



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Carrera de Psicología

VALIDACIÓN DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI), EN DIRIGENTES DEL COLEGIO DE PROFESORES A.G. DE CHILE

Memoria para optar al título de Psicólogo

Autora:

Lic. Ps. Marcela de la Asunción Buzzetti Bravo

Profesora Patrocinante:

Ps. y Mag. Elisabeth Wenk Wehmeyer

Asesor Metodológico:

Ps. Andreas Hein Willius

2005

Este trabajo sencillo se lo dedico a todas las personas que he conocido en las diversas organizaciones en donde he trabajado y que no llegan a la consulta del psicólogo,
a aquellos que viven diariamente un sufrimiento silencioso, confundidos pensando que son una tuerca que ya se ha vencido,
y a la maquinaria que a toda prisa no se da cuenta como va perdiendo sus partes esenciales y sentido.

Agradecimientos

Al hombre más extraordinario que he conocido y que afortunadamente es mi esposo, por su amor, compañía e inspiración de sueños idealistas.

A mi hermana, con la que he pasado tanto... por su cariño y ejemplo de valentía y esfuerzo.

A mis papás por enseñar que el amor es lo único que vale la pena buscar y acumular en la vida.

A Elizabeth Wenk, por enseñar, con su forma de ser, que el cariño y respeto por el ser humano son indispensables para ejercer la profesión.

A mi amiga Elena González por su apoyo y pasión por lograr una sociedad más justa.

Y a tantos familiares, amigos y profesores que no alcanzo a mencionar, por su inestimable cariño y preocupación.

Resumen

En este trabajo se investiga la validez factorial del MBI (Maslach Burnout Inventory) que intenta medir el síndrome de Burnout. El colectivo lo conformaron 98 profesores dirigentes sindicales del Colegio de Profesores A.G. Se realizó un análisis de Componentes Principales y rotación ortogonal de tipo Varimax, el cual presentó 6 factores. En el primer componente se agrupan los ítems de Agotamiento Emocional, en el segundo los sugeridos para Despersonalización. No obstante, los descriptos para Realización Personal se fragmentaron en 4 factores. La distribución de los ítems es congruente en forma parcial a los del manual y se propone una solución factorial de dos dimensiones, esto es Agotamiento Emocional y Despersonalización. Así mismo, se sugiere revisar el ítem 21, dado que en este estudio se encuentra evidencia para su eliminación. En conclusión, este trabajo plantea que la solución bifactorial permitiría evaluar el síndrome de BO con un buen nivel de validez y confiabilidad.

Palabras Clave

Síndrome de Burnout, MBI (Maslach Burnout Inventory), Validez Factorial, Profesores Dirigentes Sindicales.

Índice

I. Introducción	7
II. Marco Teórico	13
1. <i>Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout</i>	13
1.1. BO en profesiones de servicio	16
2. <i>Definición del Síndrome de Burnout</i>	18
3. <i>Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el BO</i>	25
3.1. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar	25
3.2. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización	27
3.3. Factores de riesgo relacionados con aspectos personales	29
4. <i>Etapas del BO</i>	32
5. <i>Consecuencias del BO</i>	34
5.1. La erosión del compromiso	34
5.2. La erosión de las emociones	35
5.3. Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo	36
5.4. Problemas para la organización	37
6. <i>Comparación del BO con otros estados</i>	39
6.1. Satisfacción laboral	39
6.2. Depresión	39
6.3. Estrés	41
6.4. El BO y su relación con el Estrés	45
7. <i>Conceptualización del BO por modelos teóricos</i>	46
7.1. BO conceptualizado desde la perspectiva clínica	46
7.2. BO conceptualizado desde la perspectiva psicosocial	47
	4

8.	<i>Conceptualización del BO según curso de las dimensiones del MBI</i>	56
8.1.	Modelo de proceso del BO de Leiter	56
8.2.	Modelo fásico del BO de Golembiewski	57
8.3.	Análisis de ambos modelos	59
9.	<i>Conceptualización del BO, según el análisis factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	61
9.1.	Maslach Burnout Inventory (MBI)	61
9.2.	Validez factorial del MBI	63
9.3.	Análisis de las características psicométricas de cada dimensión del BO	69
10.	<i>Los Profesores y el BO</i>	76
11.	<i>El BO y el trabajo de ser Dirigente Sindical</i>	80
III.	Objetivos	83
1.	<i>Objetivo General</i>	83
2.	<i>Objetivos específicos</i>	83
IV.	Metodología	84
1.	<i>Tipo y diseño de investigación</i>	84
2.	<i>Definición de variables</i>	84
2.1.	Variables en estudio (como variables dependientes)	84
3.	<i>Hipótesis</i>	87
4.	<i>Colectivo y muestra</i>	88
5.	<i>Instrumentos</i>	89
V.	Procedimientos	91
1.	<i>Administración del instrumento</i>	91
2.	<i>Técnicas de análisis</i>	91

VI. Análisis de resultados	95
1. <i>Testeo previo de los datos</i>	95
2. <i>Análisis factorial</i>	97
3. <i>Análisis de la confiabilidad global y de los subfactores</i>	106
3.1. Confiabilidad de los subfactores según la distribución trifactorial original de la prueba	108
3.2. Confiabilidad de los subfactores obtenidos a través del análisis factorial	112
VII. Discusión y Conclusiones	115
VIII. Recomendaciones	125
Bibliografía	127
Anexos	138

I. Introducción

A escala mundial, estos últimos 20 años se han caracterizado por un ritmo de vida cambiante y acelerado, con un incremento pronunciado de las exigencias laborales. Esto responde a los requerimientos de la economía y demandas de la sociedad en general. Las personas insertas en este sistema se ven obligadas a satisfacer dichas demandas y a adaptarse a las nuevas condiciones. No obstante, se ha observado que, a un mediano y largo plazo, hay consecuencias que afectan la salud y calidad de vida de las personas que trabajan y que se desenvuelven en este ambiente.

El trabajo es un derecho fundamental de las personas y es esencial que en su ejercicio se provea de todas las condiciones necesarias para lograr el bienestar de los trabajadores. El trabajo es un medio para sustentar la vida y satisfacer las necesidades básicas. Pero es también la actividad mediante la cual las personas afirman su propia identidad, tanto ante sí mismas como ante quienes les rodean, siendo crucial para el ejercicio de opciones personales, para el bienestar de la familia y para la estabilidad de la sociedad (Leibowicz, J., 2001; Organización Internacional del Trabajo, 2004). Es por ello que la mayoría de los países del mundo, incluido Chile, han ratificado el llamado de la Organización Internacional del Trabajo (2004) para buscar vías que garanticen el bienestar de los trabajadores. En palabras del Director General de la OIT, se habla de la importancia del “trabajo decente”, y se lo define como el trabajo productivo en el cual los derechos son respetados, con seguridad, protección y con la posibilidad de participación en las decisiones que afectan a los trabajadores (OIT, 2004).

A este respecto hay cifras de la Organización Internacional del Trabajo (2004), que dicen que el déficit de trabajo decente primario alcanza al 50 % en América Latina: esto quiere decir que sólo la mitad de los trabajadores cumplen con los requisitos

de calidad del empleo y protección social. En el caso de Chile, solo un tercio de los trabajadores tendría acceso a un trabajo decente (Infante, 2004).

Las condiciones laborales deficientes son una amenaza para el trabajador, dado que entonces no están con la seguridad y protección necesarias, provocando enfermedades laborales. Así mismo, el no permitir que tengan ingerencia y algún nivel de control sobre su trabajo, influye en el aumento del nivel de tensión psicológica del trabajador. En particular una de las menos consideradas son aquellas asociadas al estrés. De acuerdo con la European Foundation, las llamadas “enfermedades de la productividad” asociadas al estrés, constituyeron el 50% de las licencias médicas europeas en 1994. Se estima que las enfermedades relacionadas con el estrés le cuestan a Estados Unidos 200 millones de dólares americanos anuales y a Canadá 20 millones de dólares canadienses. El Instituto Federal Americano de la Salud en el Trabajo estima que en el futuro, el estrés será la primera causa responsable de las enfermedades profesionales (Chanlat, 1999).

Entre las enfermedades profesionales asociadas al estrés, es posible distinguir un síndrome con características particulares, llamado “Burnout” (BO) o Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Quedar Consumido (Gil-Monte y Peiró, 1999a, Alderete y otros, 2003; Barría, 2002; Carlotto y otros, 2001; Cordeiro, 2003; García y otros, 1999; Grau y Chacón, 1998; Moreno y otros, 1997). Este se tiende a presentar mayormente en aquellos profesionales que prestan servicio directo a personas, tales como docentes, asistentes sociales, psicólogos, entre otros. En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales que se caracterizan por un buen desempeño, son comprometidos con su trabajo y tienen expectativas altas sobre las metas que se proponen. Usualmente este tipo de personas realiza reconocidos aportes dentro de las organizaciones. Sin embargo, cuando el resultado de su gestión no cumple las expectativas propias ni las de sus clientes, y la organización no es capaz de entregar el apoyo necesario,

estas personas se ven expuestas a un nivel alto de estrés y frustración. Si esto sigue un curso crónico, finalmente se termina deteriorando su capacidad para lograr desempeñarse adecuadamente y las condiciones son óptimas para el desarrollo del Burnout (Maslach y otros, 2001).

Desde finales de la década de los setenta, este síndrome ha suscitado gran interés tanto en el ámbito organizacional (con o sin fines de lucro), como en el académico. La mayor parte de las investigaciones hechas sobre el tema han utilizado como instrumento de medición el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Maslach y Jackson (1981, citado en Maslach y otros, 2001). Este instrumento asume que el Burnout es un constructo compuesto por tres dimensiones, llamadas Agotamiento Emocional, Despersonalización o Cinismo y Realización Personal.

Hay una gran cantidad de estudios realizados en base a la aplicación del inventario MBI que apoyan la propuesta tridimensional del síndrome, sin embargo el instrumento aún sigue siendo cuestionado por su validez factorial y consistencia interna, para muestras representativas de diversos tipos de poblaciones. La mayoría de las investigaciones, aún cuando dan pie al modelo tridimensional de la escala, sugieren modificaciones, diversas formas de interpretarla y en otros casos la eliminación de algunos de los ítems del inventario (Grajales, 2000; Gil-Monte, 1999; Schaufeli, 2000; Densten, 2001; Shirom y Shmuel, 2002). Todos estos estudios evidencian que el comportamiento de los elementos de la escala es muy inestable, como se puede evidenciar en el hecho de que los ítems que se sugieren corregir o eliminar tienden a ser diferentes de estudio en estudio.

Respecto de nuestro país, el Dr. Aldo Meneses, de la Escuela de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad de Chile¹, afirma que prácticamente no existe

¹ Comunicación Personal, 2001

material sobre el tema. Tal hecho describe las grandes falencias que existen para diagnosticar y prevenir el estrés laboral y en particular el Síndrome de Burnout. Así mismo, hay escasas investigaciones empíricas del tema en Chile, y la mayor parte de ellas se refieren al estudio de prevalencia del síndrome (Valdivia y otros, 2000; Barría, 2002; Carlotto, 2001; Ordenes, 2004; García y otros, 1999).

Una de las poblaciones que se encuentran en mayor riesgo en Chile es la de los profesionales dedicados a la docencia, ya que es un síndrome específico de estrés asociado a profesiones que requieren lidiar con relaciones interpersonales demandantes. La prevalencia del síndrome es alta según el estudio realizado por el Colegio de Profesores A.G. (2000), en conjunto con la Universidad Católica. El origen de éste es atribuido principalmente a la sobrecarga laboral, y al hecho de ser blanco recurrente de agresividad por parte de padres y alumnos. Esto llevaría a los profesores a mostrarse irritables e intolerantes, lo que además de deteriorar la relación con los alumnos, se traduciría en ausentismo reiterado y aumento en el pedido de licencias médicas (JUNAEB, 1998).

La revisión de investigaciones hechas para este trabajo muestra evidencia amplia de que los profesores, en el curso de sus carreras, experimentan tensión, agotamiento, cambios de actitud y de personalidad, que alternadamente, pueden conducir a la enfermedad y al retiro prematuro. Incluso en algunas sociedades o sistemas escolares, esto ocurre con más frecuencia ahora, que en otras épocas.

Dentro del grupo de profesores, hay sectores con mayor vulnerabilidad para desarrollar el Burnout. El grupo de dirigentes sindicales es uno de los que podría presentar signos más preocupantes relacionados con enfermedades de índole psicológica, dado su doble rol en la organización (Piñuel, 2004). Debido a la naturaleza de las responsabilidades y presiones que tienen los dirigentes sindicales, el gremio de profesores actualmente está muy interesado en desarrollar una medida adecuada para esta población, de modo que se pueda

monitorear este colectivo en forma constante (González, 2000²). Sin embargo, los colectivos que tienen responsabilidades sindicales casi no han sido investigados en cuanto a su relación con el desarrollo del BO y menos aún en el ámbito educativo. Siendo este grupo tan crítico para el destino de los trabajadores de las organizaciones en donde existen y estando tan vulnerables al desarrollo del síndrome, llama la atención que el MBI prácticamente aún no haya sido validado para este grupo (según la revisión bibliográfica realizada no se encontró ningún estudio con dichas características).

Es por ello que esta investigación se hace cargo del problema de cómo aportar evidencia de validez de constructo para el MBI, entregar valores de consistencia interna y análisis de las dimensiones del cuestionario, ajustados a las características particulares de los profesores, que además tienen responsabilidades sindicales. Así mismo, el fortalecer la conceptualización del síndrome de Burnout, de modo que sea un constructo que pueda ser capaz de validarse ante diferentes colectivos.

En general los resultados de este trabajo son relevantes para mejorar el entendimiento del síndrome y hacer un diagnóstico más adecuado. Así mismo lo es el responder a la necesidad planteada por diversos autores, que insisten en que se estudie con más profundidad el síndrome y las formas de evaluarlo, para que a futuro pueda incluirse como una categoría clínica de diagnóstico que permita tomar acciones de prevención para paliarlo (Faber, 2000; Maslach y otros, 1996; Schwarzer y otros, 2000) y además, en el caso del Colegio de Profesores A.G., el lograr que se legisle con respecto al tema. Así mismo, estos estudios permiten el generar interés entre las personas a las que se les aplica el instrumento y entrega información que es valiosa para los dirigentes sindicales.

² Comunicación Personal

También es importante el poder entregar recomendaciones para la aplicación del instrumento para la medición del BO en este grupo de profesionales y el conocer qué dimensiones o factores realmente explican el síndrome en este colectivo.

Una de las limitaciones de este estudio es su carácter transversal, dado que una de las necesidades más importantes para aportar con la evidencia empírica del Burnout y ayudar a la prevención del síndrome en este colectivo, es contar con estudios longitudinales. Pese a ello, esta investigación puede servir como punto de partida para una investigación que comprenda varias etapas en la vida laboral de los profesores dirigentes. Así mismo, puede ser muy recomendable que se compruebe, en futuras investigaciones, si la solución factorial obtenida en este trabajo se relaciona con las variables que han sido descritas como asociadas al síndrome de Burnout (tales aspectos demográficos, tipos de personalidad, tipo de organización, entre otros).

Es así como el objetivo de esta investigación es el obtener evidencias de validez de constructo (factorial) para el Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de profesores y dirigentes del Colegio de Profesores de Chile A.G., lo que se lleva a cabo a través de un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transversal.

II. Marco Teórico

1. Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout

El ritmo de vida acelerado, las múltiples y altas exigencias del trabajo en conjunto con la lucha por mantenerlo en la economía actual, facilitan el desarrollo de trastornos físicos y psicológicos en las personas. Diversos sectores se han preocupado por este fenómeno y en el ámbito académico muchos investigadores han dedicado esfuerzos por conocer la razón del aumento de la prevalencia de dichos trastornos y en particular estudiar aquellos de índole psicológico que se originan del estrés laboral, dada su frecuencia y alto costo para las personas y organizaciones. En este contexto se ha observado que el “Síndrome de Burnout”³ ó BO⁴ en Inglés y traducido al español⁵ literalmente como quedar quemado o consumido, es uno de los trastornos psicológicos más virulentos en las organizaciones con y sin fines de lucro (Maslach y otros, 1997; Caramés, 2001).

El BO es un concepto construido inicialmente desde el sentido común, siendo popular entre los profesionales que prestan servicios de atención “cara a cara” a los problemas de las personas o clientes. Ellos daban cuenta de que su trabajo los dejaba exhaustos y sus jefaturas percibían como se deterioraba la calidad del servicio. Aún cuando en un principio la observación del BO no contaba con una

³ En esta memoria se utilizará el término de “Burnout” por ser la denominación mas conocida (inclusive en países de habla hispana) para referirse al Síndrome de Quemarse por el Trabajo ó Quedar Consumido (Alderete y otros, 2003; Barría, 2002; Carlotto y otros, 2001; Cordeiro, 2003; García y otros, 1999; Grau y Chacón, 1998; Moreno y otros 1997, entre otros).

⁴ En este trabajo se utilizarán las siglas BO para referirse al término “Burnout”.

⁵ Otras traducciones lo denominan como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (según traducción de Gil-Monte y Peiró, 1999).

investigación teórica o académica sólida (Maslach y otros, 2001), el síndrome cobró importancia formal cuando los académicos paulatinamente se hicieron cargo de la necesidad de investigación y buscar mecanismos para su apoyo y prevención. Gracias a esto se fue señalando con mayor claridad como en muchos países existía la tendencia a un creciente deterioro de la salud mental de las personas que trabajan en diversos tipos de organizaciones y empresas que prestan servicios (Brenninkmeijer, 2002). A pesar de dichos esfuerzos, actualmente sigue aumentando la prevalencia del síndrome, por lo que hay un gran interés en avanzar en la investigación empírica y en el planteamiento de modelos para una explicación más específica de la etiología del síndrome y de formas acotadas de prevención, manifestándose en una gran cantidad de publicaciones científicas sobre el tema (Halbesleben y otros, 2004).

Las primeras conceptualizaciones formales fueron realizadas hace aproximadamente 30 años por H. Freudenberger (citado en Maslach y otros, 2001) basado en su propia experiencia con voluntarios que trabajaban con él en una clínica de toxicómanos. Estos voluntarios, a pesar de su compromiso, presentaban síntomas de depresión, con una progresiva pérdida de energía y motivación por su trabajo. Para denominar este fenómeno, el autor utilizó el término de "Burnout" o como se mencionó anteriormente, su traducción literal al español sería el "estar quemado o consumido" para explicar el proceso de deterioro de la calidad de los cuidados profesionales que se entregaban a los usuarios del servicio (Cordeiro y otros, 2003) y para describir un síndrome particular, asociado a un grupo de estresores relacionados con las tensiones de origen social e interpersonal (Croucher, 1991; Román, 1998).

Cordes y Dougherty (1993) hacen una revisión sobre el tema y plantean que durante la primera fase de la investigación (período comprendido entre 1970 y 1980) las definiciones del BO se podían clasificar en 5 tipos de conceptualizaciones:

- Fracasar, gastarse, quedar exhausto
- Pérdida de la creatividad
- Pérdida del compromiso con el trabajo
- Distanciamiento de los clientes, compañeros de trabajo y de la organización en que se trabaja
- Respuestas crónicas al estrés

La popularización del concepto se le debe a Cristina Maslach, que a partir de 1977 lo conceptualiza, en primera instancia, como una respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo. También se le consideró como un tipo de “fatiga de compasión” dado que se le asociaba con las responsabilidades relacionadas con la asistencia a personas (Maslach y otros, 2001; Cordes y Dougherty, 1993).

Posteriormente, Maslach y Leiter (1997) además describen el síndrome como “la erosión del alma”, en el sentido que representa un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente está realizando. Esta erosión afectaría los valores, la dignidad y el espíritu de la persona, situación de la que tiende a ser difícil su recuperación, en especial si no se cuenta con apoyo. En otras palabras, erosión aludiría al proceso gradual de pérdida que se da en el

contexto del desajuste entre las necesidades de la persona y las demandas de la organización.

La investigación de tipo más empírica sobre el BO también fue iniciada por Maslach y su colega Jackson a partir de 1980, cuando estudiaban la activación de la emoción producto de relaciones interpersonales, y cómo las personas se adaptaban a ello. Para esto, realizaron entrevistas con profesionales que podían tener más probabilidad de sufrir esta activación, por lo que se seleccionaron a aquellos que trabajaran en cargos dedicados al servicio y asistencia a personas con problemas. Como conclusión se señaló que el estrés asociado a esta activación efectivamente podía tener efectos dañinos y muy debilitantes para los individuos y la organización en la cual estaban trabajando (Maslach y otros, 2001; Cordes y Dougherty, 1993).

1.1. BO en profesiones de servicio

En base a los resultados obtenidos por Maslach y Jackson (Maslach y otros, 2001), en un comienzo se limitó el estudio del síndrome a profesiones relacionadas con el servicio y asistencia a los problemas de los clientes, y por ello la mayor parte de las investigaciones entendían al BO como una enfermedad asociada exclusivamente a este tipo de actividad (Cordes y Dougherty, 1993). Hoy en día se ha tendido a superar dicho sesgo, dado que Maslach y sus colegas (2001) han observado, a lo largo de sus investigaciones, que el BO puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas. No obstante, las profesiones que presentan una mayor vulnerabilidad al BO siguen siendo aquellas relacionadas con la salud, la atención psicológica y psiquiátrica (principalmente terapeutas), asistencia social y la educación (Cordes y Dougherty, 1993). Las características comunes de tales profesiones parecen ser el desenvolvimiento de las personas en medios laborales

Comentario [HB1]: SQT limitado a profesiones de ayuda a otros

extremadamente demandantes, donde se mantiene un intenso contacto con personas y la organización brinda inadecuado o escaso apoyo real a su labor (Maslach y otros, 2001; Cordes y Dougherty, 1993). Así mismo, el tipo de interrelación que deja más vulnerable al profesional, es el de atención “cara a cara” al cliente. Dichas interacciones se caracterizan por la necesidad de un alto compromiso personal y laboral y por ello quedarían expuestos a ver defraudadas sus expectativas. Además, si en las relaciones que se establecen en ambientes laborales hay prácticas nocivas como son el mobbing o acoso psicológico y en los que se propicie el tecnoestrés o estrés derivado desde la misma estructura de la organización, es altamente probable que se presente el síndrome (Bakker y otros, 2002; Piñuel, 2004).

Así mismo, los profesionales del sector público serían los que están más expuestos al BO. En especial estarían aquellos orientados al servicio, con metas idealistas y que trabajan típicamente bajo normas que tiene la expectativa de la continua entrega de energía emocional, cognitiva e incluso física, para poder satisfacer las necesidades de sus clientes. En este contexto, se ha visto que en la mayoría de las economías de mercado desarrolladas, el sector público se ha visto en la necesidad de ajustarse a demandas crecientes realizadas por los consumidores, para que haya servicio de calidad, pero sin un real apoyo social para satisfacer las expectativas. Esto implica grandes montos de tensión individual y organizacional, frecuentes cambios (como despidos o cambios de tareas) y reducciones presupuestarias. Cuando se dan con sobrecarga de trabajo y demandas que están en conflicto, hay investigadores que señalan que sería casi seguro que el profesional podría entrar a un espiral de Agotamiento Emocional, cognitivo y físico llegando finalmente a presentar el BO (Shirom y Shmuel, 2002).

2. Definición del Síndrome de Burnout

Con el tiempo se ha ido clarificando la naturaleza del síndrome, contando con una mayor claridad y delimitación de las características del BO. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) a través de sus análisis de investigación han realizado conceptualizaciones que hacen notar 5 elementos comunes del fenómeno:

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

También se ha aclarado que esta patología sería producto del estrés y que tendería a no aparecer de forma instantánea, sino que respondería a un proceso continuo (Maslach y otros, 2001; Cordes y Dougherty, 1993).

Producto del trabajo de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), hoy en día se ha obtenido un concepto más refinado del BO, contando con una buena aceptación dentro de la comunidad académica y científica. Este concepto se deriva del análisis factorial de los resultados que obtuvieron Maslach y Jackson, por medio de la amplia aplicación en distintas muestras del instrumento denominado como el Maslach Burnout Inventory o MBI como se le abreviará en este trabajo (Maslach, 2003; Arthur, 1990; Cordes y Dougherty, 1993; Gil-Monte y Peiró, 1999a). Así se

lo define como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. Dichos factores son el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal” (Maslach y otros, 2001). Estos se detallan a continuación:

- Agotamiento Emocional ⁶

El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

Pese a que en un comienzo se define el síntoma en términos puramente emocionales, en 1997, Maslach y Leiter, amplían su definición, incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo.

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que gatilla en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el

caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach y otros, 2001).

La dimensión de Agotamiento Emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

- Despersonalización ⁷

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

Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (Maslach y otros, 2001). Se refiere a la “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos

⁶ Término traducido según la propuesta de Gil-Monte y Peiró (1999a).

⁷ Término traducido según la propuesta de Gil-Monte y Peiró (1999a).

hacia los clientes, compañeros de trabajo y la organización. Además se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal (Ej.: el riñón del 309) (Cordes y Dougherty, 1993). Más adelante, Maslach y sus colegas modificaron la definición original de dos de las dimensiones, en la cual Despersonalización fue renombrado como Cinismo, aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión (Shirom y Shmuel, 2002; Maslach y Leiter, 1997).

El Cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de la crisis. Cabe señalar que pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre con el BO (Jackson y otros, 1986). Maslach y Leiter (1997) agregan que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Por ejemplo, puede usar un lenguaje denigrante o descalificador para referirse a los clientes e intelectualizaciones recurrentes de la situación. Así mismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían “estrictamente por las reglas”, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja. Posteriormente los autores agregan que las demandas son más manejables cuando las personas a las que atienden son consideradas como objetos impersonales del trabajo (Maslach y otros, 2001). Este factor hace énfasis en la necesidad de la empatía en las profesiones de ayuda y servicio a personas (Bakker, 2002).

- Realización Personal ⁸

La dimensión de falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y otros, 1997; Halbesleben y otros, 2004). Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach y y otros, 1997). La dimensión de Realización Personal en el trabajo fue renombrada: antes se la conocía como logro reducido o inefectividad, sin embargo se siguen conservando intactos la agrupación de síntomas de la dimensión. Igual que en las dos dimensiones anteriores, se le critica a los autores la falta de respaldo teórico que apoye el cambio de nombre, dado que no queda claro a que se refieren finalmente con el concepto (Shirom y Shmuel, 2002).

Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio ó ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima (Bakker, 2002).

⁸ Término traducido según la propuesta de Gil-Monte y Peiró (1999a).

En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) plantean que:

- El componente de estar **Agotado Emocionalmente** representa la *dimensión básica e individual* del estrés en el BO.
- El componente de **Despersonalización** o **Cinismo** representa la *dimensión del contexto interpersonal* del BO.
- El componente de **Realización Personal** en el trabajo se refiere a la *dimensión de auto evaluación* del BO.

La definición del BO por medio de sus factores o dimensiones, tal y como lo proponen Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), es la base para la mayoría de los trabajos sobre el tema, ya sea para aportar evidencia o rebatir el constructo. Sin embargo, la conceptualización del síndrome también ha tenido un desarrollo teórico paralelo que permite explicar mejor su etiología y muchas veces ha estado reñida con la obtenida por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001; Gil-Monte y Peiró, 1999a; Pines, 2002). En respuesta a esta polémica, Gil-Monte y Peiró (1999a) logran desarrollar un puente entre dichas perspectivas y el constructo trifactorial del BO por medio del análisis factorial y la explicación de los factores resultantes con un “híbrido” de diferentes corrientes teóricas. En los acápites No. 7, 8 y 9 se llevará a cabo un análisis detallado de los modelos teóricos más relevantes que explicarían el origen del síndrome y los modelos derivados del análisis factorial del MBI.

Dentro de los aspectos en donde hay sí hay un amplio consenso es que el BO se desarrolla y persiste mayormente en el contexto de trabajo (Maslach y otros 2001; Brenninkmeijer, 2002; Gil-Monte, 2002) e independiente del tipo de ocupación, siempre que las demandas del trabajo sean altas y los recursos del trabajo limitados, dado que tales condiciones negativas conducen al agotamiento de la

energía y minan la motivación de los empleados (Schaufeli y otros, 2001). A su vez, se acepta el hecho que el síndrome sería una respuesta final a fuentes de estrés, por lo que se le atribuye un curso crónico, siendo un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización (Gil-Monte, 2002). A continuación se analizan aquellos aspectos del BO para los cuales hay un mayor consenso y en el acápite No. 6 se hace una comparación del síndrome con otras patologías y se revisa la relación del síndrome con el estrés.

3. Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el BO

Cordes y sus colegas (1993) proponen clasificar a los factores de riesgo al BO en tres grupos, que se analizan a continuación:

3.1. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar

Las características del cargo y el rol que cumple el cliente en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio, inciden en el nivel de BO que podría presentar el trabajador. Estos factores son uno de los más relevantes, dado que se refieren a las características propias de la relación entre el trabajador y el cliente y aquellas relacionadas con el rol que se espera que cumpla (Cordes y Dougherty, 1993).

Por una parte, los cargos que se caracterizan por interacciones con el cliente que son más directas, frecuentes y largas o con clientes que tienen problemas crónicos, son asociados con niveles altos de BO. Es por ello que, como se comentó anteriormente, la mayoría de los estudios sobre el BO se han focalizado en individuos que tienen profesiones dedicadas a prestar servicios de salud, sociales y de enseñanza, dado que en dichas profesiones se conjugan varias de las características señaladas como lo son el trato directo e intenso con los clientes y el involucramiento en los problemas de los clientes (Bakker, 2002). En este contexto se ha observado que la retroalimentación es casi inexistente, tanto de la misma organización como del cliente, y la poca que se recibe es por lo general negativa. La relación con el cliente muchas veces se torna agresiva, pasiva dependiente o a la defensiva. Así mismo, la creencia de que el que provee el servicio el único responsable de asegurar el bienestar futuro del cliente es una

carga que deja exhausta a los proveedores de servicio y proclives a desarrollar el BO (Cordes y Dougherty, 1993).

Por otra parte, los conflictos, la ambigüedad de rol y la sobrecarga exigida por el rol desempeñado, son variables que dejan vulnerables al síndrome (Cordes y Dougherty, 1993). Si al desempeñarse en el rol exigido por su trabajo hay presencia de conflicto, como resultado de incongruencia o incompatibilidad al ejercer el rol y tratar de cumplir las expectativas asociados a él, la persona sería vulnerable a la generación del BO (Cordes y Dougherty, 1993). En particular se ha observado que el conflicto de rol se relaciona con los factores o dimensiones de BO, en especial el Agotamiento Emocional y manifestación de conductas de Cinismo o Despersonalización (Peiró y otros, 2001). Así mismo, si el rol a desempeñar es ambiguo, en donde hay gran necesidad de certeza y predictibilidad y las personas no cuentan con la información ni claridad suficiente en los procedimientos para desempeñarse en su trabajo (Cordes y Dougherty, 1993), se estaría mas vulnerable a presentar Agotamiento Emocional y reducida sensación de Realización Personal (Peiró y otros, 2001).

Finalmente, cuando las personas que prestan servicios y cumplen con un rol que tiene sobrecarga de responsabilidades, experimentan sensación de que no son lo suficientemente buenos para finalizarlo, o que no son lo suficientemente rápidos para terminar las tareas (Cordes y Dougherty, 1993) estarían en riesgo de presentar Agotamiento Emocional y conductas de Despersonalización ó Cinismo (Peiró y otros, 2001).

3.2. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el BO (Kalimo, 2003).

Así mismo, influye la forma de administrar los incentivos y castigos dentro de la organización. En este caso, generaría el síndrome, las políticas organizacionales que no incentivan contingentemente al esfuerzo realizado o cuando sólo hay castigos (Cordes y Dougherty, 1993).

Maslach y Leiter (1997) afirman que el sentido común cree que las personas que viven BO son débiles, ya que si para sobrevivir hay que ajustarse al medio, el BO manifiesta una falla en el ajuste de la persona al ambiente de trabajo. También se cree que estas personas no son razonables, que se quejan por todo y el BO sería solo otra manera más de quejarse.

Generalmente, el ambiente de trabajo tiende a culpar al trabajador como responsable del BO que sufre y se le emplaza a buscar soluciones personales, como ir a terapia o a cambiar de trabajo. Esta visión parece ser compartida por el trabajador, ya que las personas tienden a asumir su vivencia de BO en términos personales. Muchos psiquiatras y psicólogos toman éste como un síndrome psiquiátrico y buscan aproximaciones de tratamiento individual (Cordes y Dougherty, 1993).

Maslach y Leiter (1997) enfatizan que es fundamental entender el contexto en que sucede el BO. En organizaciones con problemas, usualmente los empleados que trabajan en el núcleo de producción base, ya sea de productos o de servicios, carecen de recursos, tiempo y energía necesaria para establecer una adecuada relación con los clientes. Esto causa conflictos adicionales con éstos, lo que a su vez aumenta las presiones del trabajo.

A esto es a lo que Maslach y Leiter llaman el “efecto cascada”. Los empleados que se encuentran al final de la cadena de servicio, tienen opciones de ajuste más limitadas y por ende se encuentran más expuestos al desarrollo del BO.

También se han descrito factores protectores que pueden ser útiles para la prevención del BO (Acevedo, 2003):

- políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho
- políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera
- cultura organizacional que valore al trabajador como individuo
- una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales

En resumen, los factores que protegen del BO al trabajador en una organización se caracterizan por fomentar los recursos personales de sus miembros, proveer de un trabajo que es desafiante y generar un clima satisfactorio y apoyador (Kalimo, 2003).

Es por ello que el contexto del trabajo, lo que incluye los sistemas de la organización, procedimientos del trabajo y ambiente del trabajo, son un elemento muy importante para evitar el desarrollo del síndrome (Cordes y Dougherty, 1993).

3.3. Factores de riesgo relacionados con aspectos personales

Este es uno de los factores que ha tenido una mayor polémica dentro de los investigadores y personas dedicadas a la psicología organizacional, por las implicancias que tiene en la organización el atribuir el BO a aspectos personales del trabajador. Por ejemplo, si se le atribuye excesiva importancia a esta variable, las acciones de prevención estarían orientadas a la “rehabilitación” del individuo, en vez de hacer “cambios” en la organización. En la primera estrategia de prevención habría menos costos, pero las consecuencias tenderían a postergar cambios importantes que inciden en la salud de todos sus miembros. La segunda estrategia puede ser más costosa, pero derivará en beneficios a largo plazo para toda la organización (Maslach y Leiter, 1997). Maslach y Leiter (1997) igualmente sugieren que a pesar del gran peso de los estresores de la organización, la gente reacciona diferente en cuanto al BO, debido a sus cualidades personales (tales como estilo de la personalidad y de la atribución) y que determinan qué tanto se les facilita su ajuste con el ambiente.

En algunas investigaciones se han identificado características que contribuyen a explicar la razón de por qué algunos individuos experimentan el síndrome y otros permanecen sin síntomas. Entre ellas, se encuentran las características demográficas, tales como el género, la edad y el apoyo social percibido. En cuanto a género, no hay diferencias significativas o se encuentran muy entremezclado con características culturales y sociales. La edad influye en cuanto a que las personas más jóvenes tienen más probabilidades de sufrir el BO. El apoyo social percibido aparece como un factor protector ante el síndrome, dado que el apoyo

ayuda a manejar mejor la tensión y el estrés. Este apoyo puede ser tanto del círculo más íntimo como la familia, tanto como el de pares y supervisores. Por otra parte, una característica personal importante es la de susceptibilidad a los estímulos emocionales del ambiente del trabajo, que contribuye a que las personas presenten el síndrome sólo por estar expuestas a otras personas con el BO (Cordes y Dougherty, 1993).

Zellar (1998) sugiere que el uso de las tipologías dominantes de la personalidad puede ayudar a desarrollar una comprensión más profunda de las reacciones individuales del BO, en cuanto a su cualidad mediadora entre el estrés ambiental y el síndrome. Para la personalidad neurótica fue asociada un Agotamiento Emocional más alto; la personalidad extravertida se relaciona inversamente con la Despersonalización y la extraversión y la franqueza fueron asociadas inversamente a la Realización Personal disminuida, entre otros tipos de personalidad mencionados.

El modelo de Kobasa (1982, citado en Moreno y otros, 2000) señala que las personalidades resistentes a este tipo de síndromes se caracterizan por ser:

- Personas comprometidas, que tienen la tendencia a implicarse en diversas actividades e identificarse con el significado de su trabajo. Las personas son capaces de reconocer sus logros personales y se hacen cargo de sus propias decisiones y valores. En general tienen la expectativa de que serán exitosos en lo que emprendan.
- Personas que perciben control sobre su ambiente y acontecimientos, de modo que sienten que pueden manejar los estímulos en su propio beneficio.

- Personas que perciban el cambio como una oportunidad para mejorar y no como una situación de amenaza. Ello proporciona al sujeto una flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad y considera el cambio como característica habitual de la historia y la vida.

En base a la evidencia es posible afirmar que el BO sólo se puede entender como el resultado de la interacción entre las variables de personalidad y las variables del ambiente, dado que ninguna ha sido claramente identificada como un factor de riesgo único (Moreno y otros, 2000).

4. Etapas del BO

El BO es un proceso interaccionista entre las características del entorno laboral y de orden personal que cursa en forma crónica (Maslach y Leiter, 1997). El BO es un mecanismo particular de afrontamiento al estrés laboral y que a medida que se hace crónico y fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto, manifiesta el síndrome. Es por ello que el síndrome tiene un curso insidioso que avanza en gravedad, arrojando en las fases finales, los peores resultados de desempeño (Grau y otros, 1998).

Actualmente se proponen varias etapas: al principio, las demandas laborales exceden a los recursos materiales y humanos de los profesionales. A consecuencia de ello, hay un sobreesfuerzo en que el sujeto manifestaría signos de ansiedad, fatiga, irritabilidad, así como una reducción de las metas laborales, disminución de la responsabilidad personal y descenso en el altruismo profesional. Así mismo, se produciría un cambio de actitudes tales como distanciamiento emocional, deseo de huida, cinismo y rigidez (Burke y otros, 1995; Gold y otros, 1992).

Es así como en etapas tempranas las personas se sienten fatigadas física, mental y emocionalmente, y tienen intensas emociones de frustración, aburrimiento y desilusión (Potter, 1993). Presentan síntomas de tensión tales como aumento de consumo de alcohol, cafeína y nicotina, cambios en los hábitos del sueño y alimentación, aislamiento de otras personas, disminución del contacto ocular, ánimo caído e irritabilidad (Croucher, 1991).

Cuando progresa, el BO comienza a afectar los hábitos de trabajo. Las personas acostumbradas a realizar trabajos de alta calidad, ya no tiene ganas de hacerlo y buscan “atajos para lograrlo”. Esto comienza a minar la autoestima del trabajador

y puede acarrear sentimientos de culpa (Potter, 1993). Trabajadores afectados llegan tarde y salen temprano y la productividad decae. Las reacciones emocionales contribuyen a un endurecimiento psicológico y a una defensa frente al medio. Estos trabajadores se vuelven aislados, evitando contacto con compañeros de trabajo y supervisores. Se vuelven cada vez más hostiles, irritados y deprimidos, siendo el ánimo de pesimismo muy predominante. Se ha observado que pueden sufrir síntomas de tensión, tales como fatiga crónica, dolor de cabeza, lumbago, sequedad de la boca y garganta, dificultades para tragar, estreñimiento, problemas a la piel, constipación, dolores de pecho, palpitaciones o tic nerviosos (Croucher, 1991).

En las etapas finales del BO, los trabajadores experimentan un sentimiento irreversible de desvinculación o desapego y una pérdida total del interés en su trabajo. La autoestima es muy baja y los sentimientos hacia el trabajo son totalmente negativos, así mismo el ausentismo se vuelve un problema frecuente. A estas alturas, la única solución es el cambio de trabajo. Las defensas de estas personas se encuentran desgastadas, sobreviniendo la indefensión. Aunque aparentemente contradictorio, los trabajadores que llegan a las etapas finales del BO son usualmente personas muy responsivas a los demás y los compañeros de trabajo los tienden a buscar para lograr apoyo, dado que son personas siempre disponibles que recogen y absorben las quejas de los otros. No obstante, al llegar a las etapas finales se observa un cambio de actitud y distanciamiento, que va deteriorando los vínculos interpersonales dentro de la empresa (Potter, 1993).

5. Consecuencias del BO

El BO tiene consecuencias importantes para el individuo y la organización y puede ser altamente costoso para los profesionales y las instituciones. Cuando no se sabe de la existencia ni las características del BO, las jefaturas de las personas pueden caer en el error de identificar el síndrome con sus consecuencias finales y no saber reconocer indicadores individuales y organizacionales (por ejemplo un clima hostil y relacionarlo con la mala calidad de servicio) previos a las consecuencias finales del BO de sus trabajadores (Grau y otros 1998).

Por otra parte, Maslach y Leiter (1997), sostienen que cada persona expresaría el BO de un modo particular, sin embargo muestra tres efectos en común que son:

5.1. La erosión del compromiso

Lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten energéticas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él. En general, tienen muy buenos resultados en su evaluación de desempeño, es decir comienzan sin síntomas de BO (Maslach y otros, 1997).

Se cita aquí un caso expuesto por los autores:

“Julie enseñaba historia y literatura a niños de octavo básico en una escuela pública y tenía la reputación de ser una excelente profesora.(...) Sin embargo este año, decidió renunciar. Esto sacudió a todo el mundo; algunos de sus colegas llegaron a llorar cuando escucharon la noticia (...)

En un principio, estaba completamente dedicada a su trabajo, porque le permitía realizar cosas que eran altamente valoradas por ella, como el tener la posibilidad de “hacer la diferencia en el mundo”, de lograr tener un impacto positivo en las vidas de las personas. Hoy ya no siente que el trabajo valga la pena. Antes ponía un enorme esfuerzo, energía y mantenía un fuerte compromiso con su trabajo, dedicando muchas horas y tareas extras, incluso mas allá de las exigencias de su trabajo. Ahora se siente fatigada, cumple solamente con los trámites estrictamente necesarios.” (Maslach y otros, 1997, pg. 25).

Según los autores, energía, eficacia y compromiso, son la cara opuesta del BO. La energía se convierte en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad en inefectividad y sensación de no lograr lo propuesto (Maslach y otros, 1997).

5.2. La erosión de las emociones

Maslach y Leiter (1997) afirman que los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión, ante un cuadro de BO. La erosión de las emociones se manifiesta como frustración y enojo, ya que no se logran alcanzar las metas personales y profesionales.

Esto se debe a que se percibe una carencia de control sobre el trabajo y no se tienen los recursos necesarios para desempeñarse satisfactoriamente. El enojo también se experimenta ante el trato percibido como injusto y según los autores, los sentimientos de enojo facilitan la rigidización de las personas (menos abiertas a alternativas) y de su estilo para realizar las tareas. La hostilidad también es resultado de la percepción de una falta de valoración del trabajo, es decir, sin retroalimentación positiva, siendo así amenazada la autoestima (Maslach y otros, 1997).

Por otra parte, cuando las personas expresan estas reacciones emocionales negativas se deterioran las relaciones sociales al interior del trabajo. Las conversaciones se cargan con hostilidad e irritación, por lo que pueden reducirse solamente a temas operativos de trabajo. También el trabajo en equipo se desintegra, ya que la hostilidad lleva a que los miembros se distancien y tiendan a evitar en especial a aquellas personas que sufren BO. Este aislamiento también evita que las personas busquen apoyo emocional en otros, comenzando así una espiral descendente que lleva a las fases finales del BO (Maslach y otros, 1997).

El rol de las emociones en la organización es considerado como esencial al trabajo y generalmente sólo es definido en términos de habilidades y resultados. Así las emociones deben ser consideradas como centrales en la vida de los empleados y por ende muy relevantes para la organización (Domagalski, 1999). Finalmente, la expresión de emociones tiene importantes efectos sobre la motivación en el trabajo, calidad de trabajo y relaciones con colegas (Maslach y otros, 1997).

5.3. Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo

Para Maslach y Leiter (1997) los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen BO. Esto sería producto de un clima laboral hostil entre los compañeros de trabajo, lo que generalmente es atribuido a problemas personales y corresponden a personas que son etiquetadas como "irracionales", por lo que el BO es visiblemente padecido por él (hostilidad, desmotivación, enfermedades), tendiéndose a responsabilizar a los individuos más que a la organización, debido al desajuste, por lo general se despiden al empleado.

5.4. Problemas para la organización

El deterioro de la calidad del trabajo con las personas es quizás, la repercusión más grave del BO sobre la organización (Gil-Monte, 2000). No obstante, el síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización como en sus procesos y se tiende a manifestar, usualmente, en forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas, conflictos entre los miembros de la organización (Gil-Monte, 2000), ausentismo (Cordes y Dougherthy 1993), desmedido aumento de licencias médicas por variadas enfermedades, tales como problemas gástricos, lumbares, reacciones del sistema inmune, perturbaciones de embarazo, entre otros (Brunnstein, 1999), que derivan en un alto costo para estas organizaciones. Entre otras, se menciona el "presentismo", como inverso del ausentismo, y se manifiesta en la asistencia del trabajador aún cuando se encuentra enfermo, dado que los trabajadores sienten que han de estar presentes en su puesto de trabajo porque, en caso contrario, podrían perderlo, en especial cuando hay reducciones de personal en la empresa. Esto lleva a que efectivamente trabajan más horas, aunque no generen un producto o servicio de calidad (Acevedo, 2003).

Otra consecuencia importante a considerar es que se ha observado que el BO puede "contagiarse" a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral, por lo que puede constituirse en una verdadera epidemia que finalmente puede hacer peligrar la existencia de la organización (Edelwich y otros, 1980 citado en Grau y otros, 1998).

Finalmente, cabe señalar que además de ser relevantes las consecuencias del BO para la organización, estas se tienden a extender mas allá de ella, afectando a toda la sociedad (Grau y otros, 1998).

6. Comparación del BO con otros estados

La validez de la definición del síndrome necesariamente implica comparar para lograr diferenciar el BO con otros estados. Esto es relevante dado que el proceso en que ocurre el BO supone una compleja interacción de variables afectivas, cognitivo-aptitudinales, actitudinales y ambientales (Gil-Monte y Peiró, 1998). Incluso la discusión inicial sobre el síndrome se focalizó en la validez discriminante del BO, de modo que se buscaba conocer si era un fenómeno diferente y distintivo (Maslach y otros, 2001) . Entre los constructos que se han observado como más relacionados con el síndrome se encuentran la depresión, la satisfacción laboral y finalmente su estrecha relación con el estrés.

6.1. Satisfacción laboral

En cuanto a las diferencias entre satisfacción laboral y BO, las investigaciones han encontrado una correlación negativa entre estos dos constructos. Esta indica que no son idénticos, pero sí que están claramente ligados. Sin embargo, la naturaleza de cómo están ligados sigue siendo materia de especulación, dado que no queda claro si la insatisfacción lleva a la BO o si es el BO el que generaría la sensación de insatisfacción laboral. No obstante a ello, se ha visto que hay personas que no están plenamente satisfechas con su trabajo y no necesariamente presentan el síndrome (Maslach y otros, 2001).

6.2. Depresión

La depresión presenta algunos síntomas que también los manifiestan personas que sufren de BO, por lo que Brunstein (1999) incluso considera al BO como

“depresión relacionada con el trabajo”. Este planteamiento supone que el síndrome afecta al sentimiento más próximo al cuerpo, como la vitalidad, energía y motivación por hacer las cosas. Se acompaña de agresividad y rabia, y termina alejando a las personas que rodean al afectado, igual que sucede con los depresivos (Beck, 1983), por lo que el afectado ve confirmadas sus creencias distorsionadas de que son poco queridos. Es por ello que se considera que hay varias similitudes entre ambos cuadros. No obstante, la investigación ha establecido que el BO es un problema específico al contexto de trabajo y relacionado exclusivamente con causas relacionadas con el entorno laboral, en contraste con la depresión, la cual tiende a prevalecer en cada dominio de la vida de las personas. En esta línea, Golembiewski (1999) también afirma que no se han observado episodios delirantes o psicóticos en las descripciones del BO, como si se puede dar en depresiones profundas. Por otra parte, Brenninkmeijer y sus colegas (2001) han hallado que un sentido reducido de estatus y prestigio y una pérdida percibida de ello, son más característicos de individuos depresivos que aquellos que tienen BO. Al parecer, los individuos que sufrirían BO aún estarían en la batalla para lograr estatus y prestigio en el grupo y se consideran como ganadores potenciales, mientras que los individuos depresivos se han dado por vencidos. Solamente cuando los individuos con BO perciben que los han derrotado, experimentan una pérdida de estatus, prestigio y se les deteriora la autoestima, tenderían a desarrollar una depresión.

Es así como la relación entre el BO y la depresión estaría más bien relacionada con el dejar más vulnerable a las personas a padecer el síndrome (Shirom y Ezrachi, 2003).

6.3. Estrés

El BO tradicionalmente se le ha conceptualizado como una forma de estrés. Estresores específicos, como por ejemplo conflictos de rol, ambigüedad y sobrecarga causarían tensión a corto plazo, y a largo plazo estos pueden tener un efecto acumulador que causa el BO (Oro y otros, 1993, citado en Densten, 2001).

La investigación con relación al estrés y salud de las personas sigue principalmente dos líneas. Aquella centrada en la reacción del individuo y su vulnerabilidad (Selye, 1978) y aquella centrada en los estresores externos como principales responsables (Um y otros, 1998; Hillhouse y otros, 2000, Brunstein 1999; Chanlat, 1999).

- Perspectiva de vulnerabilidad individual

Selye (1978), define al estrés como la respuesta del cuerpo a cualquier demanda que se le hace. Hay estrés positivo (eustress) asociado con sentimientos de alegría y realización y estrés negativo (distress), que puede tender a la cronicidad. Se conceptualiza al estrés como la transacción que se produce entre el organismo y su ambiente.

El esquema de funcionamiento de nuestra sociedad se basa en asumir responsabilidades y cumplir exigencias. Según Silpak (1991), habría personas que tienen dificultades en adaptarse a estas exigencias. Ante las exigencias o situaciones amenazantes, objetivas o percibidas como tales, el organismo responde con una activación general, denominada por Selye como Síndrome General de Adaptación, que busca movilizar recursos necesarios para enfrentar la amenaza. Esta condición es la que se denomina "estrés". El estrés sirve de motivación para la superación de obstáculos, sin embargo, la presencia continuada de un estresor puede agotar las energías del sujeto, haciendo que este

se sienta sobreexigido, pasando así del estrés al estrés agudo o distress (Silpak, 1991).

Seyle (1978) divide la reacción general de adaptación en tres etapas:

Etapa 1: Reacción de alarma: Son todas las manifestaciones generales inespecíficas que debido a la brusca acción de estímulos, afectan a la mayor parte del organismo y no le permiten adaptarse ni cuantitativamente ni cualitativamente.

Etapa 2: Resistencia: Cuando la tensión es prolongada, el cuerpo se mantiene muy activado, en especial el sistema inmunológico, y comienza a operar mal. El organismo se debilita y es más susceptible a otros agentes estresores.

Etapa 3: Extenuación: Si el estrés continúa o surgen nuevos factores, la persona comienza a mostrar señales de agotamiento y desgaste muscular; durante este período, si continúa el estrés, el sujeto puede presentar problemas psicológicos y enfermedades (y somatizaciones), que lo pueden llevar hasta a la muerte.

En el progreso de las etapas arriba mencionadas, el organismo en período de estrés prolongado se debilita, afectando las funciones cognitivas, afectivas y conductuales del sujeto, además de su sistema inmunológico. Desde esta perspectiva, el énfasis se coloca en la “percepción” del estímulo como estresante, con independencia de su relación con una realidad objetiva. Así es que se puede afirmar que hay factores de personalidad y actitudinales que aumentan la propensión al desarrollo de estrés, como por ejemplo, las llamadas personalidades tipo A y B de Eysenck (citado en Silpak, 1991) respecto de las cuales en diversas investigaciones se ha reportado la relación entre estos tipos de personalidad con ciertas patologías somáticas. Por ejemplo, el tipo A (muy activo, enfrenta las situaciones vitales como un desafío constante), se encuentra predispuesto al

desarrollo de patologías cardíacas, y últimamente se ha investigado la posibilidad que el tipo C (principalmente evitador de conflictos, reprimiendo la rabia) esté aparentemente ligado al desarrollo del cáncer (Fernandez-Ballesteros y Ruiz, 1997).

- Perspectiva centrada en los estímulos estresantes

Se busca identificar y clasificar diversos estresores ambientales y su responsabilidad en el desarrollo de diversas enfermedades. Esta corriente ha cobrado fuerza en el estudio del estrés laboral.

Los estresores pueden ser clasificados como sigue (Croucher, 1991):

A. Bio - Ecológicos

Son relacionados con hábitos pobres de alimentación (demasiada cafeína, azúcar blanco refinado, harina procesada, sal, etc.), estresores ambientales como el ruido y la contaminación del aire.

B. Profesionales

Incluyen elementos tales como la incertidumbre de la carrera; roles poco definidos o contradictorios, sobrecarga de tareas, bajo soporte social en el trabajo, (Cordes y Dougherty, 1993), comunicación poco clara (Leiter, 1988), liderazgo, falta de oportunidades para desarrollar la carrera, frustraciones en el manejo del tiempo (Mirivis, 1999) entre otros. Este factor sería clave en el desarrollo del BO.

C. Factores Psicológicos

Incluyen cambios vitales (lesión personal, muerte de un pariente, etc.), soledad de las personas como una situación muy estresante y personalidad, e influyen en la vulnerabilidad al BO (Golembiewski, 1989).

Por otro lado, Levental y Tomarken (citado en Kasl y otros, 1987) consideran el estrés desde una perspectiva integral. Ellos advierten que no es posible entender al estrés de manera unitaria, pues existen múltiples y complejas reacciones a los estresores ambientales. La respuesta al estímulo sería la clave del proceso. El estrés sería el producto de la representación del estímulo, las respuestas para manejarse con él, y el éxito o fracaso de este manejo. Así, afirman que se debería dar mayor peso a la particular reacción del organismo a los estresores ambientales en la investigación sobre la relación entre el estrés y la enfermedad.

A partir de esto proponen el modelo de la socio - psicología del estrés, que constaría de tres niveles:

Nivel fenomenológico: Se refiere a la variedad de estados subjetivos como emociones negativas, depresión o ansiedad ante una situación evaluada como estresante.

Nivel conductual: A un nivel conductual se esperaría que el sujeto emitiera ciertas conductas o patrones de respuesta a cada una de estas emociones.

Nivel institucional: Interesará buscar roles sociales y/o pertenencias institucionales que correlacionen con estos diversos procesos afectivos y psicológicos.

Este modelo sería una especie de antecesor a la investigación del BO y ha influido en cuanto actualmente se le considera como una forma de estrés laboral. De esta forma, se han ido abandonando las líneas que sólo se preocupan del estrés individual, moviendo el foco de investigación a perspectivas interaccionistas psicosociales (Gil-Monte y Peiró, 1998). Esto es, en vez de centrarse en niveles

fenomenológicos y conductuales, se focaliza en los niveles institucionales, donde la postura más radical la exhiben Maslach y Leiter (1997) atribuyendo casi exclusivamente a las organizaciones la responsabilidad de generar las condiciones para que sus empleados padezcan el BO.

6.4. El BO y su relación con el Estrés

La principal diferencia entre estos dos estados es que el estrés tiene efectos positivos y negativos para la vida, y el BO siempre trae consecuencias negativas (Maslach, 2003). Cordes y Dougherty (1993) concluyen que de los factores que componen tradicionalmente el BO (Agotamiento Emocional, Despersonalización y reducida Realización Personal), el Agotamiento Emocional y reducida Realización Personal son constructos formalmente estudiados en relación con el estrés. Sin embargo, la Despersonalización es un constructo único del síndrome y que no es abordado en la literatura acerca del estrés (Cordes y Dougherty, 1993).

Por otra parte, Maslach y Leiter (1997), señalan que el BO es un síndrome que afecta directamente a los valores y la esperanza de las personas, provocando cuestionamientos existenciales y vocacionales que no se observan en el síndrome de estrés. Así mismo, el estrés parece afectar a personalidades predispuestas (tipos A y C), y se puede deducir que, a la larga, el BO afecta a todo tipo de personalidades, pese a haber algunas más vulnerables que otras, mientras se cuente con el contexto organizacional que funcione como gatillante (Maslach y otros, 1997; Croucher, 1991). Es así como se considera que el BO es precedido por el estrés, siendo una etapa final de un curso crónico (Hillhouse y otros, 2000).

7. Conceptualización del BO por modelos teóricos

Gil-Monte y Peiró (1999 a y b, 2002) han insistido a través de sus estudios en la necesidad de que el síndrome sea definido a partir de modelos teóricos que puedan explicar la etiología del BO. Esto es, que sean capaces de agrupar varias variables consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome y que finalmente lleguen a explicar el proceso de como los individuos llegan a sentirse quemados o consumidos.

Hay principalmente dos perspectivas que explican el síndrome, éstos son la clínica y la psicosocial:

7.1. BO conceptualizado desde la perspectiva clínica

Esta perspectiva considera al BO como un “estado”, producto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad y que tendría un gatillante externo que sería el estrés laboral (Pines y otros, 1988, citados en Grau y otros 1998; Zellar, 1998). El modelo de Freudenberger en 1980 (citado en Pines, 2002) plantea que los profesionales excesivamente dedicados, que utilizan su trabajo como sustituto para la vida social y creen que son imprescindibles, podrían ser más propensos a presentar el síndrome. La razón que subyacería a esto es que las personas miden su autoestima basándose en cuán importantes son o se perciben en su trabajo. En situaciones exigentes, en donde no son capaces de responder a las demandas que se les hace, se les gatillaría el BO.

A pesar de que hay personas que aún apoyan este modelo actualmente, se ha encontrado más evidencia que da soporte a teorías de carácter psicosocial e interaccionista, explicada a continuación (Burisch, 2002).

7.2. BO conceptualizado desde la perspectiva psicosocial

Esta perspectiva considera al síndrome como un “proceso” que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas (Grau, 1998).

En la actualidad se reconocen cuatro modelos principales para explicar la aparición del síndrome (Gil-Monte, 2001):

A. Teoría psicodinámica y existencialistas

Dentro de esta perspectiva, destaca Pines (2002) que desarrolla su modelo tomando conceptos psicodinámicos e existencialistas, siendo estos últimos los planteados por Víctor Frankl (citado en Pines, 2002). Este señala que las personas sienten una gran necesidad de creer que su vida es significativa, así como las cosas que hacen, y por lo tanto ellos mismos serían importantes y significativos. Cuando el trabajo no logra satisfacer dichas necesidades de actualización personal, no permitiendo el logro de metas y el desarrollo de las máximas potencialidades, las personas son muy vulnerables a presentar el BO.

Desde esta lógica, la elección del trabajo es una variable muy relevante, dado que aporta un sentido existencial a la vida. Es allí cuando se integra la teoría psicodinámica, para explicar los mecanismos inconscientes de la elección de carrera. Esta asume que, a excepción de situaciones de gran escasez o esclavitud, las personas eligen según determinantes conscientes e inconscientes.

Los determinantes inconscientes de cualquier elección vocacional responderían a la historia personal y familiar del individuo. La gente elige una ocupación con cual pueda replicar experiencias significativas y gratificar necesidades no satisfechas durante la niñez por medio de actualizar los sueños ocupacionales y expectativas profesionales que han sido una forma de encargo o herencia familiar (Pines, 2000). Cuando la elección de carrera tiene tales consecuencias, entran en juego las expectativas altas de las personas, por lo que hay una gran implicación del ego y de pasión. Es así como aquellos conflictos sin resolver de la niñez, buscan ser superadas por medio del éxito profesional. El síndrome tendería a aparecer cuando las personas sienten que ha fallado en el trabajo y tenderían a repetir el trauma de la niñez y a su vez el trabajo deja de ser curativo (Pines, 2002).

El BO, definido en estos términos, presenta síntomas de desesperanza aprendida, desamparo, desesperación, disminución de entusiasmo, irritabilidad y autoestima baja. Cabe señalar que ninguno de los síntomas ocurren a causa de la sola interrelación de la persona en el contexto del trabajo, por lo que Shirom y Shmuel (2002) catalogan esta conceptualización como unidimensional, dado que no integra otros elementos importantes que según la evidencia empírica también inciden en la generación del BO. Esto se vería apoyado por los hallazgos de Gil-Monte y Peiró (1999b) que señalan que, si bien el análisis factorial del MBI apoya a este modelo por un subfactor que se referiría al sentido existencial del trabajo (en el factor de Realización Personal), aparecen igualmente más factores en la prueba que serían mejor explicados por otras teorías.

B. Teoría sociocognitiva

Se caracteriza por explicar el desarrollo del síndrome a través de variables relacionadas con el "Yo", tales como la autoeficiencia, autoconfianza, autoconcepto, entre otras. Básicamente consideran que, en primer lugar, las

cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen, y a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de la retroalimentación o consecuencias observadas en los demás. En segundo lugar, la creencia o grado de seguridad que tenga la persona en sus propias capacidades, determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, así como también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés que acompañan a la acción. Producto de esta situación, las personas desarrollarían el síndrome de Burnout (Gil-Monte, 1999a).

Cherniss (1980, citado en Brenninkmeijer, 2002) define bajo esta perspectiva al BO como cambios personales negativos que ocurren en un cierto plazo en los profesionales que atienden a personas como su principal tarea. Es un proceso en que el profesional que una vez estuvo comprometido con su trabajo, se distancia en respuesta al estrés y tensión experimentados en el contexto laboral. De modo que los individuos se desapegarían emocionalmente de su trabajo, bajan sus metas y aspiraciones y perseguirían sólo los intereses del Yo. Según el modelo, los individuos hacen frente a estas tensiones de diversas maneras. Algunos emplean estrategias tales como el buscar solucionar el problema activo, mientras que otros responden exhibiendo los cambios negativos de la actitud y presentando el síndrome. Así mismo, se despliegan conductas evitativas, lo que conduce a un desmedro de bienestar y realización (Schwarzer, 2000).

Gil-Monte y Peiró (1999a, Gil Monte, 2002) señalan que otro de los modelos más representativos es el de competencia social. Este propone que la competencia y la eficiencia son claves para explicar el BO. Los profesionales de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Esta motivación, junto con la presencia de factores que protegen o arriesgan al BO, van a determinar la eficacia del individuo en la consecución de sus objetivos laborales. Altos niveles de motivación, junto con la

presencia de factores protectores, aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo. Por el contrario, los factores de riesgo dificultan la consecución de los objetivos, disminuyen los sentimientos de autoeficacia, y con el tiempo, se origina el síndrome.

En el análisis factorial que han realizado Gil-Monte y Peiró (1999a, Gil Monte, 2002) han encontrado evidencia para esta teoría en la dimensión de Realización Personal en donde se encontraría un subfactor llamado “Competencia Profesional Autopercebida” que daría apoyo parcial a este modelo (Gil-Monte y Peiró, 1999b).

C. Teoría del intercambio social

Estos modelos consideran que el BO tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia y en la búsqueda de la conservación de recursos ante las demandas (Schaufeli y otros, 1999).

Buunk y Schaufeli (1993 citado en Gil-Monte y Peiró 1999a) plantean que el síndrome tendría una doble etiología: por una parte en los procesos de intercambio social que ocurren en la asistencia a personas y por otra, en los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo. En relación con los procesos de intercambio social, identifican tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que se siente y piensa, y sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales). Con relación a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, aporta al desarrollo del síndrome la falta de apoyo social en el trabajo por miedo a las críticas o a ser tachado de incompetente y al resultado negativo de la imagen personal ante comparación social, cuando establecen

relaciones interpersonales (Brenninkmeijer, 2002). Según el modelo de identificación y contraste de Buunk e Ybema (2003), en general cuando las personas se comparan con otros, si los llegan a percibir peores que a si mismos, entonces les evocaría predominantemente sentimientos positivos, y si se comparan con los que ellos perciben como mejores a ellos mismos, se sentirían más envidiosos y evocarían sentimientos predominantemente negativos. En apoyo a este modelo, las investigaciones de Van Dierendonck y otros (1998, citado en Brenninkmeijer 2002) demostraron que un programa específicamente diseñado para la intervención del BO, y que apuntó a mejorar opiniones de la equidad hacia la organización y a las personas que atendían, fueron exitosos en cuanto a la reducción del ausentismo, de sensaciones de Agotamiento Emocional y de opiniones sobre injusticia en la relación con la organización. Es así como Brenninkmeijer (2002) concluye en su investigación que los procesos sociales de la comparación tienden a desempeñar un papel importante en la salud, llevando a desarrollar el BO.

Por otra parte, el modelo de Hobfoll sobre la conservación de la energía (citado en Halbesleben y otros, 2004) también señala que el resultado de una sensación de intercambio social amenazante, es el estrés, y posteriormente la experimentación del BO. Esto ocurre cuando los individuos perciben una amenaza a sus recursos, es decir lo que ellos valoran, dado que son herramientas para hacer frente a las demandas. Esa amenaza puede venir de demandas del trabajo, la pérdida de trabajo (desempleo) o si se percibe como insuficiente la retribución que reciben al entregar servicios en contraste con la inversión de recursos. Inicialmente la amenaza del recurso es vista como un estresor, sin embargo, la continua pérdida de recursos, particularmente si se han invertido muchos esfuerzos, lleva a desarrollar el BO. Cabe señalar que este modelo es un aporte en tanto permite conocer cómo ocurre el proceso de transición entre el estrés crónico y el presentar el síndrome.

Otro aporte relevante de esta perspectiva es el hecho de constatar que en el contexto de las organizaciones, también contribuye al desarrollo del BO los procesos de afiliación social. Esto ocurriría cuando se originan situaciones de contagio del síndrome, es decir, cuando profesionales adoptan los síntomas del síndrome que perciben en sus compañeros (Brenninkmeijer, 2002).

D. Teoría organizacional

Estos modelos comprenden como antecedentes del síndrome, las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan por enfatizar el papel de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse ó consumirse (Gil-Monte y Peiró 1999a, Gil-Monte, 2002). Leiter y Maslach (2001) señalan que los responsables del síndrome son principalmente la estructura y los procesos de las organizaciones, y peso del cambio. Así mismo, los factores organizacionales son los que tienen más respaldo de estar asociados al BO, por sobre otros factores, tales como la personalidad y demográficos (Leiter, 1988).

Leiter y Maslach (2001) definen bajo esta perspectiva al BO como una relación no productiva con el trabajo. Aclaran que no es una perturbación clínica, es más bien una alteración entre uno de los tres puntos de una serie continua: energía, participación y eficacia.

En un extremo se encuentra el compromiso con el trabajo, en estado de sentirse enérgico y efectivamente implicado con trabajo y la gente. Esta es una relación positiva y productiva que funciona para el individuo y la organización. Sobre el extremo opuesto de la escala se presenta el BO, esto es un estado de sentirse

ineficaz, agotado, y distante del trabajo y la gente. Esta es una relación negativa e improductiva con el trabajo, tanto para el individuo como para la organización.

El Burnout es un problema extendido y significativo que se presenta en todos los niveles organizacionales. Sin tomar en cuenta la profesión, las personas experimentan crisis de energía, participación y eficacia. La productividad que logra una persona no es una cualidad o característica individual independiente, sino que proviene de las relaciones mutuamente beneficiosas que se establecen entre las personas, su trabajo y las organizaciones en las cuales ellos trabajan. Y una interrupción de aquella relación es el BO.

Un modelo característico de este grupo es el modelo de Winnubst (1993) (citado en Gil-Monte y Peiró 1999a; Gil-Monte, 2002), que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables clave en la etiología del síndrome. El modelo propuesto por Golembiewski (1983) (citado en Gil-Monte y Peiró 1999a) destaca las disfunciones de los procesos de rol y le otorga relevancia al papel de la sobrecarga y de roles deficientes, como necesarios para el desarrollo del síndrome. Así mismo, considera muy relevantes los aspectos organizacionales para la definición del síndrome, argumentando que las dimensiones del mismo pueden aparecer juntas solamente porque cada una está intrincadamente relacionada con diversos aspectos de la organización y por lo tanto también cabe pensar en que el BO puede ser de naturaleza unidimensional y las otras dimensiones pueden ser efecto de esta interrelación de variables que dan como resultado que las tres dimensiones del síndrome estén correlacionadas (Golembiewski, 2002).

Leiter (1988) argumenta que la importancia de considerar al BO bajo una perspectiva organizacional, es que los factores organizacionales son más fáciles de intervenir para evitar el síndrome que los factores de personalidad o demográficos.

Por otra parte la visión organizacional se ha manifestado en los ítems del MBI ya que muchos de ellos dan cuenta de cómo el individuo se relaciona con la organización. Así mismo, los autores recomiendan que el MBI sea aplicado a toda la organización y que si sus niveles de BO son altos las estrategias para afrontarlo tiene que ser a nivel organizacional. Posteriormente Leiter y Maslach (2001) desarrollan un modelo organizacional que se focaliza en seis áreas de la vida de trabajo, las que cuando no son consideradas adecuadamente, llevan a los trabajadores a presentar el BO:

1) Carga de trabajo

Cuando la carga de trabajo excesiva y con una intensidad creciente.

2) Control

Desequilibrio de control entre individuos y organizaciones. Por ejemplo, la tecnología aumenta la interdependencia entre la gente en el trabajo y habría mayor necesidad de coordinación estrecha entre la gente, lo que cambia la capacidad de autonomía del individuo con relación al grupo de trabajo.

3) Recompensa

Cuando no existen recompensas monetarias, sociales y de prestigio en el trabajo que reconozcan las contribuciones extraordinarias de las personas.

4) Comunidad

Las tecnologías de comunicación permiten a la gente participar en comunidades globales. Las demandas son considerables y ocupan el tiempo disponible de las personas para dedicarlo a sus familias. La mayor conectividad añade mas demandas a la vida.

5) Justicia

La experiencia de ser tratado injustamente tiene un impacto emocional intenso que mina la relación con el trabajo.

6) Valores

Cuando la gente se siente alineada a los valores de su organización, son más enérgicos, implicados y eficaces. Un desajuste serio entre la persona y los valores organizacionales, conduce a que las personas se cuestionen el objeto de la de empleo.

8. Conceptualización del BO según curso de las dimensiones del MBI

Respecto de la relación que se establece entre las dimensiones del Maslach Burnout Inventory o MBI es posible encontrar en la literatura hasta cinco modelos distintos: Golembiewski (1989), Leiter y Maslach (1988), Leiter (1993), Lee y Ashforth (1993) y Gil-Monte, Peiró (1998). La diferencia entre ellos radica en cuál es la primera respuesta que surge ante el estrés laboral (baja Realización Personal en el trabajo, Agotamiento Emocional o Despersonalización). En otras palabras, se refiere a la ordenación temporal en que se suceden de los factores del BO (Cordes y Doughety, 1993). Los dos modelos de proceso expuestos a continuación son actualmente los más populares. Ambos han sido basados en los 3 factores derivados del MBI.

8.1. Modelo de proceso del BO de Leiter

Originalmente, Maslach (1978, 1982, citado en Cordes y Doughety, 1993) sostiene que las demandas de trabajo excesivas y crónicas, minan los recursos emocionales y físicos de las personas, provocando Agotamiento Emocional y físico. Como estrategia defensiva, las personas reducen su compromiso con otros distanciándose psicológicamente, ocurriendo la Despersonalización. Esto provee de un efecto de atenuación entre el individuo y las demandas del trabajo. Finalmente, el individuo reconoce las discrepancias entre sus expectativas optimistas, de potencial contribución a la sociedad, y la realidad de las características de su contexto organizacional. Así es como el individuo tiene un creciente sentimiento de inadecuación en su habilidad para relacionarse con las personas y con su trabajo, observándose una percepción de logro personal reducido. Esta hipótesis fue derivada de las primeras entrevistas e investigaciones que se hicieron (Maslach y otros 2001). Leiter (1988) refina el planteamiento,

afirmando que el Agotamiento Emocional llevará a un sentimiento de Realización Personal reducido, si y solo si la Despersonalización actúa como un variable de mediación, por lo que se analiza el BO bajo la óptica de un proceso.

El modelo plantea que si se toma la media de los puntajes en cada sub-escala del MBI y se divide la muestra entre los que obtuvieron alto puntaje en una escala y los que obtuvieron bajo puntaje en una escala, se pueden clasificar a los sujetos en 4 categorías:

	Fatiga emocional		Despersonalización		Logro Per.
A)	Alto	—————▶	Alto	—————▶	Alto
B)	Alto	—————▶	Bajo	—————▶	Bajo
C)	Bajo	—————▶	Alto	—————▶	Bajo
D)	Bajo	—————▶	Bajo	—————▶	Bajo

Como se puede observar, estas categorías dan cuenta de la idea que el logro personal (o posteriormente Realización Personal) se verá afectado solo si hay una alto Agotamiento Emocional sumada a una alta Despersonalización. De otro modo, el logro personal permanece bajo. Así, la virulencia del BO aumenta en la medida que va afectando los tres componentes en el orden de Agotamiento Emocional, luego Despersonalización y finalmente Realización Personal o reducido Logro personal.

8.2. Modelo fásico del BO de Golembiewski

Golembiewski (1989) critica al modelo anterior, afirmando que este modelo no brinda una explicación para la mitad de las combinaciones de puntajes altos y bajos que las personas pueden arrojar.

Golembiewski (1989) propone un modelo que se basa en la virulencia de los tres componentes en su conjunto. El autor establece la virulencia del síndrome a través de la gravedad de los síntomas y las variaciones de la satisfacción laboral reportada por los sujetos.

El autor toma la media de puntajes en cada subescala del MBI para dicotomizar el rendimiento de los sujetos en alto y bajo puntaje en cada una de las escalas. De modo que propone un modelo de ocho fases que combina variaciones alto - bajo en las tres subescalas.

Las ocho categorías son ordenadas en fases del I al VIII, en cuanto al aumento de la gravedad de los síntomas y la disminución de la satisfacción laboral reportada por los sujetos. Cada categoría está señalada con un nivel alto (A) o bajo (B).

Dimensión	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Despersonalización	B	A	B	A	B	A	B	A
Logro Personal	B	B	A	A	B	B	A	A
Agotamiento Emocional (Puntuación Inversa)	B	B	B	B	A	A	A	A

(+) *Aumenta Gravedad de Síntomas*



(-) *Disminuye Satisfacción Laboral*

La primera fase se caracteriza por personas que tratan a los individuos como seres sensibles, que valoran; ellos se ven como realizando bien sus empleos, que socialmente vale el esfuerzo y aún conservan recursos emocionales para

enfrentarse con los estresores. En cambio en la última fase, las personas se mantienen distantes de otros, careciendo de información y apoyo social, también su desempeño va siendo insatisfactorio. Es así como quedan en una condición de déficit para movilizar recursos emocionales para tratar con nuevos estresores. Si bien las fases son progresivamente virulentas, un individuo no tiene por qué moverse a través de todas ellas para llegar al BO completo hasta la última fase (Golembiewski, 1998).

Golembiewski (1989) también afirma que se pueden establecer dos tipos de caminos recurrentes:

Crónico: I- II- IV-VIII

Agudo: I-V- VIII (también hay otras vías) en donde se aprecia en sujetos que tienen un problema súbito, por ejemplo la pérdida de un ser querido. También afirma que no queda claro cómo las personas se recuperan de la fase VIII.

En cuanto al orden, Golembiewski (1989) ha propuesto que la Despersonalización es el factor que se presentaría primero, dado que la relación con el cliente sería lo que inicialmente se vería afectado. Cuando se produce la distancia del cliente y hay un aumento en los conflictos, habría repercusiones en el desempeño del trabajo, lo que daría lugar a dificultades de Realización Personal. Esto causaría un alto nivel de estrés que llevaría a un paulatino Agotamiento Emocional.

8.3. Análisis de ambos modelos

Leiter y Maslach (2001) argumentan que los trabajadores del servicio lidian con el Agotamiento Emocional por medio de conductas de cinismo cuando se relacionan con otras personas, lo que mina el alcanzar su Realización Personal y en general la efectividad. Sin embargo, posteriormente los autores flexibilizan esta posición y

afirman que el Agotamiento Emocional puede no ser siempre mediado por la Despersonalización, para llegar a la Realización Personal. En cambio Golembiewski (1998) argumenta que la Despersonalización es sin duda el factor que primero se experimenta, dado que un grado de desapego es necesario para dar servicios. En algún punto el desapego se convierte en Despersonalización, lo que mina el logro y gatilla el estrés emocional. No obstante, a las críticas expuestas por Golembiewski (1998), Leiter (1998) deja en claro que el modelo de 8 fases tiene varias debilidades metodológicas, perdiendo las propiedades discriminativas del MBI y como consecuencia se descarta arbitrariamente una porción grande de información que provee el MBI. Por otra parte, las investigaciones de Lee y Ashforth (1997) encuentran evidencia que apoya mas bien al modelo de Leiter, señalando que el Agotamiento Emocional predice tanto la Despersonalización como la Realización Personal reducida. Además señalan que el Agotamiento Emocional y la Despersonalización están fuertemente correlacionados, a diferencia de lo que se encuentra entre la Realización Personal con el Agotamiento Emocional o Despersonalización. Así mismo, otras investigaciones apoyan esta propuesta como la de Cordes y Dougherty (1993) y Shirom y Shmuel (2002), planteando que el Agotamiento Emocional sería el factor central del síndrome.

Lee y otros (1997) también pone en duda al modelo de Golembiewski ,argumentando que según sus resultados, la Realización Personal tendría un efecto mediador entre Despersonalización y Agotamiento Emocional.

9. Conceptualización del BO, según el análisis factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI)

9.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Cordes y Dougherty, 1993) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del BO, con 22 ítems finales (Cordes y Dougherty, 1993). Por otra parte, la primera edición del MBI mantenía dos tipos de escalas según la frecuencia e intensidad del síndrome. De éstas, la escala de frecuencias es la que muestra una mejor correlación en la mayoría de las investigaciones. Debido a estas razones, los autores han aceptado la utilización de una sola escala de frecuencia en la segunda edición. Así, se desarrolló la versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y otros, 2001).

Posteriormente se desarrollaron versiones para poblaciones específicas: una versión para quienes entregan servicios a personas (MBI-HSS), una versión para educadores (MBI-ES) y la más reciente, una versión general (MBI-GS) para personas que no trabajan prestando servicios o asistencia directamente a otros (Maslach y otros, 2001).

Comentario [HB2]: versiones del MBI

Además del MBI, se han desarrollado una gran variedad de instrumentos para medir este fenómeno, que usan dimensiones idénticas o similares a las del MBI y que también han sido relevantes en cuanto su aporte a la investigación. Entre ellos están el Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) (Jones, 1980 Citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b), el Burnout Measure (BM) (Pines y Aronson, 1988, Citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b), el “Cuestionario Breve de Burnout” ó CBB (Moreno y otros,1997) y el Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM) (Shirom y Shmuel, 2002) entre otros, que han sido empleados de manera continua, sistemática y rigurosa, propiciando estudios y resultados que han contribuido a entender mejor el fenómeno del BO. Pese a ello, solamente el MBI cuenta con muestras amplias y diversas en cuanto a características ocupacionales y de su lugar de origen, por lo que este instrumento ha sido aceptado como un estándar para medir el BO. Así mismo, su validez discriminante es mucho mejor que la de otros instrumentos, tales como el BM. Por ejemplo a este último, se le criticado su baja capacidad para discriminar entre BO y depresión, ansiedad o baja autoestima. Así, diversos autores reconocen que el MBI es el instrumento que más ha aportado a la conceptualización del síndrome (Cordes y Dougherty, 1993; Gil-Monte, 1999; Schaufeli, 2000; Maslach, 2001; Halbesleben, 2004).

La investigación empírica basada en el MBI ha permitido llegar a una conceptualización inductiva que ha sido un aporte relevante para conocer mejor el BO y identificar los elementos comunes que componen el síndrome (Arthur, 1990; Halbesleben y otros, 2004). Contiene ítems que permiten la determinación de los síntomas o dimensiones, según la frecuencia en que se presentan en el contexto del trabajo. Estas tres dimensiones ya mencionadas con anterioridad son el Agotamiento Emocional, la Despersonalización o Cinismo y la Realización Personal en el trabajo, las que no fueron derivadas teóricamente, sino que fueron resultado de un análisis exploratorio de una serie de experiencias asociadas con el fenómeno del BO por medio del MBI (Gil-Monte, 1999). La conceptualización del BO propuesta por el MBI es un constructo multidimensional, que se refiere a

Comentario [HB3]: Definición del SQT por sus Dimensiones

dimensiones variadas, pero relacionadas en un sólo constructo teórico. Maslach y colegas (2001) argumentan que esto provee una representación holística de un fenómeno complejo, sin embargo muchas investigaciones concluyen que es necesario proveer argumentos teóricos para saber por qué los tres factores están relacionados y qué ítems componen dichos factores (Gil-Monte, 1999).

Sin embargo, la estructura trifactorial propuesta por los autores del MBI no ha estado exenta de problemas psicométricos lo que ha impedido su consolidación, mostrando varias debilidades. Entre ellas se pueden observar problemas de consistencia interna, por entregar valores relativamente bajos, en especial para la escala de Despersonalización, (Gil-Monte y Peiró, 1999b). Así mismo, hay diversos ítems que presentan problemas y se observan diversas recomendaciones para eliminar algunos, siendo los más frecuentes los ítems 12 y 16 (Barría, 2002; Byrne, 1993; Gil-Monte y Peiró, 1999b y Densten, 2001).

Por otra parte, si bien la validez factorial de las dimensiones del MBI ha sido bastante estudiada, no todas las investigaciones apoyan la estructura trifactorial original. Algunas investigaciones reportan haber obtenido una o dos dimensiones, otras llegando incluso a 6 y 7 factores. Es por ello que la discusión sobre el tema aún sigue siendo necesaria, dado que no existe una mayoría que respalde a un tipo particular de solución factorial (Gil-Monte, 1999; Schaufeli, 2000; Densten, 2001; Shirom y Shmuel, 2002).

9.2. Validez factorial del MBI

Es así como aún cuando el MBI es un instrumento que se utiliza con mayor frecuencia para medir el BO, siendo un estándar para el tema (Schaufeli, 1999), no ha podido ser consolidada su validez y confiabilidad para distintos contextos y grupos de profesionales (Bakker, 2002; Barnett, 1999; Gil-Monte, 1999; Grajales,

2000; Halbesleben, 2004). Esto es especialmente complejo, dado que se ha observado que se ha tendido a aplicar el instrumento sin tomar en cuenta que no hay coincidencia sobre qué factores son los que realmente mide el MBI. Esto puede deberse a que sus componentes son inestables en cuanto a la estructura factorial (variando la estructura trifactorial propuesta por los autores), a ítems que tienen una pertenencia factorial ambigua y hay problemas relacionados con la construcción de la escala (Bakker, 2002; Barnett, 1999; Gil-Monte, 1999; Grajales, 2000; Halbesleben, 2004). Es por ello que es importante saber si existe el constructo en diferentes contextos y profesiones, para determinar el grado de variabilidad y saber si es una medida universal o circunscrita a un grupo específico. Aún así el MBI cuenta con un adecuado nivel de consistencia interna, que va de 0.75 a 0.90 en muchas de las investigaciones realizadas (Jackson y otros, 1986).

El MBI cuenta con dos versiones principales:

El MBI-GS ó versión general, que es la más reciente, es para profesiones no asistenciales. Los hallazgos de esta prueba son polémicos. Por ejemplo, Bakker y sus colegas (2002) dan cuenta de una estructura factorial de tres dimensiones, que contrasta con otros resultados que muestran una estructura factorial en donde la escala de Despersonalización muestra una baja consistencia interna (Evans y Fisher, 1993).

El MBI-HSS y el MBI-ES son versiones equivalentes, para profesiones asistenciales o de servicio a personas y para educadores. Para estos últimos hay una mayor cantidad de estudios que dan cuenta de la consistencia interna y buscan esclarecer la composición factorial del instrumento. A continuación, se lleva a cabo una sistematización de dichas investigaciones, clasificadas según la estructura obtenida de los análisis factoriales.

En cuanto a los resultados de los análisis factoriales hay una amplia variedad de estructuras:

Grajales (2000) apoya la unidimensionalidad del constructo, señalando que existen altas correlaciones entre los factores. Esto supone inicialmente que no es conveniente observar los factores como entidades independientes, sino utilizar la escala como un constructo general, el cual sería conocido como grado global de BO siendo que algunos de los elementos tienden a observar más de un factor al mismo tiempo. A este respecto, Brenninkmeijer (2002) hace la salvedad de que el definir al BO como un sólo constructo o tomar en cuenta una estructura factorial determinada, dependerá de consideraciones relacionadas con los objetivos de investigación del estudio. Por ejemplo, para proyectos relacionados con la búsqueda de un nivel global de BO para fines diagnósticos, puede ser más útil el considerar una escala unidimensional, mientras que para fines de investigación, el considerar los distintos factores que componen el síndrome puede dar luz sobre detalles tales como los síntomas que se asocian a los factores y si estos se asociarían al síndrome.

Por otra parte, hay algunas investigaciones que obtienen sólo dos factores, estando el primer factor constituido por los ítems de Agotamiento Emocional en conjunto con los ítems de Despersonalización, llamándose a este conjunto el núcleo del BO (core of Burnout). El segundo factor lo integrarían los ítems de Realización Personal en el trabajo (Brookings y otros, 1985; Chan y otros 1995 citados en Gil-Monte y Peiró, 1999b; Cordes, y otros, 1997; Um y otros, 1998; Halbesleben y otros, 2004).

La estructura trifactorial de Maslach y Jackson (1981, citado en Cordes y Dougherty, 1993) ha sido replicada por varias investigaciones, entre ellas se encuentran las de Burke y otros (1996), Byrne (1993), Shutte y otros, (2000) y Gold y otros (1992), todas ellas con muestras compuestas de profesores. Así

mismo, Bakker y sus colegas (2002) han conseguido una estructura factorial de tres dimensiones incluso para varias ocupaciones.

En muestras chilenas, Barría (2002) investigó el BO en asistentes sociales, aplicando el MBI y obteniendo los tres factores encontrados por Maslach y Jackson. Así mismo, el análisis factorial de los tres factores determinó que la varianza total explicada fue un 51,6%. El primer factor explica el 23,6 %, el segundo factor el 14,1 % y el tercer factor el 13,9 %.

No obstante a ello, la solución trifactorial no cuenta con un apoyo mayoritaria e investigadores como Hwang y sus colegas (2003), en un estudio multicultural y con diversas profesiones (en su mayoría profesores), encuentran que solamente en un colectivo se replica exactamente el modelo de los autores del MBI. El factor Realización Personal se replicó en todos, seguido por el factor de Agotamiento Emocional, pero Despersonalización tiende a dividirse en dos factores.

Por otra parte, hay investigaciones que dan cuenta de diferencias en cuanto a la composición de ítems encontrados en el modelo de los autores del MBI. Por ejemplo, hay investigaciones que encuentran que aparecen sólo siete ítems de Agotamiento Emocional. El segundo componente tiene ocho ítems de Realización Personal y el tercer componente refleja el Agotamiento Emocional más un ítem de Realización Personal. Finalmente para Despersonalización hay 5 ítems. Así hay una solución trifactorial, pero no se replica exactamente el modelo de Maslach y Jackson.

Algunos trabajos han propuesto la existencia de cuatro factores, tal como Gil-Monte y Peiró (1999b). Sus hallazgos dan cuenta de un factor que estimaría Agotamiento Emocional, otro Despersonalización, ambos de manera similar a las subescalas del manual del MBI. Sin embargo el factor de Realización Personal tendría un componente de competencia profesional autopercebida y otro sobre el

sentido existencial del trabajo. No obstante, los autores señalan que estos dos factores pueden ser considerados como subfactores componentes de la Realización Personal en el trabajo. Con esta solución de 4 factores se explica el 55% de la varianza.

Densten (2001) encuentra 5 factores, en los que Agotamiento Emocional se divide en dos factores, al igual que Realización Personal y obtiene resultados similares a los autores del MBI para el factor de Despersonalización.

Otros investigadores, como Olmedo (1993, citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b), con una muestra de profesionales de la salud, incluso ha llegado a una estructura de 7 factores, que explicarían el 58.1% de la varianza total. En esta línea también se encuentran los hallazgos de García y otros (1994, citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b) con 7 factores que explican el 61% de la varianza, para una muestra de personal hospitalario.

En dichas publicaciones se replicó solamente una vez la estructura de tres factores tal y como lo plantea Maslach y colegas. Es así como hay una gran diversidad de investigadores que obtienen resultados dispares y se observa que el MBI sigue presentando debilidades psicométricas con relación a la validez factorial (Gil-Monte, 1999, Shirom y Shmuel, 2002 Densten, 2001).

El cuadro No1, que se entrega a continuación resume los hallazgos de los principales estudios sobre análisis factorial del MBI.

Cuadro No1.: Resumen de investigaciones sobre el MBI

Estudio	Instru- mento	Muestra	Estructura Factorial	Ítems con dificultades
Maslach y Jackson, según el manual de Seisdedos (1997, citado en Grajales, 2000)	MBI-HSS	Multi- ocupacional	Tres factores	
Barría, 2002	MBI-HSS	Asistente Social	Tres factores	No. 12 y 18
García, Meza y Palma, 1999	MBI-HSS	Enfermeras	Tres factores	
García y otros (1994, citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b)	MBI-HSS	Personal Hospitalario	7 factores	
Gil-Monte y Peiró, 1999b	MBI-HSS	Multiocupacional en España	Cuatro factores, Realización Personal se divide en dos	No. 6, 12 y 16,
Grajales, 2000	MBI-HSS	Profesionales de México	Tres factores	No. 15 y 5
Hwang y sus colegas, 2003	MBI-HSS	Multiocupacional	Cuatro factores, el de Despersonalización se divide en dos	
Olmedo (1993, citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b),	MBI-HSS	profesionales de la salud	7 factores	
Burke, Greenglass y Schwarzer, 1996	MBI-ES	Profesores	Tres factores	
Byrne, 1993	MBI-ES	Profesores	Tres factores	No. 12 y 16

Schwarzer, Ralf, Schmitz, Gerdamarie S., Tang, Catherine, 2000	MBI-ES	Profesores	Tres factores, que no replican los de Maslach y Jackson	
Bakker, Demfrouiti y Schaufeli, 2001	MBI-GS	Multicoupcional de Alemania	Tres factores	
Shutte, Toppinen, Kalimo y Schaufeli, 2000	MBI-GS	Multi-ocupacional, en diferentes países europeos	Tres factores	No. 3

9.3. Análisis de las características psicométricas de cada dimensión del BO

Como se mencionaba anteriormente, el concepto más aceptado del BO se refiere a un constructo compuesto por tres dimensiones, derivadas del análisis factorial del MBI propuesto originalmente por Maslach y sus colegas (2001). Sin embargo, el consolidar este concepto depende de la validez del factor de donde se derivaron, por lo que a continuación se describirán las investigaciones que dan cuenta de estos aspectos:

A. Factor de Agotamiento Emocional

El modelo de Maslach se centra en la respuesta emocional, por lo que esta dimensión es la más representada en cuanto a número de ítems. También es la que más se asocia con problemas derivados del estrés laboral (Evans y Fisher, 1993; Lee, 1993). Esto es apoyado por los hallazgos de diversas investigaciones,

en donde la mayor parte de la varianza es explicada por este factor (Barría, 2002). En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdedos (1997, citado en Grajales, 2000) para Agotamiento Emocional es de 0.90.

Algunos autores utilizan solamente esta dimensión para la construcción de diversos modelos causales de la génesis del síndrome, y apoyan la idea de que esta dimensión junto con Despersonalización sería el núcleo del BO (Cordes, y otros, 1997; Um y otros, 1998; Halbesleben y otros, 2004). Burke (1996), señala que el Agotamiento Emocional es el componente principal y clave para el BO, explicando que esto puede deberse a que es la manifestación más obvia del fenómeno y el hecho de que a las personas les molesta principalmente la sensación de agotamiento y fatiga.

Densten (2001) encuentran que el factor se subdivide en dos subfactores, según los resultados de un análisis factorial confirmatorio. El primero tiene que ver con la tensión psicológica, y lo conformarían los ítems 6, 13, 16 y 20, dado que contienen expresiones como “es una tensión para mí” ó “al limite de mis posibilidades”. El segundo tiene que ver con la tensión somática, y lo constituyen los ítems 1, 2, 3, 8 y 14, que mencionan aspectos sobre “emocionalmente agotado(a)” o “me encuentro cansado(a)”.

Esta dimensión enfatiza la naturaleza emocional demandante de las profesiones de ayuda y servicio a otros con ítems como “Trabajar todos los días con alumnos es una tensión para mí” (Bakker, 2004).

Sin embargo, hay diversos autores que señalan que es la escala menos específica del constructo (Buunk y Schaufeli, 1993; Shirom y Shmuel, 2002). Shirom y Shmuel (2002), en su revisión del concepto, observan que todos los esfuerzos por validar el instrumento llevan a pensar que el Burnout solamente se refiere al

agotamiento de recursos energéticos, conceptualizando el BO como una reacción afectiva al estrés que presenta una combinación de fatiga física, emocional y cognitiva. En respuesta a estos planteamientos, Maslach y sus colegas (2001) señalan que aún cuando también lo consideran el núcleo del síndrome, han encontrado evidencia para afirmar que el agotamiento es un criterio necesario, pero no suficiente para explicar la complejidad del síndrome, dado que se perderían aspectos importantes relacionados con las relaciones interpersonales en el trabajo. Finalmente, Shirom y Shmuel (2002) replica señalando que la escala emocional del agotamiento del MBI ya incluye ítems que aluden a aspectos interpersonales del trabajo, como “Trabajar todos los días con alumnos es una tensión para mí”. Por ello la discusión sigue en curso.

En cuanto a los ítems que componen la dimensión, se encuentran el estudio de Gold y sus colegas (1992) señalan que los ítems de Agotamiento Emocional que han tenido más dificultades son el N° 6 y el N° 16, que se comparten con el factor de Despersonalización, siendo el N°16 más bien asociado a este último. Esto va en la línea de los hallazgos de Byrne, (1993) que cancela el ítem N°16. Por otra parte, Densten (2001) elimina los ítems 13 y 14 de esta dimensión. Gil-Monte y Peiró (1999b) también observan que los ítems 6 y 16 son factorialmente ambiguos, cargando a Despersonalización.

Sin embargo, hay suficiente evidencia para apoyar la diferenciación de la dimensión de Agotamiento Emocional de otros factores (Gold y otros, 1992).

B. Factor de Despersonalización

Densten (2001), encuentra que hay evidencia suficiente para apoyar la integridad de este factor y en términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por

los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdodos (1997, citado en Grajales, 2000) para Despersonalización es de 0.79.

Aunque Maslach y Leiter (1997) afirman que el Agotamiento Emocional es el núcleo del BO, Cordes y Dougherty (1993), sostienen que Despersonalización es el único de los tres factores que se puede clasificar como genuinamente y únicamente perteneciente al BO. Los otros dos (o variables similares) se utilizan también como indicadores de estrés en la investigación del estrés laboral, por lo que se sobreponen con la reacción general de adaptación.

Por otro lado, es una dimensión muy importante desde la perspectiva de Maslach pero se le critica el que sea la dimensión que tiene menor número de ítems y mayores problemas factoriales y de consistencia interna. Es por ello que algunos investigadores la consideran la dimensión más frágil del cuestionario (Evans y Fisher, 1993).

En cuanto a sus ítems, el estudio de Gold y sus colegas (1992) señala que el ítem 16 de Agotamiento Emocional estaría más asociado a este factor. No obstante, sugieren que hay suficiente evidencia para apoyar la existencia del factor de Despersonalización. Grajales (2000), da cuenta de las dificultades que presenta el ítem 5, aconsejando su eliminación y considera que el ítem 15 es confuso y argumenta que esto último podría tener sus orígenes en la redacción del mismo, dado que la negación que contiene causaría malos entendidos. Dicho ítem es: "No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio" y una de las posibilidades de respuesta es "Nunca" o "Todos los días" y esto puede ser respondido con una afirmación, dado que se entendería como: Nunca o Todos los días, no me preocupa realmente lo que...".

C. Factor de Realización Personal en el trabajo

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdodos (1997, citado en Grajales, 2000) para Realización Personal es de 0.71.

Densten (2001), encuentra que el factor se subdivide en dos subfactores, según los resultados del análisis factorial confirmatorio:

El primero lo componen los ítems 4, 9, 18 y 19 y darían cuenta de aspectos relacionados con la auto eficiencia, por ejemplo, “entender con facilidad” o “influyendo positivamente”. Este aspecto se referiría al “self” o el sí mismo.

El segundo lo integran los ítems 7, 17 y 21 que podrían estar relacionados con la indefensión aprendida relacionada con la Realización Personal en el trabajo. Sin embargo, estos ítems son más bien impersonales, y no se refieren a aspectos emocionales. Es por ello que son más adecuados para una perspectiva de desempeño que se oriente a reconocer el logro de los objetivos en la organización, más que con relación al logro de los objetivos personales. Este aspecto se referiría a cómo los perciben los “others” u otros o la necesidad de incluir aspectos externos. Esto es relevante porque hay teorías que sostienen la importancia de los aspectos externos y organizacionales como causa del BO. El autor señala que en esta línea se encuentran los estudios de Pines y Aronson (1988, citado en Densten, 2001).

El consolidar esta división sobre los aspectos de la Realización Personal en el trabajo expandiría el conocimiento sobre diversos tipos de conductas de manejo de situaciones interpersonales y personales, de modo que permitiría asistir mejor la forma de prevención y asistencia. Por ejemplo, el declinar en el logro personal en cuanto al “sí mismo” puede estar relacionado con la falta de competencias

personales para realizar la tarea, y se podría lograr una mejora por medio de capacitación. En cambio si hay un decremento en el logro relacionado con “otros” esto tendría que ver con aspectos mas bien externos, lo que puede ser mejorado por medio de la aclaración de las expectativas y perfil del cargo o incluso cambios organizacionales. De esta manera, el aclarar los tipos de Realización Personal, necesita ser investigado con mayor detalle para determinar la naturaleza de este aspecto en cuanto a discriminar aspectos externos o personales que influirían en el desarrollo del BO. Es por ello que Densten (2001) destaca que al considerar la Realización Personal sólo como de origen individual derivado del sí mismo y no incluir lo externo (por ejemplo indefensión aprendida) puede ser criticado por dar excesivo énfasis en atribuir la responsabilidad por la conducta desadaptativa al individuo y poco al ambiente en donde se desenvuelve. Así la identificación de los dos subfactores de la Realización Personal en términos personales (sí mismo) y en términos externos (otros) como causas del BO sería central para el entendimiento del síndrome y refuerza la necesidad de estudiar esta dimensión.

Por otra parte, el análisis factorial realizado por Gil-Monte y Peiró (1999b) también obtendría dos subfactores, pero con una composición e interpretación diferente.

El primero de ellos se compone de los ítems 4, 7, 17 y 21, y se referiría a la “competencia profesional autopercebida” y daría apoyo a la teoría sociocognitiva del yo, dado que los ítems hablan de entender con facilidad lo que piensan otros, enfrentarse con los problemas que presentan las personas hacia las que se trabaja, tener facilidad para crear una atmósfera relajada entre las personas a las que se atiende y tratar de forma adecuada sus problemas emocionales.

El segundo sería referido al “sentido existencial” que los sujetos de estas profesiones otorgan al trabajo, y apoyaría al modelo de Pines (2002) definido por los ítems 9, 18 y 19, los cuales hablan de influir positivamente en la vida de otros mediante el trabajo, encontrarse animado después de trabajar para las personas y

haber realizado muchas cosas que merecen la pena en el trabajo. No obstante a ello, los autores destacan que estos dos factores pueden ser considerados como dos componentes de una misma dimensión.

En el estudio de Gold y sus colegas (1992) se observa que los ítems de la dimensión forman el factor según lo obtenido por Maslach y sus colegas.

En cuanto a los ítems en muestras chilenas, Barría (2002), a pesar de apoyar la solución de tres dimensiones, señala que debieron ser eliminados los ítems N° 12 y N° 18 de la dimensión Realización Personal. Grajales (2000), observa que los ítems 9, 17, 18 y 19 de esta dimensión tienen una pertenencia ambigua entre este factor y el de Despersonalización. Así mismo, Densten (2001) y Byrne (1993) eliminan el ítem 12 el que muestra problemas en la investigación de Gil-Monte y Peiró (1999b) ya que es considerado ambiguo, cargando también a Agotamiento Emocional.

10. Los Profesores y el BO

La realidad de los profesores chilenos se caracteriza en un principio por un gran orgullo personal del trabajo bien hecho, sin embargo, paulatinamente se ha observado que se va apagando este valor por las pocas expectativas de promoción y por el escaso reconocimiento social. Así mismo, son objeto de descalificaciones, tales como el considerar flojos a los docentes dadas las “largas vacaciones del maestro”. Junto a ello, la valoración y el fruto de su labor no suelen ser inmediatos. De hecho, se ha observado que hay pocos alumnos satisfechos con su profesor y generalmente se lo hacen saber de forma inadecuada, siendo esta muchas veces la única forma de retroalimentación recibida.

En este contexto y dadas las múltiples demandas a las que son sometidos los profesores, es posible considerar a la docencia cómo una profesión estresante, donde se exige una interacción constante y absorbente, y que además enfrenta condiciones laborales insatisfactorias (Ballenato, 2003). Incluso se habla de que los profesores son aquejados de malestar docente, y muestran distintos síntomas psicológicos (ansiedad y depresión), síndrome de Burnout e incluso síntomas físicos como astenia, úlceras, producidos por un estrés sostenido (Guerra, 2004).

El BO y en específico agotamiento físico y emocional, Despersonalización, y escasa Realización Personal. Esto es muy relevante, porque por ejemplo la escasa sensación de Realización Personal y percepción de logro puede llevar al docente a un estado en el que le resulta difícil reconocer sus éxitos, magnificando cualquier mínimo error y percibiendo situaciones normales como muy amenazantes. Por otro lado, hay que considerar que a pesar de que el BO afecta a muchos profesionales, especialmente aquellos que prestan servicio a personas cara a cara, el síndrome ha sido más asociado a la profesión de la docencia (Farber, 1991 citado en Pines, 2002; Salgado, 1997).

Entre los efectos del BO en los docentes que sufren la sensación de fracaso profesional y la insatisfacción con el trabajo, está el adoptar una actitud muy crítica con su entorno laboral y a la vez carente de propuestas, siendo especialmente grave para aquellos que además se dedican a actividades sindicales. De este modo aumenta el ausentismo, el abandono o la jubilación anticipada, siendo salidas a una situación que les desborda (Ballenato, 2003)

Además, las consecuencias del BO en el docente tiene repercusiones muy directamente a la sociedad, ya que el docente es un modelo para los alumnos según su propia forma de ser, su filosofía de la vida, sus valores, actitudes y su estado de ánimo. Un docente estresado tendrá dificultades para transmitir eficazmente y su salud laboral y psicológica afectará directamente a la calidad de sus enseñanzas (Ballenato, 2003).

Desde la perspectiva existencial de Pines (2002) el BO del profesor se relaciona con necesidades de un orden superior, una necesidad de actualización de uno mismo, que incluye la necesidad del ser exitoso, de logro y de trabajar desarrollando sus máximas potencialidades.

En el caso de profesores chilenos, el gremio de profesores de Chile se da cuenta de las difíciles condiciones laborales que están atravesando los profesores. Entre ellas destacan las que afectarían la salud física y psicológica. En un estudio en conjunto con la Universidad Católica de Chile, los resultados dan cuenta de que los profesores presentan mayor riesgo en bienestar psicológico y de BO que el grupo de referencia. Concluyen que es probable que este resultado se explique por tensiones crónicas presentes en las condiciones laborales de los profesores y por la naturaleza de su actividad. Así mismo, el BO se relaciona en mayor medida en el grupo de profesores con agotamiento, más que con sensación de

Realización Personal reducida o Despersonalización (Colegio de Profesores A.G., 2000).

Los estudios encuentran que las causas u orígenes del BO están en el haber experimentado anteriormente elevados niveles de estrés debido a demandas laborales temporales inusuales, relaciones laborales inadecuadas, trabajar en aulas masificadas, sin recursos adecuados, en aislamiento, haber sentido temor a ser objeto de violencia (física o psicológica), desempeñar roles ambiguos, tener las oportunidades de promoción limitadas y carecer de apoyos, etc. (Grajales, 2001).

Otras causas que se observan están los cambios, la calidad y la mejora que se piden al sistema educativo, los que en general se realizan en medio de una falta de recursos materiales, formales y personales para materializarlos (Caramen, 2001).

Al igual que Grajales, Cunningham (1983 citado en Caramen, 2001) concluye a partir de distintas investigaciones, que el síndrome en el profesor estaría causado por “soportar” un elevado nivel de estrés primario como consecuencia de demandas de trabajo con presión temporal, relaciones inadecuadas, masificación de las aulas, falta de recursos, aislamiento, sentimientos de violencia, desempeño de un rol ambiguo, oportunidades de promoción limitadas y falta de apoyo. Al ocasionar malestar emocional y físico, el BO tiene como consecuencia el incremento de rotación laboral, ausentismo, reducción de la satisfacción laboral, retraimiento mental y/o huida física y enajenación, aumento de los conflictos inter e intra individuales y en general reducción del rendimiento profesional del individuo.

Por su parte, Byrne (1994) apunta como determinantes principales del BO en profesores a el conflicto de rol (por ejemplo, tratar de resolver los problemas de

disciplina de los estudiantes mientras se hace frente a la falta de apoyo e incluso a la beligerancia de padres o superiores), la ambigüedad de rol (por ejemplo, políticas inconsistentes y confusas respecto de la conducta de los estudiantes), la sobrecarga de trabajo (falta de tiempo, excesivo trabajo administrativo, etc.), el clima de la clase (problemas de disciplina, apatía de los estudiantes, el bajo rendimiento de éstos, etc.), la escasa participación en la toma de decisiones y el apoyo social recibido por parte de compañeros y supervisores. Así obtiene en su estudio una relación significativa de las variables conflicto de rol, sobrecarga de trabajo, clima de la clase y participación en la toma de decisiones, con el síndrome. Cuando el rol es ambiguo, ya sea por falta de claridad del contenido de la tarea, por ser contradictoria, por incompatibilidad entre las diferentes exigencias del trabajo, o porque sustenta conflictos de competencia, el desempeño de dicho rol genera problemas de estrés. La delimitación clara y explícita de los roles a desarrollar por los trabajadores en las organizaciones es un seguro para mantener un nivel de estrés adecuado (Caramen, 2001).

Diversas investigaciones también demuestran que existe una clara relación entre el estrés profesional y las relaciones con compañeros, superiores y subordinados, y el apoyo social que les prestan los mismos. Las tensiones en el trabajo se atenúan cuando el sujeto se siente apoyado socialmente (Caramen, 2001).

A pesar de haber una gran cantidad de asociaciones significativas entre la tensión en el profesor y la mala salud, hay problemas metodológicos serios que caracterizan virtualmente todos los estudios que tratan de dar interpretaciones causales. Por lo anterior se aprecia como necesario un cambio fundamental en las investigaciones para probar modelos del BO con instrumentos psicométricos con medidas más objetivas, y con metodologías que permitan prevenir el síndrome en el profesor, en un contexto psicosocial (Guglielmi, 1998).

11. El BO y el trabajo de ser Dirigente Sindical

La labor de los dirigentes consiste en velar por que las condiciones de trabajo de las personas que ellos representan y de ellos mismos, sean adecuadas. Las condiciones de trabajo, en su acepción más amplia, incorpora el tratamiento de todos los aspectos relacionados con la actividad laboral de la entidad para su negociación en el convenio colectivo de trabajo (Guevara, 2003). En la Constitución de la OIT se expresa la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo, incluyendo como tales la reglamentación de las horas de trabajo, la duración máxima de la jornada, el salario, la libertad sindical, la protección de los trabajadores contra las enfermedades sean o no profesionales y contra los accidentes del trabajo y la formación profesional (citado en Guevara, 2003). Igualmente forma parte del artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, que plantea que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias y a la protección contra el desempleo (citado en Guevara, 2003).

Cuando falta el diálogo para velar por el respeto y cumplimiento de estas condiciones y las relaciones se llevan en una forma negativa, las relaciones entre los actores sociales, incluyendo clientes y sociedad, se deterioran y se afectan los objetivos encaminados a lograr un trabajo eficiente y alcanzar productividad (Guevara, 2003).

Este es el caso de la realidad de las escuelas de nuestro país, en donde hay una larga historia de conflicto entre los profesores y las respectivas autoridades. En especial estos conflictos son asumidos por los profesores con responsabilidades sindicales y las autoridades que administran los colegios. Se ha visto que por lo general los resultados han sido desgastantes e incluso violentos, y como consecuencia de estos conflictos, los trabajadores ven en medrada su calidad de vida. Esto representa costos que asumen ambas partes en cuanto al clima social

escolar, en la percepción de seguridad y la salud de los miembros de la organización (Guevara, 2003).

Como se mencionó anteriormente, existe el malestar docente, que en particular se caracteriza por la presencia de BO (Guerra, 2004; Colegio de Profesores A.G., 2000). En el caso de los profesores con responsabilidades sindicales (dirigentes) hay una exposición aún mayor a situaciones que generan estrés. Dado que sus responsabilidades comprenden el organizar a sus pares y atender a sus problemáticas, negociar con la administración de los establecimientos educacionales y participar en las actividades del gremio, hay una mayor posibilidad de que tengan que enfrentar situaciones de conflictos. Así mismo, por lo general hay ambientes de trabajo con objetivos o expectativas no realistas por lo que afrontan quejas de personas insatisfechas, y hay una falta general de reconocimiento social. Incluso se ha visto que este segmento está muy expuesto a recibir acoso moral en el trabajo, aún cuando puede o no existir la intención de causar daño. Este último se refiere al ejercicio extralimitado de un poder (jurídico o de hecho) en el entorno laboral, mediante el uso sistemático, recurrente, progresivo, de la fuerza intimidatoria, que atenta fundamentalmente contra la integridad moral (Piñuel, 2004).

Guevara (2003) sostiene que el BO se produce principalmente en entornos laborales en donde aparecen las características recién descritas, y en general en donde el profesional ve constantemente frustradas sus expectativas de modificar la situación laboral. Como resultado, el profesional puede sufrir una inadaptación al entorno. Es por ello que es necesario que se conozca mejor a este grupo de profesores, ya que tienen gran ingerencia en como se transforma la realidad de los docentes en este país. Los profesores dirigentes sindicales que no sufren de BO tienen una mayor capacidad para atender las necesidades de quienes ellos representan, y son capaces de establecer instancias de diálogo con todas las partes. Así mismo, el poder conocer de mejor forma el síndrome permitirá que el

empleador conozca la importancia y los beneficios de preocuparse por establecer medidas de mejoramiento que redundarán en beneficios para toda la organización escolar.

III. Objetivos

1. Objetivo General

- Obtener evidencias de validez de constructo (factorial) para el Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de profesores y dirigentes del Colegio de Profesores de Chile A.G.

2. Objetivos específicos

- Obtener indicadores de confiabilidad para la prueba global y sus subfactores, en una muestra de profesores y dirigentes del Colegio de Profesores de Chile A.G.
- Obtener indicadores de validez factorial del constructo a partir de los resultados obtenidos para el MBI en una muestra de profesores y dirigentes del Colegio de Profesores de Chile A.G.
- Contrastar los resultados obtenidos a partir de la muestra de profesores y dirigentes del Colegio de Profesores de Chile A.G. analizados, con los reportados por la literatura.
- Aportar a la interpretación de los resultados de la prueba MBI en profesores con responsabilidades sindicales, para su aplicación en nuestro país.

IV. Metodología

1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. El estudio es catalogado como descriptivo dado que se busca caracterizar el comportamiento de indicadores psicometricos de la prueba del MBI en una muestra de profesores dirigentes. El estudio es de tipo correlacional, ya que se analiza la dirección e intensidad de la relación entre las variables que caracterizan el comportamiento del MBI en dicha muestra. Finalmente, el estudio es de tipo transversal, dado que trabaja con datos que son recogidos en un momento determinado de tiempo.

2. Definición de variables

2.1. Variables en estudio (como variables dependientes)

- Síndrome de Burnout

Definición Conceptual: Síndrome psicológico debido a un estresor interpersonal, que ocurre dentro del contexto laboral, caracterizado por presentar síntomas de agotamiento o fatiga, con sentimientos de cinismo hacia las personas que atiende y una sensación de ineffectividad y carencia de logros (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Definición Operacional: Resultados del perfil de la estructura de tres dimensiones que contienen los factores de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Sub Dimensiones de la variable:

- Agotamiento Emocional

Definición conceptual: El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Si se obtienen puntajes altos, esos indican que el individuo ya no tiene recursos emocionales, presentando cansancio al inicio y al final de la jornada y un nivel alto de tensión percibido a consecuencia del trabajo con alumnos (Golembiewski y otros, 1998)

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los profesores sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Agotamiento Emocional.

- Despersonalización

Definición conceptual: Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Puntajes altos indican una tendencia

marcada de percibir o pensar en otros como cosas u objetos con un comportamiento insensible, poniendo distancia de otros y con una autopercepción de endurecimiento emocional (Golembiewski y otros, 1998).

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los profesores sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Despersonalización.

- Realización Personal

Definición conceptual: Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Puntajes bajos indica que la persona no está haciendo un trabajo que perciba como que vale el esfuerzo, con dificultad para entender a sus alumnos, enfrentar problemas y vitalidad disminuida (Golembiewski y otros, 1998).

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los profesores sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Agotamiento Emocional.

3. Hipótesis

- La Consistencia Interna de la prueba global en la muestra evaluada asumirá valores entre 0.75 a 0.90.
- En la muestra sometida a evaluación para la presente investigación, todos los ítems de la prueba mostrarán una correlación significativa con el puntaje total obtenido por los sujetos.
- En la muestra sometida a evaluación para la presente investigación, los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 cargarán significativamente al factor de Agotamiento Emocional.
- En la muestra sometida a evaluación para la presente investigación, los ítems 5,10,11,15,22 cargarán significativamente al factor de Despersonalización.
- En la muestra sometida a evaluación para la presente investigación, los ítems 4,7,9,12,17,18,19,21 cargarán significativamente al factor de Realización Personal.

4. Colectivo y muestra

El colectivo contempló a profesores que estuviesen asociados al Colegio de Profesores de Chile A.G., que fuesen dirigentes sindicales provinciales y comunales de todas las regiones de Chile. El total del colectivo es de 136 personas.

Este colectivo fue seleccionado por ser personas que ejercen la profesión de docentes y dedican algunas horas a la labor sindical, de modo que las personas a las que atienden son en su mayoría alumnos. Los otros cargos de dirigentes, que no fueron incluidos, en general tienden a no ejercer la docencia, dedicando la mayor parte del tiempo laboral a actividades sindicales.

Se intentó trabajar sobre una muestra censal, vale decir, que abarcara todo el colectivo. Para obtener la muestra se administró el cuestionario al final de una reunión gremial que se dio a lugar en Santiago, a la que asistieron 110 personas. Se entregaron igual cantidad de cuestionarios, de los cuales fueron devueltos 104, lo que corresponde a una tasa de respuesta del 94,5%, lo que puede ser considerado como muy satisfactorio. De esta muestra se eliminaron 6 casos, comprendiendo a cuestionarios que se presentaban con omisiones de importancia, o que comprendieron a profesores que se encontraban jubilados.

La muestra final que se sometió a análisis (98 casos), constituye el 72,1% del universo estudiado, lo que puede ser considerado una fracción de muestreo altamente satisfactoria y que responde al criterio que las muestras, en cuanto a tamaño total no deben superar el 5% de error respecto del tamaño del colectivo considerado⁹.

⁹ Comunicación Personal, Wenk, E., 2005

5. Instrumentos

El instrumento que se aplicó es el Maslach Burnout Inventory – MBI, aludido anteriores y que fueron creados por Maslach y Jackson en 1981 (citado en Maslach, 2001).

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

Dado que no se ha realizado una adaptación del MBI versión profesores al español y siendo que esta versión solamente cambia la palabra “paciente” por “alumno” los investigadores hispanos aconsejan utilizar el MBI versión original y hacer el cambio para la aplicación (Alderete, 2003; Moreno y otros, 1998; Salgado, 1997; Guerrero, 2003). Esto es equivalente al inventario para los educadores (MBI-ES), según es descrito en el manual (Maslach y otros, p. 8, citado en Schwarzer y otros, 2000). El resto del instrumento permaneció sin modificaciones. El inventario aplicado de esta forma muestra evidencias de confiabilidad para Agotamiento Emocional de aproximadamente 0.90, de 0.76 para Despersonalización y de 0.76 para Realización Personal en el trabajo (Alderete, 2003; Moreno y otros, 1986; Salgado, 1997; Guerrero, 2003).

Las respuestas se presentan en una escala tipo Likert de 7 puntos, con un valor de 0 a 6, donde: 0 = Nunca 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana y 6= Todos los días.

La composición de ítems propuesta por los autores, para el instrumento es el siguiente:

Agotamiento Emocional corresponde a los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16, 20.

Despersonalización corresponde a los ítems 5,10,11,15,22.

Realización Personal corresponde a los ítems 4,7,9,12,17,18,19,21.

V. Procedimientos

1. Administración del instrumento

La administración del instrumento se llevó a cabo al término de una asamblea ordinaria del Colegio de Profesores, entregando y retirando la investigadora personalmente cada formulario.

El análisis de datos se realizó mediante los programas Excel y SPSS 12.0.

2. Técnicas de análisis

A. Validez de constructo

Para establecer indicadores de validez de constructo del instrumento se utilizó el método de análisis factorial. El análisis factorial es el nombre genérico de una serie de métodos de análisis multivariante cuyo propósito es definir la estructura subyacente en una matriz de datos. El análisis factorial tiene dos objetivos principales, el contribuir al resumen y a la reducción de datos (Vivanco, 1999). Así mismo, su ventaja principal es que simplifica y facilita la interpretación de la información obtenida, en este caso, por el MBI.

Generalmente se aborda el problema mediante el análisis de la estructura de la interrelación de variables, de modo de identificar dimensiones subyacentes conocidas como factores, para luego establecer como es que se justifica cada variable en cada dimensión (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

Mediante análisis factorial es posible obtener evidencia que respalde o no la validez de las dimensiones del constructo que se está estudiando, en este caso, el “Síndrome de Burnout”. En la medida que se confirma la estructura factorial del instrumento, se contribuye a establecer la validez interna del instrumento y justificar su aplicación a poblaciones específicas. De no confirmarse la validez factorial, se pueden proponer nuevas dimensiones empíricamente relevantes que alimenten la teoría que sustente el constructo evaluado.

El análisis factorial tiene diversas clasificaciones: considerando los objetivos de esta investigación y como lo recomiendan otros estudios en la materia (Gil-Monte y Peiró, 1999b), se utiliza la técnica de análisis factorial exploratorio de componentes principales, solución ortogonal y rotación varimax.

El análisis factorial con fines exploratorios es muy útil cuando no se quiere asumir ningún patrón a priori de relaciones entre las variables, a diferencia del análisis factorial confirmatorio, que se realiza cuando se conoce las relaciones entre las variables y sólo se intenta verificar teorías al respecto.

Se utiliza la técnica de componentes principales, que identifica la estructura subyacente de la matriz de datos extrayendo los factores que explican la mayor varianza de las variables originales. Las operaciones analíticas involucradas consideran tanto la varianza que comparten todas las variables (“comunalidad”) como la varianza que es específica a cada una de ellas (“unicidad” y “varianza error”). De este modo, se reproduce la matriz de correlaciones con un menor número de dimensiones, pero considerando todos los aspectos observables de las variables originales en este proceso. Así se logra la reducción de la información obtenida.

Finalmente, se opta por una solución ortogonal y rotación varimax. La solución ortogonal busca extraer factores que sean independientes entre sí. Lo contrario es

una solución oblicua, que permite la extracción de factores correlacionados. Se opta por la solución ortogonal dado que facilita la interpretación de resultados. Los procedimientos de rotación son otra estrategia que tiene como propósito facilitar la interpretación de los resultados.

Las correlaciones entre las variables originales y los factores (“cargas factoriales”) son graficadas en un plano coordenado. La rotación implica girar los ejes de dicho plano, manteniendo la posición relativa entre los puntos del gráfico. La nueva posición de los ejes permite una mejor interpretación de la matriz. Dentro de los procedimientos de rotación existen dos principales, estos son la rotación oblicua (ángulos menores a 90 grados) y la ortogonal (ángulos de 90 grados), siendo esta última la que se usa más comúnmente. En este estudio se utiliza la rotación ortogonal de tipo Varimax, cuyo objetivo es maximizar las varianzas de los factores. Mediante dicho procedimiento se busca minimizar la existencia de cargas negativas y que la matriz rotada presente valores especialmente altos y bajos, de modo que se facilite la interpretación de los resultados.

B. Indicadores de confiabilidad

Para obtener indicadores de confiabilidad se utilizó el método alfa de Cronbach. Este indicador permite evaluar la confiabilidad de una escala por consistencia interna, y se basa en la correlación promedio entre los reactivos de una prueba (Nunnally y Bernstein, 1995)

Este método arroja un indicador que oscila entre 0 y 1. Mientras mayor es el índice, mayor es la consistencia interna del indicador. Un índice de 0.60 a 0.70 se considera como el límite inferior de la aceptabilidad. Un índice de 0.80 se considera satisfactorio, mientras que índice de 0.90 se considera muy satisfactorio (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

C. Correlación ítem factor e ítem test

Para obtener la correlación ítem factor e ítem-test, se utiliza el coeficiente r_{xy} de Pearson. Este coeficiente varía entre -1 y $+1$, indicando la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables. Mientras más cercana $-/+1$, más intensa es la relación. Un signo negativa indica una relación inversa, mientras un signo positivo indica una relación directa.

La correlación ítem factor también se utiliza para evaluar la pertinencia de incluir un ítem en un determinado factor, por lo que contribuye a la validez factorial. La correlación ítem-test se utiliza para evaluar el aporte y la pertinencia de incluir un determinado ítem dentro de la prueba total.

VI. Análisis de resultados

1. Testeo previo de los datos

En primer lugar se procedió a evaluar que tan adecuada podía ser considerada la información que fue recolectada de la muestra por medio del MBI, para realizar el análisis factorial. Para ello se utilizan dos pruebas: El coeficiente de Kaiser-Mayer-Olkin y el test de esfericidad de Bartlett (Vivanco, 1999).

El coeficiente de Kaiser-Mayer-Olkin compara los coeficientes de correlación observados con los coeficientes de correlación parcial, asumiendo valores entre cero y uno (Vivanco, 1999). En este estudio se obtiene un coeficiente de **0,807** que corresponde a la categoría de muy bueno, y que indica la existencia de una estructura subyacente de relaciones entre las variables por lo que la matriz se considera apta para realizar análisis factorial.

El test de esfericidad de Bartlett es una prueba de contraste de hipótesis que se aplica a la matriz de correlaciones. La hipótesis nula supone que la matriz de correlaciones es una matriz de identidad, es decir, que dicha matriz presenta unos en la diagonal y ceros fuera de ella. Si la matriz en estudio se asemeja a una matriz de identidad, esto significa que no existiría relación alguna entre las variables o ítems (Vivanco, 1999). En este estudio se obtiene un valor de significación **0,00** y siendo menor a 0,05 indica que probablemente si existirían relaciones significativas entre las variables o ítems. Es así como se rechaza la hipótesis nula (matriz de identidad o de variables no asociadas) y se procede con el análisis factorial para determinar cual podría ser la estructura de dicha relación entre las variables o ítems.

Cabe señalar que los ítems no fueron probadas en cuanto a la normalidad de su distribución. Si bien es deseable, el análisis factorial no requiere que las variables utilizadas presenten una distribución normal.

2. Análisis factorial

Como se mencionó anteriormente, para determinar los factores subyacentes se realiza un análisis factorial exploratorio de componentes principales y rotación varimax.

Se inicia el análisis con los autovalores originales, en donde el número de factores es igual al número de variables o ítems (ver tabla N° 1). Al rotarlos, se obtienen 6 factores. Se dejan de extraer factores cuando el autovalor de estos cae por debajo de 1, como lo muestra finalmente la tabla N° 2. Cuando el autovalor cae por debajo de 1, significa que dicho factor explica menos varianza que una variable original. Dado que el análisis factorial busca resumir información, usualmente no tiene sentido extraer factores con autovalores inferiores a 1.

Tabla N°1: Autovalores y varianza explicada inicial

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	Porcentaje de Varianza	Porcentaje de Varianza acumulada
1	7,297	33,166	33,166
2	2,569	11,675	44,842
3	1,676	7,619	52,461
4	1,275	5,798	58,258
5	1,174	5,335	63,593
6	1,053	4,788	68,381
7	,931	4,232	72,613
8	,780	3,546	76,159
9	,683	3,103	79,262
10	,607	2,759	82,021
11	,578	2,625	84,646
12	,538	2,446	87,092
13	,470	2,136	89,228
14	,410	1,864	91,092
15	,406	1,846	92,938
16	,349	1,586	94,524
17	,294	1,337	95,861
18	,243	1,103	96,964
19	,227	1,030	97,994
20	,179	,814	98,808
21	,156	,710	99,517
22	,106	,483	100,000

Tabla N°2 ; Autovalores y varianza explicada en los factores extraídos

Componente	Autovalores rotados		
	Total	Porcentaje de Varianza	Porcentaje de Varianza acumulada
1	5,653	25,698	25,698
2	2,304	10,472	36,169
3	2,012	9,147	45,316
4	1,819	8,267	53,583
5	1,791	8,142	61,725
6	1,464	6,656	68,381

De esta forma observamos que al aplicar el análisis factorial se reagrupan los ítems para formar menos factores, lo más independientes o correlacionados posible.

En la tabla N°2 se puede observar que los factores se muestran en orden decreciente de varianza explicada. En general los 6 factores obtenidos nos explican el 68,381 de varianza, siendo este valor mucho mayor al obtenido por otras investigaciones con el MBI traducido al español, tales como el de Gil-Monte y Peiró (1999b) que con una solución de 4 factores obtienen un 48,90% y Moreno y colegas (1997), con una solución de 6 factores, obtienen un 58,9 %.

Por otra parte, al igual que en la mayoría de los estudios (Gil-Monte y Peiró, 1999b; Moreno y otros, 1997; Densten, 2001; Barría, 2002) se observa que el primer factor es el que obtiene un porcentaje de varianza significativamente mayor, en este caso, un 25,698%, que es más del doble de porcentaje de varianza que los otros factores.

Otro indicador importante para evaluar la adecuación de la solución factorial es extraer la comunalidad de los ítems. Este procedimiento busca encontrar el valor de varianza en común que tiene cada ítem con los demás. Las comunalidades de este estudio se pueden observar en la tabla N° 3.

Hair, Anderson, Tatham y Black (1999) proponen que variables con una comunalidad menor a 0,50 pueden ser consideradas como carentes de explicación suficiente. En la tabla N°3 se aprecia que todos los ítems del cuestionario muestran una comunalidad superior a dicho criterio y dentro de ellos, solamente 3 ítems muestran una comunalidad menor a 0,6. Por lo que todos los ítems aportarían a la varianza en común del MBI.

Tabla N° 3: Comunalidades de los reactivos analizados

Ítem	Comunalidad
1	0,72
2	0,69
3	0,80
4	0,52
5	0,64
6	0,70
7	0,74
8	0,73
9	0,54
10	0,57
11	0,62
12	0,68
13	0,62
14	0,67
15	0,74
16	0,72
17	0,77
18	0,72
19	0,74
20	0,77
21	0,71
22	0,62

A continuación se analizaron las cargas factoriales de los 6 factores obtenidos. La “carga factorial” corresponde a una correlación entre las 22 variables y los 6 factores obtenidos. Los coeficientes de la matriz indican la intensidad de la relación de las variables con el factor. Cabe señalar que el signo del coeficiente no influye en su interpretación. En la tabla N°4 se muestra la matriz de correlaciones no rotada.

Tabla N° 4: Matriz de componentes (No rotada)

Item	Componente					
	1	2	3	4	5	6
1	,710	-,315	-,320	-,086	,018	-,075
2	,674	-,297	-,307	-,054	,138	-,168
3	,753	-,292	-,332	,022	,133	-,137
4	,376	,298	,290	-,034	,453	-,021
5	,575	,316	,149	-,159	-,159	-,375
6	,767	-,097	-,158	,267	-,003	,088
7	,175	,658	-,191	,467	-,123	-,086
8	,822	-,051	,047	,091	,146	,148
9	,191	,656	-,118	,042	-,197	,118
10	,506	,093	,530	,025	,108	-,123
11	,667	-,018	,338	-,173	,092	-,162
12	,458	,380	-,275	,469	-,148	,116
13	,747	-,118	,207	,029	,046	,002
14	,643	-,411	-,013	-,012	-,099	,271
15	,486	,199	,123	-,087	-,475	-,468
16	,799	-,242	-,061	,014	-,066	,131
17	,321	,622	-,086	-,277	,049	,435
18	,488	,316	-,054	,264	,533	-,164
19	,178	,541	-,107	-,586	,236	,055
20	,702	-,040	,036	-,209	-,253	,406
21	-,104	-,117	,694	,379	,077	,237
22	,578	,053	,385	-,051	-,365	,055

Sin embargo, para facilitar la interpretación se utiliza la matriz anterior rotada. Es así como comparar ambas matrices de cargas no rotadas y rotadas, se puede observar que en el caso de estas últimas, se aclara el patrón dado, que predominan valores muy altos y muy bajos. Los resultados de la matriz rotada se muestran en la tabla N°5 .

Los autores Hair, Anderson, Tatham y Black (1999) sugieren que para que una carga factorial pueda ser considerada como significativa ($n=100$, $p<0,05$), su valor no debe ser inferior a 0,55. Siguiendo dicho criterio, es posible observar que la mayoría de los ítems muestran cargas estadísticamente significativas y se han resaltado las más altas (ver tabla N°).

En principio es posible observar que los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, cargan significativamente sobre el primer factor, por lo que se comprueba la hipótesis propuesta en este trabajo sobre la composición del factor de Agotamiento Emocional. No obstante, se encuentra apoyo parcial a la hipótesis relacionada con la composición del factor de Despersonalización. Si bien se estructura con los ítems 5, 10, 11, 15, 22 y en términos generales la solución es clara, llaman la atención los ítems 10 y 11. Por un lado, ambos fallan en mostrar cargas factoriales estadísticamente significativas. Por el otro lado, éstos cargan sobre más de un factor. En el caso del ítem 10, éste muestra cargas igualmente altas sobre los factores 2 y 4. Así mismo, el ítem 11 muestra cargas similarmente altas sobre los factores 1, 2 y 4.

Finalmente, se rechaza la hipótesis sobre la estructura factorial de la dimensión de Realización Personal, dado que los ítems esperados cargan para factores distintos e independientes. Es decir, los ítems 7, 9 y 12 cargan al tercer factor, mientras que los ítems 4 y 18 cargan sobre el cuarto factor. El quinto factor está conformado por los ítems 17 y 19 y por último, es posible observar que solamente el ítem 21 carga sobre el sexto factor.

Tabla N°5: Matriz de componentes (rotación varimax con normalización Kaiser,)

Variable ó Item		Componente					
Número	Concepto	1	2	3	4	5	6
1	emocionalmente agotado	<u>.777</u>	,140	-,017	,076	-,036	-,297
2	fín de jornada agotado	<u>.714</u>	,119	-,029	,204	-,096	-,334
3	cansado por las mañanas	<u>.794</u>	,108	,049	,218	-,109	-,310
4	entiendo alumnos	,103	,132	,031	<u>.637</u>	,253	,149
5	alumnos como objeto	,199	<u>.687</u>	,168	,248	,160	-,132
6	tensión por alumnos	<u>.746</u>	,114	,320	,164	-,037	,028
7	enfrentamiento problemas alumnos	-,109	,126	<u>.826</u>	,151	,067	-,050
8	quemado	<u>.732</u>	,167	,145	<u>.328</u>	,140	,140
9	influyo positivamente	-,079	,186	<u>.554</u>	,004	,432	-,036
10	comportamiento insensible	,228	<u>.459</u>	-,032	<u>.431</u>	,050	,347
11	endurecimiento emocional	<u>.435</u>	<u>.495</u>	-,136	<u>.379</u>	,118	,115
12	vitalidad	,320	,047	<u>.756</u>	,062	,067	,007
13	frustración	<u>.625</u>	,336	,013	,281	,042	,180
14	trabajo duro	<u>.787</u>	,073	-,093	-,083	,027	,158
15	atención alumnos	,165	<u>.808</u>	,204	-,042	-,026	-,140
16	estrés por alumnos	<u>.816</u>	,206	,057	,066	,060	,048
17	atmósfera relajada	,101	,021	,298	,116	<u>.808</u>	,016
18	animado por trabajo alumnos	,241	,004	,344	<u>.732</u>	,036	-,090
19	valor del trabajo	-,086	,127	-,039	,280	<u>.731</u>	-,316
20	al limite de las posibilidades	<u>.684</u>	,242	,043	-,147	,429	,186
21	manejo de problemas emocionales	-,112	-,030	-,071	,147	-,199	<u>.795</u>
22	culpa por problemas	,381	<u>.574</u>	,074	-,046	,164	,340

3. Análisis de la confiabilidad global y de los subfactores

El análisis de confiabilidad revela si la prueba y los subfactores tienen una adecuada consistencia interna, esto es, si los ítems o indicadores de la escala están midiendo las mismas construcciones y por ello están altamente correlacionadas. La confiabilidad global del instrumento se calcula mediante el método alfa de Cronbach, siendo este el método más utilizado. Si el valor del alfa de Cronbach se encuentra entre 0.60 a 0.70, se considera como en el límite inferior de la aceptabilidad, y un índice de 0.80 se considera satisfactorio, mientras que índices de 0.90 se consideran muy satisfactorios (ver Hair, Anderson, Tatham, Black, 1999)

En este estudio se cumple la hipótesis propuesta sobre el índice de confiabilidad la prueba global ya que obtiene un **0,89** lo que es considerado como muy satisfactorio. Esto podría mejorarse levemente a 0,90 si se elimina el ítem 21, como se observa en la tabla N°6. No obstante, hay apoyo parcial a la hipótesis sobre la correlación esperada del ítem-test, dado que los ítems 7, 9, 19 y 21 no arrojan correlaciones estadísticamente significativas con el puntaje global de la prueba.

Tabla N°6: Correlación ítem-test y confiabilidad global si un ítem es eliminado.

Nº ítem	Pregunta	Correlación ítem - test	Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado
1	emocionalmente agotado	0,60	0,88
2	fin de jornada agotado	0,57	0,88
3	cansado por las mañanas	0,65	0,88
4	entendiendo alumnos	0,37	0,88
5	alumnos como objeto	0,55	0,88
6	tensión por alumnos	0,70	0,87
7	enfrentamiento problemas alumnos	<u>0,16</u>	0,89
8	quemado	0,77	0,87
9	influyo positivamente	<u>0,18</u>	0,89
10	comportamiento insensible	0,47	0,88
11	endurecimiento emocional	0,62	0,88
12	vitalidad	0,43	0,88
13	frustración	0,69	0,88
14	trabajo duro	0,54	0,88
15	atención alumnos	0,44	0,88
16	estrés por alumnos	0,73	0,87
17	atmósfera relajada	0,31	0,88
18	animado por trabajo alumnos	0,45	0,88
19	valor del trabajo	<u>0,14</u>	0,89
20	al limite de las posibilidades	0,65	0,88
21	manejo de problemas emocionales	<u>-0,10</u>	0,90
22	culpa por problemas	0,54	0,88

R crítico es de 0,21 (n = 98, p<0,05)

3.1. Confiabilidad de los subfactores según la distribución trifactorial original de la prueba

A continuación se describen los resultados obtenidos respecto de la confiabilidad de los subfactores según la distribución trifactorial original de la prueba.

A. Agotamiento Emocional

El subfactor Agotamiento Emocional se encuentra compuesto por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Este subfactor obtiene una consistencia interna de **0,92** calculados por medio del procedimiento anterior alfa de Cronbach (ver tabla N° 7). Llama la atención el hecho que la consistencia interna del subfactor sea mayor al que obtiene la prueba global **0,89**, dado que se hubiese esperado una disminución de la consistencia interna, porque el alfa de Cronbach se ve afectado por el número de ítems, tendiendo a disminuir en la medida que se reduce el número de ítems. La tabla N°7 sugiere que no es necesario eliminar algún ítem para mejorar la consistencia interna. Así mismo, todos los ítems correlacionan significativamente con el subfactor.

Tabla N°7: Correlación ítem factor Agotamiento Emocional y confiabilidad del subfactor si ítem es eliminado

N° Ítem	Pregunta	Correlación ítem – sub factor	Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado
1	emocionalmente agotado	0,75	0,91
2	fin jornada agotado	0,70	0,91
3	cansado por las mañanas	0,77	0,91
6	tensión por alumnos	0,74	0,91
8	quemado	0,78	0,91
13	frustración	0,67	0,91
14	trabajo duro	0,65	0,92
16	estrés por alumnos	0,79	0,91
20	al limite de las posibilidades	0,61	0,92

R crítico es de 0,21 (n = 98, p<0,05)

B. Despersonalización

El subfactor Despersonalización se encuentra compuesto por los ítems 5, 10, 11, 15, 22. Este subfactor obtiene una consistencia interna de **0,76** calculada por medio del procedimiento alfa de Cronbach. Este indicador, si bien es bajo, se encuentra en el límite inferior de la aceptabilidad. La disminución de la confiabilidad respecto de la confiabilidad global es esperable, dados los motivos explicados anteriormente. La tabla N° 8 sugiere que la consistencia interna no puede ser mejorada mediante la eliminación de algún ítem.

Todos los ítems correlacionan significativamente con su subfactor de origen.

Tabla N°8: Correlación ítem factor Despersonalización y confiabilidad del subfactor si ítem es eliminado.

N° Ítem	Pregunta	Correlación ítem – sub factor	Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado
5	alumnos como objeto	0,59	0,71
10	comportamiento insensible	0,49	0,75
11	endurecimiento emocional	0,60	0,70
15	atención alumnos	0,51	0,73
22	culpa por problemas	0,55	0,71

R crítico es de 0,21 (n = 98, p<0,05)

C. Realización Personal

El subfactor Realización Personal se encuentra compuesto por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Este subfactor obtiene una consistencia interna de **0,55** calculada por medio del procedimiento alfa de Cronbach. Este valor para el indicador, cae por debajo del límite aceptable. Pese a ello, la tabla N°9 sugiere que la consistencia interna puede ser mejorada significativamente eliminando solamente el ítem 21, el que además no correlaciona significativamente con el subfactor de origen.

Tabla N°9: Correlación ítem factor Realización Personal y confiabilidad del subfactor si un ítem es eliminado.

N° Ítem	Pregunta	Correlación ítem – sub factor	Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado
4	entiendo alumnos	0,37	0,50
7	enfrentamiento problemas alumnos	0,38	0,48
9	influyo positivamente trabajo	0,36	0,49
12	vitalidad	0,41	0,48
17	atmósfera relajada	0,49	0,46
18	animado por trabajo alumnos	0,39	0,48
19	valor del trabajo	0,25	0,53
21	manejo de problemas emocionales	<u>-0,19</u>	0,70

R crítico es de 0,21 (n = 98, p<0,05)

3.2. Confiabilidad de los subfactores obtenidos a través del análisis factorial

El análisis factorial revela una estructura de 6 factores. Los factores 1 y 2 tienen una composición idéntica a lo que indica la literatura revisada (Agotamiento Emocional corresponde a los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16, 20 y Despersonalización corresponde a los ítems 5,10,11,15,22). Pese a que los ítems 10 y 11 cargan sobre más de un factor, se opta por dejarlos incluidos en su factor original (despersonalización). Ello debido a que su mayor carga se observa sobre este factor. En cambio el factor originalmente conocido como Realización Personal se descompone en 4 subfactores, cuyas características psicométricas se describen a continuación.

A. Factor alternativo 3

El subfactor alternativo N° 3 se encuentra compuesto por los ítems 4 y 18. Este subfactor obtiene una consistencia interna de **0,60**. Este valor para el indicador está en el límite de lo aceptable. Dado que el factor consta de solamente dos ítems, no es posible calcular la consistencia interna si se elimina uno de éstos.

Tabla N° 10: Correlación ítem factor alternativo 3 y confiabilidad del subfactor si un ítem es eliminado

N° Ítem	Pregunta	Correlación ítem – sub factor	Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado
4	entiendo alumnos	0,34	No se puede calcular
18	animado por trabajo alumnos	0,43	No se puede calcular

R crítico es de 0,21 (n = 98, p<0,05)

B. Factor alternativo 4

El subfactor alternativo N° 4 se encuentra compuesto por los ítems 7, 9 y 12. Este subfactor obtiene una consistencia interna de **0,55**. Este valor para el indicador cae por debajo del límite aceptable. La disminución de la confiabilidad respecto de la confiabilidad global es esperable, dados los motivos explicados anteriormente. La tabla N° 11 sugiere que la consistencia interna no puede ser mejorada mediante la eliminación de algún ítem. Todos los ítems integrantes correlacionan significativamente con este subfactor.

Tabla N°11: Correlación ítem factor alternativo 4 y confiabilidad del subfactor si un ítem es eliminado.

N° Ítem	Pregunta	Correlación ítem – sub factor	Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado
7	enfrentamiento problemas alumnos	0,48	0,40
9	influyo positivamente trabajo	0,37	0,55
12	vitalidad	0,41	0,51

R crítico es de 0,21 (n = 98, p<0,05)

C. Factor alternativo 5

El subfactor alternativo N° 5 se encuentra compuesto por los ítems 17 y 19. Este subfactor obtiene una consistencia interna de **0,66**. Este valor para el indicador está en el límite inferior de lo aceptable. Dado que el factor consta de solamente dos ítems, no es posible calcular la consistencia interna si se elimina uno de estos. Ver tabla N° 12.

Tabla N°12: Correlación ítem factor alternativo 5 y confiabilidad del subfactor si un ítem es eliminado.

Nº Ítem	Pregunta	Correlación ítem – sub factor	Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado
17	Atmósfera relajada	0,498	No se puede calcular
19	Valor del trabajo	0,498	No se puede calcular

R crítico es de 0,21 (n = 98, $p < 0,05$)

D. Factor alternativo 6

Este factor se encuentra compuesto solamente por el ítem 21. Al igual que el anterior, al componerse de un ítem, no es posible calcular la confiabilidad por consistencia interna. Solamente es necesario agregar que dicho ítem no tiene correlaciones significativas ni con el subfactor original (Realización Personal), como con la prueba global.

VII. **Discusión y Conclusiones**

Los resultados de este estudio comprueban la hipótesis sobre los indicadores de la prueba global, dado que dan cuenta de una consistencia interna muy satisfactoria y similar a la que señalan los autores del MBI (Jackson y otros, 1986). Por otra parte, se encontró apoyo parcial a la hipótesis de que todos los ítems de la prueba correlacionan adecuadamente con el test para el MBI, ya que los ítems 7, 9, 19 y 21 no muestran una asociación significativa con el constructo global. Sin embargo, con excepción del ítem 21, la eliminación de cualquiera de éstos no contribuye a mejorar en forma relevante la consistencia de la prueba. Y la eliminación del ítem 21 mejora levemente dicho indicador (de 0,89 a 0,90). Es por ello que se concluye que la prueba es muy adecuada para evaluar el constructo de BO en una forma unidimensional, de modo que sólo se considera el resultado total obtenido de la prueba. Este tipo de aplicación es muy útil en el caso de que se quiera simplificar los resultados y por ejemplo conocer la prevalencia del síndrome en una población determinada (Brenninkmeijer, 2002).

En cuanto a los hallazgos relacionados con las dimensiones del BO, el análisis factorial apoya parcialmente la estructura trifactorial propuesta por los autores del MBI.

El factor I, que correspondería a la dimensión de Agotamiento Emocional, se replica exactamente como se planteó en la hipótesis sobre la dimensión y lo sugieren los autores. Su consistencia interna es de 0,92, similar a la observada tanto en el manual del MBI como en otros estudios (manual de Seisdedos, 1997, citado en Grajales, 2000; Gil-Monte y Peiró, 1999; Hallberg y otros, 2004; Schmitz y otros, 2000) y no se vería mejorada mediante la eliminación de algún ítem. Al contrario de lo que se espera normalmente para este tipo de análisis, el factor Agotamiento Emocional obtiene una consistencia interna mayor a la que logra la

prueba global. Ello indica que la adición de los demás ítems de los otros factores o componentes podrían introducir varianza error a la medición. A pesar de que este hecho ha sido reportado por otros estudios, éstos no han concluido ni reparado en la importancia de este dato. Este puede ser interpretado como que Agotamiento Emocional es el componente más relevante para explicar el síndrome y evidencia la necesidad de revisar las otras dimensiones para saber qué ítems o factores no son esenciales en su medición. Así mismo, la mayor parte de la varianza es explicada por el factor de Agotamiento Emocional, lo cual es congruente con la mayor parte de las investigaciones (Gil-Monte y Peiró, 1999; Hallberg y otros, 2004; Schmitz y otros, 2000). Por ello, los hallazgos de este trabajo apoyan los resultados obtenidos por Maslach y colegas (2001), además de diversos autores que plantean que el factor es el núcleo y clave del síndrome (Cordes, y otros, 1997; Um y otros, 1998; Halbesleben y otros, 2004; Burke,1996).

Una explicación posible a estos resultados es que el factor de Agotamiento Emocional queda con la mayor cantidad de ítems, por lo que estaría sobre representado con relación a los otros componentes (Barría, 2002; Shirom y Shmuel, 2002). Por otra parte, si se considera que Maslach y sus colegas (2001) plantean que esta es la dimensión básica e individual del estrés, la predominancia de este factor aportaría evidencia a los planteamientos más extremos de algunos investigadores, que consideran al BO como una forma de estrés (Evans y Fisher, 1993; Lee, 1993; Cordes y Dougherty,1993). Así mismo, hay trabajos que incluso no hacen una adecuada distinción entre los síntomas de estrés y Agotamiento Emocional, tal vez porque son la principal consecuencia observada en un individuo expuesto a factores de riesgo para contraer el BO. Este es el caso de los planteamientos de la teoría sociocognitiva (Gil-Monte,1999a) y de intercambio social (citado en Halbesleben y otros, 2004) que a pesar de ser detallados en la explicación del síndrome, no queda claro la diferencia que ellos perciben entre estos dos conceptos.

Por otro lado los hallazgos de este estudio apuntan a que deberían ser mas relevantes los factores de riesgo que se asocian a esta dimensión tal como lo es aquellos relacionados con las características de rol y del cargo (Peiró y otros, 2001).

Así mismo, los resultados aportan evidencias que apoyan el modelo de proceso de Leiter (1988) el cual señala que Agotamiento Emocional es una dimensión muy relevante y que daría paso o causaría a las otras dos dimensiones.

El factor II de Despersonalización cuenta con un índice de consistencia interna de 0,76 que es adecuado y similar al encontrado por los autores, según el manual del MBI (0.79) (1997, citado en Grajales, 2000). No obstante, apoya parcialmente a la hipótesis sobre su estructura propuesta en este trabajo, dado que el factor de Despersonalización no está exento de problemas. Los ítems 10 y 11 fallan en cargar significativamente con el factor de Despersonalización, además de mostrar una pertenencia factorial ambigua, cargando también al factor III de Realización Personal. Pese a ello ambos ítems muestran una correlación significativa tanto con el factor como con la prueba total. Al analizar el contenido de los ítems 10 y 11, se puede observar que ambos se caracterizan por referirse al trabajo en forma global: “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente, desde que hago este trabajo” y “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, a diferencia de los restantes ítems 5, 15 y 22 que aluden a la relación específica del docente con el alumno: “Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos”, “Realmente no me importa lo que le ocurra a los alumnos que tengo que atender” y “Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas”. Esto puede sugerir que el mecanismo de Despersonalización o distanciamiento emocional del docente dirigente sindical, puede ser exclusivamente asociado con la relación que establece con los alumnos. El resto de vinculaciones que el docente establece en el contexto de trabajo, tales como la relación con los compañeros, las jefaturas y la administración de la organización,

pueden estar más asociadas a la realización personal que obtiene de su trabajo. El diferenciar entre lo que le ocurre al docente con respecto a sus alumnos y con respecto a su trabajo en general es concordante con el planteamiento de Buunk y Schaufeli (1993 citado en Gil-Monte y Peiró, 1999) referido a la doble etiología del síndrome. Esto es, el BO sería causado por los procesos de intercambio social que ocurrirían con los alumnos y, en un nivel diferente, por los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros o pares, en este caso, contenidos en la alusión al “trabajo” en términos generales.

Shirom y Shmuel (2002) argumentan que Despersonalización no sería un componente necesario para medir BO, ya que sostienen que el factor Agotamiento Emocional basta por si solo para explicar el síndrome. Los aspectos evaluados por los otros componentes estarían contenidos indirectamente en dicho factor. En este estudio se aprecia que si bien Despersonalización explica menos de la mitad de la varianza de Agotamiento Emocional, la estructura de los ítems propuestos por los autores para Despersonalización se reproduce casi a cabalidad, probando la existencia de un aspecto interpersonal del síndrome, que se diferencia de los aspectos evaluados por la dimensión de Agotamiento Emocional.

El factor de Realización Personal presenta más dificultades que los otros componentes, y la evidencia sugiere rechazar la hipótesis de este trabajo sobre la composición del factor. La estructura factorial, tal como es propuesta originalmente por los autores, obtiene una consistencia interna baja. No obstante a ello, la eliminación del ítem 21 logra mejorar dicho indicador al límite inferior de la aceptabilidad. Por otra parte, el análisis factorial realizado en este estudio divide a la dimensión de Realización Personal en 4 factores que, aún cuando la mayor parte presenta una consistencia interna poco satisfactoria, puede ser interesante analizarlos para marcar algunas tendencias que puedan servir de apoyo para futuras líneas de investigación. En la literatura hay hallazgos que dan cuenta de cómo el factor de Realización Personal tiende a subdividirse en dos subfactores

(Gil-Monte y Peiró, 1999b; Densten, 2001). Los hallazgos de este estudio dan cuenta de ello con la aparición de 4 factores independientes, y los ítems que lo componen no corresponden a los encontrados en la literatura. Estos factores son descritos a continuación.

El factor III aparece compuesto por los ítems 4 y 18, y su consistencia interna está en el límite inferior de la aceptabilidad (0,60). Si se analiza el contenido de dichos ítems, se observa que darían cuenta de cómo el docente percibe su capacidad para entender lo que les sucede a sus alumnos y como ha sido el resultado de dicha relación, en cuanto a si tiene sentido el esfuerzo realizado por el profesor al atender a los alumnos. Según las interpretaciones de Gil-Monte y Peiró (1999b), el ítem 4 estaría relacionado con la “competencia profesional autopercebida” y el 18 al “sentido existencial del trabajo”. En este caso ambos aspectos se refieren a la relación con el alumno. De esta forma el componente cobra relevancia, porque evaluaría una de las principales quejas de los profesores, relacionada con los problemas que se dan al tratar de entender a los alumnos (Faber,1991 citado en Pines, 2002). Esto evaluaría cómo es la competencia percibida por el docente para comprender la realidad de su alumno, manejar la disciplina, el prestar la atención requerida para alumnos con más dificultades, entre otros. Así mismo, contrasta este hecho con el nivel de desgaste que le produce el relacionarse con el alumno y evidencia si este desgaste tiene finalmente sentido para él.

El factor IV presenta una consistencia interna por debajo de lo aceptable (0.55). Así mismo, los ítems 7 y 9 tienen una baja correlación con el MBI en general, y como no están aportando a la prueba global, es poco probable que estén relacionados al síndrome para este colectivo. En el análisis de contenido de los ítems se puede apreciar que se entremezclan aspectos relacionados con los alumnos y con respecto a la evaluación que hacen del trabajo en general. El que éste se refiera a ambos aspectos a la vez puede estar incidiendo a la baja consistencia interna del factor.

El factor V obtiene una consistencia interna en el límite inferior de lo aceptable (0.66). La interpretación del resultado que se hace a continuación debe ser tomado sólo como una leve tendencia, dado que los ítems que lo componen tienen una baja correlación con el MBI en general, y en particular el ítem 19 no está aportando al puntaje total del MBI en esta muestra. Este componente podría estar asociado a la capacidad del profesor de darse cuenta de sus competencias para trabajar sin tensión con los alumnos y por otra, al sentido existencial que tendría el trabajo. Así mismo, da cuenta del balance que siente entre el esfuerzo invertido y los beneficios que han obtenido por su trabajo. Al igual que en el factor anterior, se aprecia que se mezclan dos aspectos, uno que da cuenta de la relación del docente con el alumno y otro con respecto al trabajo en general. Como se ha visto, es probable que al ser ámbitos diferentes, esto tendería a incidir en que el factor no tenga propiedades psicométricas satisfactorias.

El factor VI sólo está compuesto por el ítem 21 y no daría cuenta de un factor propiamente tal. Este no tiene una correlación significativa con la prueba global y su sola eliminación mejora la consistencia interna de la prueba, aumentando ésta a 0,90. El ítem se refiere a la competencia percibida del profesor con relación a tratar los problemas emocionales en el trabajo, y pudiera no dar cuenta del síndrome, por estar redactado de una forma que se podría prestar a confusiones. El ítem dice "Siento que sé tratar en forma adecuada los problemas emocionales, en el trabajo", siendo poco claro para señalar de quién son los problemas emocionales (propios o de otros), ni a causa de quién son dichos problemas (de los alumnos o del trabajo en general).

Como se aprecia en el análisis del factor de Despersonalización y en el de Realización Personal, los resultados parecen indicar que es relevante distinguir entre dos ámbitos importantes para el docente, de modo que se pueda mejorar la pertinencia del cuestionario a este colectivo. El primero tiene relación con los

alumnos que atiende y el segundo con el trabajo en general. Así mismo, aclarar este último para evitar cualquier ambigüedad cuando se refieren los ítems al “trabajo”. El factor de Agotamiento Emocional no tendría este problema, dado que sólo dos ítems 6 y 16 respectivamente, “Trabajar todos los días con alumnos es una tensión para mí” y “Trabajar en contacto directo con los alumnos, me produce bastante estrés”, estarían referidos a la relación con los alumnos. Así mismo, en general el contenido de todos los ítems del componente explicitan su relación con el estrés, por lo que pueden generar menos confusión. Sin embargo, cabe señalar que la evidencia de otros estudios sugiere que estos dos ítems si presentan problemas: Gold y sus colegas (1992) señalan que los ítems de Agotamiento Emocional que han tenido más dificultades son el 6 y el 16; Byrne, (1993) sugiere eliminar el ítem 16 y Gil-Monte y Peiró (1999b) también observan que los ítems 6 y 16 son factorialmente ambiguos.

Lo anterior podría poner en evidencia la necesidad de diferenciar entre como el docente percibe su desempeño con respecto al alumno y con respecto a su trabajo en el contexto de la organización. Esta distinción ya ha sido señalada indirectamente por algunos autores: Farber (1991 citado en Pines, 2002), Cordes y Dougherty (1993) y Pines (2002), hacen mención de dos condiciones distintas que favorecen el desarrollo del síndrome. Por una parte, se encuentra la relación del profesor con el alumno que genera BO, y se caracteriza por la atención a alumnos disruptivos, violentos, apáticos, junto con una relación pobre con ellos. Por otra parte, se encuentran las condiciones laborales difíciles, que se caracterizan por la presencia de administraciones incompetentes y poco apoyadoras, salarios bajos, falta de posibilidades de cambiar de trabajo, cortes de presupuesto, demandas de los padres, posible pérdida de trabajo y ambientes de trabajo con expectativas no realistas, entre otros. Así mismo, la amenaza percibida a sus recursos o a lo que ellos valoran, puede ser diferente con relación a los alumnos, que al trabajo en términos globales, según el modelo de Hobfoll sobre la conservación de la energía (citado en Halbesleben y otros, 2004).

Así mismo, los resultados del estudio pueden dar cuenta de que para grupos en donde hay personas que tienen responsabilidades sindicales, es muy necesario el diferenciar el cómo se relacionan con sus alumnos, en contraste a cómo perciben el trabajo o la organización, ya que los estresores provenientes de estos ámbitos pueden ser radicalmente distintos. En este caso, las condiciones laborales de un docente dirigente sindical se ven más dificultadas. Ellos afrontan quejas de personas insatisfechas, perciben falta de incentivos, están expuestos a acoso moral en el trabajo, sumado a la necesidad de contar con las competencias necesarias para liderar, negociar y buscar cambios para su institución u organización a la que pertenecen (Piñuel, 2004). Es así como el establecer esta distinción puede contribuir a mejorar la validez interna del instrumento para diagnosticar el BO en este tipo de grupos.

Para el estudio realizado se puede afirmar que se han cumplido los objetivos propuestos, habiéndose probado la adecuación de la prueba para medir el síndrome de Burnout en términos globales. Como se discutió anteriormente, el MBI es una prueba que obtiene indicadores muy satisfactorios, sin embargo se evidencia la necesidad de revisar sus factores para realizar mejoras que puedan asegurar su representabilidad en diversas muestras. De los seis factores que se obtuvieron, solamente el factor de Agotamiento Emocional y el de Despersonalización son adecuados para medir el constructo de BO en este colectivo. De esta forma, podría apoyar la validez de una solución factorial de dos dimensiones y/o expresar la necesidad de revisar la escala de Realización Personal, dado que en otros estudios se ha encontrado que este factor es adecuado. Así mismo, puede ser muy recomendable que se compruebe, en futuras investigaciones, si las variables que se han estudiado como relacionadas con el síndrome (tales como demográficos, tipos de personalidad, tipo de organización, entre otros) se asocian sólo a un factor, o dos o apoyan a la solución trifactorial. De este modo, al primar un criterio de parsimonia, si la mayor parte de

los factores que se relacionan con el síndrome se asocian mayormente al factor de Agotamiento Emocional y Despersonalización, entonces no sería necesario evaluar el componente de Realización Personal para obtener un buen indicador del síndrome. Como se ha expuesto antes, el factor de Realización Personal no está consolidado, y es necesario que se siga estudiando el comportamiento de la dimensión en muestras similares al de este trabajo, ya que no hay estudios en donde se tome en cuenta el rol que tiene la participación sindical en la generación del síndrome. Así mismo, es necesario revisar los términos empleados ya que la ambigüedad de ellos pueden suscitar confusiones, como se ha expuesto anteriormente.

En términos de la técnica de análisis factorial se aprecia que ha tenido un gran impacto en la conceptualización del BO, y su propiedad inductiva ha ayudado a que el MBI pueda evaluar adecuación y varios aspectos de distintas corrientes teóricas a la vez, para la explicación de su etiología. Es por ello que se ha encontrado esencial la interpretación de los datos obtenidos del análisis factorial a la luz de las teorías con orientación psicosocial, de modo de integrar ambas visiones en una concepción más comprensiva del síndrome de Burnout.

Por otra parte, cabe destacar que esta investigación ha tomado una muestra que casi no ha sido estudiada, siendo que el grupo de personas con responsabilidades sindicales está presente en casi todas las organizaciones que tienen a personas contratadas y son agentes importantes de cambio. Es por ello que se espera que más personas se interesaran en estudiar a este colectivo.

En cuanto a las limitantes de este estudio está el ser de carácter transversal, dado que una de las necesidades más importantes para aportar con la evidencia empírica del Burnout y ayudar a la prevención del síndrome en este colectivo, es contar con estudios longitudinales. Pese a ello, esta investigación puede servir

como punto de partida para una investigación que comprenda varias etapas en la vida laboral de los profesores dirigentes.

Finalmente, es necesario que la solución factorial obtenida en este trabajo pueda ser contrastada con variables asociadas al síndrome de Burnout (tales aspectos demográficos, tipos de personalidad, tipo de organización, entre otros), de modo de obtener evidencia de una mayor predominancia del factor de Agotamiento emocional por sobre las otras dimensiones de la prueba, como se ha concluido en este trabajo.

VIII. Recomendaciones

Entre aquellos aspectos generales que se recomienda revisar en futuras investigaciones, se encuentra la necesidad de mejorar el como se ha construido la prueba del MBI. Se observó que es valioso el análisis del contenido de los ítems, como lo sugiere Barnett (1999). Si bien la doble negación encontrada por Grajales (2000) en el ítem 15 no presentó problemas en esta investigación, si se observan algunas ambigüedades en otros ítems esperados para Realización Personal. Como se discutió y concluyó anteriormente, en ellos aparece confusa la distinción entre “trabajo” y las características particulares de los “clientes” de las personas que prestan servicios, dado que se asume que los clientes y el trabajo en general son ámbitos iguales. En el caso de las profesiones que tienen personas con responsabilidades sindicales esto se hace más patente, debido a que hay una gran diferencia en cómo el trabajador se relaciona con su empresa u organización y cómo este percibe y se relaciona con su cliente.

Por otra parte, la dimensión de Realización Personal debe ser revisada dado, que se tiende a dividir en subfactores o en factores. En futuras aplicaciones puede ser interesante ver si esta dimensión presenta más problemas en algunos grupos que en otros.

A su vez, se evidencia la necesidad de realizar estudios de validez discriminante, de modo que se pueda conocer con mayor profundidad la relación y diferencia del BO con el constructo Estrés Laboral y este último con la dimensión de Agotamiento Emocional, ya que estos conceptos se utilizan casi indistintamente en gran parte de la literatura revisada.

Para asegurar que los factores y estructura del MBI realmente estén representando la realidad de las personas que tienen el síndrome, se ha

observado que es esencial el que se cuente con estudios que relacionen los factores asociados (por ejemplo edad, genero, estado civil, etc.) al síndrome con cada uno de las dimensiones.

Por último, se vuelve a insistir en la necesidad de estudiar aquellos grupos de trabajadores que son más vulnerables al Burnout dentro del trabajo y en específico las personas que tienen responsabilidades sindicales. Como se comentó anteriormente, para ellos son casi inexistentes los estudios sobre el Burnout en todo tipo de profesiones. Sin embargo, la investigación del tema tiene una gran limitante, ya que si no se maneja bien se pueden acentuar o generar conflictos entre los distintos segmentos de la organización. En el caso de la realización de esta memoria la muestra no pudo ser obtenida con la autorización de las administraciones de los colegios, por tener diversas aprensiones: “puede ser otro motivo de queja...”. Así se recurrió al colegio de profesores, que además ya estaban interesados en el tema. Por ello se recomienda no subestimar como incluso la simple aplicación de la prueba en la organización, ya que puede ser una forma de intervención relevante. Además, lo ideal para programas de intervención es el compromiso de toda la organización en prevenir y curar sus efectos, ya que las acciones aisladas no tendrían mayor efecto, y esto tiende a ser más difícil cuando se trabaja con grupos sindicales. En el caso del Colegio de Profesores, ellos enfrentan grandes problemas con los administradores de los colegios, al querer intervenir en la salud laboral de los educadores. Es así como la investigación del Burnout debe ser contemplada como un fenómeno psicosocial cuidando de todas las consecuencias que tiene el identificar un problema que atraviesa cada nivel de la organización. Las futuras iniciativas deben estar conscientes del compromiso que la investigación del tema tiene con el logro de un trabajo decente para los distintos grupos que integran una organización.

Bibliografía

ACEVEDO, M. (2003) “Estrés y Productividad, Una Mirada Integradora”

www.ergonomia.cl

ALDERETE, M.; PANDO, M.; ARANDA, C. Y BALCÁZAR, N. (2003) “Síndrome de Burnout en Maestros de Educación Básica, Nivel Primaria de Guadalajara”, *Investigación en Salud*, Vol. 5, N°1

ARTHUR, N. (1990) “The Assesment of Burnout: A Review of Three Inventories Useful for Research and Counselling”, *Journal of Counseling and Development*, Vol. 69, pgs. 186 – 189.

BAKKER, A.; DEMFROUTI, E. Y SCHAUFELI, W. (2002) “ Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey : An internet study”, *Anxiety, Stress and Coping*, Vol. 15, N° 3, pgs. 245 – 260

BALLENATO, G. (2003) “Estrés Docente”, *Revista Digital UMBRAL 2000*, N° 11, www.reduc.cl

BARRÍA, J. (2002) “Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”, www.psiquiatria.com , Vol. 8, N° 4

BARNETT, R.; BRENNAN, R. Y GAREIS, K. (1999) “A Closer Look at the Measurement of Burnout”, *Journal of Applied Biobehavioral Research*, Vol. 4, N° 2, pgs. 65 – 78

- BRENNINKMEIJER, V. (2002) "A Drug Called Comparison: The Pains and Gains of Social Comparison Among Individuals Suffering From Burnout", Ed. Plantijn Casparie, Almere, Holanda
- BRENNINKMEIJER, V.; VANYPEREN, N. Y BUUNK, B. (2001) "Burnout And Depression Are Not Identical Twins: Is Superiority a Distinguishing Feature?", *Personality and Individual Differences*, Vol. 30, pgs. 873-880
- BRUNNSTEIN, I. (1999) "Le Hómmie à L'échine Pliée" en Réflexions Sur le Stress Professionnel, Ed. Desclée de Brouwer, Paris
- BURISCH, M. (2002) "A Longitudinal Study of Burnout: The Relative Importance of Dispositions and Experiences", *Work & Stress*, Vol. 16, Nº 1, pgs. 1-17
- BURKE, R.; SCHWARZER, R. Y GREENGLASS, E. (1996) "A Longitudinal Study of Psychological Burnout in Teachers", *Human Relations*, Vol. Feb
- BUUNK, B. E YBEMA, J. (2003) "Feeling Bad, But Satisfied: The Effects of Upward and Downward Comparison Upon Mood and Marital Satisfaction", *The British Journal of Social Psychology Leicester*, Vol. 42, pgs. 613-628
- BYRNE, B. (1993) "The Maslach Burnout Inventory: Testing for Factorial Validity and Invariance Across Elementary, Intermediate and Secondary Teachers", *Journal of Occupational an Organizational Psychology*, Nº 3, pgs. 197-213
- CARAMÉS, R. (2001) "Causas del "Core of Burnout" del Profesorado Universitario", http://www.ase.es/comunicaciones/carames_balo.doc
- CARLOTTO, M. Y GOBBI, M. (2001) "Desempleo y Síndrome de Burnout", *Revista de Psicología* Vol. 10, Nº 1, pgs. 131 – 140

- CHANLAT, F. (1999) *“Nouveaux Modes de Gestion, Stress Professionel et Santé au Travail”*, in BRUNSTEIN I. (1999), *L'homme à l'échine plié, Réflexions sur le stress professionnel*, Ed Desclée Brouwer, Paris
- COLEGIO DE PROFESORES DE CHILE A.G. (2000) *“Informe Estudio de Salud Laboral de los Profesores en Chile”* Directorio Nacional, Departamento de Bienestar www.colegiodeprofesores.cl
- CORDEIRO, J.; GUILLÉN, C.; GALA, F.; LUPIANI, M.; BENITEZ, A. Y GOMEZ, A. (2003) “Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los Maestros”, *Revista Electrónica Psiquiatria.com*, www.psiquiatria.com
- CORDES, C. Y DOUGHERTY, T. (1993) “A Review And An Integration Of Research On Job Burnout”, *The Academy of Management Review*, Vol. 18, N° 4, pgs. 621 – 657
- CROUCHER, R. (1991) “Stress and Burnout in Ministry”, *Resources for Pastor/Liders & Spouses*, <http://melbourne.dialix.oz.au/~rowlandc/>
- DENSTEN, I. (2001) “Rethinking Burnout”, *Chichester*, Vol. 22 N° 8, pg. 833
- DOMAGALSKI, T. (1999) “Emotion in Organizations: Main Currents”, *Human Relations*, Vol. 52, N° 6
- FARBER, B. (2000) “Treatment Strategies for Different Types of Teacher Burnout”, *Psychotherapy in Practice*, Vol. 56, N°. 5, pgs. 675 – 689

- FERNANDEZ-BALLESTEROS R. Y RUIZ, M. (1997) "Personalidad y Cáncer: Hans Eysenck, un Rebelde con Causa", *Revista de Psicología General y Aplicada*, Vol. 50, N° 4, pgs. 447-464
- GARCÍA, M.; MEZA, P. Y PALMA, M. (1999) "Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del hospital de urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río", Tesis de Grado Escuela de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad Católica de Chile
- GIL-MONTE, P. (2002) "Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Aproximaciones Teóricas, Explicación y Recomendaciones Para su Intervención. Documento Elaborado Para la OMS", *Revista electrónica de Psicología Científica*, www.psicologiacientifica.com
- GIL-MONTE, P. Y PEIRÓ, J. (1999a) "Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos Para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo", *Anales de Psicología*, Vol. 15 N° 2, pgs. 261-268
- GIL-MONTE, P. Y PEIRÓ, J. (1999b) "Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una Muestra Multiocupacional", *Psicothema*, Vol. 11, N° 3, pgs. 679-689
- GIL-MONTE, P. Y PEIRÓ, J. (1998) "A Study on a Significant Sources of the Burnout Syndrome in Workers at Occupational Centers for Mentally Disabled", *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 12, N° 1, pgs. 67-80
- GOLEMBIEWSKI, T. (1989) "A Note on Leiter's Study, Highlighting Two Models of Burnout", *Group & Organization Studies*, Vol. 14, N°1, pgs. 5-13

- GOLEMBIEWSKI, T. (2002) "Psychological Burnout VIII : Preludes to the Forthcoming Synthesis – A Symposium", *Journal of Health and Human Services Administration*, Vol. 25, N° 1/2 , pgs. 3-8
- GOLEMBIEWSKI, T.; BOUDREAU, R.; SUN, B. Y LUO, H. (1998a) "Estimates of Burnout in Public Agencies: Worldwide, How Many Employees Have Which Degrees of Burnout, and With What Consequences?", *Public Administration Review*, Vol. 58, N°1, pgs. 59-67
- GOLEMBIEWSKI, T. (1998b) "A Note en Leiter's Study", *Group & Organization Studies*, Vol. 14, N°1
- GOLD, Y.; ROTH, R.; WRIGHT, C.; MICHAEL, W. Y CHEN, C. (1992) "The Factorial Validity of a Teacher Burnout Measure (ES) Administered to a Sample of Beginning Teachers in Elementary and Secondary Schools in California", *Educational and Psychological Measurement* , Vol. 52
- GRAJALES, T. (2000) "*Estudio de la Validez Factorial de Maslach Burnout Inventory versión Española en una Población de Profesionales Mexicanos*", <http://www.tagnet.org/autores/monografias/mono.htm>
- GRAU, J. Y CHACON, M. (1998) "*Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Amenaza a los Equipos de Salud*", Conferencia Presentada en la II Jornada de Actualización En Psicología de la Salud. Asociación Latinoamericana de Psicología de la Salud, Colombia
- GUERRA, L. Y JIMENEZ, S. (2004) "*El Malestar Docente: Un Estudio Empírico y Comparativo*", www.psiquiatria.com

- 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, Nº 1, pgs. 145-158
- GUEVARA, L. (2003) "Tratamiento del Acoso Psicológico, el Estrés y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo como Accidentes del Trabajo", www.psicologiacientifica.com
- GUGLIELMI, S. Y TATROW, K. (1998) "Occupational Stress, Burnout, and Health in Teachers: A Methodological and Theoretical Analysis", *Review of Educational Research*, Vol. Spring
- HAIR, J.; ROLPH, A.; TATHAM, R. Y BLACK, W. (1999) "Análisis Multivariable", Prentice Hall, España, 5ª Ed. España.
- HALBESLEBEN, J. Y BUCKLEY, M. (2004) "Burnout in Organizational Life", *Journal of Management*, Vol. 30, Nº 6 pgs. 859-879
- HILLHOUSE, J.; ADLER, C. Y WALTWERS, D. (2000) "A Simple Model of Stress, Burnout, and Symptomatology in Medical Residents: A Longitudinal Study", *Psychology, Health & Medicine*, Vol. 5, Nº 1, pgs. 63 –73
- HWANG, C.; SCHERER, R. Y AININA, M. (2003) "Utilizing the Maslach Burnout Inventory in Cross – Cultural Research", *International Journal of Management*, Vol. 20, Nº 1, pgs. 3-8
- JACKSON, S.; SCHWAB, R. Y SCHULER, R. (1986) "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 4, pgs. 630-640

- KALIMO, R.; PAHKIN, K.; MUTANEN, P. Y TOPPINEN, S. (2003) "Staying Well or Burning Out at Work: Work Characteristics and Personal Resources as Long-Term Predictors", *Work & Stress*, Vol.17, N°2, pgs. 109 – 122
- KASL, S. Y COOPER, C. (1987) "*Stress and Health: Issues in Research Methodology (Studies in Occupational Stress)*" ed. John Wiley & Sons, E.U.A.
- LEE, R. Y ASHFORTH, B. (1993) "A Longitudinal Study of Burnout Among Supervisors and Managers: Comparisons Between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models", *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, Vol. 54, pgs. 369-398
- LEITER, M. (1988) "Burnout as a Function of Communication Patterns", *Group & Organization Studies*, Vol. 13, N° 1, pgs. 111 – 128
- LEITER, M. (1998) "A Response to Golembiewski", *Group & Organization Studies*, Vol. 14, N°1
- LEITER, M. y MASLACH, C. (2001) "Burnout and Quality in a Sped-Up World", *The Journal for Quality and Participation*, Vol. 24, N°2, pgs. 48-51
- MASLACH, C. (2003) "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention" *American Psychological Society*, Vol.12, N° 5
- MASLACH, C. Y LEITER, P. (1997) "*The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it*", Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A.

- MASLACH, C.; LEITER, P. Y SCHAUFELI (2001) "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pgs. 397- 422
- MIRIVIS, D.; GRANEY, M.; KILPATRICK, A. Y OSBORNE, A. (1999) "Burnout Among Leaders of Healthcare System", *Journal of Healthcare Management*, Volume 44, N° 5
- MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL DE CHILE (2004) "Definición de Enfermedad Profesional", <http://www.mintrab.cl/>
- MORENO, B., GONZÁLEZ, J. Y GARROSA, E. (1998) "Burnout Docente, Sentido de la Coherencia y Salud Percibida", *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, Vol. 4, N° 3, pgs.163-180
- MORENO, B.; GONZÁLEZ, J. Y GARROSA, E. (2000) "Personalidad Resistente, Burnout y Salud", *Escritos de Psicología*, Vol. 4, pgs. 64-77
- MORENO, B.; BUSTOS, R.; MATAALLANA, A. Y MIRALLES, T. (1997) "La Evaluación del Burnout. Problemas y Alternativas. El CBB como Evaluación de los Elementos del Proceso", *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, Vol.13, N° 2, pgs.185-207
- NUNNALLY, J. Y BERNSTEIN, I. (1995) "Teoría Psicométrica", Mc Graw Hill, 3ª Ed., México
- OIT, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2004) "Organizarse en Pos de la Justicia Social", Conferencia Internacional del Trabajo, 92 reunión Informe N°1, www.cinterfor.org

- LEIBOWIEZ, J. (2001) “*Ante el Imperativo del Aprendizaje Permanente, Estrategias de Formación Continua*” Oficina Internacional del Trabajo, www.cinterfor.org.uy
- ORDENES, N. (2004) “Prevalencia de Burnout en Trabajadores del Hospital Roberto del Río”, *Revista Chilena Pediatría*, Vol. 75 N° 5 pgs. 449 – 454
- PEIRÓ, J., GONZÁLEZ-ROMA, V., TORDERA, N. Y MAÑAS, A. (2001) “Does Role Stress Predict Burnout Among Health Care Professionals?” *Psychology and Health*, Vol. 16, pgs. 511 – 525
- PINES, M. (2002) “Teacher Burnout: A Psychodynamic Existential Perspective” *Teachers and Teaching: theory and practice*, Vol.8, N° 2
- PIÑUEL, I. (2004) “*Resultados del Barómetro Cisneros sobre Violencia en el Entorno Laboral*” Asociaciones profesionales del Cuerpo Técnico, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Alcalá, Madrid, España
- POTTER, B. (1993) “*Four Stages of Burnout*” www.docpotter.com
- RAFFERTY, A.; BALL, J.; AIKEN, L. Y FAGIN, C. (2001) “Are Teamwork and Professional Autonomy Compatible, and Do They Result In Improved Hospital Care?”, *Quality in Health Care*, Vol. 10, pgs. 32-37
- ROHLAND, B.; KRUSE, G. Y ROHERA, J. (2004) “Validation of a Single - Item Measure of Burnout Against the Maslach Burnout Inventory Among Physicians”, *Stress and Health*, Vol. 20 pgs. 75–79

- SALGADO, A.; YELA J.; QUEVEDO M.; DELGADO C.; FUENTES J.; SÁNCHEZ A.; SÁNCHEZ T. Y VELASCO, C. (1997) "El Síndrome del Burnout: Estudio Empírico en Profesores de Enseñanza Primaria", *Iberpsicología*, Vol. 2, Nº 1
- SCHAUFELI, W.; DEMEROUTI, E.; BAKKER, A. Y NACHREINER, F. (2001) "The Job Demands-Resources Model of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, Nº 3, pgs. 499-512
- SCHAUFELI, W.; JANSSEN, P. Y HOUKES, I. (1999) "Work Related and Individual Determinants of the Three Burnout Dimensions", *Work and Stress*, Vol. 13, Nº 1, pgs. 174-86
- SHIROM, A. y EZRACHI, J. (2003) "On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety", *Anxiety, Coping, and Stress*, Vol.16, pgs. 83-99.
- SHIROM, A. Y SHMUEL, M. (2002) "Burnout and Health: Current Knowledge and Future Resarch Directions", http://recanati.tau.ac.il/faculty/shirom_arie.htm
- SHUTTE, N.; TOPPINEN, S.; KALIMO, R. Y SCHAUFELI, W. (2000) "The Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) Across Occupational Groups and Nations", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, pgs. 53-66
- SCHWARZER, R.; SCHMITZ, G. Y TANG, C. (2000) "Teacher Burnout in Hong Kong and Germany: A Cross – Cultural Validation of the Maslach Burnout Inventory", *Anxiety, Stress & Coping*, Vol. 13, Nº 3
- SEYLE, H. (1978) "The Stress of Life" McGraw-Hill, Nueva York, E.U.A.
- SILPAK, O. (1991) "Estrés", *Revista Alcmeon*, Vol. 4, pgs. 495-503

UM, M. Y HARRISON, D. (1998) "Role Stressors, Burnout, Mediators and Job Satisfaction: A Stress - Strain - Outcome Model and an Empirical Test", *Social Work Research*, Vol. 22, N° 2, pgs. 100-115.

VALDIVIA, G.; AVENDAÑO, C.; BASTÍAS, G.; MILICIC, N.; MORALES, A. Y SCHARAGER, J. (2000) "*Estudio de la Salud Laboral de los Profesores en Chile*" Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología y de Medicina, Facultad de Ciencias Sociales y de Medicina

VIVANCO, M. (1999) "*Análisis Estadístico Multivariable: Teoría y Práctica*" Editorial Universitaria 1era Ed., Santiago de Chile

ZELLAR, L. (1998) "*Vulnerable to Job Burnout: The Influence of Personality, Social Support, Rol Stressors and Moods* ", Tesis para optar a Doctor en Filosofía The Florida State University, Gaines ville, E.U.A.

Anexos

A. Carta de autorización del estudio

Estimado Señor o Señora:

Al contestar este formulario usted estará participando en una investigación acerca del Síndrome de Burnout, que tendrá como fin el aportar al conocimiento de este tema, específicamente relacionado con la profesión del docente.

La información que usted entregue será utilizada sólo para fines de la investigación. Los antecedentes personales no serán revelados y los datos serán anónimos y confidenciales. Cualquier duda que tenga sobre el estudio puede hacerla a la Sra. Marcela Buzzetti a los teléfonos 09 301 35 79 o al 2245340.

Finalmente, les solicitamos **tener especial cuidado en contestar la totalidad de las preguntas** del cuestionario y marcarlo de la manera más precisas posibles.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN