presente investigación se persigue configurar un panorama que dé cuenta del nivel de presencia del Síndrome de Burnout en los profesores que trabajan en los establecimientos municipales del sector urbano de la comuna de Los Ángeles. **(17 establecimientos)**

### **B.- Objetivo de la Investigación (¿Qué se quiere lograr?)**

#### 1.- Objetivo General

- Determinar el nivel de incidencia del síndrome de Burnout en profesores **de 17 establecimientos urbanos del Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de Los Ángeles?**

#### 2.- Objetivos Específicos

- Establecer cuantitativamente la cantidad de profesores **varones de la zona urbana**, en el nivel de Educación Básica, que presentan el síndrome de Burnout.
- Determinar el porcentaje de profesores **mujeres de la zona urbana**, en el nivel de Educación Básica, que presentan el síndrome de Burnout.
- Establecer la cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, que evidencian **Ilusión por el Trabajo**.

- Identificar la cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, que presentan **desgaste psíquico**.
- Establecer la cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, que muestran **indolencia**.
- Establecer la cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, que presentan **culpa**.

### **C.- Interrogantes de la investigación (¿Por dónde y hacia adónde ir?)**

¿Qué porcentaje de profesores de sexo masculino **de la zona urbana**, en el nivel de Educación Básica, presentan el síndrome de Burnout?

¿Qué porcentaje de profesores de sexo femenino de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, presentan el síndrome de Burnout?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, presentan evidencian **Ilusión por el Trabajo**?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, presentan **desgaste psíquico**?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, muestran **indolencia**?

¿Qué cantidad de profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica, muestran **culpa**?

### **D.- Justificación de la investigación (¿Cuáles son las razones?).**

El Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)\* es un problema social y de salud pública de amplias dimensiones.

No existen estudios a nivel local que presenten un panorama que dé cuenta de la realidad y la presencia del Síndrome de Burnout en los profesores del sector municipal de la comuna de Los Ángeles. A nivel nacional existen escasos estudios que se refieran al tema.

Con este estudio se pretende aportar al conocimiento científico y a la comprensión de los fenómenos emergente, como es el Síndrome de Burnout en la investigación educativa.

#### **E.- Viabilidad del proyecto (¿Cuáles son las posibilidades?).**

Existe la interrogante y el interés por investigar a los profesores de la zona urbana, en el nivel de Educación Básica **del Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de los Ángeles**, para averiguar el grado de presencia del síndrome de Burnout.

entre estos. Para llevar adelante esta tarea, se dispone de un equipo investigador compuesto por 4 personas. Además, se ha recurrido a dos psicólogos, para contar con apoyo y experiencia en el ámbito en estudio. En el aspecto financiero, se cuenta con los recursos, humanos, materiales y económicos para realizar la investigación. De igual forma, se espera una buena acogida por parte de los docentes objetos de la investigación, por tratarse de un estudio que indaga sobre el bienestar psicológico-social de los profesores en los niveles educativos antes señalados. Asimismo, se cuenta con el apoyo de los Directores de los establecimientos urbanos del sistema de educación municipal de la comuna de Los Ángeles.

Por último, se dispone de la experiencia y apoyo del profesor guía de tesis, Doctor en Ciencias de la Educación, Sr. Juan Manuel Bustamante M.

#### **F.- Resultados Esperados de la investigación (¿A qué se quiere llegar?)**

A través de esta investigación científica se busca determinar el porcentaje de profesores del sector municipal **de la Comuna de Los Ángeles** que presentan el Síndrome de Burnout.

Por otro lado, se espera establecer el porcentaje de profesores varones y mujeres que presentan el Síndrome de Burnout, y establecer la cantidad de profesores que presentan Ilusión por el trabajo, Desgaste Psíquico, Indolencia y Culpa.

## **V.- Marcos Investigativo (¿Cuáles son los antecedentes?):**

A.- Marco Teórico/Conceptual del Estudio (¿Conocimiento temático?)

B.-Marco Contextual (¿Referencias histórico – culturales?)

## **IV.- Diseño Metodológico de la investigación (¿conocimiento temático?)**

**A.- Paradigma / Perspectiva / Enfoque (Cuantitativo / Positivista / Naturalista o cualitativo / Hermenéutico (¿Cuál es el modelo?)**

En la presente investigación se utilizarán el paradigma cuantitativo y cualitativo, con enfoque mixto; esto es, un enfoque cuali-cuantitativo.

**B.- Tipo de Estudio Investigativo (Exploratorio, Descriptivo, Explicativo, Correlacional) (¿Cuál es el estudio a realizar?)**

El estudio será de tipo exploratorio, descriptivo y, eventualmente, explicativo.

Será de tipo exploratorio ya que no se utilizará ningún modelo anterior como base de este estudio. Además, con el presente trabajo se pretende abrir nuevos caminos que permitan investigar este síndrome que aparece como un problema emergente en el ámbito educativo y que tiene que ver con un factor relevante del proceso educativo, el docente.

De igual forma es descriptivo, por cuanto se pretende describir los grados del Síndrome de Burnout que presentan los docentes del **Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de Los Ángeles** sector público de Los Ángeles, de acuerdo a los resultados del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), que mide la presencia de este fenómeno en cuatro dimensiones, las cuales son: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de temas y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

Eventualmente el trabajo también será de tipo Explicativo, por cuanto pretende explicar la naturaleza del fenómeno conocido como Síndrome de Burnout, no sólo persigue describir o acercarse al fenómeno, sino que intenta encontrar las causas que gatillan el problema.

Los aspectos a considerar en la presente investigación dicen relación con sexo, edad, estado civil, años de experiencia, función que desempeña, tipo de contrato, especialidad.

**C.- Método Investigativo (Inductivo, Deductivo, Observacional, Analítico, Estudio de Casos) (¿Cuál es el método elegido?).**

El método elegido es el Inductivo – Deductivo, puesto que el estudio implicará ir de lo particular a lo general y viceversa.

**D.- Técnicas de Recopilación de Información (¿Cómo y con qué instrumentos se recogerá la información?)**

Para la recolección de información se aplicará la técnica de encuesta y el instrumento utilizado es el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)\*, en su versión para docentes, un cuestionario que consta de 20 preguntas cerradas que miden cuatro dimensiones principales del síndrome: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. El instrumento que se aplicará ha sido validado en diferentes países, entre estos, **Chile**.

**E.- Universo de la Investigación (¿Cuál es el espacio social a intervenir?)**

El universo de nuestra investigación son todos los docentes de la zona urbana, hombres y mujeres, que se desempeñan en el **Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de Los Ángeles**, en el nivel de Educación Básica.

**F.- Descripción de la muestra y técnica de muestreo (¿Cuáles son las características de la muestra y cuál la técnica?)**

Esta muestra será aleatorio estratificada, porque se seleccionará un porcentaje idéntico por nivel, considerando docentes **de 17 establecimientos urbanos** de Educación Básica **del Sistema Comunal de Educación Municipal de la Comuna de Los Ángeles**, en el nivel de Educación Básica, del que forman parte del universo. Se trabajará con un **20%** del total de los profesores.

**G. Diseño estadístico de la Investigación (¿Qué elementos se consideran?)**

En el cuadro que se presenta a continuación se detallan los elementos a considerar en el diseño estadístico de la investigación:

ASPECTOS	URBANO							
	HOMBRES				MUJERES			
	DIMENSIONES				DIMENSIONES			
	IT	DP	I	C	IT	DP	I	C
NIVEL								
EDUCACIÓN BÁSICA	X	X	X	X	X	X	X	X
TIEMPO TOTAL								

<b>IT</b>	: ILUSIÓN POR EL TRABAJO
<b>DP</b>	: DESGASTE PSÍQUICO
<b>I</b>	: INDOLENCIA
<b>C</b>	: CULPA

La Educación Básica comprende de 1° a 8° año. Considera a los profesores que trabajan con alumnos cuyas edades fluctúan entre los 6 y 13 años de edad.

**H.- Organización y Análisis de los Resultados (¿Cómo se procesarán y analizarán los datos que se obtengan?)**

Se trabajará con tabla de doble entrada, tal cual se presente en los cuadros precedentes, los cuales contemplan los aspectos o elementos necesarios para el análisis de los datos y el procesamiento de la información. Tales aspectos consideran el sexo; hombre (H) o mujer (M), así como las dimensiones expresadas anteriormente.

Nº	SEXO		EDUCACIÓN BÁSICA URBANA																			
	H	M	IT					DP					I					C				
			1	5	10	15	19	8	12	17	18	2	3	6	7	11	14	4	9	13	16	20
1			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
4			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
9			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
11			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
12			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
13			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
14			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
15			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
...			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

En los cuadros que se detallan a continuación se expresan las cuatro dimensiones presentes en el Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse Por el Trabajo (SQT), con las correspondientes preguntas que permitirán recoger la información relativa a cada una de estas dimensiones:

<b>Nº</b>	<b>ILUSIÓN POR EL TRABAJO (ÍTEMS)</b>
1	Mi trabajo me supone un reto estimulante.
5	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal.
10	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.
15	Mi trabajo me resulta gratificante.
19	Me siento ilusionado/a por mi trabajo.
<b>Nº</b>	<b>DESGASTE PSÍQUICO (ÍTEMS)</b>
8	Pienso que estoy saturado/a por mi trabajo.
12	Me siento agobiado/a por mi trabajo.
17	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.
18	Me siento desgastado/a emocionalmente.
<b>Nº</b>	<b>INDOLENCIA (ÍTEMS)</b>
2	No me apetece atender a algunos alumnos.
3	Creo que muchos alumnos son insoportables.
6	Creo que los familiares de los alumnos son unos pesados.
7	Pienso que trato con indiferencia a algunos alumnos.
11	Me apetece ser irónico/a con algunos alumnos.
14	Etiqueto o clasifico a los alumnos según su comportamiento.
<b>Nº</b>	<b>CULPA (ÍTEMS)</b>
4	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.
9	Me siento culpable por alguna por alguna de mis actitudes en el trabajo.
13	Tengo remordimientos por algunos de mis compañeros de trabajo.
16	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.
20	Pienso que la empresa me está utilizando.

Conviene señalar además que el cuestionario que se empleará en la recolección de los datos presenta los ítems 21 al 28, los cuales tienen por objeto validar psicométricamente un modelo que explica el desencanto profesional, fenómeno que participa de las características del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, pero que para efectos de la presente investigación no serán considerados al momento de analizar y presentar la información por tratarse de un proceso de validación.

## VII.- Programación y Temporalización (¿Cuál es el modelo elegido?)

El modelo elegido para el desarrollo del presente estudio es la planificación mediante Carta Gantt, la cual se desarrolla a continuación:

Nº	ACTIVIDADES	Meses																	
		MES 1		MES 2				MES 3				MES 4				MES 5			
		Semanas		Semanas															
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración Proyecto	X	X																
2	Revisión y Aprobación		X	X	X	X													
3	Búsqueda de Información		X	X	X	X	X	X	X	X	X								
4	Recolección de Datos									X	X	X							
5	Análisis de Datos											X	X	X					
6	Elaboración de Informe									X	X	X	X	X	X				
7	Revisión Informe											X	X	X	X				
8	Evaluación de Informe														X	X	X	X	
9	Examen Final																		X

## VIII.- Recursos de la Investigación (¿Con qué recursos se cuenta?)

**Recursos Humanos :** Grupo investigador compuesto por 4 personas que serán los encargados de indagar sobre el tema. Profesor Guía responsable de orientar al equipo investigador en el desarrollo de la tesis. Dos Psicólogas para apoyo

**Recursos Financieros :** Se cuenta con los recursos económicos para inscripción y empaste de tesis, combustible, etc

**Recursos Materiales:** 04 Computadores de Escritorio y 04 impresoras para trabajo e impresión de tesis, 03 (Pendrive) unidades para almacenamiento y traslado de información, 02 Automóviles para traslado del equipo investigador, **laboratorio de Computación de la Universidad**, Biblioteca UNAP, hojas, cartuchos de tinta, conexión a internet.