

SÍNDROME DE BURNOUT EN EDUCADORES

Dra. Victoria Llaja Rojas*, Dr. César Sarria Joya, Lic. Pedro García Pizarro.***, Lic. Marina Salazar Cahuana, ****Giuliana Salazar Alvarez*******

RESUMEN

El presente artículo, describe las características del Síndrome de Burnout o del Quemado para explicar la probabilidad de ocurrencia en Educadores.

Así mismo da a conocer el Inventario de Maslach & Jackson, autoras del primer instrumento de estudio de Burnout, en USA (1981), que ha demostrado ser de mucha utilidad para el diagnóstico.

Igualmente se citan diversos estudios efectuados en el medio, que aportan tesis explicativas de las variables relacionadas con Burnout, y se intenta dar algunas hipótesis acerca de su etiología, a través del Enfoque clínico de Burnout.

Finalmente se describe un caso donde se diagnosticó Burnout, para que sea de utilidad referencial, en futuras investigaciones de este síndrome dentro del contexto Educativo.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización, Reducción de la Realización personal.

-
- Neuropsicóloga clínica del HNERM. Docente de la Facultad de Psicología de la UNMSM. Docente de Postgrado de la Universidad Enrique Guzman y Valle.
E-mail: llaja1@gmail.com

** Decano de la Facultad de Psicología de la UNMSM. Docente principal de la Facultad de Psicología en la especialidad de Neuropsicología.
UNMSM. Neuropsicólogo clínico HNERM.

E-mail: csarriaj@unmsm.edu.pe

***Docente de la Facultad de Psicología de la UNMSM. Director del CEP Virgen Reina de los Angeles.

E-mail: garciap0@hotmail.com

****Docente de la Facultad de Psicología de la UNMSM. Miembro de la OCCA UNMSM.

E-mail: msalazarcahuana@gmail.com

*****Colaboradora del equipo de Investigación. Egresada de la Facultad de Psicología de la U.N.F.V.

E-mail: giu_sa@hotmail.com

ABSTRACT

The present article, it describes the characteristics of Burnout's Syndrome or of Burned to explain the probability of occurrence in Educators.

Likewise there gives to know the Inventory of Maslach and Jackson, authoresses of the first instrument of Burnout's study, in USA (1981), which there have demonstrated being of many utility for the diagnosis. Equally there are mentioned diverse studies effected in the way, which contribute explanatory theses of the variables related to Burnout, and some hypothesis is tried to give brings over of his ethiology, across Burnout. Lately clinical Approach a case is described where Burnout was diagnosed, in order that it is of referential utility, in future investigations (researches) of this syndrome inside the Educational context.

KEY WORDS: Burnout's Syndrome, Emotional Weariness, selflessness, Reduction of the personal Accomplishment.

Introducción

Los profesionales de instituciones de servicios sociales, y educativos se ven forzados a implicarse durante muchas horas en los problemas y preocupaciones de los educandos con los que se relacionan profesionalmente. Frecuentemente, la interacción del profesional con el sujeto, se centra en los problemas actuales de éste (salud, higiene mental, relaciones personales o laborales, etc.) y éstos vienen cargados con muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, miedo, rechazo, odio, desesperación, etc. Por otra parte, como no siempre es obvia la solución a estos problemas ni fácilmente alcanzables, esa interacción se hace ambigua y frustrante. En consecuencia, el profesional que continuamente trabaja con personas en esa labor docente, va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y, finalmente, llevarle a una situación de agotado o quemado; vale decir, este síndrome puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas de éstas.

Cuando se dice que este profesional está quemado, se indica que la situación familiar, social o laboral le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación. También se le denomina Síndrome de Cansancio Emocional o de Burnout (Civetta 1980) o Síndrome del Quemado (De la Torre & otros, 1998). Este término fue introducido por Freudenberger en 1974.

El término inglés Burnout, antes de entrar en la terminología psicológica, se empleaba entre los atletas y deportistas para aludir a ese estado en que la persona no logra los resultados esperados de un entrenamiento a fondo. El término pasa luego a la problemática de los servicios sociales, y la autora C. Maslach lo dio a conocer en el ambiente psicológico en 1977 en una Convención de la APA. Este síndrome conlleva los síntomas siguientes:

Agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal y puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas de éstas.

Las consecuencias de este síndrome, son potencialmente muy peligrosas para este personal, para los sujetos que reciben su labor y para la misma institución en la que trabaja. Se ha observado que puede llevar a un deterioro de la calidad de los servicios prestados, al absentismo, a poca moral de trabajo y a la baja o despido del personal. Cuando los síntomas se agudizan, el síndrome puede ser el causante de pérdida de profesionalismo, de agotamiento físico, de insomnio, de abuso o drogas o de problemas personales y familiares.

Christina Maslach & Susan Jackson , diseñaron un Inventario para medir el Síndrome de Burnout, en USA, en 1981, a partir de allí se han realizado muchos estudios tanto a nivel internacional, como en el medio, y este instrumento ha demostrado un índice de validez y confiabilidad, lo suficiente como para ser considerado un instrumento diagnóstico eficaz, en nuestra realidad, a su vez que la detección oportuna conlleva a la intervención tanto preventiva como terapéutica de este estrés crónico que genera disfunciones a nivel de la personalidad del trabajador, en este caso específico en los docentes, y en su labor tutorial - educativa.

DATOS BIOGRÁFICOS DE LAS AUTORAS DEL INVENTARIO BURNOUT

Christina Maslach

Nació en San Francisco en 1946, estudió su Pre-grado en la Universidad de Harvard, se graduó en 1967 y estudio 4 años de Post-grado en la Universidad de Stanford. Es profesora de Psicología y Vicedirectora de un colegio Pre-Universitario de California, en Berkeley.

Es Ph. D en Psicología en la Universidad de Stanford desde 1971. Sus intereses de investigación están dirigidos a la Psicología Social y de la Salud. Es conocida como una de las investigadoras pioneras en el Síndrome de Burnout o del Quemado por el Trabajo.

El Inventario MBI es reconocido actualmente como una opción para medir Burnout. Es utilizado por diferentes investigadores alrededor del mundo en traducciones distintas. Tres versiones del MBI están disponibles en este momento: la versión original, para el uso con profesionales de servicios humanos (MBI- HSS), una adaptación para el uso de educadores (MBI-ES), y una nueva Encuesta para el uso con trabajadores de otras ocupaciones (MBI-GS). Todas las formas de este inventario pueden ser correlacionadas con información de características del trabajo, rendimiento en el trabajo, medidas de la personalidad o actitudes, información de salud o variables demográficas.

En 1997, recibió el reconocimiento nacional como "Profesor del Año" por la Fundación Carnegie y el Consejo para el Fomento y Soporte de la Educación (CASO).

Otros honores los obtuvo en la Presidencia de la Asociación Psicológica Occidental y la distinción en la enseñanza al servicio de las Ciencias Sociales en la Universidad de California, y su selección como Miembro de la Asociación Americana para el fomento de la Ciencia.

Últimas Obras:

Leiter, M.P. & Maslach, C. (2005). *Eliminando Burnout: seis estrategias para mejorar tus relaciones laborales*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Leiter, M.P. & Maslach, C. (2000) Previendo el Burnout y elaborando compromisos: Un programa completo para reestructuración organizacional. San Francisco, CA: Jossey-Bass (Traducido al sueco). (Ver en Maslach, Socialpsychology.org/-21 k-28 de Ago 2005).

Susan E. Jackson

Es profesora de la Gerencia de Recursos Humanos en la Escuela de Gerencia y Relaciones de Trabajo en la Universidad de Rutgers y Directora del Programa Doctoral en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Profesora en las Facultades de la Universidad de New York, Michigan y Maryland.

Es Ph. D. en Psicología organizacional de la Universidad de California, Berkeley. Su campo de especialización es Gerencia

estratégica de Recursos Humanos y sus intereses especiales incluyen: eficacia en el manejo de equipo, diseño de los sistemas de gerencia de recursos humanos para el apoyo de organizaciones.

Ha sido autora o co-autora sobre 100 artículos de asuntos relacionados. Ha publicado varios libros: conocimiento para el manejo de la ventaja competitiva: Diseño de estrategias para la gerencia eficaz de recursos humanos, manejo de recursos humanos: Una perspectiva de la sociedad, Gerencia estratégica de Recursos Humanos entre otras.

El término inglés Burnout, antes de entrar en la terminología psicológica, se empleaba entre los atletas y deportistas para aludir a ese estado en que la persona no logra los resultados esperados de un entrenamiento a fondo. El término pasa luego a la problemática de los servicios sociales, y la autora C. Maslach lo dio a conocer en el ambiente psicológico en 1977 en una Convención de la APA.

Fundamentos Explicativos del Burnout

Variables situacionales en la explicación del síndrome de Burnout.

Maslach & Jackson (1981) afirman que una de las variables situacionales que parece ser central en la aparición del estrés Crónico ocupacional, es la cantidad y calidad o grado del contacto con otras personas que son los receptores de los servicios, que en nuestro caso son los educandos. Ello es emocionalmente muy exigente, de forma que cuanto más tiempo se le dedica, mayor es el riesgo de agotamiento emocional que se corre. Estas autoras han demostrado que cuanto más tiempo pasan los docentes en contacto directo con el educando, tanta más alta era su puntuación en la sub-escala de agotamiento emocional, en su Inventario de Burnout. En algunos casos son los propios sentimientos y conductas de los alumnos, las causas de esa exigencia emocional. El educando puede estar muy ansioso, o sentirse afligido por problemas de orden emocional o cognitivo, o por fracaso en el rendimiento escolar u otro trastorno específico del aprendizaje. Puede reaccionar muy negativamente a lo que se le informa o expresar una ira injustificada, por ejemplo, ante una norma disciplinaria.

Una segunda fuente, lo constituye la naturaleza del contexto organizacional, en la que está inmerso el docente. Ciertos contextos pueden ser poco saludables, en cuanto al clima laboral, y son fuente de presión psicológica diaria y permanente. El trato hostil al docente, conflictos en la relación interpersonal, padres de familia inquisidores, o alumnos conflictivos y demandantes pueden representar carga emocional marcada que predisponga al Burnout al profesional Docente.

Una tercera fuente, viene dada por los problemas de comunicación con los educandos y padres de familia. El personal tiene en muchas ocasiones dificultades para comunicarse directamente en las sesiones de orientación y tutoría, dar malas noticias, en cuanto al rendimiento o trastorno detectado en el aprendizaje del educando, problemas varios como: informar sobre orientación e identidad sexual, detección de disfunciones a nivel conductual o de personalidad del educando, conductas anómalas o desadaptativas etc. Si la situación se mantiene durante mucho tiempo, la probabilidad de que se produzca una percepción despersonalizada, es cada vez mayor. El profesional puede

desarrollar una percepción negativa del receptor, como profesional o como ser humano. Sus esfuerzos dejan de tener un efecto significativo sobre la vida y condición de éste, y el profesional genera sentimientos de fracaso e ineficacia, lo que termina muchas veces en una disminución de la calidad y calidez de la orientación o tutoría.

Otra de las fuentes de tensión emocional es la necesidad de tratar con los familiares del educando. El requerimiento de información, la incertidumbre y las expectativas de las figuras parentales, sobre la solución de problemas cognitivos, afectivos o sociales del alumno a su cargo; y los conflictos dados en las relaciones interpersonales y la relación docente-educando son una expresión frecuente de ansiedad en la labor diaria y por ende puede predisponer al estrés laboral, si este persiste por un tiempo prolongado, es acumulativo y puede establecerse Burnout.

Un segundo aspecto clave situacional en la aparición de estrés ocupacional es la frustración relativa, que puede ser muy alta. Se trata de la diferencia entre las expectativas de éxito y el éxito conseguido. El sentimiento de frustración y fracaso está directamente relacionado con el estrés (Mechanic, 1974, citado en Gómez Rubí, 1991). Estos sentimientos, sobre todo en los primeros años, son el resultado de la experiencia de fracasos repetidos unidos a expectativas poco realistas. Pero, incluso más tarde, cuando ya se lleva más tiempo trabajando y se han ajustado mejor las expectativas, tornándolas más realistas, siguen persistiendo expectativas que son centrales a las profesiones educativas y sociales como es: la responsabilidad de la formación de la personalidad integral del educando. El docente hace una labor de facilitador de modelos adecuados para la estructuración de los componentes cognitivos, afectivos y motivacionales de sus alumnos, de allí que de su desenvolvimiento ético dependerá el futuro de las generaciones venideras, y su labor es de alta significancia.

Por ello, en aquellos contextos, en las que tales metas son prácticamente restringidas o poco posibles, los niveles de estrés son especialmente altos, y dichos profesionales están más propensos a Burnout.

Estudios en el contexto peruano

Fernández (2002) reportó un estudio en Docentes de Educación Básica y Superior, donde llegó a las siguientes conclusiones:

Las fuentes de presión laboral y la personalidad de tipo A se relacionan en forma negativa con la satisfacción laboral y el desempeño docente en los profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana. Indica que a mayor presión laboral, menor satisfacción laboral, y menor desempeño docente, en tanto que a mayor personalidad tipo A menos satisfacción laboral y menor desempeño docente.

Las fuentes de presión laboral y la Personalidad tipo A se relacionan de forma positiva con el desgaste psíquico (Burnout) que produce la actividad educativa en los profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana. A mayor presión laboral mayor desgaste psíquico (Burnout) y que a mayor tipo de Personalidad tipo A mayor desgaste psíquico (Burnout).

La variable tiempo de servicios está asociada al desempeño docente, encontrándose que los profesores con más de 21 años de servicio, tienen puntajes significativamente más altos que los docentes que tienen entre 16 y 20 años de servicio. El 43% de los profesores encuestados presenta niveles elevados de desgaste psíquico (Burnout) a los que se les puede adicionar el 20% del nivel medio.

Asimismo, Fernández (2002) reportó satisfactorios hallazgos sobre validez de Constructo del MBI (Inventario de Burnout) con el análisis factorial exploratorio.

Delgado (2003) cita las siguientes, entre las más significativas como conclusiones de su estudio:

- Considerando el sexo no existen diferencias en los indicadores de Burnout.
- Considerando el tiempo de servicio no existen diferencias en las diferentes comparaciones.
- El 32.7 % de los profesores de Secundaria de Lima Metropolitana presentan niveles altos de Burnout.
- Existe más Burnout en los profesores de Educación Primaria 43.2%
- A mayor nivel de formación, menos Burnout (Secundaria). A menor nivel de formación (Primaria) mayor Burnout.
- Para ellos, el síntoma inicial del Síndrome, es el desarrollo de actitudes de Despersonalización, mecanismo disfuncional del afrontamiento del estrés, luego baja realización personal en el trabajo y a más largo plazo agotamiento emocional.

Estas investigaciones han arrojado resultados de buena consistencia interna para las tres dimensiones del MBI. En la investigación de Delgado; los valores alpha oscilaron entre 0.78 y 0.71, y en la de Fernández, los valores estuvieron entre 0.78 y 0.74.

Capa (2004) presenta en un estudio último, con la escala MBI adaptada, muy buen índice de confiabilidad puesto que los índices de consistencia interna estimados mediante el alpha de Cronbach fueron altos, siendo los valores alpha 0.91, 0.92 y 0.86 para Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal respectivamente; y los coeficientes de estabilidad obtenidos mediante test-retest, también muestran valores que superan el umbral del punto de corte igual a 0.70, considerado como indicador de una buena confiabilidad para los instrumentos de medición psicológica (Miech, 2002).

En cuanto a la validez del inventario de Burnout adaptado, podemos referir que Capa señala que tanto a través del análisis factorial exploratorio (AFE) como mediante el análisis factorial confirmatorio, se confirma la validez de constructo del MBI, es decir, la estructura de tres dimensiones que caracterizan al Burnout.

Respecto a los resultados del AFE, se han encontrado en el estudio citado, valores similares al estudio de la versión española de Seisdedos (1997), donde el MBI presenta tres factores (varianza explicada de 63.76%); igualmente resultados factoriales similares usando el AFE han sido obtenidos por Delgado (2003). Sin embargo, otros estudios españoles no han reportado la existencia de tres factores para el MBI,

usando este procedimiento por ejemplo: Gil-Monte & Peiró (1999) y Gil-Monte (2002), ellos refieren la existencia de cuatro factores. Estos últimos emplearon el Método de Componentes Principales con Rotación Varimax.

Finalmente, Capa (2004) ha realizado la confirmación de la validez de constructo del MBI adaptado, además de que se trata de un instrumento con validez convergente y divergente y permite medir de forma válida el estrés laboral asistencial y docente.

En cuanto a los resultados finales de esta investigación, uno de los hallazgos importantes fue que en la muestra total estudiada, la mayoría de los profesionales presentan Burnout (44.8%) lo que llevó a afirmar que el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud que fueron estudiados fueron altos. De acuerdo con la teoría de Maslach & Jackson (1986), los sujetos con Burnout son quienes presentan niveles altos en cansancio emocional y despersonalización y nivel bajo en realización personal. Igualmente, el 16% de los profesionales presentaron algún grado de riesgo o tendencia al Burnout. Estos resultados indicaron que los profesionales más afectados por el estrés laboral asistencial son las Obstetrices y los menos afectados son los Trabajadores Sociales.

En otro estudio, sobre Percepción del Clima Laboral y de la Eficiencia personal en Profesionales de la Salud del Sector Público de la Ciudad de Lima (Bulnes y otros, 2004) se obtuvieron los siguientes resultados entre los más significativos:

No existe correlación entre las Escalas de Estrés laboral y la Escala de clima social laboral en la muestra estudiada (conformada por 93 profesionales de la salud de centros hospitalarios públicos entre médicos, enfermeras, obstetrices, psicólogos, trabajadores sociales, y tecnólogos médicos).

Los profesionales de la salud: Médicos, enfermeras, y Tecnólogos médicos, son los que presentan una mayor disposición, como consecuencia de su actividad profesional, de presentar un mayor nivel de estrés o agotamiento profesional. En lo que respecta al tiempo de servicio, los profesionales con un tiempo de servicio entre 25 y 32 años, el nivel de estrés laboral experimentado por ellos es mayor en función a los otros grupos de comparación con manifestaciones de desmotivación y descontento interior.

Finalmente la autora de este artículo realizó un estudio en el medio (Agosto 2006), con una muestra de 120 profesionales de la salud, donde se encontraron los siguientes hallazgos: un 2% de incidencia de Burnout en la muestra peruana, donde la escala más alta fue la de Cansancio Emocional. Así mismo se observó una temporalidad en la aparición de los síntomas, siendo el más prevalente el de Despersonalización.

De otro lado se hizo una comparación entre muestras: peruana, americana y española. Se encontró menos incidencia de Burnout en peruanos, siendo la escala de Realización personal la más elevada entre ellos. El resultado fue similar, con la muestra española, a excepción de que el síntoma de Despersonalización fue el de más alta magnitud en los españoles. Se concluyó que este síndrome es más frecuente en la población de americanos, seguido de los españoles, y al final los

peruanos, en ese orden jerárquico. Finalmente no se encontró correlación entre tiempo de servicios, Edad, Sexo y Burnout.

Enfoque clínico para diagnosticar Burnout

Como ya se ha descrito, el término Burnout, fue creado para describir el síndrome de estrés laboral crónico en el personal que se involucra por muchas horas en los problemas y preocupaciones de las personas a las que brinda un servicio.

El Inventario de Maslach & Jackson ha demostrado su utilidad en el diagnóstico del Síndrome en la realidad peruana: sin embargo se hace necesario rescatar la aplicación del método clínico para el diagnóstico diferencial con otras entidades como el estrés simple, el trastorno de ansiedad, o la Neurosis de ansiedad.

En cuanto a la sintomatología, el Inventario nos permite determinar la temporalidad del disturbio clínico: o el orden de aparición de los síntomas. Se ha demostrado que un puntaje alto en Despersonalización implicaría que éste es el primer síntoma en aparecer y caracteriza una respuesta impersonal o fría hacia el receptor del servicio, vale decir Riesgo de Burnout.

Luego, va seguido del síntoma de Cansancio Emocional, es decir que el sujeto obtiene un puntaje alto en esta Escala, se interpretaría que ha llegado a una situación de Tendencia a Burnout, si es que se asocia paralelamente a una puntuación alta de Despersonalización.

Así también si es que unido a estos síntomas con puntuación alta, se presenta la reducción de la Autorrealización personal, como último síntoma clínico, se estaría determinando el Diagnóstico definitivo de Burnout, y estaríamos ante una persona con Baja autoestima, con tendencia a evaluarse negativamente, con sentimientos de incompetencia y fracaso en el trabajo, pudiendo llegar al estado severo de Burnout o también llamado Del Quemado.

De allí que el enfoque clínico ayuda a un diagnóstico oportuno, y a una intervención preventiva de este síndrome, para evitar consecuencias potencialmente muy peligrosas tanto para los sujetos que reciben su labor asistencial, como para la misma institución donde ellos trabajan.

Otro enfoque para describir la presencia de Burnout, es construir un Algoritmo, basado en los puntajes de los síntomas clínicos y su temporalidad de aparición. Se puede identificar a los sujetos con Burnout a partir de la cuantificación de los puntajes obtenidos en las Escalas, y luego se los ubica dentro de las categorías: Alto, Medio o Bajo. Se vio por conveniente crear niveles adicionales, dado que la experiencia del Burnout puede ser entendida como una variable continua, de niveles crecientes. En un momento se inicia con un solo síntoma, que hablaría de Riesgo, si sigue avanzando el síndrome se incrementaría a 2 síntomas presentes: que significaría Tendencia, y finalmente la aparición de los 3 síntomas del Burnout: Cansancio emocional alto, Despersonalización alta y baja Realización personal.

Cabe finalmente hacer un comentario sobre el modelo explicativo del Sistema de la personalidad (Ortiz; 1994, 2004) en un intento de aclarar la etiología del Síndrome de Burnout. Se ha descrito en la literatura varios modelos o propuestas explicativas, en general desde las

Teorías socio cognitivas del Yo y de otro lado de las Teorías organizacionales. A pesar de ello, coincidimos con Maslach & Jackson, que hasta el momento, las contribuciones teóricas son disímiles y no explican fehacientemente el estrés laboral asistencial, y que sería necesario definir una estructura teórica más claramente especificada para futuras investigaciones.

Quizás el modelo de Gil & Peiró (1997), sea uno de los que más ha aportado a su explicación, teniendo en cuenta las variables organizacionales, personales y estrategias de afrontamiento ante el estrés, pero aún presenta algunos vacíos.

Una explicación, bajo el modelo del Sistema de la personalidad del Maestro Ortiz, P. (condecorado con el grado de Amauta en las Palmas Magisteriales, 2006), nos describiría, que se trata, de una disfunción en los componentes estructurales de la Personalidad: temperamento, intelecto, y carácter, donde el Cansancio Emocional, se daría, cuando el individuo se organiza nuclearmente, desde su sistema Afectivo- emotivo- vale decir desde su Temperamento- y se torna ansioso, según las variables situacionales, esto puede pasar de un estado de transitoriedad a hacerse más permanente, o crónico, configurándose una estructura de cansancio o agotamiento emocional. Asimismo, cuando el sujeto se organiza desde su sistema cognitivo-productivo (desde su Intelecto) puede estar atento y con un control racional de la situación y su actuación personal, podría caracterizarse en un grado máximo como despersonalización o desensibilización, Y finalmente, cuando el individuo se organiza desde su componente conativo-volitivo (desde su carácter), estaría expectante, y si ante esa espera curiosa, el resultado es el fracaso y la ineficacia, frente a la calidad de su asistencia, aparecería el último síntoma de Burnout, como una baja en la Realización personal. No descuidando el concepto de que la información social al reflejarse como información psíquica, es la que organiza todos los planos de la actividad personal individual y de ella depende la configuración del individuo como una Personalidad, por lo que los 3 síntomas de Burnout, serían formas de organización de la información psíquica en un momento dado, los cuales pueden hacerse permanentes dependiendo de la presión que ejerza las condiciones laborales en este profesional que mantiene este trato continuo con personas que requieren emocionalmente de su servicio.

BIBLIOGRAFIA

- Barria, J. (2003). *Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile*. Tesis de Licenciatura de Psicología. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Bulnes, M. (2004). Percepción del clima social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la Salud del Sector Público de la ciudad de Lima. *Revista de Investigación en Psicología* 7 (2). 86-
- Capa, L. Walter (2004). *Estrés Laboral Asistencial en los Profesionales de la Salud*. Tesis de Maestría en Psicología de la Salud. Lima: UNFV.
- Capilla, R. (2000). El Síndrome de Burnout o de Desgaste Profesional. *JANO EMC*, 58 (1334): 56 – 58. *Medicina Intensiva y Unidades Coronarias*. En: [http://db.doyma.es/Cgi_bin/wdbcgi.exe/doyma/mrevista.fulltext?](http://db.doyma.es/Cgi_bin/wdbcgi.exe/doyma/mrevista.fulltext?pident=9224) pident = 9224, Leído el: 19 de Setiembre del 2003.
- Cebria, J. & col. (2001). Rasgos de burnout y personalidad en médicos de familia, atención primaria. 27(7) 459-468. *Medicina Intensiva y Unidades Coronarias*.
- Chernis, C. (1980). *El Burnout profesional en las organizaciones de servicios humanos*. New York: Praeger.
- De La Torre, M. V. (1997). Estrés en Medicina intensiva. España: Sociedad Española de Medicina Intensiva y Unidades Coronarias. 22 (5). 186 IDEPSA Internacional de Ediciones y Publicaciones.
- Delgado, A. (2003). El Síndrome del Burnout en Profesores de Educación Secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6 (2): 26- 47.
- Fernández Arata, J. (2002). *Fuentes de Presión Laboral, Tipos de Personalidad, Desgaste Psíquico (Burnout), Satisfacción Laboral y Desempeño Docente en Profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana*. Tesis Doctoral. Facultad de Educación. U.N.M.S.M.
- Fernández, M. (2002). *Realidad Psicosocial del Maestro de Primaria*. Lima: Universidad de Lima.
- Gil, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. & Peiro, J. M. (1999). Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2): 261 – 268.
- Gil-Monte, P. (2002). Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory – General Survey. *Salud Pública de México*, 44 (1): 33-40.
- Gómez, M. A. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. Colombia, Ciencias Humanas, *Revista* (20) en: <http://www.utp.edu.co/chumanas/revistas/revistas/rev20/gomez.htm> leído en 2005.

- Gómez, J. (1991). Los profesionales en la Medicina Intensiva: Aspectos personales, sociales y profesionales del trabajo médico en la UCI. En: Abizanda Campos R. (Ed.) *La UCI como centro de responsabilidad, planificación y control*, (pp: 191-203.) Madrid: Idepsa.
- Llaja, V. & Muñoz, J. (2000). Abordaje Neuropsicológico en los Servicios de Medicina Intensiva del HNERM. Estudio Piloto. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*, 1, (1), 63-87.
- Llaja, V. (2006) Rasgos de Personalidad y el Síndrome de Burnout en el Profesional de Cuidados Intensivos en un hospital de EsSalud de Lima. Tesis Doctoral en Psicología. Lima: U.P.S.M.P.
- Llaja, V., Sarria, C., García, P. (2007) MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson -Muestra Peruana-Lima: Pinedo Grafic E.I.R.L.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2):99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A Social Psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls (Eds.) *Social Psychology of health and illness*, (pp. 56- 68), Hillsdale NJ: Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Miech, R. (2005). *The more interesting and/or consequential your research, the more likely your measures will be contested*. Ponencia conferida en el Curso Internacional Métodos de Investigación en Salud Mental y Consumo de Drogas. Lima, Perú.
- Ortiz, P. (2004). *Introducción a una Psicobiología del Hombre*. Perú: UNMSM.
- Ortiz, P. (1994). *El Sistema de la Personalidad*. Lima: Orión.
- Ponce, C. Bulnes, M. & Aliaga, J. (2001). El Síndrome del "Quemado" por Estrés Laboral Asistencial en grupos de Docentes Universitarios. Memorias del X Congreso Nacional del Psicología. Lima: Colegio de Psicólogos del Perú.
- Sarria, C. García, P., Llaja V. (2008) Compendio de Neuropsicología clínica-Pesquisas Neuropsicológicas . Lima: Cepredim UNMSM.
- Sarria, C., García P. Llaja, V. (2008) Test de Percepción Visomotor de Benton Revisado. Lima: Cepredin. UNMSM.
- Seisdedos, N. (1997). *MBI. "Inventario Burnout" de Maslach. Síndrome del "Quemado" por Estrés Laboral Asistencial*. Madrid: TEA Ediciones.
- Spielberger, Ch. & Reheiser, E. (1998). Encuesta de Estrés laboral: Diferencias de Género en la medición del estrés ocupacional. *Revista de Psicología II*, (2) 69-89.

APÉNDICES

Descripción de caso diagnosticado con Burnout. Se trata de un varón de 54 años, con 23 años de casado, 2 hijos. Docente nombrado, de un Centro Universitario Privado. Maestro en Educación

A la fecha de evaluación, se le observó con carácter introvertido, y signos de despersonalización, se tornó indiferente en la relación con sus compañeros del Centro donde labora, así mismo mostró una conducta muy peculiar en cuanto al servicio tutorial que otorgaba a las figuras parentales de los universitarios que tenía a su cargo, así como en la labor específica de dar el informe sobre problemas de Bajo rendimiento, era indolente, y a veces muy frío y calculador, tanto que algunos familiares lo calificaron de Anafectivo e Indiferente. Otra conducta que llamó la atención es que siempre se ponía querellante en las reuniones de Docentes y muy hipercrítico frente a la labor de otros colegas de su especialidad. Se resistió a la evaluación en primera instancia, pero luego accedió a solicitud de la Coordinación Académica del Centro Universitario.

En el protocolo de respuestas se observó que en los puntajes Percentiles de los síntomas de Cansancio emocional y Despersonalización obtuvo puntajes altos (76 y 71 respectivamente), y categorías igualmente altas de tipo cualitativo, a predominio de Despersonalización. Así mismo la Escala de Realización Personal fue Baja, con un percentil de 29 y categoría Baja. Lo cual diagnóstica Síndrome de Burnout en este personal, al cual se le dio atención psicológica terapéutica.

ENCUESTA AL PERSONAL

MBI

DE SERVICIOS HUMANOS



ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

DATOS PERSONALES (Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

el dato pedido sobre la línea)

Nombre: Enrique

Apellidos: Gutiérrez

Sexo: Varón **Mujer** **Edad:** años

Estado Civil: Soltero
 Casado Divorciado

Viudo

Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja?

No tengo hijos **Si** **tengo hijos**

Si tiene hijos, ¿cuántos vive con usted? **hijos**

Nivel de estudios alcanzado:

0 NUNCA	1 Pocas veces al año o menos	2 Una vez al mes o menos	3 Unas pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Pocas veces a la semana	6 Todos los días
--------------------------	---	---	--	--	--	-----------------------------------

CE: 33-PC: 71 Alto DP: 17-PC: 76 Alta RP: 27-PC: 29 Baja DX: Con Burnout

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO:

01.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	5
02.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....	4
03.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.....	5
04.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.....	1
05.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.....	1
06.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.....	5
07.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.....	3
08.	Me siento exhausto por mi trabajo.....	2
09.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.....	1
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....	4

Estudios primarios
Estudios secundarios
Algunos cursos universitarios
Licenciado

Otros: Post Grado en Educación

Profesión actual: _____

Situación laboral: **Trabajador**
fijo **Contratado**
Otra _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual:
 años

2	8
---	---

 meses

0	3
---	---

Tiempo en esta profesión:
 años

2	3
---	---

 meses

0	2
---	---

11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....	5
12.	Me siento muy activo.....	6
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.....	3
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.....	3
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.....	3
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.....	3
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.....	5
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.....	5
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....	1
20.	Me siento acabado.....	3
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....	5
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.....	4