

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE
Facultad de Educación y Ciencias Sociales
Trabajo Social

UNIVERSIDAD
ADVENTISTA
DE CHILE



SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE TRABAJAN CON
NIÑOS Y ADOLESCENTES EN RIESGO SOCIAL EN LA PROVINCIA DE
ÑUBLE

TRABAJO FINAL INTEGRADOR
Presentado en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Licenciado en Trabajo Social

Por
Diego Alexis Lagos Castillo
Lilibel Teresa León Urrutia
Ingrid Elizabeth Sepúlveda Alcaíno
Vivian Elizabeth Varas Ruiz

Profesor guía: Dan Belmar Zúñiga.

Chillán, Noviembre de 2012

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a mis Padres quienes han sido un pilar fundamental en mi formación y en este proceso de mi vida, en todo momento me entregaron el apoyo incondicional que solo ellos pueden conceder.

Agradecer a Dios porque me ha sostenido en momentos de cansancio y angustia, brindándome las fortalezas para poder continuar con esta ardua tarea.

Al señor Dan Belmar Zúñiga quien con su paciencia y profesionalismo ha sido el conductor principal en la elaboración de este trabajo.

Y agradecer a mi familia, amigos y profesores en general quienes me han acompañado en este proceso.

Diego Alexis Lagos Castillo.

Que nostálgico llegar a esta instancia y mirar el
transcurso de estos largos años....

Primero que todo, agradecer a Dios, por acompañarme
en cada uno de los desafíos que tuve que superar.
Agradecer y dedicar la llegada a la meta de esta carrera a
mis padres, quienes estuvieron a mi lado en todo
momento, quienes hicieron de mí la persona que hoy
soy, por entregarme los mejores valores humanos, por
estar cada día al pendiente de satisfacer mis necesidades
e incluso dejando de lado las propias, por llenarme de
amor y comprensión siempre.

A María Rivas Andrades, mi abuelita, por que se que
donde este, me está guiando, protegiendo y
acompañando en la finalización de esta
hermosa etapa de mi vida.

A Dicson Zapata Ortiz, mi amor, gracias por todo el
apoyo en mi paso por la Universidad, y soportar mi mal
humor de este último tiempo.

Y todas las personas que aportaron con un granito de
arena en la culminación de esta etapa.
Infinitas gracias a todos.

Lilibel León Urrutia.

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios pues
ha estado presente durante todo este proceso
formativo de esta carrera.

También lo dedico y agradezco a mi esposo Eduardo
San Martín, quien me ha acompañado y apoyado durante
todo este tiempo junto a nuestra hijita
Aracelly San Martín.

Agradecer infinitamente a María Villarroel, ya que si
no fuera por los cuidados que ella le ha brindado a mi
hija esta etapa de mi vida no hubiese sido posible.

Finalmente agradecer a toda mi familia; Mamá, Papá y
hermanos quienes me han apoyado
en este proceso académico.

Ingrid Sepúlveda Alcaino

Dedico este trabajo primeramente a Dios, quien es dueño de todo lo que he hecho, quien es el que ha estado conmigo en cada momento y situación sosteniéndome, quien me ha llevado en sus brazos en muchos momentos de dificultad.

También a mis padres, quienes se han esforzado por mí en cada instante, luchando conmigo en esta batalla de la vida, quienes han dado todo por mí y mi hermano.

Dedico este trabajo también a un gran amigo que ya no está con vida, Sergio Cruz Herrera, que si fuese en otra situación, Estaría su dedicatoria acá escrita, terminando su carrera.

A Jairo Cabeza Araneda, por darme aliento y fuerza cada día.

Quien se ha sostenido de paciencia diariamente conmigo, quien ha estado en las buenas, en las malas y en las más malas.

En fin, a todos aquellos que me apoyaron en la aventura de ir a estudiar lejos.

Gracias.

Vivian Elizabeth Varas Ruiz

AGRADECIMIENTOS...

Queremos agradecer en conjunto a todo el cuerpo docente que nos ha acompañado a lo largo de todo este proceso formativo.

En forma muy especial al señor Dan Belmar Zúñiga, quien nos ha guiado y ha sido un apoyo fundamental en la elaboración de esta investigación, a través de su dedicación y comprensión.

Al señor Luis Ernesto Pajkuric Vitelsic por apoyarnos y orientarnos en el momento más difícil de este proceso.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es conocer la presencia del síndrome de Burnout en profesionales que laboran con niñas, niños y adolescentes en riesgo social, a través del instrumento de medición Maslach Burnout Inventory (MBI), que permite el análisis de datos socio demográfico y laboral.

Este estudio es de tipo descriptivo correlacional y la muestra fue conformada por ochenta y cinco profesionales, los cuales se caracterizaron como trabajadores sociales, psicólogos y educadores de trato directo, que pertenecen a diversas instituciones colaboradoras del Servicio Nacional de Menores (SENAME) de la Provincia de Ñuble.

El síndrome no se puede generalizar al momento de ser analizado sino que se debe estudiar a través de tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Reducida Realización Personal.

Los principales resultados entregados por el instrumento de medición, arrojan una baja presencia del síndrome, lo que negaría la presencia de un estrés profesional en este grupo de trabajadores. El síndrome no se presenta en ninguna de sus tres dimensiones en los profesionales estudiados, sin embargo, se manifiesta una tendencia por medio de la dimensión de Agotamiento Emocional la que presenta una mayor puntuación de Burnout.

Palabras claves: Nivel de Burnout, profesionales, años de servicio.

TABLA DE CONTENIDO

Portada	
Dedicatorias	
Agradecimientos	
Resumen	
Tabla de contenido	
Lista de figuras y tablas	

CAPÍTULO I: Antecedentes y naturaleza del estudio

1.1.	Introducción.....	01
1.2.	Planteamiento del problema.....	01
1.3.	Declaración del problema.....	02
1.4.	Propósito de la investigación.....	02
1.5.	Hipótesis y variables.....	03
1.6.	Importancia y justificación del problema.....	04
1.7.	Limitaciones del estudio.....	05
1.8.	Definición de términos.....	05

CAPÍTULO II: Marco Teórico:

2.1.	Introducción.....	06
2.2.	Contextualización.....	06
2.3.	Modelos y teorías.....	13
2.4.	Estado del arte.....	15

CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación:

3.1.	Introducción.....	16
3.2.	Tipo de investigación.....	16
3.3.	Población y muestra del estudio	16
3.4.	Hipótesis y variables.....	17
3.5.	Operacionalización de las variables.....	17
3.6.	Instrumentos de medición.....	18
3.7.	Pautas para la administración de los instrumentos.....	20
3.8.	Procesos técnicos estadísticos para el análisis de datos.....	22

CAPÍTULO IV: Presentación de los resultados:

4.1.	Características de la muestra	24
4.2.	Relaciones entre las variables y pruebas de hipótesis.....	31
4.3.	Conclusiones.....	40

CAPÍTULO V: Resumen, conclusiones y recomendaciones:

5.1. Conclusiones del estudio.....	40
5.2. Recomendaciones.....	41
Lista de referencias	43
Apéndices (anexos)	45

LISTA DE FIGURAS

1. Población encuestada.....	24
2. Profesionales encuestados.....	26
3. Distribución de la muestra por género.....	27
4. Distribución de los profesionales encuestados por institución del SENAME.....	28
5. Distribución de los profesionales por rango de edad.....	29
6. Distribución de la presencia de Burnout por años de servicio.....	33

LISTA DE TABLAS

1. Definición de Burnout.....	08
2. Diagnostico del síndrome de Burnout.....	10
3. Perspectiva del síndrome.....	13
4. Definición operacional de las variables.....	17
5. Puntuación MBI.....	21
6. Muestra en relación a la población.....	25
7. Tipo de función ejercida por los profesionales.....	25
8. Frecuencia por género.....	27
9. Distribución de profesionales según instituciones del SENAME.....	28
10. Rango de edad de los profesionales encuestados.....	29
11. Años de servicio en la institución.....	30
12. Distribución de niveles de presencia de Burnout en función de las dimensiones.....	31
13. Distribución de niveles de presencia de Burnout en función de la profesión.....	32

14. Prueba Chi-cuadrado: años de servicio-Burnout.....	33
15. Coeficiente de correlación: años de servicio-Burnout.....	34
16. Distribución de años de servicios en rangos de igual amplitud.....	34
17. Correlación de Pearson para años de servicios-nivel de Burnout.....	35
18. Correlación de Kendal y Spearman para años de servicio-nivel de Burnout.....	35
19. Prueba Chi-cuadrado: años de servicio-agotamiento emocional.....	35
20. Coeficiente de correlación: años de servicio-agotamiento emocional...	36
21. Prueba Chi-cuadrado: años de servicio-despersonalización.....	36
22. Coeficiente de correlación: años de servicio-despersonalización.....	37
23. Prueba Chi-cuadrado: años de servicio-reducida realización personal...	37
24. Coeficiente de correlación: años de servicio-reducida realización Personal.....	38
25. Estadísticos de fiabilidad.....	38