Polis
Revista Latinoamericana

25 | 2010
Educación. Creación de nuevas relaciones posibles

Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de *burnout* en trabajadores del ámbito educacional

Organizacional and psicosocial variables associated to the syndrome of burnout in workers of the educational field

Variables organisationnelles et psychosociales associées au syndrome du burnout chez les travailleurs de l'éducation

Variables organizacionais e psicosociais relacionadas à síndrome de burnout em trabalhadores do âmbito educacional

Mauricio Ramírez Pérez y Reinaldo Zurita Zurita

Edición electrónica
URL: http://journals.openedition.org/polis/677
ISSN: 0718-6568

Editor
Centro de Investigación Sociedad y Politicas Públicas (CISPO)

Edición impresa
Fecha de publicación: 25 abril 2010
ISSN: 0717-6554

Referencia electrónica
Mauricio Ramírez Pérez y Reinaldo Zurita Zurita, « Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de *burnout* en trabajadores del ámbito educacional », *Polis* [En línea], 25 | 2010, Publicado el 24 abril 2012, consultado el 01 mayo 2019. URL : http://journals.openedition.org/polis/677

Este documento fue generado automáticamente el 1 mayo 2019.

© Polis

Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de *burnout* en trabajadores del ámbito educacional

Organizacional and psicosocial variables associated to the syndrome of burnout in workers of the educational field
Variables organisationnelles et psychosociales associées au syndrome du burnout chez les travailleurs de l'éducation
Variables organizacionais e psicosociais relacionadas à síndrome de burnout em trabalhadores do âmbito educacional

Mauricio Ramírez Pérez y Reinaldo Zurita Zurita

NOTA DEL EDITOR

Recibido: 07.04.2009 Aceptado: 26.10.2009

1 Los factores psicosociales se definen como "aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo"[*]. La preocupación por el estudio de estos riesgos psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente por la alta relación encontrada entre "factores psicosociales" y "enfermedad". (Martín, Luceño, Jaén y Rubio, 2007).

2 En Chile, durante los últimos años, el estrés ha llegado a afectar a por lo menos un 37% de los habitantes de nuestro país, incrementándose dicho porcentaje en la población femenina, quienes evidencian una prevalencia del estrés correspondiente a un 43% (MINSAL, 2006).

3 En concordancia, el aumento de las demandas del entorno es considerado un estímulo estresante, cuya intensidad es mayor a medida que el sujeto percibe que las demandas rebasan sus recursos para afrontarlas. En este contexto, determinadas profesiones, entre las que se encuentra la docencia, son consideradas como «altamente estresantes» y cuentan por ello con numerosas bajas profesionales (Martín et al, 2007). Además, se debe tener en cuenta que la docencia ha sido considerada tradicionalmente un ámbito donde los profesionales pueden verse afectados por el Síndrome de Estar Quemado (Durán, Extremera, Montalbán y Rey, 2005), también conocido como Síndrome de Burnout (BO), el cual se presenta como una respuesta frente al estrés emocional e interpersonal crónico en el lugar de trabajo (Maslach, 2003).

4 De esta manera, cuando en un país, como ocurre en Chile, el sistema educacional es fuerte e incluye a la gran mayoría de la población, los desafíos cambian y se hacen más complejos, más aún en el contexto contemporáneo donde educación y capital humano son gravitantes para el crecimiento económico y competitividad internacional, y para el desarrollo e integración social. En la actualidad, el desafío clave es la calidad de los aprendizajes y la equidad de su distribución (MINEDUC, 2004).

5 Por las razones antes descritas, es que el presente estudio cobra relevancia, ya que dado que la mayor incidencia del BO se da en profesionales de servicios que prestan una función asistencial o social, el deterioro de su calidad de vida laboral tiene repercusiones sobre la sociedad en general. (Gil Monte y Peiró, 1999).

6 Es así que esta investigación, tiene por objetivo, evaluar la influencia de las variables organizacionales y de las variables psicosociales, en el desarrollo del síndrome de BO en una muestra de trabajadores de los establecimientos públicos de la ciudad de Arica. Distinguiendo entre los trabajadores que experimentan el BO, quienes evidencian riesgo de experimentarlo y aquellos que se encuentran exentos de éste.

Síndrome de *Burnout*

7 Inicialmente, el Síndrome de *Burnout* fue un concepto escabroso – no había una definición estándar, aunque si una amplia variedad de opiniones sobre lo que era y lo que se podría hacer en relación a éste. Diferentes personas usaron el término para expresar cosas muy diferentes, por lo tanto no siempre hubo una base para la comunicación constructiva sobre el problema y las soluciones para éste. Posteriormente, Maslach y Jackson (1986) utilizaron el término para describir un proceso de pérdida gradual de responsabilidad y desinterés entre los compañeros de trabajo en el campo de la psicología social. Definiéndolo como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Siendo tal vez, esta definición una de las más aceptada entre los investigadores; siendo esta una de las definiciones más aceptadas en lo referente a este Síndrome y sus componentes, los cuales se detallan a continuación. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

8 El **Agotamiento Emocional** (AE) para Maslach (2003), representa la respuesta del estrés básica estudiada en otras investigaciones sobre éste, y muestra la correlación positiva esperada con las demandas del trabajo y con los resultados de la relación estrés-salud. Corresponde al cansancio y fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente; es la sensación descrita como no poder dar más de sí mismo a los demás (Ortega y López, 2004). La **Despersonalización** (DE), representa una característica esencial al experimentar el BO

- la respuesta negativa, dura, o excesivamente aislada a otras personas y otros aspectos del trabajo (Maslach, 2003). Por último, y desde un punto de vista opuesto (en la medida en que cuanto menor sea este aspecto mayor cantidad de BO), se encuentra la **Realización Personal** (RP), que hace referencia a la percepción de eficacia en el trabajo, a la atribución de que lo que se está haciendo está sirviendo para algo positivo y a una percepción de uno mismo con energía, capaz de crear un buen ambiente en el trabajo, etc. (Ortega y López, 2004).

Variables organizacionales asociadas al desarrollo del Síndrome de Burnout

9 **Características del Trabajo en contextos educativos:** La comunidad escolar se encuentra conformada por un grupo especifico de actores, iniciando por el Director, el Personal Docente, los Asistentes de la Educación (Auxiliares, administrativos y profesionales no docentes), Padres y Apoderados y, al final de este grupo se encuentran los Estudiantes (MINEDUC, 2008). Cornejo (2006), señala que como en toda situación de convivencia cerrada, la "intensidad afectiva" de los vínculos que se establecen al interior de la institución educativa es muy alta. Esto es así tanto en las relaciones jerárquicas (directivos- docentes, profesor-alumnos, etc.) como en las relaciones entre pares (profesores y alumnos).

10 **Clima Organizacional:** No existe un completo acuerdo entre las investigaciones en señalar un concepto único. Sin embargo, predomina la definición que el Clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma, considerados como un todo. Independiente del autor o teoría de referencia, hay un amplio acuerdo en que el Clima Organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del Ambiente Organizacional (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996). Por otra parte, Oliver, Tomás y Cheyne (2005), señalan que el Clima Organizacional se conforma de percepciones individuales, pero debe haber un grado de consenso elevado para considerarse Clima, esto es, las percepciones han de ser compartidas. Frente a esto es posible señalar que el concepto de Clima Organizacional es el aporte de las acciones que cada uno de los componentes hace a la organización y se basa en la percepción compartida de sus integrantes. Hay que considerar que, esta percepción puede tener efectos positivos y negativos en el bienestar global de los trabajadores. En lo relacionado con el Burnout, Bilge (2006) señala que no es apropiado centrarse sólo en el individuo al analizar el desarrollo de este Síndrome, ya que la dificultad de establecer un equilibrio entre los empleados y su ambiente de trabajo, desempeña un importante papel la aparición del BO en el individuo. Las relaciones entre satisfacción laboral, estrés, ambiente laboral y clima organizacional son especialmente importantes con respecto al BO.

Variables individuales asociadas al desarrollo del Síndrome de Burnout

11 **Estrés:** Existe un consenso cada vez mayor sobre la definición del estrés como un estado psicológico negativo con componentes cognitivos y emocionales, y sobre sus efectos sobre la salud tanto de los trabajadores como de sus organizaciones. Asimismo, actualmente

existen teorías sobre el estrés que pueden utilizarse para relacionar la experiencia y los efectos del estrés laboral con la exposición a los riesgos laborales y a los efectos perjudiciales para la salud que podrían derivarse de dicha exposición (Cox, Griffiths y Rial-González, 2005). Sin embargo, 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 y Mermelstein, 1983, citado en López-Mena y Campos, 2002).

12 **Apoyo social:** De acuerdo con la revisión realizada por Acuña y Bruner (2006), se puede distinguir entre dos tipos de apoyo social, el percibido y el recibido, el primero se refiere a la expectativa de un individuo de involucrarse en interacciones positivas con otros (Sarason, Sarason, y Shearin, 1986; citados en Acuña y Bruner, 2006). El segundo se refiere al apoyo real que un individuo ha recibido en el pasado en situaciones de necesidad (Barrera; 1996, citado en Acuña y Bruner, 2006). Es importante señalar la distinción entre soporte de las amistades y soporte familiar dado que las personas pueden beneficiarse del soporte familiar o de amigos por diferentes vías (López-Mena y Campos, 2002). Así, para la presente investigación, se considerará la presencia del apoyo social percibido y su relación con el BO. En este sentido, en Chile un 51% de los habitantes refiere poseer este tipo de apoyo, mientras que un 22% lo refiere de forma ocasional, siendo el porcentaje restante, es decir, el 27% quienes manifiestan no poseer (o no necesitar) este tipo de apoyo social (MINSAL, 2006). Finalmente la relación entre apoyo social y docencia indica que los profesores con altos niveles de apoyo social gozan de una mejor salud física y mental (Doménech, 2006).

13 **Satisfacción vital:** De acuerdo con Pavot, Diener, Colvin y Sandivik (1999, citado en Durán et al., 2005), la satisfacción vital alude a una evaluación global que la persona hace sobre su vida, incluyendo el examen de los aspectos tangibles obtenidos, el equilibrio relativo entre aspectos positivos y negativos, comparaciones con un criterio elegido por ella y elaboración de un juicio cognitivo sobre su nivel de satisfacción. En este sentido, Seligman (2003), señala que la satisfacción (junto a la complacencia, la realización personal, el orgullo y la serenidad) forma parte de las emociones positivas sobre el pasado. Así, este autor indica que la valoración y el disfrute insuficientes de los buenos momentos del pasado, así como enfatizar demasiado los malos, son aspectos que socavan la serenidad, la felicidad y la satisfacción.

14 **Satisfacción laboral:** Según señalan Pozo, Alonso, Hernández y Martos (2005), no existe una conceptualización unánime del término "satisfacción laboral" pudiendo encontrar casi tantas definiciones como autores que trabajan en este ámbito. Sin embargo, estos autores sugieren que quizá la definición más esclarecedora en este sentido sea la que formula Peiró (1984), al distinguir entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a distintos aspectos o condiciones de trabajo (Peiró, 1984; citado en Pozo et al., 2005). En concordancia, de acuerdo con Bilge (2006), uno de los más importantes hallazgos realizados por algunos estudios (Carn, 2001; Çetinkanat, 2002 y Neumann y Neumann, 1991, citados en Bilge, 2006) señala como uno de los mejores predictores del BO a la satisfacción laboral. Asimismo, Schaufeli y Enzmann (1998; citados en Durán, et al., 2005) reportan correlaciones inversas entre ambas variables.

15 **Estilos de afrontamiento:** Lazarus y Folkman (1986, citados en Deví y Ruiz, 2002) definen el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. De acuerdo con Alarcón et al. (2001), las respuestas de afrontamiento cumplen con la tarea de mantener dos funciones: la primera corresponde a manejar o alterar las relaciones de persona - ambiente que supone la fuente de estrés, conocida como afrontamiento centrado en el problema, mientras que la segunda se refiere a la regulación de las emociones de estrés, conocida como afrontamiento centrado en las emociones. Además, estos autores señalan que las diferencias en los estilos de afrontamiento han sido uno de los factores propuestos para explicar las diferencias individuales en la adaptación del estrés.

16 **Variables sociodemográficas:** Maslach (2001), señala que entre las variables personales que han sido relacionadas con BO, se pueden mencionar la edad, el sexo o el nivel educacional. Sin embargo, la magnitud de dichas relaciones no resulta tan grande como aquellas entre el BO y los factores situacionales, lo que sugiere que el BO es más un fenómeno social que uno individual. Entre todas las variables demográficas que han sido estudiadas, la *edad* es una de las que se ha relacionado de manera más consistente con el BO. Entre los empleados más jóvenes se han reportado niveles más altos que en aquellos trabajadores de 30 o 40 años. En relación al *sexo*, esta variable no ha sido un fuerte predictor de BO - a pesar de algunos argumentos que señalan que el BO es más una experiencia femenina – (Maslach, 2001).

17 De esta manera el presente estudio busca cumplir, de forma específica, los siguientes objetivos: (1) Establecer la existencia de asociación entre los niveles de Estrés y ARC observados y el Diagnóstico del BO; (2) Establecer la asociación existente entre las variables sociodemográficas, visión de la labor realizada y el Diagnóstico del BO; (3) Determinar las diferencias existentes, entre docentes y asistentes de la educación, en las dimensiones que componen el BO; (4) Determinar las variables asociadas al trabajador que inciden en las dimensiones que componen el BO entre docentes y asistentes de la educación (5); Determinar las variables asociadas a la organización que inciden en las dimensiones que componen el BO entre docentes y asistentes de la educación; (6) Determinar las variables que inciden en el desarrollo de las dimensiones que componen el BO, de acuerdo al diagnóstico del mismo.

Método

18 **Universo:** Trabajadores pertenecientes a los establecimientos educacionales emplazados en la ciudad de Arica (personal docente y asistentes de la educación).

19 **Muestra:** Se trabajó con una muestra no probabilística por disponibilidad, con un nivel de confianza del 95%. Dicha muestra se constituyó de un total de 209 participantes pertenecientes a cuatro establecimientos públicos de la ciudad de Arica. De este total, sólo accedieron a participar 170 de los sujetos consultados. Aplicados los instrumentos, se eliminaron todos aquellos cuadernillos que no cumplían con las condiciones necesarias para el presente estudio (haber dado respuesta al total de los instrumentos, respuestas que no llevaban a confusión para su tabulación y aquellos que entregaban el cuadernillo dentro de los límites de tiempo establecidos). Es así, que la muestra en estudio constó de

un total de 120 participantes, de los cuales el 71,7% eran mujeres y un 28,3% hombres; con una edad promedio de 50 y 49 años, respectivamente; en cuanto al estado civil, un 57,5% era casado, un 10% convivía, un 5,8% era viudo y un 26,7% era soltero. Finalmente, un 30,8% presentó el síndrome, mientras que un 40,0%, se encontraba en riesgo de experimentarlo, y un 29,2% no presentaba signos de experimentar BO.

20 **Variables:** Como variables Independientes se consideraron las siguientes: Apoyo social percibido, Estilos de afrontamiento, Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Satisfacción Vital, Percepción sobre el trabajo y Variables Sociodemográficas. Mientras que como variables Dependientes, se designaron los niveles de AE, DE y RP y el diagnóstico del síndrome (Presenta BO – Riesgo BO – No Presenta BO).

21 **Instrumentos:**

22 **Perfil de Estrés de Nowack:** versión reducida del Perfil de Estrés de Kenneth Nowack (1999), de los 15 aspectos que entrega este instrumento se utilizaron las escalas de Estrés (considerando los últimos 3 meses), Conglomerado ARC (consumo de sustancias dañinas para la salud - cigarrillos, alcohol y/o drogas), Estilos de Afrontamiento - comprendidas por las subescalas de Minimización de la amenaza (MA - estilo de afrontar los problemas o situaciones estresantes a través de la disminución de la importancia o relevancia de éstas), Concentración en el problema (CP - intentos activos para cambiar su conducta o los estresores ambientales), Valoración positiva (VP - comentarios autodirigidos de apoyo y motivación para minimizar la percepción de estrés) y Valoración negativa (VN - comentarios de autocritica o pensamiento catastrófico frente a situaciones estresantes - implicando una reflexión sobre las cosas que se debieron o no hacer en la ejecución de determinada tarea, o sobre su resolución insatisfactoria) - y Red de Apoyo Social Percibida (RAS - personas con las que contar en momentos determinados). Finalmente, el instrumento cuenta con una Alpha de Cronbach promedio de 0.72 en sus 15 escalas, y de 0.733 en la aplicación del presente estudio.

23 **Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach y Jackson, 1986):** Cuestionario que consta de 22 reactivos con una escala de respuesta de 0 (nunca) a 6 (Todos los días) los cuales evalúan, a través de afirmaciones, los sentimientos personales y actitudes del profesional en el desempeño de su trabajo. Los resultados se presentan por medio de tres escalas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. La consistencia interna de las tres escalas del MBI corresponde a valores de 0.71 a 0.90 en una muestra normativa de aproximadamente 11.000 sujetos (Alarcón, Vaz, Guisado, 2002).

24 **Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26:** cuenta con un nivel de fiabilidad general de 0.90, en el proceso de validación realizado por sus autores, soportó un análisis de componentes principales que arrojó seis componentes con niveles de confiabilidades que oscilan entre 0.73 y 0.89. Dichos niveles corresponden a *Satisfacción con la supervisión y participación* (SSP - relativos a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones), *Satisfacción con las prestaciones básicas* (SPB - cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, a la promoción y a la formación), *Satisfacción intrínseca del trabajo* (SIT - satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo), *Satisfacción con el ambiente físico* (SAF - relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo), S*atisfacción con la*

cantidad y producción en el trabajo (SCP1 - ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce), finalizando con el factor denominado *Satisfacción con la Calidad de producción en el trabajo* (SCP2), el cual evalúa los medios materiales de los que dispone el trabajador para realizar su trabajo (Meliá, Padilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás, 1990).

25 **Escala de satisfacción con la Vida (SWLS):** Desarrollada por Diener et al. (1985, citado por Cuadra y Florenzano; 2003), consiste en 5 afirmaciones con las que se pide a los encuestados indicar su grado de acuerdo, usando una escala de de 7 puntos desde 1 (Muy en desacuerdo) a 7 (Muy de acuerdo). El total del puntaje de la SWLS va desde 7 hasta 35. Las propiedades psicométricas de la SWLS han sido adecuadas, con validez entre coreanos, chinos y rusos. El Alpha de Cronbach de la SWLS fue de 0,41 a 0,94 con una media de 0,78 (SD=0,09).

26 **Escala de Clima laboral:** desarrollado por Ramírez (2008), en proceso de validación, sus 8 dimensiones evalúan aspectos relacionados con las variables que influyen en el clima al interior de una organización, considerando: *Compromiso Extrínseco* (CE - grado en que el trabajador evalúa el nivel de vinculación de sus compañeros con el trabajo), - *Compañeros –Cohesión* (CC - grado de cercanía y confianza - el que se ve traducido en la posibilidad de trabajar en equipo), *Apoyo del Supervisor* (AS - evaluación sobre su jefatura directa, en relación al nivel de soporte y cercanía que ésta brinda), *Descripción de Cargo* (DC - evalúa si el cargo desempeñado se encuentra claramente definido y si se posee conocimiento de dicha descripción), *Infraestructura* (IN - evaluación de las condiciones físicas y recursos físicos, en función de si éstos permiten realizar de forma adecuada el trabajo), *Equidad y Autonomía en el desarrollo del trabajo* (EA - evaluación sobre aspectos que sugieren diferencias en el trato de la organización hacia sus empleados y en la libertad que éstos tienen para llevar a cabo la ejecución de sus tareas), *Reconocimiento de Meritos* (RM - evaluación sobre si existe o no, un sistema de valoración del trabajo realizado adecuadamente, además de evaluar la forma en que se entrega dicho reconocimiento) y *Compromiso Intrínseco* (CI - sentimiento de pertenencia o identificación con la organización y la intención de permanecer en ella). Los valores del Alpha de Cronbach en cada una de las dimensiones oscilan entre valores desde .808 hasta .933, mientras que en escala general presenta un valor de .883.

27 **Variables Sociodemográficas:** se confeccionó un cuestionario de 14 reactivos que comprendían aspectos como la edad, sexo, número de horas de trabajo, nivel educacional, entre otras.

28 **Escala Work-Life (Trabajo-Vida):** desarrollada por Wrzesniewski et al (1997; citado en Seligman, 2003). Consta de tres relatos, que describen con precisión la relación del protagonista de éstos con su trabajo, los cuales deben ser valorados por la persona que responde la escala, para así clasificar la visión que ésta posee sobre el trabajo: como Trabajo (sólo es un medio para lograr otros fines), Carrera (implica una inversión más profunda) o Vocación (es un compromiso apasionado con el trabajo por él mismo).

29 **Diseño y Procedimiento:**Se utilizó un diseño no-experimental de tipo descriptivo correlacional, ex – post facto, con variables categóricas e intervalares. Para la recolección de los datos, se le proporcionó a cada participante un cuadernillo que contenía todos los instrumentos mencionados para que los respondiese de forma anónima, indicando sólo variables sociodemográficas que pudiesen servir para análisis posteriores. El tiempo promedio estimado para la ejecución de esta tarea fue de 45 minutos. Sin embargo,

considerando la jornada de trabajo de los participantes, se optó por utilizar la modalidad entregar los cuestionarios y retirarlos luego de un plazo establecido. El análisis de datos se llevó a cabo por medio del paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS 15.0), realizándose análisis de datos categóricos (tablas de contingencia), análisis de varianza (ANOVA) y análisis de regresión lineal múltiple.

Resultados

Tabla 1. Pruebas Chi-cuadrado derivadas de la tabla de contingencias Diagnóstico Burnout*Variables Independientes.

	Casos Validos	Chi-cuadrado de Pearson	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Diagnóstico Burnout*Nivel de Estrés	120	12.623 [a]	4	.013
Diagnóstico Burnout*Nivel ARC	120	26.250 [b]	4	.000
Diagnóstico Burnout*Rango Edad	120	18.346 [c]	6	.005
Diagnóstico Burnout*Ingreso Total Familiar	120	19.429 [d]	8	.013
Diagnóstico Burnout*Visión de la Labor Realizada	120	19.038 [e]	4	.001

(a) 2 casillas (22.2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4.08.

(b) 3 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.75.

(c) 6 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.33.

(d) 3 casillas (20.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .88.

(e) 0 casillas (00.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8.75.

30 Para establecer la relación del diagnóstico de Burnout con otras variables de interés, se llevó a cabo un análisis de datos categóricos a través del método de tablas de contingencia, solicitando además el estadístico Chi–cuadrado de Person, para así determinar la independencia entre variables contrastadas. De esta manera, la tabla 1 indica que este diagnóstico se asocia significativamente con el nivel de estrés *(X^2 = 12.623; 4, N=120; p<.05)*, el nivel ARC *(X^2 = 26.250; 4, N=120; p<.01)*, rango de edad *(X^2 = 18.346; 6, N=120; p<.01)*, el ingreso total familiar *(X^2 = 19.429; 8, N=120; p<.05)*, y con la visión de la labor realizada *(X^2 = 19.038, 4, N=120; p<.01)*. La figura 1 presenta estos resultados de manera

gráfica, además de señalar el número de participantes por cada uno de los diagnósticos del BO.

Figura 1. Representación gráfica de los resultados obtenidos de la tabla de contingencias Diagnóstico Burnout*Variables Independientes.

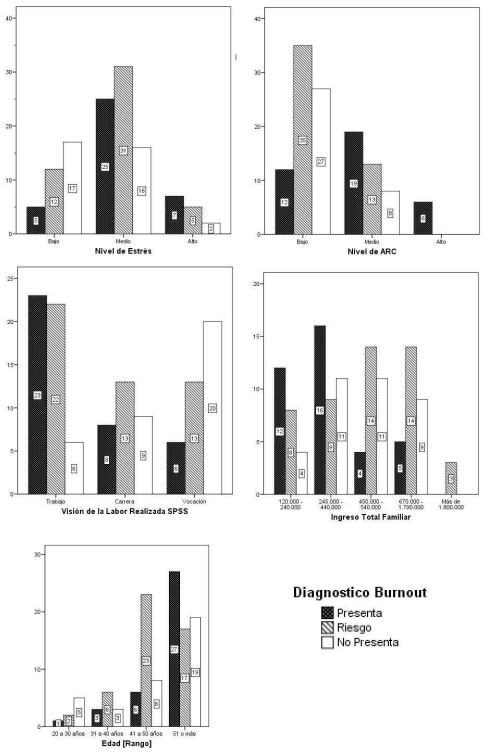


Tabla 2. ANOVA de un factor, para las dimensiones del BO.

		N	Media	SD	df	F
Agotamiento Emocional	Docente	78	20,17	11,201	1/118	.581
	Asistente de la Educación	42	21,88	12,719		
	Total	120	20,77	11,730		
Despersonalización	Docente	78	4,67	4,985	1/118	16.296**
	Asistente de la Educación	42	9,36	7,708		
	Total	120	6,31	6,449		
Realización Personal	Docente	78	40,86	6,772	1/118	.054
	Asistente de la Educación	42	40,55	7,352		
	Total	120	40,75	6,952		
** p<.01						

31 La tabla 2 presenta los resultados del ANOVA realizado a las dimensiones del BO, usando como factor el estamento al que pertenecen los participantes del estudio. Sólo en la escala DE se obtienen diferencias significativas, *F (1,118) = 16.296, p < .05*; siendo mayores las puntuaciones del grupo de los Asistentes.

Tabla 3. Análisis de regresión múltiple para la explicación del BO en Docentes y Asistentes de la educación, utilizando las variables independientes del estudio.

	Agotamiento Emocional				Despersonalización				Realización Personal		
	R	R^2 Corregido	F		R	R^2 Corregido	F		R	R^2 Corregido	F
Docentes	.583	.206	12.67**		.521	.242	9.19**		.426	.171	16.85**
Asistentes de la Educación	.743	.528	23.97**		.763	.561	27.14**		.457	.189	10.56**

* p<.05; ** p<.01

32 Las tablas 3 y 4 presentan los resultados obtenidos de los análisis de regresión múltiple segmentadas por el estamento de los participantes y el diagnóstico de Burnout respectivamente, considerando como criterios las tres dimensiones que componen dicho síndrome y como predictores las dimensiones que componen el clima organizacional, satisfacción vital y perfil de estrés. Además, se utilizó el método de extracción *step wise* para obtener el mejor ajuste posible. Los resultados de la tabla 3, indican que los niveles de AE, son explicados a partir de las dimensiones de SCP2, CC y SWLS *(R^2 corregido = .20)*, mientras que la DE es explicada por RAS, VN y ARC *(R^2 corregido = .24)*, por último, la RP es explicada por el CI *(R^2 corregido = .17)*. Asimismo, para los Asistentes de la educación los valores de AE son explicados a través de las dimensiones de IN y SCP2 *(R^2 corregido = .52)*, la DE es explicada por SCP2 y ARC *(R^2 corregido = .56)*; por último, para la explicación de RP, sólo resultó significativa la dimensión de CI *(R^2 corregido = .18)*. Finalmente, los modelos propuestos para cada dimensión del BO, resultan significativos *(p < .01)* para los dos estamentos analizados.

33 En la tabla 4, se observa que para aquellos participantes que presentan el Síndrome, las variables que explican las puntuaciones en las tres dimensiones son las siguientes; para el AE resultan significativas MA y SAF *(R^2 corregido = .35)*, para la DE las dimensiones significativas fueron CE y SPC1 *(R^2 corregido = .36)*, y para la RP resulta significativa la dimensión de CI *(R^2 corregido = .19)*. En el caso de aquellos diagnosticados como Riesgo de padecer BO, las dimensiones que explican sus puntuaciones en AE fueron CE, SCP1 y SCP2 *(R^2 corregido = .44)*, para DE sólo resulto significativa SCP1 *(R^2 corregido = .24)*, mientras que para RP sólo resultó significativa la dimensión CI *(R^2 corregido = .09)*. Finalmente, en aquellos no presentaron el BO, sus puntuaciones de AE fueron explicadas por CP y ARC *(R^2 corregido = .22)*, y la RP fue explicada por CI, SCP1 y Estrés *(R^2 corregido = .46)*, en el caso de la DE ninguna de las variables utilizadas alcanzó niveles de significación que permitieran su

inclusión en un modelo valido. Todos los modelos propuestos, en cada una de las dimensiones del BO (según diagnóstico), obtuvieron valores significativos *(p < .01)*.

Tabla 4. Análisis de regresión múltiple para la explicación del diagnóstico de BO utilizando las variables independientes del estudio.

	Agotamiento Emocional				Despersonalización				Realización Personal		
	R	R^2 Corregido	F		R	R^2 Corregido	F		R	R^2 Corregido	F
Presenta BO	.628	.359	11.07**		.636	.369	11.53**		.467	.195	9.74**
Riesgo BO	.690	.440	13.31**		.242	.242	16.00**		.338	.095	5.92**
No presenta BO	.524	.229	6.05**		-	-	-		.713	.460	10.66**
* p<.05; ** p<.01											

Conclusiones y discusiones

34 Se pudo observar que, de acuerdo al diagnóstico del Síndrome de Burnout (presenta, riesgo y no presenta), existían asociaciones entre éste y algunas variables sociodemográficas, es importante destacar como en los resultados de la interacción con los niveles de estrés observados (bajo, medio y alto), se puede apreciar la correspondencia con lo propuesto por Maslach (2003) al señalar que el Síndrome de Burnout es una respuesta frente al estrés crónico o elevado. Asimismo, se puede observar como también figuran participantes que presentan el Síndrome de Burnout, con bajos niveles de estrés, esto se puede deber a que el instrumento utilizado considera la situación reportada durante los últimos tres meses, por lo cual la persona, puede experimentar en ese momento específico menores niveles de estrés, pero sufrir las consecuencias del Síndrome de Burnout.

35 En cuanto a los resultados asociados a la visión del trabajo realizado, se observa una tendencia que sugiere que en el grupo de personas que presentan una visión más positiva el trabajo que realizan, es decir, como carrera o como vocación, surge un menor número de sujetos que presentan el Síndrome de Burnout, mientras que en el grupo de trabajadores que consideran su trabajo sólo como un trabajo, exhiben un mayor número de sujetos que presentan el Síndrome o están en riesgo de experimentarlo.

36 Se puede señalar que a medida que aumenta la edad, el número de sujetos que experimenta los diagnósticos de presencia o riesgo del Burnout se incrementa. Este resultado difiere de lo señalado por Maslach (2001) en cuanto a que el síndrome se presenta en mayor medida en aquellos trabajadores jóvenes (menores de 30 y 40 años).

37 En relación a los niveles de ARC (consumo de alcohol o cigarrillos), se aprecia una elevada presencia de sujetos con riesgo del Síndrome de Burnout y ausencia de éste en el nivel bajo, esta tendencia cambia en los niveles medio y alto, en donde existe un mayor número de sujetos que presentan el Burnout. Por lo cual sería posible asumir que un incremento en hábitos dañinos para la salud, eleva las posibilidades de presentar el Síndrome de Burnout. Esto puede ser considerado como un mecanismo de afrontamiento negativo, el cual buscaría minimizar los efectos estresantes.

38 Finalmente, en cuanto a los grupos de ingreso total familiar, se puede observar que los sujetos que presentan el Síndrome de Burnout predominan en los dos primeros niveles (120.000 a 240.000), mientras que en los restantes éstos se reducen y son superados por aquellos que evidencian riesgo y ausencia de Síndrome de Burnout.

39 De esta forma se podría inferir que el ingreso económico tendría una función moduladora frente a la aparición del síndrome, reduciendo tal vez las tensiones asociadas a los gastos cotidianos de cada uno de los evaluados. De esta forma se pueden dar por cumplidos los dos primeros objetivos del estudio.

40 En cuanto al tercer objetivo, los resultados obtenidos en el ANOVA sólo señalan la existencia de diferencias significativas entre Docentes y Asistentes de la Educación en la escala de Despersonalización, estos resultados sugieren que los Asistentes presentarían un mayor comportamiento negativo, distante o aislado frente a otros. Esta diferencia puede deberse en cierta medida a que las tareas asociadas a las funciones de los Asistentes de la Educación no reciben un feedback directo por parte de los usuarios, a diferencia de los Docentes, quienes comparten mayormente con el alumnado, siendo sólo los propios compañeros o el supervisor directo, quién retroalimenta a los Asistentes de la educación.

41 Para los Docentes, el Agotamiento Emocional está determinado por la SCP2 ($r_{parcial}$ = -.422), CC ($r_{parcial}$ = -.245) y SWLS ($r_{parcial}$ = -.331), presentando en todos estos casos relaciones inversas. Esto sugiere que a evaluaciones más precarias con la satisfacción sobre la calidad del trabajo realizado, junto con una baja percepción sobre la cohesión de los compañeros de trabajo, además de una evaluación más negativa sobre la propia vida, se asocian altos niveles de Agotamiento Emocional. En el caso de la Despersonalización para este grupo de trabajadores, ésta estaría determinada por la VN ($r_{parcial}$ = .361), ARC ($r_{parcial}$ = .367) y el RAS ($r_{parcial}$ = -.232) con el cual presenta una relación inversa. Esto indicaría que una menor percepción sobre la red de apoyo se asocia a un sentimiento elevado de Despersonalización, así como también lo hacen estrategias de afrontamiento negativo y el consumo de alcohol y cigarrillos. Para el caso de la Realización Personal, los resultados indican que los puntajes en esta dimensión se relacionan positivamente con el CI que presenta el trabajador ($r_{parcial}$ = .426), es decir, una mayor identificación del trabajador con la organización, se asocia a un mayor sentimiento de logro personal.

42 Para los Asistentes de la educación, se observa que existe una relación negativa entre Agotamiento Emocional y las dimensiones de IN ($r_{parcial}$ = -.328) y SCP2 ($r_{parcial}$ = -.325), de esto se deduce que menores valoraciones, tanto de la infraestructura donde se realizan las funciones, como de la satisfacción con la calidad del trabajo producido se asocian a un mayor Agotamiento Emocional en este grupo de participantes. En cuanto a la Despersonalización, los resultados señalan que existe una relación inversa entre SCP2 (r

= -.502), mientras que la relación sería directamente proporcional con la dimensión ARC ($r_{parcial}$ = -.375), es decir, puntuaciones elevadas en esta variable se asocian a una baja satisfacción con la calidad del trabajo realizado y a niveles de ARC elevados. Finalmente, la Realización Personal se encuentra asociada positivamente al CI ($r_{parcial}$ = .457)), obteniendo un resultado similar al grupo de Docentes.

43 De esta manera, se concluye que para Docentes y Asistentes de la educación, inciden mayoritariamente las variables asociadas tanto a la persona, como a las valoraciones que ésta hace sobre el grupo y su entorno.

44 Los modelos de regresión realizados para los diagnósticos del síndrome, señalan que para aquellos que presentan el síndrome, el Agotamiento Emocional, se asocia a bajos niveles de MA ($r_{parcial}$ = -.596) y bajos valores en SAF ($r_{parcial}$ = -.517), es decir, la satisfacción con el ambiente en donde se desarrolla el trabajo. En cuanto a la Despersonalización, ésta se asocia inversamente con las dimensiones SCP1 y ($r_{parcial}$ = -.401) y CE ($r_{parcial}$ = -.501), es decir, con una menor satisfacción con el trabajo realizado, así como con una menor valoración del compromiso de los compañeros con su trabajo. La asociación observada entre la Realización Personal y CI ($r_{parcial}$ = .467), resulta directamente proporcional.

45 Para los trabajadores evaluados en riesgo de experimentar el Burnout, los resultados del Agotamiento Emocional indican que se asocia de forma directa con CE ($r_{parcial}$ = .348) y de manera negativa con SCP2 ($r_{parcial}$ = -.385) y SCP1 ($r_{parcial}$ = -.331esto implica que bajos niveles de satisfacción con la calidad y cantidad del trabajo realizado, junto a valoraciones más positivas sobre el compromiso de los compañeros de trabajo se asocian niveles elevados de Agotamiento Emocional, esta relación con CE deberá ser estudia con mayor detenimiento en futuras investigaciones, para establecer la forma en que esta relación ocurre. Los sentimientos de Despersonalización, se asocian de forma directa con SCP1 ($r_{parcial}$ = .508), indicando que mayores valores de satisfacción con la cantidad de trabajo producido, se con la Despersonalización. La Realización Personal, presenta una asociación directa con el CI ($r_{parcial}$ = .338), sugiriendo la misma relación observada en los otros grupos.

46 Finalmente, quienes no presentan el Síndrome de Burnout, sólo se observan modelos significativos en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Realización Personal, siendo significativas en la primera de éstas asociaciones con CP ($r_{parcial}$ = .472) y ARC ($r_{parcial}$ = -.412), lo cual sugiere que una mayor tendencia a enfocarse en la forma de solucionar los problemas y una conducta de bajo consumo de sustancias dañinas para la salud, se asocia a bajos niveles de Agotamiento Emocional. En el caso de Realización Personal, ésta se asocia con las variables CI ($r_{parcial}$ = .682), SCP1 ($r_{parcial}$ = -.498) y Estrés ($r_{parcial}$ = -.338). Esto sugiere que una alta Realización Personal, se asocia a un mayor sentimiento de compromiso con la organización, bajos niveles de estrés y una baja satisfacción con la cantidad de trabajo realizado. Se puede señalar que aquellos profesionales que poseen una alta realización pueden buscar continuamente actividades que consideren

proporcionales a sus capacidades; razón por la cual, se podría explicar este resultado. Sin embargo, es necesario realizar más estudios para sustentar este argumento.

47 Finalmente, se puede decir que para cada uno de los modelos planteados según diagnóstico del Burnout se observa la presencia tanto de variables organizacionales, como las vinculadas al trabajador, resultados coincidentes con lo propuesto por Bilge (2006) sobre la necesidad de centrarse en el individuo y su entorno.

48 Las limitaciones observadas en el desarrollo del estudio, la principal dificultad se relacionó con la constitución de la muestra, por dos razones, (1) bajo interés por participar por parte de algunos de los establecimientos consultados (tanto por directivos o trabajadores), lo que dificultó obtener un grupo representativo de la población evaluada, y (2) los aspectos relacionados con la aplicación y recolección de los instrumentos, a cada participante se le entregó un cuadernillo que contenía los instrumentos requeridos por el estudio, sin embargo por lo menos un 29% de éstos no fue considerado debido a que fue contestado parcialmente o simplemente no fue contestado.

49 Las implicancias prácticas que presenta este estudio, resultan de particular relevancia en el actual contexto en el que se encuentra el sistema educacional en Chile, debido a los continuos debates entre el Colegio de Profesores y el estado, sobre las condiciones en que sus miembros desempeñan sus funciones. De esta manera, este estudio contribuye a señalar aspectos que pueden reducir las tensiones a las que se ven expuestos los profesionales de la educación, que son los responsables de formar a las nuevas generaciones. Así como también permite tener un guía inicial para desarrollar estrategias de intervención tanto retroactivas (buscando reducir los efectos ya experimentados), como proactivas (buscando evitar que ocurran estas situaciones), para mejorar la calidad en que el trabajador realiza sus funciones.

50 Finalmente, el presente estudio logra cumplir los objetivos planteados, la importancia de esto radica en que, de ser replicado y encontrados resultados similares, sentaría antecedentes para establecer nuevos lineamientos con respecto a las necesidades del cuerpo laboral al interior de los establecimientos educacionales del país.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, J., Vaz, F. y Guisado, J. (2001), "Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social" (I). *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina Barna*, Vol. 28, (6), 358 - 381.

Idem (2002), "Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social" (II). *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina Barna*, Vol. 29, (1), 8 - 17.

Baguer, A. (2006), *Los cimientos de un buen Clima Laboral*. Consultado en: http://www.chilecapacita.cl/

Barrón López de Roda, A. y Sánchez Moreno, E. (2001), "Estructura social, apoyo social y salud mental", *Psicothema*, Vol. 13, (1), 17-23.

Bilge, F. (2006), "Examining the Burnout of academics in relation to Job Satisfaction and other factors", *Social Behavior and Personality*. 34 (9), 1151 – 1160.

Cornejo, R. (2006), "El trabajo docente en la institución escolar, La apropiación-enajenación del proceso de trabajo docente en el contexto de las reformas educativas neoliberales". *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, Vol. 15, 2, 9 – 27.

Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E. (2005), I*nvestigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Deví, J., Ruiz, I. (2002), "Modelos de estrés y afrontamiento en el cuidador del enfermo con demencia". *Revista Multidisciplinaria de Gerontología*. Vol. 12, 1, 31 - 37.

Doménech, F. (2006), "Stressors, Self-Efficacy, Doping Resources, and Burnout among Secondary School Teachers in Spain". *Educational Psychology*, Vol. 26, 4, 519 - 539.

Durán, M., Extremera N., Montalbán M. y Rey, L. (2005), "Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores". *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, Vol. 21, 145 - 158.

Guerrero, E. (2003), "Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario". *Anales de Psicología*, Vol. 19, 1, 145-158.

Gil Monte P. y Peiró, J. M. (1999), "Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo". *Anales de Psicología*, Vol. 15, (2), 261 - 268.

López-Mena, L., Campos, J. (2002), "Evaluación de factores presentes en el estrés laboral". *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. Vol. 11, 1, 149 - 165.

Martín, J., Luceño, L., Jaén, M., Rubio, S. (2007), "Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente", *Psicothema,* Vol. 19, (1),95-101.

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

Maslach, C. (2003), "Job Burnout: New Directions in Research and intervention". *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 12, (5).

Meliá, J., Padilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A. y Tomás, J. (1990), "Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento dicotómico orientado al trabajo profesional". *Revista de Psicología Universitas Tarraconenses*, Vol 12, (1/2), 25 - 39.

Moya-Albiol, L., Serrano, M., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G. y Salvador, A. (2005), "Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral". *Psicothema 2005,* Vol. 17, nº 2, pp. 205-211.

Nowack, K. (1999), *Perfil de Estrés*. Editorial Manual Moderno. Edición 2002.

Oliver, A., Tomás, J.M. y Cheyne, A. (2005), "Clima de seguridad laboral: naturaleza y poder predictivo". *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, Vol. 21 (3), 253 – 268.

Ortega Ruiz, C. y López Ríos, F. (2004), "El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas". *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol. 4, (1), 137 - 160.

Planes de Mejoramiento Educativo (2008), Anexo V, *Características de un buen proceso de elaboración del plan de mejoramiento educativo*. Ministerio de Educción Chile. Descargado el 12 de agosto de

2008 de http://www.planesdemejoramiento.cl/documentos/plan/Caracteristicas_%20buen_%20proceso.pdf

Pérez, M., Raczynski, D. y Muñoz, G. (2004), *¿Quién dijo que no se puede? Escuelas Efectivas en Sectores de Pobreza*. Ministerio de Educación, Chile.

Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S. y Martos, M. (2005), "Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo". *Ansiedad y Estrés*, Vol. 11 (2-3), 247-264.

Ramírez, M. (2008), *Validación de una escala de clima organizacional en una muestra multiocupacional de la ciudad de Arica*. En preparación. Departamento de Filosofía y Psicología. Universidad de Tarapacá.

Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996), "Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME". *Psicothema*, Vol. 8. (2), 329 – 335.

Seligman, M. (2003), *La Auténtica Felicidad*. Ediciones B, Barcelona.

Subsecretaría de Salud Pública (2006), *Segunda Encuesta de Calidad de Vida y Salud Chile 2006* (Informe de Resultados Total Nacional). Ministerio de Salud, Chile.

NOTAS

***.** Investigación realizada en el Servicio Municipal de Educación

RESÚMENES

El propósito de este estudio es determinar las variables asociadas al desarrollo del Burnout en trabajadores de establecimientos educacionales municipalizados de la ciudad de Arica, analizando los resultados según estamento y diagnóstico de Burnout. Se utilizó un muestreo no probabilístico por disponibilidad, constituyéndose la muestra con 120 personas (71.7% mujeres y 28.3% hombres; un 30.8% presentó Burnout, un 40% evidenció riesgo de experimentarlo, y el 29.2% no presentaba signos de éste). Los modelos de regresión permiten explicar las puntuaciones para las tres dimensiones del Burnout (según estamento y diagnóstico) a partir de las variables de orden grupal, personal y organizacional. Finalmente, se logra establecer cuáles son las variables que inciden en el desarrollo del Síndrome de Burnout en la muestra utilizada.

The purpose of this study is to determine the variables associated to the development of Burnout on Arica's municipal educational establishment workers. Analyzing the results according to the Burnout statement and diagnose. A non-probabilistic sampling was used because of the availability, this way the sample was contituted with 120 people (71.7% women and 28.3% men; a 30.8 % presented Burnout, a 40% evidenced risk of experiencing it, and 29.2% did not present signs of it). Regression models allow us to explain punctuation for the three Burnout dimensions (according to statement and diagnose) from the variables of the organizational, group, or personal order. Finally, the variables which fall into the development of the Burnout Syndrome on the sample used are established.

L'objectif de cette étude consiste à déterminer quelles sont les variables associées au développement du Burnout chez les travailleurs dans les établissements éducatifs municipaux de la ville d'Arica, analysant les résultats selon la classe et le diagnostic du Burnout. Pour cela, un échantillon non probablistiques par disponibilité, a été établi avec 120 personnes (71,1% de femmes et 28,3 % d'hommes ; 30,8% présentent Burnout, 40% présentent un risque d'en souffrir, et 29,2% ne présentent aucun signe). Les modèles de régression permettent d'expliquer les ponctuations relatives aux trois dimensions de Burnout (selon la classe et le diagnostic) à partir des variables de type groupal, personnel et organisationnel. Enfin, nous parvenons à établir quelles sont les variables qui influent sur le développement du Syndrome du Burnout dans l'échantillon utilisé.

O propósito deste estudo é determinar as variables relacionadas ao desenvolvimento do Burnout em trabalhadores de estabelecimentos educacionais municipalizados da cidade de Arica, analisando os resultados segundo estamento e diagnóstico de Burnout. Utilizou-se um muestreo não probabilístico por disponibilidade, se constituindo a mostra com 120 pessoas (71.7% mulheres e 28.3% homens; um 30.8% apresentou Burnout, um 40% evidenció risco de experimentá-lo, e o 29.2% não apresentava signos deste)/deste). Os modelos de regresão permitem explicar as puntuaciones para as três dimensões do Burnout (segundo estamento e diagnóstico) a partir das variables de ordem grupal, pessoal e organizacional. Finalmente, consegue-se estabelecer quais são as variables que inciden no desenvolvimento da Síndrome de Burnout na mostra utilizada.

ÍNDICE

Palabras claves: síndrome de burnout, estrés, variables organizacionales, variables psicosociales
Palavras-chave: síndrome de burnout, estrés, variables organizacionais, variables psicosociais
Keywords: burnout syndrome, stress, organizational variables, psychosocial variables
Mots-clés: syndrome du burnout, stress, variables organisationnelles, variables psychosociales

AUTORES

MAURICIO RAMÍREZ PÉREZ

Universidad de Tarapacá, Arica, Chile. mramirezp@achs.cl

REINALDO ZURITA ZURITA

Universidad de Tarapacá, Arica, Chile. Email: rzurita@egea.cl