

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Psicología



SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO  
EN PROFESORES DE LOS COLEGIOS  
ADVENTISTAS, CHILLÁN

TRABAJO FINAL INTEGRADOR  
Presentado en cumplimiento parcial de  
los requisitos para optar al  
título de Psicólogo y el grado  
de Licenciado en Psicología

Por:  
Felipe Alejandro Fritz Figueroa  
Brian Antonio Parra Espinoza  
Claudio Alejandro Montoya Jiménez

Director TFI : Cristian Rodrigo Sepúlveda Fernández

---

Chillán, noviembre 2016



## RESUMEN

El presente trabajo tuvo por objetivo examinar la relación existente entre síndrome de Burnout, y los estilos de afrontamiento en profesores de los colegios adventista de la comuna de Chillán, bajo el enfoque del área de aplicación de la psicología de las organizaciones o laboral

La metodología utilizada fue de carácter cuantitativo, descriptivo y correlacional, empleando un diseño transaccional, la unidad de análisis fue observada en un solo momento en el tiempo.

Los participantes fueron 51 profesores de ambos sexos que desempeñan su labor formador en el Colegio Adventista de Chillán (CAdeCh) y la escuela particular Adventista de las Mariposas (EAdMa).

Los resultados obtenidos arrojaron que no existe una diferencias estadísticas significativas en el puntaje del Burnout entre ambos sexos masculino y femenino, además de la presencia una correlación positiva y pero no estadísticamente significativa entre la variable agotamiento emocional con la variable despersonalización y a su vez, la variable realización personal con la despersonalización.

**PALABRAS CLAVE:** Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento, Calidad de vida, Psicología organizacional.

## **DEDICATORIA**

Dedicado a nuestras familias, especialmente  
a nuestros padres, quienes nos han apoyado  
incondicionalmente,  
y a nuestros amigos que siempre han estado junto a  
nosotros.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS .....	ix
Lista de abreviaturas utilizadas.....	x
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
Problema de investigación .....	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos .....	3
Justificación de la investigación .....	3
Delimitaciones .....	4
Limitaciones.....	5
Supuestos .....	5
CAPÍTULO II.....	6
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
Síndrome de Burnout .....	6
Definiciones del síndrome de Burnout.....	6
Definición operacional del síndrome de Burnout .....	8
(el instrumento factorial del síndrome de Burnout) .....	8
Estudios relacionados al síndrome de Burnout .....	9
Estrategias de afrontamiento.....	10
Definiciones de estrategias de afrontamiento .....	10
Definición operacional de estrategias de afrontamiento (el instrumento factorial de estrategias de afrontamiento).....	11
Estudios relacionados a las estrategias de afrontamiento .....	11
Psicología Organizacional .....	12
Antecedentes históricos .....	13
La psicología organizacional y su relevancia en la salud mental.....	14
Calidad de vida y trabajo .....	16
Características de la educación Adventista.....	18
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	20
Tipo de investigación y diseño.....	20
Población y muestra.....	20
Instrumentos de recolección de datos .....	22

Procedimientos.....	23
CAPÍTULO IV RESULTADOS .....	25
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	43
Discusión .....	43
Conclusiones .....	45
Recomendaciones .....	46
ANEXO .....	47
ANEXO 1 .....	48
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO FRENTE AL BURNOUT EN UN GRUPO DE PROFESORES DE LOS COLEGIOS ADVENTISTAS DE CHILLÁN.....	46
ANEXO 2 .....	50
CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CAE) .....	50
ANEXO 3 .....	52
Dictamen del comité de bioética.....	52
ANEXO 4: CARTAS DE SOLICITUD PARA ENCUESTAR EN COLEGIOS.....	53
.....	54
ANEXO 5: Consentimiento Informado .....	54
LISTA DE REFERENCIAS.....	57

## LISTA DE TABLAS

<u>Tabla 1: Muestra de profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016</u> .....	20
Tabla 2: Edad, y horas de trabajo en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016 .....	25
Tabla 3: distribución se sexo, colegio y religión en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016.....	25
Tabla 4: Niveles alcanzados según instrumento de Maslach, en profesores de los colegios adventistas, Chillán. ....	26
Tabla 5: Ítems del instrumento de Burnout en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016 .....	27
Tabla 6: Evaluación de las dimensiones de Maslach, en profesores de los colegios adventistas, Chillán.....	29
Tabla 7: Prueba T del puntaje alcanzado en Burnout según las variables sexo y colegio, en profesores de los colegios adventistas, Chillán. ....	31
Tabla 8: Correlación de Spearman de las variables sociodemográficas respecto al instrumento de Burnout de Maslach, en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016 .....	33
Tabla 9: Evaluación de las dimensiones del CAE, en profesores de los colegios adventistas, Chillán.....	34
Tabla 10: Ítems del instrumento de Cuestionario de Afrontamiento del Estrés, en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016 .....	35
Tabla 11: Correlación de Spearman de las variables sociodemográficas respecto al Cuestionario de afrontamiento al estrés, en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016.....	40

Tabla 12: Prueba T para las dimensiones del Cuestionario de enfrentamiento del estrés personal en colegios adventistas de Chillán.....	42
---	----



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Niveles alcanzados según instrumento de Maslach en profesores de los colegios adventistas, Chillán. ....	26
Figura 2: Barras de error de la variable Burnout según sexo en profesores de los colegios adventistas, Chillán. ....	32
Figura 3: Barras de error de la variable Burnout según colegio en profesores de los colegios adventistas, Chillán. ....	32
Figura 4: Gráfico de diferencia de medias en las dimensiones de CAE, según colegio en profesores de los colegios adventistas, Chillán.....	42

## LISTA DE ABREVIATURAS UTILIZADAS

CAdeCh	: Colegio Adventista de Chillán
EAdMa	: Escuela Adventista de las Mariposas
CAE	: Cuestionario de Afrontamiento al Estrés

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad la educación es considerada un elemento esencial para el desarrollo social, político y económico de las sociedades. Desde este punto de vista cada día son mayores los requerimientos hacia la labor que realizan los profesores y es en este contexto de creciente responsabilidad que surge un fenómeno que ha cobrado especial importancia mundial en las últimas décadas y que es conocido en la literatura como síndrome de Burnout (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Definido como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (citado en Buendía & Ramos, 2001).

Kyriacou (1987) plantea que las consecuencias del síndrome de Burnout se relacionan tanto con un deterioro de la salud mental de los profesores, así como en su desempeño profesional y en las relaciones humanas que se establecen al interior de las comunidades educativas, en particular en la relación entre profesor y alumno, ya que la capacidad de enseñanza del profesor se ve disminuida, perjudicando la oportunidad de aprendizaje de sus estudiantes.

Las estrategias de afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales que les permiten a las personas enfrentarse a situaciones estresantes y que de alguna manera favorecen o disminuirán la posibilidad de que una persona experimente un mayor o menor nivel de síndrome de Burnout (Lazarus & Folkman, 1986).

En esta investigación se describe el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento que presentan los y las profesoras de los colegios Adventistas de la comuna de Chillán, el área de aplicación que guía el trabajo de investigación es desde la psicología organizacional, lo anterior como una forma de conectar al profesor en su rol de educador, dentro de una comunidad y proyecto educativo Adventista, la cual ofrece relaciones interpersonales confortantes, valorando y manteniendo normas de respeto y confianza entre los individuos que se desempeñan en esta organización, brindándoles un trato digno, el cual se refleja en la calidad de educación que se imparte, marcada por valores cristianos beneficiando un clima y ambiente laboral propicio para mantener un ambiente psicológico y una calidad de vida marcada por el bienestar personal y espiritual.

#### **Problema de investigación**

El trabajo del profesor presenta un alto nivel de complejidad, lo cual aumenta cada día a medida que se va complejizando la sociedad. Es así como las demandas de la sociedad y su desarrollo hacen que se vuelven más sofisticadas en los profesores (Salamé, 1998).

En este contexto, dadas las múltiples demandas que son sometidos los profesores, es posible considerar a la docencia como una profesión estresante, donde se exige una interacción constante y absorbente, y que además enfrenta condiciones laborales insatisfactorias (Asun, Molina, & Real, 2002). Maslach (1981) define esto como síndrome de Burnout, que viene siendo la dificultad de adaptarse y adaptar las conductas a una situación laboral, caracterizada por una interacción negativa entre el profesional, el lugar de trabajo, el resto de los compañeros y estudiantes. Por lo tanto, entendemos este síndrome como el grado de incapacidad de adecuación conductual respondiendo de forma negativa ante el contexto educacional en que se encuentra envuelto el profesor.

Santiago de Chile, se ha diagnosticado como una de las capitales del mundo con más consumo de fármacos tranquilizantes y con más incidencias de trastornos emocionales, recientemente se ha registrado un aumento considerable en los diagnósticos de estrés laboral, el cual tiene impacto directo en la calidad de vida (Moyano Díaz & Barría, 2006).

Se realizó una investigación con el objetivo de diagnosticar el síndrome de Burnout en profesores municipalizados en la comuna de Limache, Región de Valparaíso, Chile. Donde se utilizó el instrumento de medición de Burnout cuestionario de actitudes ante el trabajo profesor el cual fue adaptado y validado para la realidad chilena. Los resultados generales del diagnóstico fueron los siguientes; el 56% de los profesores eran proclive al síndrome de Burnout, el 24% se encontraba con el síndrome de Burnout y el 20% no presenta este síndrome. El general, los mayores porcentajes se ubicaron en el nivel medio para cada categoría, lo que equivale a la clasificación de proclive al síndrome de Burnout. Las categorías con más altos porcentajes son las de fuentes de atención, insatisfacción laboral y agotamiento emocional (Molina & Real, 1999). Por otro lado Sandín (2003) define las estrategias de afrontamientos como pautas para explicar las diferencias en la adaptación al estrés, pero también tiene que ver con las diferencias que se dan entre los individuos en la mayor o menor exposición a los estresores sociales. Es por esto que entenderemos las estrategias de afrontamiento cómo reacciones de los profesores a diversas situaciones y factores estresantes en su trabajo.

Las consecuencias del síndrome de Burnout en los profesores se relacionan con el deterioro de la salud mental, notoria disminución en el desempeño profesional, además de afectar en

las relaciones interpersonales que se dan en el área laboral, principalmente en la relación profesor y alumno, perjudicando del aprendizaje de estos (Kyriacou, 1987). Es por este motivo que para las organizaciones es importante conocer la calidad de vida laboral de sus empleados, pues esta tiene repercusiones directas e importantes sobre la organización; ausentismo, disminución de la productividad y disminución de la calidad de trabajo entregado.

Como estudiantes de psicología, consideramos relevante conocer la presencia del síndrome de Burnout y a la vez las estrategias de afrontamiento empleadas o no por los profesores y cómo se relacionan estas variables, ya que aquello tiene impacto directo en su quehacer profesional, tanto en la relación con los estudiantes, colegas y a la vez tiene un impacto en su propia salud. Además de la importancia de conocer las condiciones psicosociales en las que se encuentran los profesores, permitiendo conocer las condiciones laborales que entregan los colegios Adventistas en la ciudad de Chillán y su impacto en la calidad de vida.

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de los colegios Adventistas de la ciudad de Chillán.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las características demográficas de los profesores de los colegios Adventistas de la ciudad de Chillán.
2. Determinar los niveles de síndrome de Burnout en los profesores de los colegios Adventistas de la ciudad de Chillán.
3. Conocer las estrategias de afrontamiento que emplean los profesores de los colegios Adventistas de la ciudad de Chillán.

### **Justificación de la investigación**

El síndrome de Burnout es considerado como el mal del fin de siglo, se ha llegado a calcular que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades padecidas por los trabajadores está relacionada con este síndrome, es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y también sociales lo que esto puede dar lugar a variadas enfermedades tanto físicas como mentales. (Ponce Días, Bulnes Bedón, Aliaga Tovar, Atalaya Pisco, & Huertas Rosales, 2005). La OMS reconoce al estrés laboral como uno de

los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento para las entidades para las que trabajan (OMS, 2004).

El síndrome de Burnout cobró importancia en la labor de los profesores desde que las evidencias tanto nacionales como internacionales comenzaron a mostrar la relación entre las licencias médicas laborales de tipo psiquiátrica, también el incremento del ausentismo laboral, el gasto en reemplazos y los problemas de rendimiento en el trabajo (Herruzo J., 2004).

A nivel nacional, un estudio realizado por la Universidad Católica de Chile (Valdavia, Avendaño, Bastías, Milicic, Morales & Scharager, 2003), mostró que la mayoría de los profesores estudiados manifestaba proclividad o presencia del síndrome de Burnout, esto se viene estudiando desde fines de los años 90 con una investigación realizada por la Universidad de Valparaíso con el fin de poder validar un test sobre actitudes ante el trabajo, que concluyó que la mayor parte de la población estudiada se agrupaba en la categoría de proclive al síndrome de Burnout, además de indicar altos índices en riesgo y que sufre las consecuencias de este síndrome (De la Rosa, 1998).

La docencia es una profesión de alto riesgo por lo que los profesores deben verse enfrentados a la desmotivación de los estudiantes, presiones tanto de sus directivos como de los apoderados y las presiones propias del quehacer profesional. Por las razones antes descritas es que el estudio del síndrome de Burnout es que cobra relevancia, ya que justamente es este tipo de profesionales del tipo asistencial o social, que muestran deterioro de su calidad de vida y repercusiones sobre la sociedad en general (Gil-Monte & Peiró, 1999).

### **Delimitaciones**

Expuesto lo anterior, la delimitación de la investigación está comprendida en las temáticas estrategias de afrontamiento y síndrome de Burnout, además de ítems para género, edad, horas de contrato, religión y la relación que se da entre estas variables sociodemográficas, mediante instrumentos previamente analizados según la pertinencia con el enfoque de la investigación. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra se compondrá de profesores de los colegios adventistas de la región del Biobío, provincia de Ñuble, comuna de Chillán. La información se recopilará en dependencias de los establecimientos en hora de actividades académicas, y la investigación será llevada a cabo entre los meses de octubre y noviembre del año 2016.

### **Limitaciones**

El presente estudio pretende dar a conocer y describir la relación que existe entre las variables síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento, género, edad, horas de contrato, religión en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán. El presente estudio sólo se limitará a describir la relación entre las variables antes expuestas, también es importante mencionar que este estudio se restringe solo a la población de los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán. Por lo que no será posible generalizar los datos obtenidos a la población profesores total de la ciudad ni del país, salvo cumplan las mismas características de la muestra.

### **Supuestos**

El Burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual (Salanova & Llorens, 2008). Según información de la asociación chilena de seguridad (ACHS), durante los últimos años es común que se presenten mayores niveles de agotamiento físico y psíquico producto de la carga laboral. Esto puede derivar en estados de irritabilidad, negativismo, pérdida de autoestima que pueden afectar más profundamente la salud mental de los trabajadores (ACHS, 2013).

La necesidad de esta investigación se produce ya que existe un mayor índice de riesgo psicosociales en los profesionales de educación, por lo tanto, podemos observar que debido a las altas exigencias laborales de los últimos años se han presentado más casos de síndrome de Burnout, lo cual podría decir que los profesores cada vez están siendo más afectados, por ende podría generar un impacto negativo en la calidad de la educación de los estudiantes, dejando en manifiesto lo importante que es desarrollar estrategia de afrontamiento óptimas para sobrellevar la carga laboral a la que están expuestos los profesores.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **Síndrome de Burnout**

El concepto Burnout fue introducido en el escenario académico por Herbert J. Freudenberger, en 1974, y Christina Maslach, en 1976 ha sido esta última quien probablemente ha extendido más su definición en la literatura (Calvete & Villa, 1997).

El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de quemarse por el trabajo, de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. Se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con otras personas. El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgo psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales es el desarrollo de desgaste profesional o síndrome de Burnout, en otras palabras, el estrés está relacionado con un sinnúmero de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el Burnout es sólo una de las formas en las que podría manifestarse (Marrau, 2005).

#### **Definiciones del síndrome de Burnout**

En los años 70 nace un nuevo concepto médico que se denominaría síndrome de Burnout, este fue descrito en el año 1974 por el psiquiatra y psicoanalista norteamericano Freudenberger quien lo describe como “un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, o a una forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo” (Freudenberger, 1974). Freudenberger empleo el concepto del síndrome de Burnout para referirse al estado en que los jóvenes voluntarios que trabajaban en su “Free Clinic” de Nueva York, estos se esforzaban en sus funciones muchas veces sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de unos 3 años de labor estos presentaban conductas de irritabilidad y agotamiento con los clientes además de tendencia a evitarlos (Buendía & Ramos, 2001). Al mero concepto de estar quemado se añadía algo que no era solo el estrés laboral, también cuenta ahora para la persona su propia capacidad para generar estrategias de afrontamiento, la misión de realizar que a veces genera excesiva implicación en el



trabajo y también puede terminar en la deserción o desatención de los usuarios, pero también de sí mismo (Mingote, 1998).

Unos años más tarde se define el síndrome de Burnout como la dificultad para adaptarse y adaptar las conductas a una situación laboral, caracterizada por una interacción negativa entre el profesional, el lugar de trabajo y el resto de los compañeros. (Maslach y Jackson, 1981) citado en (Doménech Delgado, 2003). Dicha dificultad adaptativa es fundamentalmente de tipo emocional y se caracteriza por una sensación de estrés permanente y agotamiento psicológico, con la sensación de incapacidad absoluta para adecuarse a las exigencias (Maslach y Jackson, 1981) citado en (Doménech Delgado, 2003).

Aunque no existe una definición ampliamente aceptada sobre Burnout, a lo largo de los años se ha establecido que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia la propia profesión (falta de realización personal en el trabajo), así como una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1981) citado en (Martínez, Salanova, & Bresó, 2005). Este profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias del quehacer, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso en el rendimiento laboral. (Quass, 2006). A su vez la falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal, falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos, carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción. (Quass, 2006).

Todo profesional que ejerce su trabajo más allá de diez años puede experimentar una sensación de tedio, insatisfacción y de desgaste, pero estaría más relacionado con los aspectos rutinarios del trabajo o con la falta de posibilidades de ascenso. La diferencia radica en que con estar quemado se adquieren dimensiones más dramáticas y las presiones emocionales que siente son mucho más intensas, afectando de una forma global a toda su persona. (Doménech Delgado, 2003).

El concepto de estrés ha sido uno de los constructos más polémicos dentro de la psicología, tanto en su definición como en sus modelos teóricos explicativos. (Sandín, 2003). Sin embargo es ampliamente aceptada la definición que entregan Maslach que la define como, una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales; cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. (Maslach, 1982).

Para entender mejor este síndrome hay que hacer una clara diferencia entre el estrés y lo que en realidad implica el síndrome de Burnout, mencionar que el estrés en sí no necesariamente tiene una connotación negativa, siempre que no sea constante o que la demanda no sea mayor a nuestras posibilidades de adaptación (de la Cruz Rubio, 2013). En cambio el Burnout es una enfermedad

laboral que impacta fuertemente la salud de los trabajadores, siendo necesario hacer cambios radicales en la manera de enfrentar las tensiones que surgen de la sobrecarga de trabajo, las presiones, el ambiente laboral competitivo etc. (CONASIDA, 2006).

En el ámbito laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar drásticamente su rendimiento personal y los de la organización, junto con influir negativamente sobre su desarrollo personal, familiar y laboral. (Cohen & Kamarck, 1987).

En definitiva al síndrome de Burnout se le han dado varias denominaciones, aunque la literatura ofrece alrededor de 17 en castellano, algunas de ellas son: Quemarse por el trabajo, quemazón profesional, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial, síndrome del desgaste profesional, estar quemado profesionalmente y desgaste psíquico, entre otras (Boada, Vallejo, & Angulló, 2004).

### **Definición operacional del síndrome de Burnout (el instrumento factorial del síndrome de Burnout)**

La definición con la cual que se trabajará en la presente investigación es la que define al síndrome de Burnout como la dificultad para adaptarse y adaptar las conductas a una situación laboral, caracterizada por una interacción negativa entre el profesional, el lugar de trabajo y el resto de los compañeros y estudiantes. (Maslach & Jackson, Maslach Burnout Inventory, 1981) citado en (Doménech Delgado, 2003). Creemos que esta abarca todas las características más distintivas de este síndrome y las cuales queremos exponer, a la vez tomamos esta definición porque poseemos y evaluaremos los niveles del síndrome de Burnout mediante la adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) elaborada por (Gil-Monte & Peiro, A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals, 1997), dirigida a profesionales de servicios humanos (Maslach & Jackson, 1986). El cuestionario consta de 22 ítems que, según señala el manual, se distribuye en tres escalas denominadas: Agotamiento emocional (9 ítems), Realización personal en el trabajo (8 ítems) y Despersonalización (5 ítems).

### **Estudios relacionados al síndrome de Burnout**

Se han realizado diversas investigaciones sobre el síndrome de Burnout, en las que se destaca una realizada en España, en la Universidad de Salamanca, de nombre síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores, recibida en el año 2005 y publicada en el año 2007, constató de 64 profesionales que trabajaban en distintas provincias de España, los instrumentos a utilizar fueron el MBI para evaluar niveles de síndrome de Burnout y el cuestionario de afrontamiento COPE, los resultados arrojaron la existencia de una tasa elevada del síndrome de Burnout. También se ve una diferencia entre las características sociodemográficas de estos profesionales y también con otras variables como la antigüedad en el puesto y algunas de las funciones que estos realizaban, los resultados confirmaron la necesidad de intervención en estos profesionales, enfocándose específicamente en el desarrollo de estrategias de afrontamiento (Jenaro Río, Flores Robaina, & González Gil, 2007).

Una investigación latinoamericana, específicamente en la zona metropolitana de Guadalajara en México, en los años 2000 y 2001. El estudio fue de carácter observacional, transversal y descriptivo con una muestra de profesores que trabajan en 25 escuelas primarias (seleccionadas aleatoriamente). En consideración a esto se estudiaron a 301 profesores. El objetivo fue identificar los niveles del síndrome de Burnout en relación a las actividades que realizan como profesores. Para captar y obtener esta información se utilizó el formulario de autoaplicación Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados que arrojó esta investigación fue que el 25.9% de los profesores presentaba altos niveles de agotamiento emocional, el 21.5% presentaba baja realización en su trabajo, con respecto a los niveles de despersonalización son de 5.6% y por último solo un 20,6% de los profesores no presentaban alteraciones en las áreas que evalúa la escala de Maslach (Aldrete Rodríguez, Pando Moreno, Aranda Beltrán, & Balcázar Partida, 2003).

Una investigación realizada en Chile en el año 2006 por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso titulada “Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitario de la quinta región de Chile” realizada por Cecilia Quass, en donde se utilizó una muestra de 615 sujetos de una población de 880, se administró el Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar la presencia o ausencia y la Escala de Carver (COPE) para identificar las técnicas de afrontamiento más utilizadas por los profesores universitarios. Los resultados arrojaron que se trata de una población sana desde el punto de vista del síndrome de Burnout y con una utilización adecuada de las estrategias de afrontamiento frente al estrés (Quass, 2006).

En una investigación llamada síndrome de Burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana, realizada en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se buscaba describir las características sociodemográficas, laborales y establecer una posible relación con el síndrome de Burnout, para esto, la muestra fue de 65 asistentes sociales de entre 23 a 65 años de edad, en 20 instituciones diferentes del servicio nacional de menores de la región Metropolitana,

la idea de esta investigación fue establecer el perfil que estaba más propenso a presentar el síndrome de Burnout. El resultado que se llegó en esta investigación fue que; son en su mayoría mujeres, están entre los 26 a 35 años de edad, con pareja estable o casada, con hijos entre 1 a 5 años de edad, con menos de 9 años ejerciendo la profesión, con menos de 3 años en la institución actual, con contratos a plazo fijo, con jornadas laborales de entre 40 a 48 horas por semana, con 3 a 8 horas de atención al público y finalmente sus ingresos fluctúan entre los \$300.000 a \$400.000 pesos mensuales (Barría, 2003).

### **Estrategias de afrontamiento**

El interés por el afrontamiento (coping) ante el estrés y el interés por el afrontamiento ante la enfermedad, entendida ésta como estresor, comenzaron a desarrollarse sobre la década de los 60 y 70, destacando la importancia que tienen las actitudes de un individuo ante un problema y, por extensión, las actitudes de un enfermo hacia la enfermedad (Soriano, 2002).

Las diferencias individuales bajo estrés son el resultado de los esfuerzos del afrontamiento de las personas para cambiar las situaciones estresantes, o para regular sus reacciones emocionales (Lazarus & Folkman, 1984, 1986). Desde este punto de vista, se podría argumentar que las estrategias de afrontamiento nos hacen ser únicos ante la respuesta que tengamos para cada estímulo estresante.

Las respuestas de afrontamiento pueden ser agrupadas en dos grandes categorías, estas son los estilos y las estrategias de afrontamiento. Los estilos de afrontamiento son las tendencias generales, habituales y preferenciales que se presentan con mayor consistencia entre las personas sin importar las características del evento estresante o las demandas que impone el ambiente, tienden a ser comparados con los rasgos de personalidad, ya que caracterizan un modo particular de actuar, sin embargo, las estrategias son más específicas dado que se circunscriben y aparecen solo ante la presencia del estrés (Taylor, 2003).

En general el afrontamiento ayuda a identificar los elementos que intervienen en la relación dada entre situaciones de vida estresantes y síntomas de enfermedad (Kobasa, Maddi, & Khan 1982). El afrontamiento se presenta como regulador de la perturbación emocional, de ser efectivo el afrontamiento no se presenta un malestar, de lo contrario se puede ver afectada la salud, aumentando el riesgo de mortalidad y morbilidad. Entonces, el afrontamiento es entendido como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar las demandas internas y externas de situaciones estresantes.

### **Definiciones de estrategias de afrontamiento**

Se define afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas que son valoradas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona (Lazarus y Folkman, 1986, citado en Morán,

Landeros y González, 2010). Por lo tanto, el afrontamiento se muestra como un proceso complejo y multidimensional que es sensible tanto al ambiente, demandas, recursos y como a las disposiciones de la personalidad (Campos, Iraurgi, Páez y Velasco, 2004). También tenemos la definición de afrontamiento que realizan Zeidner y Hammer que lo describen como características o conductas en curso que capacitan a los individuos para manejar los estresores de forma más efectiva, experimentar pocos síntomas o que éstos sean menos severos una vez expuestos al estresor, o recuperarse más rápidamente de la exposición (Zeidner & Hammer, 1990).

Desde otro punto de vista Sandín se refieren a las formas de afrontamiento como las que proporcionan pautas para explicar las diferencias en la adaptación al estrés, pero también tiene que ver con las diferencias que se dan entre los individuos en la mayor o menor exposición a los estresores sociales (Sandín, 2003).

También se define como aquellos intentos cognitivos y/o conductuales específicos usados para enfrentar al estresor y que cambian en función de las características del evento estresante y a los efectos que tienen en el ambiente (Cassaretto & Paredes, 2012).

### **Definición operacional de estrategias de afrontamiento (el instrumento factorial de estrategias de afrontamiento)**

La definición con la cual se trabajará en la presente investigación es la de Sandín que se refiere a las formas de afrontamiento las cuales proporcionan pautas para explicar las diferencias en la adaptación al estrés; pero también tiene que ver con las diferencias que se dan entre los individuos en la mayor o menor exposición a los estresores sociales. Elegimos esta definición porque abarca las diferencias entre los individuos al momento de adaptarse al estrés y también porque identificamos las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesores de los colegios Adventista de la ciudad de Chillan mediante el instrumento de Sandín y Chorot (CAE) que es una medida de autoinforme que nos permite poder evaluar 7 estilos básicos de afrontamiento al estrés; focalizado en la solución del problema, autofocalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo emocional, y religión. Este cuestionario está formado por 42 ítems, 6 por cada sub escala, de rango del 1 al 5.

### **Estudios relacionados a las estrategias de afrontamiento**

Destacamos en especial una investigación realizada en España en la Universidad de Murcia titulada “cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento” por Juan Pedro Martínez Ramón. Este estudio fue realizado con una muestra de 221 profesores del municipio de Murcia y para ello se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). Las estrategias de afrontamiento difieren en función del género, de

forma que son las mujeres las que manifiesta mayores niveles de sintomatología relacionada con el burnout, coincidiendo con otros estudios (Martinez, 2015).

En otra investigación realizada sobre estilos de afrontamiento podemos destacar una investigación realizada en la provincia de Tucumán Argentina en el año 2005 titulada las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán, Argentina, realizada por la Universidad Nacional de Tucumán y la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino, desarrollando una investigación de tipo cuantitativo y descriptivo en base a una muestra de 150 participantes adolescentes de 13 a 18 años de edad, de San Miguel de Tucumán, se utilizó como instrumentos la Escala de afrontamiento para adolescentes (ACS) y Escala de Bienestar Psicológico para adolescentes adaptación Casulto (BIEPS-J). Los resultados arrojaron diferencias significativas en el empleo de estrategias de afrontamiento con alto y bajo nivel de bienestar psicológico debido a sus condiciones de vida. (Figueroa, Contini, Lacunza, Levín, & Estebez Suedan, 2005).

En una investigación chilena realizada en la región metropolitana, comuna de San Joaquín por la Pontificia Universidad Católica de Chile por Claudia Ponce en el año 2002 llamada “Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de educación básica”, realizada en una muestra de 103 profesores y ocupando los siguientes instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Evaluación de Técnicas de Afrontamiento (COPE). Los resultados obtenidos evidencian tanto en hombres como en mujeres tendieron a repetir un patrón de respuesta los que obtuvieron altos niveles de síndrome de Burnout en cualquiera de sus dimensiones, tendieron a utilizar estrategias orientadas a la emoción; En tanto que los que obtuvieron puntajes bajos en síndrome de Burnout tendieron a utilizar estrategias orientadas al problema (Ponce, 2002).

En una investigación llamada “afrontamiento, representaciones en salud y adherencia al tratamiento en pacientes con diabetes mellitus tipo II”, realizada en Chile, octava región, comuna de Pinto, específicamente en el CESFAM de esta comuna, se realizó con 60 pacientes, entre 25 y 65 años, de ambos sexos, en el año 2014, en la cual buscaba vincular las estrategias de afrontamiento en estos pacientes con diabetes. En la cual los resultados arrojados fueron que no se evidencian diferencias significativas en las estrategias de afrontamiento según el instrumento COPE, con excepción en las estrategias orientadas a la dimensión de aceptación es más alta en el grupo de no adherentes (Mora, 2014).

### **Psicología Organizacional**

El campo de la psicología industrial y organizacional representa la influencia de muchas otras corrientes de pensamiento y actividad. Por un lado, está la psicología moderna, disciplina que se funda sobre la premisa de que los seres humanos pueden entenderse a sí mismos, entenderse aplicando los métodos de la ciencia para comprender su comportamiento. Si la investigación

científica nos puede ayudar a comprender el comportamiento desde las partículas subatómicas hasta el de los planetas y estrellas, por consiguiente, la investigación también nos puede ayudar a comprender los pensamientos y actos de los mismos seres humanos, podemos decir que la psicología organizacional forma parte sustancial del esfuerzo por comprender el comportamiento humano. La psicología organizacional es algo más que una mera investigación científica, su interés abarca desde los procesos del individuo, hasta los procesos de la organización, pasando por los procesos interpersonales (Howell, 1979).

Como área de especialidad, la psicología organizacional tiene una definición más restringida que la psicología como un todo. Hace muchos años Blum y Naylor (1968) la definieron como simplemente la aplicación o extensión de los hechos y principios psicológicos a los problemas concernientes a los seres humanos que operan dentro del contexto de los negocios y la industria citado en (Muchinsky, 2007).

A los primeros investigadores les interesaba mucho la fatiga y la eficiencia, y realizaron investigaciones y estudios de tiempo y movimiento con el fin de poder comprender el trabajo y poder obtener los máximos beneficios. Ésta es una diferencia muy interesante con los psicólogos organizacionales de la actualidad, a quienes también les preocupa mucho tanto el bienestar de los trabajadores y el efecto de las organizaciones en la sociedad más amplia como también el incremento al máximo de los beneficios para la administración de la empresa u organización (Furnham, 2001).

El campo del comportamiento organizacional busca el conocimiento los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio de los procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo (Greenberg & Baron, 1995).

### **Antecedentes históricos**

Esta área tuvo su origen en la psicología experimental, siendo considerados los psicólogos Hugo Münsterberg y Walter Dill Scout como sus fundadores. Los libros *Vocación y aprendizaje* de 1912 y *Psicología y eficiencia industrial* de 1913, de H. Münsterberg son los primeros textos en este campo (Enciso & Perilla, 2004).

El punto de partida y lo que posibilitó junto al desarrollo mismo de la psicología como ciencia fue el proceso de la primera guerra mundial que trajo consigo la implementación de las pruebas de capacidad mental como el army alpha y army beta. En 1944 la APA reconoce el área y abre la División 14 of Industrial and Business Psychology, se encargará de la investigación de las organizaciones y lugares de trabajo (Gil Rodríguez & María Alcover, 2014).

En estos momentos el desarrollo teórico de la Psicología industrial dio un giro importante con las aportaciones realizadas por Mayo y sus experimentos en la Western Electric Company, lo que dio lugar a la denominada escuela de relaciones humanas. (Días Bretones & Fuentes Martínez, 2000).

Ya en la década de los 60, Harold Leavitt postuló la necesidad de crear una disciplina dedicada al estudio de las organizaciones como entidades con características propias, fue gracias a varios experimentos en el área de la comunicación con diversos individuos que lo llevaron a profundizar en el tema. Cuando publicó su libro *Managerial Psychology* (Leavitt, 1985), de aquí derivó la disciplina llamada *Organizational Psychology*, o sea *Psicología Organizacional* (Varela, 1978). Desde el punto de vista de la concepción del trabajador, se pasa de un modelo psicofisiológico a un modelo socioemocional, en el que las causas del rendimiento laboral ya no se encuentran en las capacidades fisiológicas y psicológicas del empleado (Días Bretones & Fuentes Martínez, 2000).

Identificar el estrés producido por situaciones laborales como el responsable en la aparición del síndrome de burnout es una visión reduccionista, pues además de las variables organizacionales, existen variables personales que vulneran a los individuos a presentar síndrome de burnout. (Gil-Monte, 1999).

### **La psicología organizacional y su relevancia en la salud mental**

Salud mental es la capacidad para poder ser, para poder realizarnos como seres humanos, para poder enfrentarnos con los problemas, los conflictos, las dificultades, las transformaciones de la vida. Salud mental sería la capacidad potencial de realizarnos en nuestra propia vida, y esta capacidad no la adquirimos de una vez, sino que debemos conquistarla permanentemente a través del ciclo vital. La salud mental por su naturaleza propia no es un bien solitario, es un bien a compartir con los demás, este se desarrolla en la vida familiar y social, lo que llamamos desarrollo psicoemocional (Cortese, Cortese, & Días, Álvarez, 2004).

A principios del siglo XX, cuando la administración científica determinaba la forma en la que se desarrollaba el trabajo, este fue dividido en partes muy específicas, como poner la tuerca a un perno, con esto se conseguía métodos de producción eficientes, tiempos de capacitación mínimos y los trabajadores era fácilmente reemplazables por ausencia o abandono. Con el tiempo, la fuerza laboral se volvió más educada, tener un diploma de bachillerato era muy raro a principios de del siglo XX, pero de manera paulatina se convirtió en un estándar tradicional con lo que estos nuevos trabajadores estarían cada vez menos dispuestos a aceptar las condiciones de trabajo tan divorciadas del componente humano, pasando del hacer ahora al pensar. Para la década de 1930 comenzó a surgir un tema conocido por lo común como higiene mental que abordaba las cuestiones afectivas y emocionales asociadas con el trabajo. La profesión de la psicología reconoció que muchos problemas de adaptación relacionados con la vida tenían alguna conexión con la vida laboral de las personas. Para mediados del siglo XX, comenzó a formarse la disciplina de la salud ocupacional, con el énfasis en mejorar la salud y bienestar de las personas con relación a las condiciones de su empleo (Muchinsky, 2007).



Debido a que el trabajo es una parte importante de la vida de muchas personas, se reconoce que los individuos deberían tener un ambiente de trabajo seguro y sano. Tetrick y Quick plantearon que el propósito de la psicología de la salud ocupacional es desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados en forma directa y la salud de sus familias. El foco primario de la psicología de la salud ocupacional es la prevención de la enfermedad o las lesiones al crear ambientes de trabajo seguros y sanos (Tetrick & Quick, 2003).

Warr propuso que un sentido de bienestar de trabajo debe entenderse primero en función de los determinantes ambientales generales de la salud mental, identificó 9 de estos determinantes; oportunidad para el control, oportunidades para el uso de habilidades, metas generales en forma exacta, variedad ambiental, claridad ambiental, disponibilidad de dinero, seguridad física, oportunidad para el contacto interpersonal, posición social valorada. Warr reconoció que estas nueve dimensiones se traslapan, pero pensaba que era necesario un reconocimiento de cada una para entender cómo los ambientes afectan a la salud mental, por lo tanto, estos factores contribuirían a poder establecer una buena salud mental en los trabajadores (Warr, 1987).

Es así que la salud de los trabajadores toma cada vez con más fuerza en los últimos años. Ilgen declaró la salud de la fuerza laboral es una de las cuestiones más significativas de nuestro tiempo. El reconocimiento del riesgo psicosocial del trabajo ha provocado investigaciones sobre el estrés psicológico y conductual de los trabajadores. El estrés y los factores psicosociales desarrollan una función mucho más central en los trastornos crónicos que las enfermedades agudas e infecciosas, como consecuencia tanto los empleadores como las organizaciones se han vuelto cada vez más conscientes de los factores negativos relacionados especialmente con el estrés en el trabajo (Ilgen, 1990).

El estrés se manifiesta de muchas formas y es endémico en la vida organizacional. Los investigadores han clasificado las respuestas al estrés en 3 grandes categorías: fisiológicas, psicológicas y conductuales. Las respuestas fisiológicas incluyen respuestas como presión sanguínea, nivel de colesterol, ácido úrico, condiciones gastrointestinales. Las respuestas psicológicas al estrés implican variables afectivas, siendo la más común la insatisfacción laboral. El estrés se asocia además al aumento de las emociones negativas y estados de ánimo asociados con ira, irritación, disgusto, intolerancia. En forma crónica se puede ver asociado con disminución de la autoestima y la autoconfianza. Las respuestas conductuales al estrés laboral se asocian con frecuencia a 5 grandes categorías; comportamiento laboral (desempeño laboral, abuso de sustancias en el trabajo, accidentes), evitación del trabajo (retardos, ausentismo, rotación), conducta antisocial en el trabajo (robo, daño a propósito), conducta antisocial fuera del trabajo (abuso contra el cónyuge y los hijos) y conductas autodestructivas (uso de drogas, apuestas compulsivas). Las consecuencias del estrés se refieren por lo general a eventos importantes de la vida, como la salud general y la calidad de vida (Muchinsky, 2007).

Un estudio de la facultad de medicina de la Universidad de Chile realizado en la región metropolitana mostró que 1 de cada 4 adultos tiene problemas de salud mental y que muchos de estos trastornos se asocian a problemas laborales. Así por ejemplo presentaban algún tipo de trastorno psiquiátrico; estrés, depresión, angustia entre otros. El 28.9% de los cesantes y pensionados y el 70.6% de quienes estaban sin trabajo por problemas de salud (Araya, 1998).

También se destacan los estudios que apuntan a medir la cantidad de fármacos especialmente los tranquilizantes entre los trabajadores. Un estudio realizado por la CORSAPS para la Confederación de Trabajadores del Comercio en 1997 mostró que 2 de cada 10 empleados, había consumido tranquilizantes, durante el último año, la mayoría de ellos automedicados. Esta problemática está siendo cada vez más abordada como uno de los riesgos psicosociales asociados a la sobrecarga de trabajo, los temores e inseguridad en el empleo y las presiones que sufren las personas en sus ambientes de trabajo que finalmente repercuten en la salud mental de los trabajadores (CONFECOVE & CORSAPS, 1998).

### **Calidad de vida y trabajo**

El concepto de calidad de vida nació desde la rama de la sociología con el fin de señalar las diferencias entre los niveles de vida, bienes y recursos que una persona tiene y de los que puede llegar a utilizar, también de la valoración personal que este posee y cabe destacar que es subjetiva, es decir, lo que cada sujeto hace con esos bienes y recursos (Giner, 2001).

La literatura nos ofrece una gran cantidad de definiciones entre ellas está la que propone Ardila:

Un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad de percibida, la productividad personal y salud percibida. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico, social y con la comunidad, y salud objetivamente percibida (Ardila, 2003).

Otra definición propuesta por Levy y Anderson en 1980 toman el concepto de calidad de vida como una medida compuesta de bienestar físico, mental, social, así como también la felicidad, satisfacción y recompensa percibida de forma individual o grupal (Ardila, 2003).

También Cella y Tulsy en 1990 en el contexto de salud definieron la calidad de vida como la apreciación que el paciente hace de su vida y como está satisface su funcionamiento actual comparado con lo que percibe como posible o ideal (Ardila, 2003).

Chaturvedi en 1991 define calidad de vida como la sensación subjetiva de cada individuo en relación con el bienestar percibido y para finalizar Quintero en 1992 define calidad de vida como un indicador

multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre en un marco social y cultural específico (Ardila, 2003).

La calidad de vida es un fenómeno sociológico y psicológico, además presenta una combinación de factores estadísticos y psicológicos. Específicamente es un concepto desarrollado por los científicos del comportamiento e introducido por David en el año 1972 (Mathur, 1989). Nace como una disciplina que comienza en los Estados Unidos en septiembre de 1972 a través de la frase democratización del trabajo, promulgada en la conferencia de Arden House de la Universidad de Columbia. Sin embargo, la evolución de la calidad de vida laboral comienza a finales de 1960, época en la cual se enfatizó en las dimensiones humanas del trabajo y cuyos estudios se enfocan principalmente sobre la calidad de la relación entre trabajador y su ambiente laboral. Por ejemplo, según Havlovic los elementos claves de la calidad de vida laboral son; la seguridad en el trabajo, la satisfacción laboral, los sistemas de recompensas, los beneficios de los empleados y los resultados organizacionales (Havlovic, 1991).

En ciencias sociales existe un consenso fuertemente asentado de que el trabajo constituye una de las actividades de mayor importancia para la integración y ajuste psicológico y social de los individuos, desde la era industrial el trabajo trasciende la estricta esfera de la economía. Estos se extienden e insertan en otros ámbitos relevantes en la vida de las personas y las comunidades (Blanch, 1996).

Según Clarck es durante la década de los 70 es cuando las investigaciones asumen la tarea de indagar sobre el impacto de éste en el ámbito conductual y emocional de los trabajadores (Clarck, 2000). A comienzos de los años 80, hubo una gran recesión en los EE.UU, la competencia asiática que ofrecía buenos productos a precios muy bajos preocupó mucho a los directivos, por lo que muchos de ellos optaron por enfocarse sobre todo en la calidad y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso muchas organizaciones públicas también lo hicieron, esto con el fin de estimular y promover el interés y participación en el trabajo con beneficios para la organización y los trabajadores. La calidad de vida en el trabajo tiene un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la motivación de las personas, enfatizando la participación de la gente y buscando el desarrollo del trabajador, así como la eficiencia empresarial (Torres, 2009).

Si queremos mejorar la calidad de vida de los trabajadores debemos encaminar a la organización a promover acciones que apunten a satisfacer las necesidades de los trabajadores como salarios suficientes para mantener un estándar de vida aceptable; condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo y el ambiente laboral, oportunidades de crecimiento continuo, oportunidades de ascenso, balance entre trabajo y vida. La implementación de proyectos de calidad de vida en el trabajo, pueden resultar beneficiosos tanto para la organización como para el trabajador, esto se puede ver reflejado en una elevada motivación; evolución y desarrollo del trabajador, mejor desenvolvimiento de sus

funciones, menores tasas de ausentismo, mayor satisfacción en el trabajo, mayor eficiencia en la organización (Torres, 2009).

### **Características de la educación Adventista**

La educación Adventista es uno de los sistemas escolares protestantes más incipientes del mundo con la creencia de entregar una formación espiritual a los estudiantes mediante la educación cristiana. Las escuelas Adventistas son relevantes para la misión de la iglesia, para la salvación de los estudiantes, el plan de estudios en este tipo de establecimientos educacionales se centra en la enseñanza de la Biblia contribuyendo riqueza y calidad de los programas de iglesia, proporcionando un futuro liderazgo laico así como profesional para las áreas de instituciones y organizaciones auspiciadas por la iglesia procurando preparar a los estudiantes para vidas fructíferas dentro de la iglesia y entorno (Carvajal, 2007).

Profesores y estudiantes de estas instituciones son sensibles a las necesidades de sus comunidades aportando numerosas ideas para las actividades de servicio cristiano tales como; cantar, visitar y orar con los residentes de asilos, pintar casas, limpiar calles, trabajar con el gobierno local y funcionarios en plantar árboles y promover la vida saludable (White, 1964).

Con respecto a la metodología, el profesor debe crear condiciones para que el alumno se apodere del conocimiento que hace parte del patrimonio cultural de la humanidad, de forma socializada y contextualizada al conocimiento verdadero, creando condiciones para que el alumno se constituya como ciudadano en relación a cómo se construye su conocimiento y así mejorar la calidad de vida en todas sus facetas, y esta conducta debe ser desempeñada por todos los trabajadores que son parte de las instituciones educacionales, siendo normadas por valores morales, los cuales favorecen el respeto por la diversidad cultural, el medio ambiente y la capacidad individual con aspectos como la solidaridad y la búsqueda de justicia basadas en el amor al prójimo y guiadas por la regla cristiana de no hacer a otros lo que no queremos que nos hagan. Además, se integra la fe en la enseñanza reconociendo a Dios como fuente del verdadero conocimiento (Carvajal, 2007).

En cuanto al ambiente psicológico, una educación adventista es concebida como redentora, la cual implica relaciones interpersonales que sean gratificante y placenteras la cual coopera con la creación de un clima emocional y un ambiente escolar marcados por el aprecio, la aceptación, el respeto y la confianza dónde cada individuo es reconocido como digno en sí mismo. Con interacciones que reflejan un buen flujo de comunicación, favoreciendo a las relaciones abiertas y directas entre todos. A su vez, se fomenta el dialogo e intercambio de experiencias y se considera a los estudiantes y a los miembros de la institución educacional adventista como hijos de Dios y como nuestros propios hermanos, brindando un espacio el cual alberga relaciones interpersonales importantes para la formación de cada persona (White, 1964).

La educación adventista tiene como misión preparar a las personas para la utilidad y la alegría con vidas plenas que promuevan la amistad con Dios, el desarrollo integral de las personas, los valores fundamentados en la biblia y el servicio altruista (Carvajal, 2007).

Para concluir, una educación de este tipo imparte más conocimientos académicos, desarrollando el total de una persona con una formación espiritual y con una excelencia educacional, con el objetivo de proveer la oportunidad de que los estudiantes acepten a Dios como su salvador y así poder predicar el evangelio a todo el mundo (White, 1964).

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### Tipo de investigación y diseño

La presente investigación se desarrolló en base a un diseño transaccional, ya que en estos estudios la unidad de análisis es observada en un solo punto en el tiempo. Esta se utiliza en investigaciones con objetivos de tipo descriptivo ya que estas buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis y correlacional como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006)

Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba como es nuestro caso. Esta investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo el cual usa recolección de datos para comprobar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006).

Las variables serán medidas con instrumentos previamente validados en el país, con el fin de no afectar la validez y confiabilidad de la investigación a realizar.

### Población y muestra

Tabla 1.

*Muestra de profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016*

<b>Colegio</b>	<b>Total de profesores</b>	<b>Profesores encuestados</b>	<b>Porcentaje profesores</b>
CadeCh	35	35	100%
EAdMa	20	16	80%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>51</b>	<b>92,72%</b>

### Definición de variables

*Síndrome de Burnout*: Variable nominal cualitativa, se entiende como la dificultad para adaptarse y adaptar las conductas a una situación laboral, caracterizada por una interacción negativa entre el profesional, el lugar de trabajo y el resto de los compañeros y estudiantes. (Maslach y Jackson, 1981) citado en (Doménech Delgado, 2003). El Cuestionario de Maslach Burnout incluye tres subescalas (Miravalles, 2016):

- J Subescala de agotamiento emocional: Variable ordinal determinada por la sumatoria de la puntuación obtenida de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, su puntuación es directamente proporcional al SBO. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

- J Subescala de despersonalización: Variable ordinal determinada por la sumatoria de la puntuación obtenida de los ítems 5, 10, 11, 15 y 23, su puntuación es directamente proporcional al SBO. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- J Subescala de realización personal: Variable ordinal determinada por la sumatoria de la puntuación obtenida en los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 22. Su puntuación es inversamente proporcional al SBO. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

*Estrategias de afrontamiento:* Las formas de afrontamiento las cuales proporcionan pautas para explicar las diferencias en la adaptación al estrés; pero también tiene que ver con las diferencias que se dan entre los individuos en la mayor o menor exposición a los estresores sociales. Compuesto por los ítems.

1. Focalizado en la solución del problema, estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a el estrés modificando la situación que lo produce (“Pensar detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema”)
2. Autofocalización negativa, estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su manejo inadecuado (“Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación”)
4. Reevaluación positiva, estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante (“Intenté sacar algo positivo del problema”)
5. Expresión emocional abierta, estrategias encaminadas a liberar emociones que acontecen el proceso de estrés (“Descargué mi mal humor con los demás”); 5. Evitación, estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamiento o conductas relacionadas con el acontecimiento estresante (“Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas”)
6. Búsqueda de apoyo social, apoyo en otros para modificar la situación estresante o sentir algo de consuelo (“Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal”)
7. Religión, recurrir a pensamientos religiosos, a la iglesia, a Dios para modificar la situación estresante o sentir algo de consuelo (“Acudí a la iglesia para rogar que se solucionase el problema”) (Rodríguez & Moral, 2013).

*Variables Sociodemográficas:* Se entienden como las características sociales de una población.

1. Edad es el tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.

2. Sexo es la condición orgánica que distingue hombres y mujeres.
3. Horas de contrato son las horas en las que el trabajador se encuentra desempeñando su quehacer laboral
4. Religión es un conjunto de creencias religiosas, de normas de comportamiento y de ceremonias de oración o sacrificio que son propias de un determinado grupo humano y con las que el hombre reconoce una relación con la divinidad (un dios o varios dioses).

### **Instrumentos de recolección de datos**

El MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación del burnout y ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría. La primera publicación del cuestionario, ligeramente anterior a su comercialización, aparece en 1981 (Maslach y Jackson, 1981). Este trabajo, era el resultado de una serie de entrevistas de casos anteriormente mantenidas. Para entender el impacto de este instrumento sobre la investigación en burnout, hay que mencionar que la aparición del MBI como técnica e instrumento de evaluación, probablemente constituye el hecho diferencial que marca el paso de un período inicial de formulación a otro riguroso y sistemático. En el MBI, el burnout aparecía definido como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal” (Maslach y Jackson, 1981).

Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) (Anexo 1). Validado por la Universidad de Santiago de Chile, con un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra del estudio estuvo conformada por 957 trabajadores chilenos de servicios humanos, se realizó una selección no aleatoria en diferentes unidades laborales en las ciudades de Santiago de Chile y Valparaíso. Los datos se recogieron mediante la adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) elaborada por Gil-Monte y Peiró (1997), dirigida a profesionales de servicios humanos (Maslach & Jackson, Maslach Burnout Inventory, 1981). El cuestionario consta de 22 ítems que, según señala el manual, se distribuye en tres escalas denominadas: Agotamiento emocional el cual consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20), Realización personal en el trabajo el cual consta de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17,18, 19 y 21) y Despersonalización, el cual consta de 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22). En el estudio se empleó la forma de frecuencia, cuya escala tiene 5 grados que van de 1 a 5. Los valores de fiabilidad de las escalas en este estudio, según alfa de Cronbach, fueron: 0.86 para Agotamiento emocional, 0.76 para Realización personal en el trabajo y 0.72 para Despersonalización. Para calcular el puntaje total del instrumento Burnout se invitaron los ítems positivos de este.

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) (Sandín y Chorot, 2003). Este instrumento de medición fue diseñado para evaluar el afrontamiento a través de siete estilos. Estos estilos son: focalizado en la solución del problema con 6 ítems (1, 8, 15, 22, 29 y 36), auto focalización negativa con 6 ítems (2, 9, 16, 23, 30 y 37), reevaluación positiva con 6 ítems (3, 10, 17, 24, 31 y 38), expresión



emocional abierta con 6 ítems (4, 11, 18, 25, 32 y 39), evitación con 6 ítems (5, 12, 19, 26, 33 y 40), búsqueda de apoyo social con 6 ítems (6, 13, 20, 27, 34 y 41), y religión con 6 ítems (7, 14, 21, 28, 35 y 42). En la validación realizada por Sandín y Chorot (2003) los resultados demostraron una clara estructura factorial, por lo tanto, los siete factores representaban claramente los siete estilos básicos de afrontamiento. El coeficiente de Cronbach para las siete subescalas varió entre 0,64 y 0,92, resultando la media de 0.79. Este instrumento ha sido validado en otros países tales como México por González y Landero (2007) y en población española por sus propios autores en el año 2003.

Cuestionario sociodemográfico el cual mide la edad, sexo, horas de contrato y religión de los profesores desarrollado para la presente investigación.

### **Procedimientos**

La fase de recopilación de datos comenzó luego de la autorización del comité de bioética de la Universidad Adventista de Chile, luego se realizaron las gestiones para poder realizar la aplicación de instrumentos en los colegios adventista de la ciudad de Chillán. La primera aprobación para la aplicación vino desde el Colegio Adventista de Chillán (CAdeCh) ubicado en Bulnes 567, en dónde se tuvo la oportunidad de conversar con todo el profesorado a modo de explicar los alcances de nuestra investigación, además de explicar la forma de aplicación de ambos instrumentos (Anexo 1 y 2). La aplicación se realiza a todos los profesores participantes de la reunión en cuestionarios numerados para el posterior ingreso de la información a la base de datos. En primer lugar, se les entrega una hoja de consentimiento informado (anexo 5) y se les explica que los antecedentes entregados por ellos, es de uso exclusivo de la investigación y que se respetará la privacidad de su información, en segundo lugar, se les explica el modo en el que deberán contestar ambos cuestionarios, cabe destacar que durante el trascurso de aplicación no se presentaron inconvenientes.

En el caso de la escuela particular Adventista de las Mariposas (EAdMa), la coordinación se realizó con la jefa de UTP, quien nos presentó al profesorado, con quien conversamos sobre nuestra investigación y los instrumentos que debían responder, se les entrega el consentimiento informado y se les informa sobre la confidencialidad de los antecedentes recolectados y se procedió a la entrega de los cuestionarios a los profesores para que pudieran ser contestados.

Luego de la aplicación de los instrumentos y la recolección de la información, se creó una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 23.0, el traspaso de los datos obtenidos en dichos instrumentos, en conjunto con nuestro metodólogo se tabulo la información dando como resultado tablas y figuras de las variables según el análisis estadístico, y poder analizar en profundidad los datos para cumplir los objetivos propuestos en la presente investigación. Se realizó un análisis de tipo descriptivo, ya que se buscaba describir datos y analizar el impacto que éstos tienen sobre los profesores que son objeto de estudio (Hernández, Baptista y Fernández, 2010).

Además, fue una investigación de tipo correlacional, ya que se buscó obtener la relación entre dos variables específicas (Hernández et al., 2010).

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis estadístico utilizado para el desarrollo de la investigación, los datos estadísticos presentados son según a juicio de los investigadores los que de mejor manera representan los fundamentos de la investigación.

Tabla 2.

*Edad, y horas de trabajo en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	51	23,00	60,00	38,9412	10,21648
Horas de Contrato seman	51	3,00	44,00	36,4706	7,86982

La edad promedio de los profesores es de  $38,94 \pm 10$  años. En relación a las horas de contrato por semana el promedio de los profesores fue de  $36,47 \pm 7,8$ .

Tabla 3.

*Distribución se sexo, colegio y religión en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016*

	(n=51)	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	35	68,6
	Masculino	16	31,4
Colegios	CadeCh	35	68,6
	EAdMa	16	31,4
Religión	Si	51	100,0

En el caso de sexo, se encuestó a un 68,6% de mujeres y a un 31,4% de hombres. En el caso de los colegios un 68,65 corresponde a CadeCh y un 31,45% corresponde a EAdMa, un 100% de los profesores encuestados declaró que pertenecía a una religión.

Tabla 4.

*Niveles alcanzados según instrumento de Maslach, en profesores de los colegios adventistas, Chillán.*

<b>Diagnóstico de Burnout, según</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo Burnout (bajo 40 puntos)	12	23,5
Regular Burnout (40,01 a 55 puntos)	25	49,0
Alto Burnout (55,01 a 70 puntos)	14	27,5
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

En base a los resultados obtenidos en el instrumento de Maslach, se pudieron apreciar los siguientes resultados: Bajo Burnout (menos de 40 puntos) se obtuvo un porcentaje de 23,5%. Regular Burnout (40.01 a 55 puntos) se obtuvo un porcentaje 49,0%. Y finalmente con un Alto Burnout (55,01 a 70 puntos) se obtuvo un porcentaje de 27,5%.

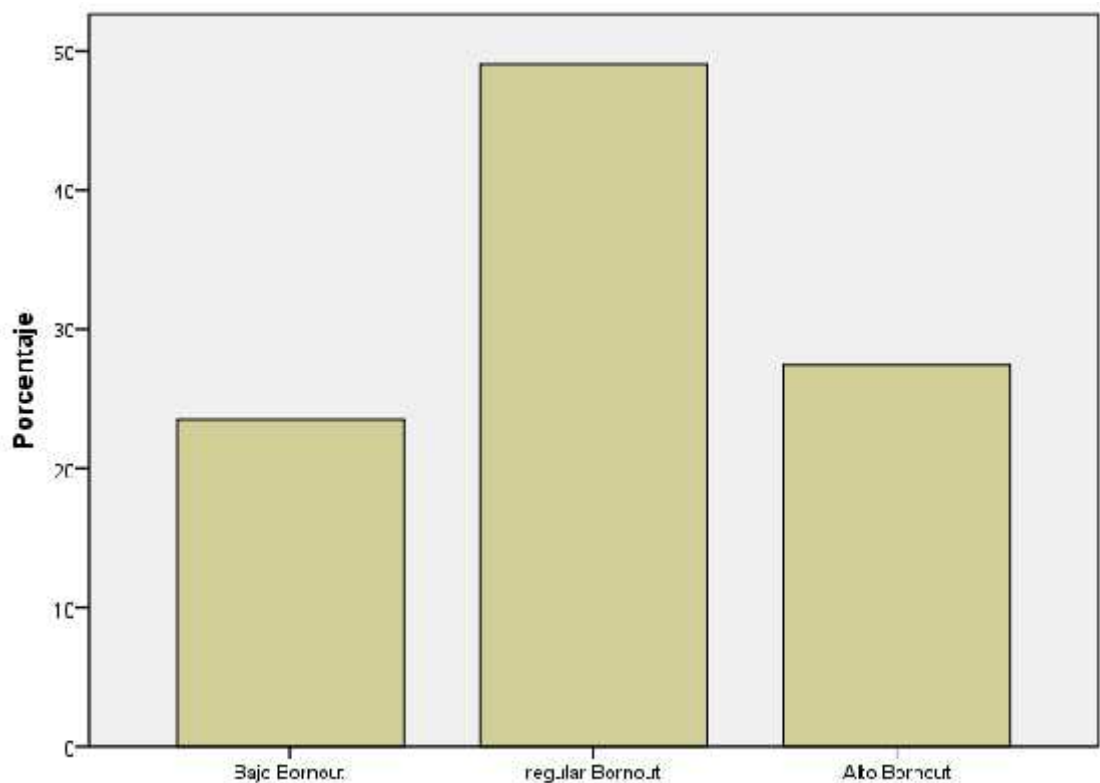


Figura 1: *Niveles alcanzados según instrumento de Maslach en profesores de los colegios adventistas, Chillán.*

Tabla 5.

Ítems del instrumento de Burnout en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016

	Nunca		Algunas Veces al año		Algunas veces al mes		Algunas veces a la semana		Diariamente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	14	27,5	23	45,1	8	15,7	6	11,8		
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	5	9,8	6	11,8	8	15,7	21	41,2	11	21,6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	7	13,7	16	31,4	11	21,6	15	29,4	2	3,9
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	2	3,9	5	9,8	6	11,8	11	21,6	27	52,9
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	29	56,9	13	25,5	2	3,9	5	9,8	2	3,9
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	8	15,7	21	41,2	15	29,4	7	13,7		
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	1	2,0	9	17,6	7	13,7	21	41,2	13	25,5
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	8	15,7	19	37,3	14	27,5	6	11,8	4	7,8
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	1	2,0	1	2,0	5	9,8	19	37,3	25	49,0
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	13	25,5	19	37,3	8	15,7	10	19,6	1	2,0
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	28	54,9	13	25,5	5	9,8	4	7,8	1	2,0
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	2	3,9	7	13,7	8	15,7	23	45,1	11	21,6
13. Me siento frustrado por el trabajo	16	31,4	20	39,2	10	19,6	5	9,8		
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	7	13,7	9	17,6	12	23,5	14	27,5	9	17,6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	37	72,5	7	13,7	6	11,8	1	2,0		
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	15	29,4	20	39,2	7	13,7	8	15,7	1	2,0
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo			5	9,8	4	7,8	19	37,3	23	45,1
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	1	2,0	2	3,9	8	15,7	18	35,3	22	43,1
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo			5	9,8	8	15,7	14	27,5	24	47,1
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	15	29,4	20	39,2	8	15,7	8	15,7		
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	6	11,8	9	17,6	17	33,3	10	19,6	9	17,6
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	20	39,2	17	33,3	12	23,5	2	3,9		

Respecto al ítem 1 “Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo” se observa que la mayoría de la población un 45,1% respondió Algunas Veces al año. En el ítem 2 “Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado” se observa que la mayoría de la población un 41,2% respondió Algunas veces a la semana. En el ítem 3 “Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado” se observa que la mayoría de la población un 31,4% respondió frecuentemente o casi siempre. En el ítem 4 “Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender” se observa que la mayoría de la población un 52,9% respondió Diariamente. En el ítem 5 “Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales” se observa que la mayoría de la población un 56,9% respondió nunca. En el ítem 6 “Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa” se observa que la mayoría de la población un 41,2% respondió algunas veces al año, en cambio se observa que un 0% de la población considero la opción Diariamente.

En el ítem 7 “Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender” se observa que la mayoría de la población un 41,2 % respondió algunas veces a la semana.

En el ítem 8 “Siento que mi trabajo me está desgastando” se observa que la mayoría de la población un 37,7% respondió algunas veces al año. En el ítem 9 “Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo” se observa que la mayoría de la población un 49,0% respondió diariamente. En el ítem 10 “Siento que me he hecho más duro con la gente” se observa que la mayoría de la población un 37,3% respondió algunas veces al año. En el ítem 11 “Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente” se observa que la mayoría de la población un 54,9% respondió nunca. En el ítem 12 “Me siento muy enérgico en mi trabajo” se observa que la mayoría de la población un 45,1% respondió algunas veces a la semana. En el ítem 13 “Me siento frustrado por el trabajo” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió algunas veces al año, en cambio un 0% de la población recurrió a la opción diariamente. En el ítem 14 “Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo” se observa que la mayoría de la población un 27,5% respondió algunas veces a la semana. En el ítem 15 “Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente” se observa que la mayoría de la población un 72,5% respondió nunca. En el ítem 16 “Siento que trabajar en contacto directo con la gente me

cansa” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió algunas veces al año. En el ítem 17 “Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo” se observa que la mayoría de la población un 45,1% respondió diariamente, en cambio un 0% de la población recurrió a la opción nunca. En el ítem 18 “Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender” se observa que la mayoría de la población un 43,1% respondió diariamente. En el ítem 19 “Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo” se observa que la mayoría de la población un 47,1% respondió diariamente, en cambio un 0% de la población recurrió a la opción nunca. En el ítem 20 “Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió algunas veces al año, por otro lado un 0% de la población recurrió a la opción diariamente. En el ítem 21 “Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada” se observa que la mayoría de la población un 33,3 respondió algunas veces al mes. En el ítem 22 “Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió nunca, en cambio un 0% de la población recurrió a la opción diariamente.

Tabla 6.

Evaluación de las dimensiones de Maslach, en profesores de los colegios adventistas, Chillán.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Burnout Total	51	25,00	70,00	49,0000	11,07610
Agotamiento Emocional (-)	51	9,00	38,00	23,0784	6,65084
Despersonalización (-)	51	5,00	18,00	9,2549	3,32171
Realización Personal (+)	51	19,00	40,00	31,3333	4,50185

De la dimensión Burnout Total, con un mínimo de 25 puntos y un máximo de 70 puntos, el promedio fue de  $49 \pm 11$ . En relación a la dimensión Agotamiento Emocional, con un mínimo de 9 puntos y un máximo de 38 puntos, el promedio fue de  $23 \pm 6,6$ . De la dimensión Despersonalización, con un mínimo de 5 puntos y un máximo de 18 puntos, el promedio fue de  $9,2 \pm 3,3$ . Y por último la dimensión Realización Personal, con un mínimo de 19 puntos y un máximo de 40 puntos, el promedio fue de  $31,3 \pm 4,5$ .

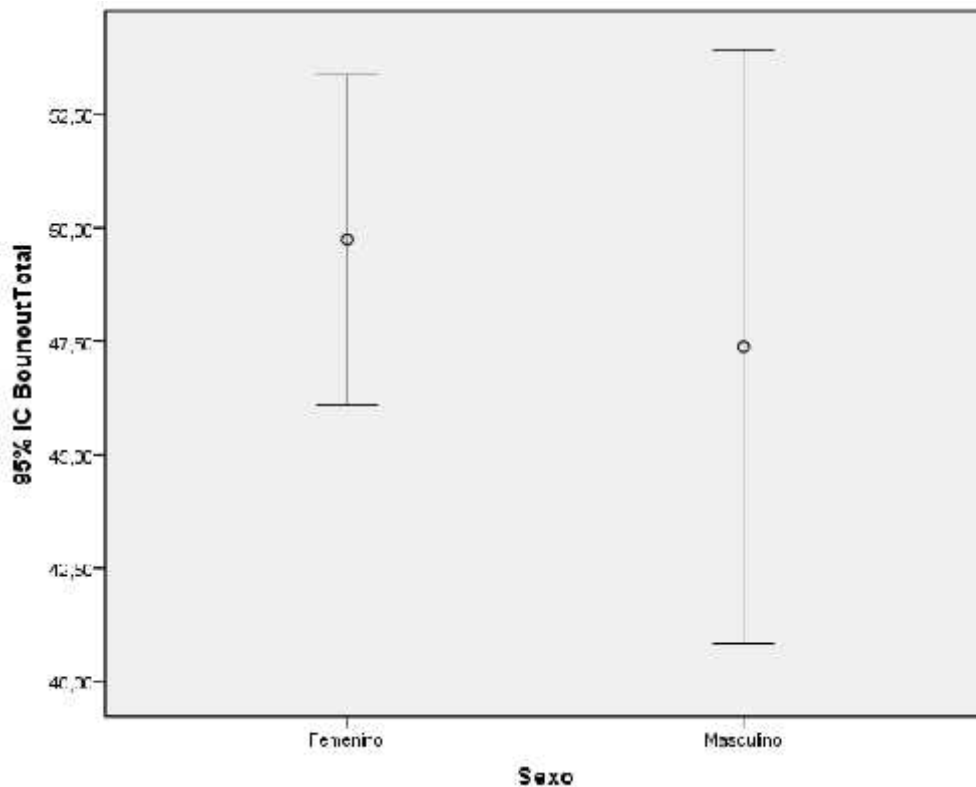
Tabla 7.

*Prueba T del puntaje alcanzado en Burnout según las variables sexo y colegio, en profesores de los colegios adventistas, Chillán.*

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	t	Sig (bilateral)
Burnout	Femenino	35	49,7429	10,59229	1,79042	0,705	0,484
Total	Masculino	16	47,3750	12,26852	3,06713		
Burnout	CadeCh	35	47,2000	10,52672	1,77934	-	0,086
Total	EAdMa	16	52,9375	11,56125	2,89031	1,752	

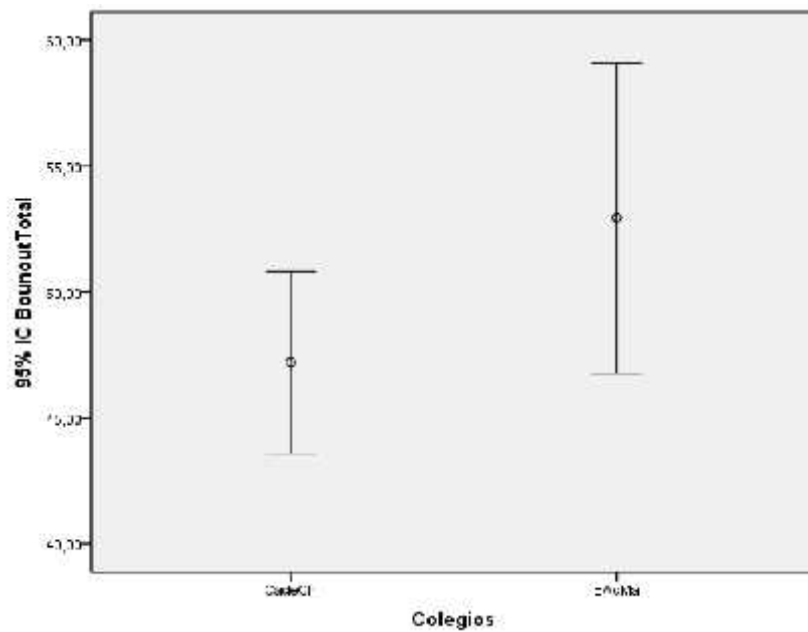
Respecto al puntaje de Burnout Total alcanzado, se obtuvo en el sexo femenino una media de  $49,7 \pm 10,5$  y en el sexo masculino una media de  $47,3 \pm 12,2$ . La prueba T indicó que no hay diferencia entre los grupos respecto a la variable sexo ( $p = 0,484$ ).

Respecto al puntaje de Burnout Total alcanzado y a la variable colegio, se obtuvo en el CadeCh una media de  $47,2 \pm 10,5$  y en el EAdMa una media de  $52,9 \pm 11,5$ . No existiendo según la prueba T, diferencia entre ambos grupos ( $p = 0,086$ ).





**Figura 2:** Barras de error de la variable Burnout según sexo en profesores de los colegios adventistas, Chillán.



**Figura 3:** Barras de error de la variable Burnout según colegio en profesores de los colegios adventistas, Chillán.

Tabla 8.

*Correlación de Spearman de las variables sociodemográficas respecto al instrumento de Burnout de Maslach, en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016.*

Correlación de Spearman		Edad	Horas de Contrato	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Edad	Coef.	1,000	-,054	,070	,054	-,105
	Sig. Bilat	.	,707	,626	,708	,466
	N	51	51	51	51	51
Horas de Contrato	Coef.		1,000	-,136	,013	-,003
	Sig. Bilat		.	,341	,930	,985
	N		51	51	51	51
Agotamiento Emocional	Coef.			1,000	,580**	-,221
	Sig. bilat			.	,000	,120
	N			51	51	51
Despersonalización	Coef.				1,000	-,517**
	Sig. bilat				.	,000
	N				51	51
Realización Personal	Coef.					1,000
	Sig. bilat					.
	N					51

La variable Agotamiento Emocional se relacionó con la variable Despersonalización ( $p < 0,000$   $r = 0,580$ )

La variable Despersonalización se relacionó con la variable Realización Personal ( $p < 0,000$   $r = -0,517$ )

Tabla 9.

*Evaluación de las dimensiones del CAE, en profesores de los colegios adventistas, Chillán.*

Dimensiones del CAE	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Focalizado en la solución del problema (+)	51	4,00	24,00	16,0196	4,04223
Reevaluación positiva (+)	51	7,00	24,00	17,0196	4,14965
Expresión emocional abierta (+)	51	,00	14,00	6,1765	3,32690
Búsqueda de apoyo social (+)	51	,00	24,00	12,5490	6,94064
Religión CAE (+)	51	7,00	23,00	15,4314	4,05095
Autofocalización negativa (-)	51	2,00	16,00	8,7255	3,63911
Evitación (-)	51	2,00	22,00	12,4118	3,98084

De la dimensión Focalizado en la solución de problemas, con un mínimo de 4 puntos y un máximo de 24 puntos, el promedio fue de  $16,01 \pm 4,04$ . En relación a la dimensión Reevaluación positiva, con un mínimo de 7 puntos y un máximo de 24 puntos, el promedio fue de  $17,01 \pm 4,14$ . De la dimensión Expresión emocional abierta, con un mínimo de 0 puntos y un máximo de 14 puntos, el promedio fue de  $6,17 \pm 3,32$ . En relación a la dimensión Búsqueda de apoyo social, con un mínimo de 0 puntos y un máximo de 24 puntos, el promedio fue de  $12,54 \pm 6,9$ . De la dimensión Religión con un mínimo de 7 puntos y un máximo de 23 puntos, el promedio fue de  $15,43 \pm 4$ . De la dimensión Autofocalización negativa con un mínimo de 2 puntos y un máximo de 16 puntos, el promedio fue de  $8,7 \pm 3,6$ . Y por último la dimensión Evitación, con un mínimo de 2 puntos y un máximo de 22 puntos, el promedio fue de  $14,4 \pm 3,9$ .

Tabla 10.

*Ítems del instrumento de Cuestionario de Afrontamiento del Estrés, en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016.*

	Nunca		Pocas veces		a veces		Frecuentemente		Casi siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	1	2,0	1	2,0	6	11,8	22	43,1	21	41,2
Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	28	54,9	16	31,4	4	7,8	3	5,9		
Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	1	2,0	1	2,0	10	19,6	21	41,2	18	35,3
Descargué mi mal humor con los demás	20	39,2	18	35,3	10	19,6	2	3,9	1	2,0
Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	3	5,9	5	9,8	12	23,5	20	39,2	11	21,6
Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	5	9,8	14	27,5	9	17,6	9	17,6	14	27,5
Asistí a la Iglesia	2	3,9	1	2,0	3	5,9	14	27,5	31	60,8
Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados			4	7,8	10	19,6	20	39,2	17	33,3
No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	24	47,1	19	37,3	6	11,8	2	3,9		
Intenté sacar algo positivo del problema			3	5,9	9	17,6	12	23,5	27	52,9
Insulté a ciertas personas	36	70,6	11	21,6	2	3,9	2	3,9		
Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	2	3,9	8	15,7	21	41,2	11	21,6	9	17,6
Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	4	7,8	10	19,6	15	29,4	10	19,6	12	23,5
Pedí ayuda a algún religioso (sacerdote, etc.)	26	51,0	9	17,6	7	13,7	5	9,8	4	7,8
Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	3	5,9	11	21,6	17	33,3	15	29,4	5	9,8
Comprendí que yo fui el principal causante del problema	11	21,6	16	31,4	16	31,4	5	9,8	3	5,9
Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					4	7,8	16	31,4	31	60,8
Me comporté de forma hostil con los demás	15	29,4	20	39,2	13	25,5	2	3,9	1	2,0
Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	11	21,6	8	15,7	14	27,5	10	19,6	8	15,7
Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	13	25,5	8	15,7	12	23,5	10	19,6	8	15,7
Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	7	13,7	5	9,8	12	23,5	13	25,5	14	27,5
Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	7	13,7	3	5,9	15	29,4	19	37,3	7	13,7
Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	9	17,6	12	23,5	19	37,3	9	17,6	2	3,9
Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	3	5,9	11	21,6	7	13,7	21	41,2	9	17,6
Agredí a algunas personas	38	74,5	8	15,7	1	2,0	3	5,9	1	2,0
Procuré no pensar en el problema	6	11,8	14	27,5	15	29,4	11	21,6	5	9,8
Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	12	23,5	9	17,6	11	21,6	9	17,6	10	19,6

Tuve fe en que Dios remediaría la situación					6	11,8	13	25,5	32	62,7
Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	2	3,9	7	13,7	11	21,6	20	39,2	11	21,6
Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	7	13,7	7	13,7	16	31,4	10	19,6	11	21,6
Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	6	11,8	3	5,9	12	23,5	15	29,4	15	29,4
Me irrité con alguna gente	12	23,5	20	39,2	12	23,5	7	13,7		
Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	17	33,3	12	23,5	10	19,6	6	11,8	6	11,8
Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	9	17,6	12	23,5	12	23,5	9	17,6	9	17,6
Recé	2	3,9	1	2,0	5	9,8	11	21,6	32	62,7
Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	1	2,0	4	7,8	12	23,5	23	45,1	11	21,6
Me resigné a aceptar las cosas como eran	4	7,8	16	31,4	13	25,5	12	23,5	6	11,8
Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	5	9,8	5	9,8	24	47,1	10	19,6	7	13,7
Luché y me desahogué expresando mis sentimientos	5	9,8	13	25,5	14	27,5	15	29,4	4	7,8
Intenté olvidarme de todo	3	5,9	12	23,5	16	31,4	12	23,5	8	15,7
Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	7	13,7	9	17,6	11	21,6	11	21,6	13	25,5
Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	20	39,2	4	7,8	8	15,7	11	21,6	8	15,7

Respecto al ítem 1 “Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente” se observa que la mayoría de la población un 43,1% respondió frecuentemente.

Respecto al ítem 2 “Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal” se observa que la mayoría de la población un 54,9% respondió nunca, en cambio un 0% recurrió a la opción casi siempre. Respecto al ítem 3 “Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema” se observa que la mayoría de la población un 41,2% respondió frecuentemente. Respecto al ítem 4 “Descargué mi mal humor con los demás” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió nunca. Respecto al ítem 5 “Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió frecuentemente. Respecto al ítem 6 “Le conté a familiares o amigos cómo me sentía” se observa que la mayoría de la población un 55% respondió en igual cantidad pocas veces y casi siempre. Respecto al ítem 7 “Asistí a la Iglesia” se observa que la mayoría de la población un 60,8% respondió casi siempre. Respecto al ítem 8 “Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados” se observa que la mayoría de la población un 33,3% respondió casi siempre. Respecto al ítem 9 “No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas” se observa que la mayoría de la población un 47,1% respondió nunca, en cambio un 0% de la población tomo como opción casi siempre. Respecto al ítem 10 “Intenté sacar algo positivo del problema” se observa que la mayoría de la población un 52,9% respondió casi siempre, en cambio un 0% de la población tomo como opción nunca. Respecto al ítem 11 “Insulté a ciertas personas” se observa que la mayoría de la población un 70,6% respondió nunca, en cambio un 0% de la población tomo como opción casi siempre. Respecto al ítem 12 “Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema” se observa que la mayoría de la población un 41,2% respondió a veces. Respecto al ítem 13 “Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema” se observa que la mayoría de la población un 29,4% respondió a veces. Respecto al ítem 14 “Pedí ayuda a algún religioso (sacerdote, etc.)” se observa que la mayoría de la población un 51,0% respondió nunca. Respecto al ítem 15 “Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo” se observa que la mayoría de la población un 33,3% respondió a veces.

Respecto al ítem 16 “Comprendí que yo fui el principal causante del problema” se observa que la mayoría de la población un 62,8% respondió en igual cantidad pocas veces y a veces. Respecto al ítem 17 “Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás” se observa que la mayoría de la población un 60,8% respondió casi siempre, en cambio un 0% de la población respondió en igual cantidad nunca y pocas veces. Respecto al ítem 18 “Me comporté de forma hostil con los demás” se observa que la mayoría de la población un 29,4% respondió nunca. Respecto al ítem 19 “Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema” se observa que la mayoría de la población un 27,5% respondió a veces.

Respecto al ítem 20 “Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema” se observa que la mayoría de la población un 25,5% respondió nunca. Respecto al ítem 21 “Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema” se observa que la mayoría de la población un 27,5% respondió casi siempre. Respecto al ítem 22 “Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema” se observa que la mayoría de la población un 37,3% respondió frecuentemente. Respecto al ítem 23 “Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación” se observa que la mayoría de la población un 37,3% respondió a veces. Respecto al ítem 24 “Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes” se observa que la mayoría de la población un 41,2% respondió frecuentemente. Respecto al ítem 25 “Agredí a algunas personas” se observa que la mayoría de la población un 74,5% respondió nunca. Respecto al ítem 26 “Procuré no pensar en el problema” se observa que la mayoría de la población un 29,4% respondió a veces. Respecto al ítem 27 “Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal” se observa que la mayoría de la población un 23,5% respondió nunca. Respecto al ítem 28 “Tuve fe en que Dios remediaría la situación” se observa que la mayoría de la población un 62,7% respondió casi siempre, en cambio un 0% de la población tomo como opción en igual cantidad nunca y pocas veces. Respecto al ítem 29 “Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió frecuentemente. Respecto al ítem 30 “Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema” se observa que la mayoría de la población un 31,4% respondió a veces. Respecto al ítem 31 “Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga” se observa que la mayoría de la población un 58,8% respondió en igual cantidad frecuentemente y casi siempre. Respecto al ítem 32 “Me irrité con alguna gente” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió pocas veces, en cambio un 0% de la población tomo como opción casi siempre.

Respecto al ítem 33 “Practiqué algún deporte para olvidarme del problema” se observa que la mayoría de la población un 33,3% respondió nunca. Respecto al ítem 34 “Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir” se observa que la mayoría de la población un 47,0% respondió en igual cantidad pocas veces y a veces. Respecto al ítem 35 “Recé” se observa que la mayoría de la población un 62,7% respondió casi siempre. Respecto al ítem 36 “Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema” se observa que la mayoría de la población un 45,1% respondió frecuentemente. Respecto al ítem 37 “Me resigné a aceptar las cosas como eran” se observa que la mayoría de la población un 31,4% respondió pocas veces.

Respecto al ítem 38 “Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor” se observa que la mayoría de la población un 47,1% respondió a veces.

Respecto al ítem 39 “Luché y me desahogué expresando mis sentimientos” se observa que la mayoría de la población un 29,4% respondió frecuentemente. Respecto al ítem 40 “Intenté olvidarme de todo” se observa que la mayoría de la población un 31,4% respondió a veces. Respecto al ítem 41 “Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos” se observa que la mayoría de la población un 25,5% respondió casi siempre. Respecto al ítem 42 “Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar” se observa que la mayoría de la población un 39,2% respondió nunca.



Tabla 11.

*Correlación de Spearman entre el Cuestionario de afrontamiento al estrés con respecto a Burnout Total, en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, 2016.*

		Focalizado en la solución del problema	Autofocalización negativa	Reevaluación positiva	Expresión emocional abierta	Evitación	Búsqueda de apoyo social	Religión CAE	Burnout Total
Focalizado en la solución del problema	C.de Pearson	1	-,091	,516**	-,066	,321*	,261	,425**	-,335*
	Sig.Bilat.		,527	,000	,647	,021	,064	,002	,016
	N	51	51	51	51	51	51	51	51
Autofocalización negativa	C.de Pearson		1	,154	,303*	,207	,322*	,095	,357*
	Sig.Bilat.			,281	,031	,145	,021	,507	,010
	N		51	51	51	51	51	51	51
Reevaluación positiva	C.de Pearson			1	-,219	,300*	,092	,266	-,263
	Sig.Bilat.				,123	,033	,521	,059	,062
	N			51	51	51	51	51	51
Expresión emocional abierta	C. de Pearson				1	,088	,281*	-,162	,297*
	Sig.Bilat.					,539	,046	,257	,034
	N				51	51	51	51	51
Evitación	C. de Pearson					1	,430**	,303*	-,162
	Sig.Bilat.						,002	,031	,256
	N					51	51	51	51
Busque da de apoyo social	C. de Pearson						1	,137	-,117
	Sig.Bilat.							,339	,415
	N						51	51	51
Religión CAE	C. de Pearson							1	-,157
	Sig.Bilat.								,272
	N							51	51
Burnout Total	C. de Pearson								1
	Sig.Bilat.								
	N								51

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

La variable Focalizado en la solución del problema se relacionó: con la variable Reevaluación positiva ( $p < 0,000$   $r = 0,516$ ), con la variable Evitación ( $p < 0,021$   $r = 0,321$ ), con la variable Religión CAE ( $p < 0,002$   $r = 0,425$ ) y finalmente se relacionó con la variable Burnout Total ( $p < 0,016$   $r = -0,335$ ).

La variable Autofocalización negativa se relacionó: con la variable Expresión emocional abierta ( $p < 0,031$   $r = 0,303$ ), con la variable Búsqueda de apoyo social ( $p < 0,021$   $r = 0,322$ ), y con la variable Burnout Total ( $p < 0,010$   $r = 0,357$ ).

La variable Reevaluación positiva se relacionó con la variable Evitación ( $p < 0,033$   $r = 0,300$ ).

La variable Expresión emocional abierta se relacionó con: la variable Búsqueda de apoyo social ( $p < 0,046$   $r = 0,281$ ), y con la variable Burnout Total ( $p < 0,034$   $r = 0,297$ ).

La variable Evitación se relacionó con: la variable Búsqueda de apoyo social ( $p < 0,002$   $r = 0,430$ ) y con variable Religión CAE ( $p < 0,031$   $r = 0,303$ ).

Tabla 12.

*Prueba T para las dimensiones del Cuestionario de afrontamiento del estrés personal en colegios adventistas de Chillán.*

	Colegios	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	t	p
Focalizado en la solución del problema	CadeCh	35	16,1714	4,21821	,71301	0,393	0,696
	EAdMa	16	15,6875	3,73664	,93416		
Auto focalización negativa	CadeCh	35	8,1143	3,69237	,62412	-1,814	0,076
	EAdMa	16	10,0625	3,23458	,80864		
Re evaluación positiva	CadeCh	35	17,2571	4,20324	,71048	0,601	0,551
	EAdMa	16	16,5000	4,11501	1,02875		
Expresión emocional abierta	CadeCh	35	5,4286	3,10868	,52546	-2,495	0,016
	EAdMa	16	7,8125	3,29077	,82269		
Evitación	CadeCh	35	12,4000	4,28541	,72437	-0,031	0,975
	EAdMa	16	12,4375	3,34602	,83650		
Búsqueda de apoyo social	CadeCh	35	11,2286	6,99195	1,18186	-2,075	0,043
	EAdMa	16	15,4375	6,06596	1,51649		
Religión CAE	CadeCh	35	16,1429	4,09550	,69227	1,903	0,063
	EAdMa	16	13,8750	3,59398	,89849		

La prueba T demostró diferencias significativas según los colegios en cuanto a la dimensión Expresión emocional abierta ( $p = 0,016$ ) y Búsqueda de apoyo social ( $p=0,043$ )

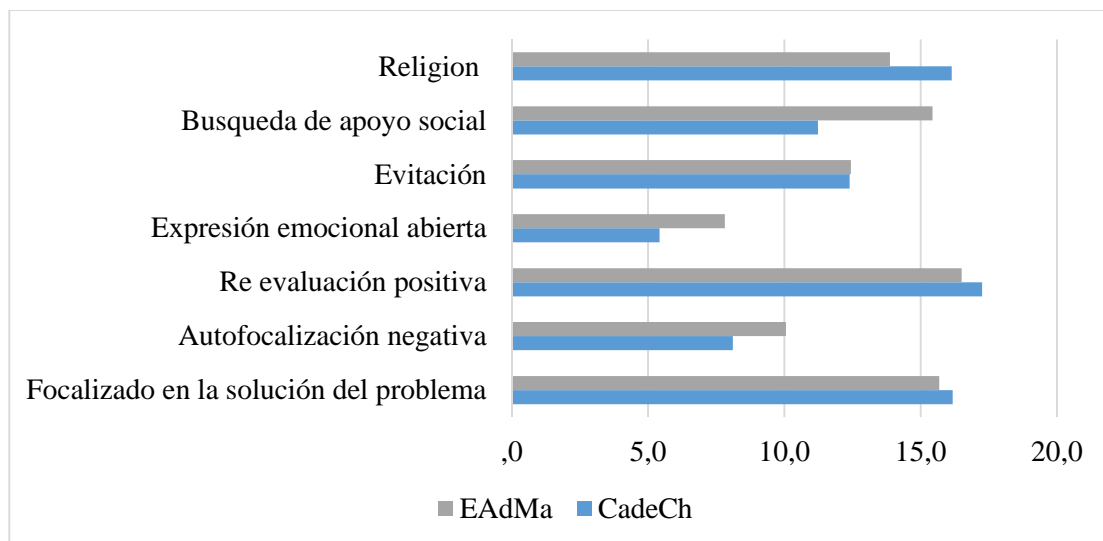


Figura 4: Gráfico de diferencia de medias en las dimensiones de CAE, según colegio en profesores de los colegios adventistas, Chillán.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **Discusión**

En relación a la edad de los y las profesoras los resultados de los análisis estadísticos dan cuenta de una edad promedio de  $38,94 \pm 10$  años. El promedio de horas de contrato semanal es de  $36,47 \pm 7,8$  horas. Lo que indica que algunos profesores realizan tareas por sobre las 40 horas semanales, lo cual no es recomendado, ya que uno de los factores de riesgo en Burnout se suele caracterizar por horarios de trabajo excesivos, y alto niveles de exigencia, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos autoimpuestos, lo que puede a largo plazo desencadenar condiciones altamente estresantes y de agotamiento personal (Forbes Álvarez, 2011).

En la tabla 2, se observó que un 100% pertenecía a una religión, de lo cual se puede inferir que de preferencia, debido a las características de la enseñanza adventista, y siendo un colegio confesional, es que se busca poder privilegiar la contratación de profesores que profesan alguna religión con el fin de poder adecuarse al proyecto escolar institucional y que sean partícipes del proyecto educativo en valores cristianos.

En la tabla 3, se observó que la mayor parte de los profesores obtuvo un nivel regular de Burnout en un 49 %, y un nivel de alto Burnout en un 27,5%, lo que indicaría la necesidad estudiar las causas de este fenómeno más a fondo y crear un plan que ayude a disminuir el problema.

En la tabla 4, se observó que 0% de los profesores se siente defraudado en su trabajo diariamente, un 52.9% sentían que podían entender fácilmente las demandas de sus estudiantes, un 56.9% no ven a sus estudiantes como objetos impersonales, un 0 % no se siente cansado al trabajar con personas, un 49% influye positivamente en la vida de otras personas a través de su labor de profesor, un 0% plantea que no se siente frustrado en su quehacer profesional, al 72.5 % le importa lo que les ocurra a sus estudiantes y por ultimo a un 43,1% se siente estimulado después de realizar su tarea profesional. Los colegios adventista de la ciudad de Chillán, adhieren el proyecto educativo (PEI) el cual sirve para toda la comunidad educativa adventista del país, de manera de poder establecer un sello que se caracteriza por un sistema que imparte mucho más que conocimiento académico, sino también promover el desarrollo equilibrado de todo el ser espiritual, intelectual, físico y social y procurar la formación de un carácter semejante al del Creador; estimular el desarrollo de pensadores independientes en vez de meros reflectores del pensamiento de los demás; promover una actitud de servicio al prójimo motivado por el amor, en lugar de la ambición egoísta; fomentar el desarrollo máximo del

potencial de cada individuo con lo que se puede establecer que el ambiente escolar es propicio para el desarrollo de un buen ambiente laboral, que promueve la resolución de conflictos, la buena convivencia, y el respeto mutuo entre todas las personas (educach, 2016).

En la tabla 5 se observó que la dimensión realización personal (positiva) de un mínimo de 19 puntos y un máximo de 40 puntos y una media de 31.3 puntos lo cual explicaría que la autorrealización no es sólo lo estrictamente individual y adquiere una dimensión social, lo cual contribuye a establecer una relación empática, colaborativa que le significa poder sentirse a gusto con la labor profesional, refleja también la relación de las personas con su entorno y de igual forma las interrelaciones sociales lo que genera sentimientos de satisfacción en su labor diaria (Guerrero Barona & Castro, 1999).

En la tabla 6 se observó que no existe una diferencia considerable de puntaje del Burnout entre ambos sexos, masculino con una media de 47.3% y sexo femenino con una media de 49.7%. En este caso, la prueba T no indicó que el grupo de hombres o el de mujeres fueran distintos según el puntaje obtenido en Burnout ( $p = 0,484$ ). En otro trabajo, la variable sexo parece regularse de diferente manera según el estrés que los profesores experimentan en su ámbito laboral (Otero-López, 2015), pero en el caso de este trabajo la cuestión del sexo parece no tener un peso específico que sea necesario considerar. Asimismo, en la tabla 5 la prueba T no indicó diferencias respecto al Burnout tampoco entre los grupos respecto la variable colegio ( $p = 0,086$ ).

En la tabla 7 se observó relación entre la variable Agotamiento emocional con la variable Despersonalización ( $p < 0.000$   $r = 0.580$ ). Lo cual quiere decir que a mayor agotamiento emocional mayor despersonalización en la muestra. A su vez, la variable realización personal se correlacionó con la variable despersonalización, a mayor despersonalización menor realización personal ( $p < 0,000$   $r = -0,517$ ).

En la tabla 8 se observó que las dimensiones de estrategias de afrontamiento más utilizadas por los profesores son Reevaluación positiva con un mínimo de 7 y un máximo de 24 y Religión CAE con un mínimo de 7 y un máximo de 23.

Se observó en el Cuestionario de Afrontamiento de Estrés (Tabla 9), que el 54.9 % pensaba que al realizar las cosas les saldrían bien, al 60.8 % asiste a la iglesia, un 52.9 % intento sacar algo positivo de algún problema, un 70% no recurrió a la violencia verbal y un 74,5 no recurrió a la violencia física, el 51% pidió ayuda a una autoridad eclesiástica, un 62.7 % tuvo fé en Dios a la hora de resolver sus problemas y un 62.7 % rezó para remediar sus situaciones estresantes. La religión tiene diversos estudios los cuales demuestran favorables beneficios para la salud, influencia positiva que ejerce en el manteniendo y restitución de la salud y en la prolongación

de la vida de quienes la emplean. La religión es también factor protector a la hora de poder enfrentar situaciones de riesgo tales como depresión, estrés, duelo entre otras. La oración es un medio de liberación y exteriorización de sentimientos de aflicción lo cual nos lleva a poder enfrentar de mejor forma cualquier tipo de problema (Gonzalez , 2004) . En la tabla 8 se pudo observar respecto a la dimensión Focalizado en la solución de problemas, con un mínimo de 4 puntos y un máximo de 24 puntos, el promedio fue de  $16,01 \pm 4,04$ . En relación a la dimensión Reevaluación positiva, con un mínimo de 7 puntos y un máximo de 24 puntos, el promedio fue de  $17,01 \pm 4,14$ . De la dimensión Expresión emocional abierta, con un mínimo de 0 puntos y un máximo de 14 puntos, el promedio fue de  $6,17 \pm 3,32$ . En relación a la dimensión Búsqueda de apoyo social, con un mínimo de 0 puntos y un máximo de 24 puntos, el promedio fue de  $12,54 \pm 6,9$ . De la dimensión Religión con un mínimo de 7 puntos y un máximo de 23 puntos, el promedio fue de  $15,43 \pm 4$ . De la dimensión Autofocalización negativa con un mínimo de 2 puntos y un máximo de 16 puntos, el promedio fue de  $8,7 \pm 3,6$ . Y por último la dimensión Evitación, con un mínimo de 2 puntos y un máximo de 22 puntos, el promedio fue de  $14,4 \pm 3,9$ .

Finalmente, en la tabla 10 se observó que a mayor Focalización en la solución del problema menor Burnout Total ( $p < 0,016$   $r = -0,335$ ). Según la misma tabla se puede inferir que a mayor Evitación mayor puntaje en la Dimensión Religión ( $p < 0,031$   $r = 0,303$ ). La prueba T (tabla 11) demostró diferencias significativas según los colegios en cuanto a la dimensión Expresión emocional abierta ( $p = 0,016$ ) y a la dimensión Búsqueda de apoyo social ( $p = 0,043$ ).

## **Conclusiones**

En esta investigación se pudo establecer la relación entre síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán. Con correlación de Spearman, se profundizó en el análisis de cada dimensión del Cuestionario de Afrontamiento del estrés con el puntaje de Burnout en una tabla de correlación (tabla 10).

También se pudieron identificar las características sociodemográficas de los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, observándose su edad, su sexo, colegio al que pertenecían, cantidad de horas que tienen en su contrato, y finalmente identificar si practican una religión o no (Tabla 2, 3).

Se pudieron determinar los niveles de síndrome de Burnout en los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán, a través de una evaluación de las dimensiones de Maslach. (Tabla 4, 5 y Figura 1).

Por último, se lograron conocer las estrategias de afrontamiento que emplean los profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán y conocer la correlación que existe entre las distintas estrategias de afrontamientos propuestas por el instrumento CAE, a través de una correlación de Spearman y Prueba T para análisis de los distintos grupos (tabla 10, 11).

### **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados de la investigación se sugiere promover nuevas investigaciones que se relacionen con la temática de desgaste profesional (clima laboral, cultura organizacional, riesgos psicosociales y sus protocolos) con el objetivo de poder disminuir algunos datos estadísticos y promover una salud mental sana en los y las profesionales y técnicos del área de educación.

Además, se sugiere a los establecimientos educacionales mantener el monitoreo de las condiciones psicolaborales, aplicar los cuestionarios de riesgos psicosociales propuestos por las mutuales, estar atento a las condiciones sociales y ambientales ya que estas contribuyen al desempeño y salud mental de forma positiva.

Finalmente, se considera relevante fomentar y dar a conocer las investigaciones referidas a esta temática, con el fin de conocer los factores que influyen en ella, y utilizarlos para prevenir que el Burnout continúe aumentando en los trabajadores del país.

## **ANEXO**

## ANEXO 1

### ESTILOS DE AFRONTAMIENTO FRENTE AL BURNOUT EN UN GRUPO DE PROFESORES DE LOS COLEGIOS ADVENTISTAS DE CHILLÁN

**Edad:** \_\_\_\_\_ años **Sexo:**  Femenino       Masculino  
**Colegio al que pertenece:**  CadeCh       EAdMa  
**Cantidad de horas que tiene en su contrato:** \_\_\_\_\_ horas  
**Cantidad de horas que trabaja en un día promedio** \_\_\_\_\_ horas  
**Practica alguna religión:**  Si       No

### CUESTIONARIO MASLASH BURNOUT

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 1 = nunca**
- 2 = algunas veces al año**
- 3 = algunas veces al mes**
- 4 = algunas veces a la semana**
- 5 = diariamente**



	1	2	2	4	5
Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
Siento que mi trabajo me está desgastando					
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
Siento que me he hecho más duro con la gente					
Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
Me siento muy enérgico en mi trabajo					
Me siento frustrado por el trabajo					
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CAE)

Los siguientes ítems describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés.

Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (aproximadamente durante el pasado año).

**0= Nunca**

**1= Pocas veces**

**2= A veces**

**3= Frecuentemente**

**4= Casi siempre**

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?	0	1	2	3	4
Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
Descargué mi mal humor con los demás					
Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					
Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
Asistí a la Iglesia					
Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
Intenté sacar algo positivo del problema					
Insulté a ciertas personas					
Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
Pedí ayuda a algún religioso (sacerdote, etc.)					
Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
Me comporté de forma hostil con los demás					
Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema					
Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					

Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema					
Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema					
Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación					
Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes					
Agredí a algunas personas					
Procuré no pensar en el problema					
Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal					
Tuve fe en que Dios remediaría la situación					
Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas					
Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema					
Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»					
Me irrité con alguna gente					
Practiqué algún deporte para olvidarme del problema					
Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir					
Recé					
Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema					
Me resigné a aceptar las cosas como eran					
Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor					
Luché y me desahogué expresando mis sentimientos					
Intenté olvidarme de todo					
Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos					
Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar					

### ANEXO 3

### DICTAMEN DEL COMITÉ DE BIOÉTICA



Universidad Adventista de Chile  
Formulario Comité de Bioética

#### DICTAMEN DEL COMITÉ DE BIOÉTICA DE LA UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE SOBRE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN QUE UTILICEN DATOS PERSONALES

<b>Presidente del Comité de Bioética</b> <i>Nombre completo y afiliación institucional</i>	Victor Manuel Rosado Mejía, UnACh
<b>Nombre de los miembros del Comité de Bioética</b> <i>Nombres completos y afiliación institucional</i>	Rodrigo Andrés Quezada Guzmán, UnACh. Juan Eduardo Milanao Orrego, UnACh. Isaac Alejandro Mora Zamudio, UnACh
<b>Secretario del Comité de Bioética</b> <i>Nombre completo y afiliación institucional</i>	Manuel Ladislao Jiménez Carrasco, UnACh
<b>Título de la Investigación</b> <i>sobre la que se dictamina</i>	Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de los colegios adventista de la ciudad de Chillán.
<b>Investigador de contacto</b> <i>Nombre completo y afiliación institucional</i>	Brian Antonio Parra Espinoza, Teléfono: +56950555798 - +56967570927 Correo: <a href="mailto:brian.parra.e@hotmail.com">brian.parra.e@hotmail.com</a>

El Comité de Bioética de la Universidad Adventista de Chile reunido en sesión convocada en forma y plazos establecidos, vista la documentación adjunta a la solicitud para la aprobación de las implicaciones y aspectos éticos de la investigación arriba identificada, dictamina:

DICTAMEN correspondiente al acta N° 2016-011 del 10 de Noviembre de 2016	si	no
La investigación identificada cumple con la normativa legal vigente y los requisitos éticos necesarios y suficientes para resguardar los derechos de los participantes del estudio	x	
El Comité de Bioética de la Universidad Adventista de Chile acuerda aprobar las implicaciones y aspectos éticos de la investigación identificada, y por lo tanto aprueba que la investigación se pueda llevar a cabo.	x	

Como secretario del Comité de Bioética de la Universidad Adventista de Chile doy fe de este dictamen

 
Secretario del Comité de Bioética de la UnACh
Nombre y apellidos: Manuel Jiménez Carrasco
RUT: 12.198.534-9
Chillán, 14/10/2016

Comité de Bioética [bioetica@unach.cl](mailto:bioetica@unach.cl) | Página | 1

Universidad Adventista de Chile: Camino a Tanilvoro, km 12 - Chillán - Chile. Casilla 7-D  
Fono +56-42-433590 (Dirección de Investigación)

## ANEXO 4: CARTAS DE SOLICITUD PARA ENCUESTAR EN COLEGIOS



### UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Chillán, 11 de noviembre de 2016

**SEÑORA  
MARÍA JESÚS ROSALES  
DIRECTORA COLEGIO ADVENTISTA  
CHILLÁN**

Respetada Sra. María Jesús:

A través de este medio me dirijo a usted con el fin de solicitar la autorización para realizar una investigación con docentes del colegio que usted lidera, como requisito de culminación de la carrera de Psicología. Para ello se requiere aplicar dos instrumentos: uno para medir estilos de afrontamiento y otro para evaluar Síndrome de Burnout. Esto forma parte del estudio titulado: "Estrategias de afrontamiento y Síndrome de Burnout en profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán". El instrumento se aplicará durante el mes de noviembre de 2016. Se resalta que el estudio ya ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la UACH.

Quiénes participan en el estudio son tres alumnos de la carrera de Psicología de esta universidad liderados por el Sr. Cristian Sepúlveda, Psicólogo y docente de esta casa de estudios. Cabe destacar que se garantiza el anonimato de cada una de las personas involucradas en el estudio, ya que la información se utilizará solo con fines estadísticos.

Los estudiantes son los siguientes:

- Felipe Fritz Figueroa
- Brian Parra Espinoza
- Claudio Montoya Jiménez

Para cualquier consulta puede dirigirse al correo [psclaudiomontoya@gmail.com](mailto:psclaudiomontoya@gmail.com) o al teléfono +5690000057 (Claudio Montoya).

Agradeciendo de antemano su gestión,

Saluda atentamente,

AEL/egj  
Cc:  
- Archivo  
- Estudiantes



Teléfono: +56 900 000 057 | Correo: [psclaudiomontoya@gmail.com](mailto:psclaudiomontoya@gmail.com) | Web: [www.uach.cl](http://www.uach.cl)



UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Chillán, 11 de noviembre de 2016

**SEÑORA  
RUTH MENDOZA  
DIRECTORA ESCUELA LAS MARIPOSAS  
CHILLÁN**

Respetada Sra. Ruth:

A través de este medio me dirijo a usted con el fin de solicitar la autorización para realizar una investigación con docentes de la escuela que usted lidera, como requisito de culminación de la carrera de Psicología. Para ello se requiere aplicar dos instrumentos: uno para medir estilos de afrontamiento y otro para evaluar Síndrome de Burnout. Esto forma parte del estudio titulado: "Estrategias de afrontamiento y Síndrome de Burnout en profesores de los colegios adventistas de la ciudad de Chillán". El instrumento se aplicará durante el mes de noviembre de 2016. Se resalta que el estudio ya ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la UnACH.

Quienes participan en el estudio son tres alumnos de la carrera de Psicología de esta universidad liderados por el Sr. Cristian Sepúlveda, psicólogo y docente de esta casa de estudios. Cabe destacar que se mantendrá el anonimato de cada una de las personas involucradas en el estudio, ya que la información se utilizará solo con fines estadísticos.

Los estudiantes son los siguientes:

- Felipe Fritz Figueró
- Brian Parra Espinoza
- Claudio Montoya Jiménez

Para cualquier consulta puede dirigirse al correo [psclaudiomontoya@gmail.com](mailto:psclaudiomontoya@gmail.com) o al teléfono +56967662717 (Claudio Montoya).

Agradeciendo de antemano su gestión,

Saluda atentamente,



AEL/egl  
Cc:  
- Archivo  
- Estudiantes

Teléfono: 042 - 243 5000 | [www.unach.cl](http://www.unach.cl) | [info@unach.cl](mailto:info@unach.cl)



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
(Copia para el participante)

Estimado/a,

**Ha sido invitado a participar en el estudio titulado:**

SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN PROFESORES DE LOS COLEGIOS  
ADVENTISTA DE LA CIUDAD DE CHILLAN

**Llevado a cabo por los siguientes investigadores de la Universidad Adventista de Chile:**

- Claudio Alejandro Montoya Jiménez
- Brian Antonio Parra Espinoza
- Felipe Alejandro Fritz Figueroa

**El objetivo del estudio es:** Establecer la relación entre síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de los colegios Adventistas de la ciudad de Chillán.

Consideramos relevante conocer la presencia del síndrome de Burnout y a la vez las estrategias de afrontamiento empleadas o no por los profesores y cómo se relacionan estas variables, ya que aquello tiene impacto directo en su quehacer profesional, tanto en la relación con los alumnos, colegas, funcionarios del colegio y también tiene un impacto en su propia salud. Además de la importancia de conocer las condiciones psicosociales en las que se encuentran nuestros profesores, permitiendo conocer las condiciones laborales que entregan los colegios adventistas de Chillán y su impacto en la calidad de vida.

Es importante que sepa que al participar de este estudio no correrá ningún tipo de riesgo de verse perjudicado. Los **datos** obtenidos serán **confidenciales**, estando protegidos por la **Ley N° 19.628 de protección de la vida privada o de datos de carácter personal**, y no se usarán para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Además, su **participación** es completamente **voluntaria** y tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que esto implique daños, perjuicios o pérdidas de beneficios para usted. También tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si desea realizar alguna consulta sobre el estudio, puede comunicarte con los investigadores en cualquier momento, escribiendo a: [tesista2016@hotmail.com](mailto:tesista2016@hotmail.com)

Si está de acuerdo en participar, le solicitamos manifestarlo con su firma en la siguiente página.

¡Muchas gracias!

Los investigadores: Claudio Alejandro Montoya Jiménez, Brian Antonio Parra Espinoza y Felipe Alejandro Fritz Figueroa declaramos obtener de forma apropiada y voluntaria el Consentimiento Informado para su participación en este estudio.

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad Adventista de Chile  
Formulario Comité de Bioética

### CONSENTIMIENTO INFORMADO (Copia para los investigadores)

Mediante el presente, declaro que:

1. He sido informado sobre el estudio titulado:

SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN PROFESORES DE LOS COLEGIOS  
ADVENTISTA DE LA CIUDAD DE CHILLAN

Llevado a cabo por los siguientes investigadores de la Universidad Adventista de Chile:

- Claudio Alejandro Montoya Jiménez
- Brian Antonio Parra Espinoza
- Felipe Alejandro Fritz Figueroa

2. Conozco el objetivo del estudio.

3. He recibido garantías satisfactorias de que la información que yo provea en el curso de esta investigación será estrictamente **confidencial** y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los del estudio, estando protegida por la **Ley N° 19.628 de protección de la vida privada** o de datos de carácter personal.

4. He tenido la oportunidad de hacer preguntas en relación con el estudio y he recibido información de contacto en caso de desear realizar consultas en el futuro.

5. He accedido **voluntariamente** a participar de este estudio, sabiendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento de la investigación, sin penalización alguna.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Comité de Bioética [bioetica@unach.cl](mailto:bioetica@unach.cl) Página | 2

Universidad Adventista de Chile: Camino a Tanilvoto, km 12 - Chillán - Chile. Casilla 7-D  
Fono +56-42-433590 (Dirección de Investigación)



## LISTA DE REFERENCIAS

- ACHS (2012). Manual Curso de Investigación de Accidentes.
- Aldrete Rodríguez, M. G., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Balcázar Partida, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara. *Investigación de Salud*.
- Araya, B. (1998). *Salud Mental en el Gran Santiago*. SERNAM. Santiago: Facultad de Medicina Universidad de Chile.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una visión integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2(35), 161-164.
- Asociación chilena de seguridad (ACHS). (2013). síndrome de burnout: una de las consecuencias del estrés laboral.
- Asun, D., Molina, D., & Real, C. (2002). *Burnout en la educación*. Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales.
- Barría, J. (2003). Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana. *PSYKHE*, 12(1), 213-226.
- Boada, J., Vallejo, R., & Angulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 125-131.
- Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Blanch, J. M. (1996). *Psicología social del trabajo*. Madrid: McGraw Hill.
- Calvete, E., & Villa, A. (1997). Evaluación e Intervención en el estrés profesor. (E. Mensajero, Ed.) *Deusto* 14-16, II.
- Campos, M., Iraurgi J., Páez, D. & Velasco, C. (2004). Afrontamiento y Regulación Emocional de hechos estresantes: un meta-análisis de 13 estudios. *Boletín de Psicología*, 82, 25-44.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., & Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6, 23.
- Carvajal, M. (2007). *Filosofía Adventista de la Educación*. Chile: Prograf.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a

- theoretically based approach journal of Personality and Social Psychology, 56, 276-283.
- Cassaretto, M., & Paredes, R. (2012). Afrontamiento a la enfermedad crónica: estudio a pacientes con insuficiencia renal crónica renal. *Revista de la Psicología*, 24(1), 109-140.
- Cohen, S., & Kamarck, T. Y. (1987). A Global Measure of Perceived Stress (Vol. 24). *Journal of Health and Social Behavior*.
- CONASIDA (2006). Cuidándonos del desgaste laboral. Guía de sugerencias y actividades para el afrontamiento del estrés y el burnout en personas y equipos que trabajan en VIH/SIDA. (Documento en Línea). Disponible en: <http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/85381414c5af11a9e04001011e015920.pdf>.
- CONFECOVE & CORSAPS. (1998). *Uso de benzodiazepinas en Trabajadores del Comercio del Santiago*.
- Cortese, E. N., Cortese, R. H., & Días, Álvarez, V. (2004). *Psicología médica; salud mental*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Nobuko.Asunción
- De la Asunción Buzzetti Bravo, M. (2005). Validación del Maslach burnout inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de Chile, Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile, carrera de Psicología, Santiago, Chile.
- De la Cruz Rubio, M. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid, España: Editorial CEP.
- De la rosa, M. (1998). Síndrome de Burnout en docentes que se desempeñan en escuelas de la quinta región, Universidad de Valparaíso, Chile.
- Días Bretones, F., & Fuentes Martínez, F. (2000). *Psicología de las organizaciones*. Editorial UOC.
- Doménech Delgado, B. (2003). Introducción al síndrome "Burnout" en profesores y maestros y su abordaje terapéutico. *Psicología educacional - Anuarios*, 6.
- educach. (16 de 11 de 2016). <http://www.educach.cl>. Obtenido de <http://www.educach.cl/wp-content/uploads/2015/10/PEI-OFICIAL-CACH.pdf>
- Enciso, E., & Perilla, L. E. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 4(11).
- Figuroa, M. I., Contini, N., Lacunza, A., Levín, M., & Suedan, A. (2005). The coping strategies and its relation with the level of psychological well-being. A reasearch with adolescents of low socioeconomic level of Tucuman (Argentina). *Anales de Psicología/Annals of Psuchology*, 21(1), 66-72.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., De-Longis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of stressful encounter: cognitive a appraisal, coping, and encounter outcomes.

Journal of Personality and Social Psychology, 50, 992-1003.

Forbes Álvarez, R. (2011). síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*(160).

Freudenberg, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 30(I). 159-61.

Furnham, A. (2001). Psicología organizacional el comportamiento del individuo en las organizaciones (5 ed.). (D. S. Chávez, Ed., & G. P. Ortega, Trad.) México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A de C.V.

Gil Rodríguez, F., & María Alcover, C. (2014). Introducción a la psicología de las Organizaciones. España: Larousse - Alianza Editorial.

Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos. *Anales de Psicología*, 1(5), 261-268.

Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarte por el trabajo (burnout). Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar, 151.

Gil-Monte, P. R. (1994). El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería. Tesis doctoral, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna, Tenerife, España.

Giner, J. (2001). Experiencias Subjetiva y Calidad de vida en la Esquizofrenia. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 39-48.

Gobierno de Chile, CONASIDA. (Noviembre de 2006). Guía de Sugerencias para el afrontamiento del desgaste del Estrés y el Burnout. Cuidándonos del desgaste laboral.

González, M., & Landero, R. (2007). Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Validación en una muestra mexicana. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 12(3), 189-198.

Greenberg, J., & Baron, R. (1995). *Behaviour in organizations*. (E. Cliffs, Ed.) Nueva Jersey : Prentice Hall.

González Morales, D., & Díaz Alfonso, Y. M. (s.f.). La importancia de promover en el aula estrategias de aprendizaje para elevar el nivel académico en los alumnos de psicología. *Revista iberoamericana de Educación*, 2-17.

Gonzalez, T. (2004). Las creencias religiosas y su relación con el proceso salud-enfermedad. *Revista electronica de psicología Iztakala*, 19-29.

Greenberg, J., & Baron, R. (1995). *Behaviour in organizations*. (E. Cliffs, Ed.) Nueva Jersey: Prentice Hall.

Guerrero Barona, E., & Castro, F. V. (1999). Estudios sobre la importancia del factor humano

en la relación profesional y personal: satisfacciones e insatisfacciones. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 580-586.

- Havlovic, S. (1991). Quality of work life and human resource outcomes. *Industrial Relations*, 30(3), 469-479.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: The McGraw-Hill.
- Herruzo J., M. J. (Septiembre de 2004). Estrés y Burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 597-621.
- Howell, W. C. (1979). *Psicología industrial y organizacional sus elementos esenciales*. (P. R. Ramírez, Trad.) México: Editorial el manual moderno S.A.
- Ilgén, D. R. (1990). Health issues at work: opportunities for industrial/organizational psychology. *American Psychologist* (45), 273-283.
- Jenaro Río, C., Flores Robaina, N., & González Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 107-121.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., and Kahn, S. (1982). Hardiness and health. *J. Personal. Soc. Psychol.* 42: 168-177.
- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and Burnout: an international review. *educational research*, 29(2), 146-152.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*.
- Marrau, C. M. (2005). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador profesor. *Ed Fundamentos en Humanidades*, 5(010), 54. Recuperado el 10 de Abril de 2016
- Martínez, A. (2006). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*, 18(1), 66-72.
- Martínez, I., Salanova, M., & Bresó, E. (2005). Bienestar psicológico en alumnos universitarios: facilitadores y obstaculizadores del. *Anales de Psicología*, 21(1), 170.
- Martinez, J. P. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-9.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologist Press.
- Maslach. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Prentice-Hall.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo alto, CA: consulting Psychologistis Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 53, 397-422.
- Mathur, R. (1989). *Quality of working life of wome construction workers*. New Delhi, India : Commononwealth Publishers.
- Mingote, J. C. (1998). Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. *Formación médica continuada*, 5(8), 4-93.
- Miravalles J. (2016). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Recuperado el 24 de julio de 2016, de Gabinete Psicológico: [www.javiermiravalles.es](http://www.javiermiravalles.es)
- Molina, D., & Real, C. (1999). *Diagnostico del Sindrome Burnout y Propuesta de un Esquema de Intervencion en el Departamento de Educación municipal de la Comuna de Limache*. Valparaiso: UCV.
- Mora, C. (2014). Afrontamiento, representaciones en salud y adherencia al tratamiento en pacientes con diabetes mellitus tipo II. Tesis de Magíster, Facultad de Psicología, Universidad del Desarrollo, Concepción, Chile.
- Moyano Díaz, E., & Barría, R. (2006). Suicidio y Producto Interno Bruto (PIB) en Chile: hacia un modelo predictivo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 343-359.
- Muchinsky, P. M. (2007). *Psicología aplicada al trabajo* (8 ed.). (J. A. Arellano, Trad.) México, D.F.: International Thomson Editores.
- O.M.S. (2004). The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance. Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr>.
- Opazo Schwarzenberg, C. E., Pino Huenchul, K. D., & Potthoff, M. P. (2012). *Factores personales, familiares y laborales asociados al síndrome de burnout*. Valdivia : Escuela de medicina Univ Austral de Chile.
- Otero-López, J. M. (2015). *Estré laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Parra Garrido, M. (2010). Condiciones de trabajo y salud de los docentes en Chile. *Profesión docente*(26), 72-84.
- Ponce, C. (2011). Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de educación básica. *Psykhe*, 11(2).
- Ponce Días, C. R., Bulnes Bedón, M. S., Aliaga Tovar, J. R., Atalaya Pisco, M. C., & Huertas Rosales, R. E. (2005). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de profesores universitarios. *IIPSI*, 8(2), 87-112.

- Quass, C. (2006). DIAGNÓSTICO DE BURNOUT Y TÉCNICAS DE. *Psicoperspectivas*, V, 67.
- Rodríguez, T. M., & Moral, J. M. (2013). Afrontamiento, resiliencia y bienestar a lo largo del ciclo vital. Tesis doctoral, UNIVERSITAT DE VALÈNCIA, Programa de Doctorado en Psicogerontología - Facultad De Psicología. Recuperado el septiembre de 2016
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Selamé, T. (1998). *Condiciones de trabajo y salud ocupacional de los profesores de la Región Metropolitana-Chile*. Centro de Estudios Mujer y Trabajo.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157.
- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 8(1), 39-53.
- Soriano J. (2002) Valoración, afrontamiento y emoción en pacientes con dolor crónico. *Boletín de Psicología*, 62: 43-64.
- Taylor, S. E. (2003). *Health Psychology*, 5.
- Tetrick, L. E., & Quick, J. C. (2003). Prevention at work: Public health in occupational setting. *Handbook of organizational health psychology*, 3-18.
- Torres, S. (2009). Desarrollo organizacional. *El Cid Editor*.
- Universidad Adventista de Chile. (3 de julio de 2016). *Unach*. Obtenido de Unach: <http://www.unach.cl/universidad/mision-vision-y-objetivos/>
- Valdivia, G., Avendaño, C., Bastías, G., Milicic, N., Morales, A., & Scharager, J. (2003). Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile. *Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile*.
- Varela, J. (1978). El individuo en la organización. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 10(1), 11-16.
- Velasco, C., Manzano, M. C., Castillo, I. I., & Rovira, D. P. (2004). Afrontamiento y regulación emocional de hechos estresantes: un meta-análisis de 13 estudios. *Boletín de psicología*, 82, 25-44.
- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Clarendon.
- White, E. (1964). *La educacion*. Buenos Aires: ACES.
- Zeidner, M., & Hammer, A. (1990). Life event and coping resources as predictors of stress

symptoms in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 11, 693-703.