

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



*Una Institución Adventista*

## **Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana**

Por:

Bach. Arnulfo Chico Robles

Asesor:

Psic. Lindsey Wildman Vilca Quiro

Lima, setiembre de 2019

## ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

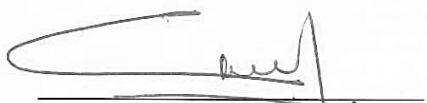
Psic. Lindsey Wildman Vilca Quiro, de la Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana”**, constituye la memoria que presenta el Bachiller **Arnulfo Chico Robles** para aspirar al título de Profesional de Psicólogo ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Ñaña*, a los *20 del mes de noviembre* del año 2019.



Psic. Lindsey Wildman Vilca Quiro

“Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana”

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

## JURADO CALIFICADOR



Psic. Helen Sara Flores Mamani  
Presidente



Psic. Josías Trinidad Ticse  
Secretario



Mtro. Gino Gabriel Marca Dueñas  
Vocal



Psic. Lindsey Wildman Vilca Quiro  
Asesor

Ñaña, 10 de setiembre de 2019

### **Dedicatoria**

Con el mayor cariño y amor a mi esposa Mercedes  
por su permanente motivación en mi desarrollo  
profesional, y a mi princesa Shantal  
por regalarme su alegría.  
A mi madre, por darme su mejor legado, educarme.

## **AGRADECIMIENTOS**

A los administradores de la Universidad Peruana Unión por su permanente apoyo en mi formación profesional.

Al Psic. Lindsey Wildman Vilca Quiro, por su orientación y asesoramiento profesional en la presente tesis.

A los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Peruana Unión, por su contribución en nuestra formación profesional.

## Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Tabla de contenido	iv
Indice de tablas	vii
Indice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstract	x
<b>Capítulo I: El Problema</b>	<b>1</b>
1. Planteamiento del problema	1
2. Pregunta de investigación	4
2.1 Pregunta general	4
2.2 Preguntas específicas	4
3. Justificación	4
4. Objetivos de la investigación	5
4.1 Objetivo general	5
4.2 Objetivos específicos	6
<b>Capítulo II: Marco Teorico</b>	<b>7</b>
1. Presuposiciones filosóficas	7
2. Antecedentes de la investigación	9
3. Marco conceptual	13
3.1. Síndrome de Burnout	13

3.2. Satisfacción Laboral	40
3.3 El desgaste profesional en el ámbito pastoral	56
3.4. El Síndrome de Bunout y la satisfacción Laboral	64
4. Definición de términos	67
5. Hipótesis de la investigación	68
5.1 Hipótesis general	68
5.2 Hipótesis específicas	69
<b>Capítulo III: Materiales y Métodos</b>	<b>70</b>
1. Tipo y diseño de investigación	70
2. Variables de investigación	70
2.1. Definición conceptual de las variables	70
2.2. Operacionalización de las variables	71
3. Delimitación geográfica y temporal	72
4. Participantes	73
5. Instrumentos	74
6. Proceso de recolección de datos	80
7. Técnicas, procesamiento y análisis de datos	80
<b>Capítulo IV: Resultados y recomendaciones</b>	<b>82</b>
1. Resultados	82
1.1 Análisis descriptivo	82
1.1.1 Análisis descriptivo del síndrome de burnout	82
1.1.2 Nivel de burnout, según datos sociodemográficos	82
1.1.3. Análisis descriptivo de satisfacción laboral	85
1.1.4. Nivel de satisfacción laboral	85

1.1.4. Nivel de satisfacción laboral según datos sociodemográficos	86
1.2. Prueba de normalidad	89
1.3 Correlacion entre las variables	90
2. Discusión	90
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	97
1. Conclusiones	97
2. Recomendaciones	98
<b>Referencias</b>	100
<b>Anexos</b>	112
1. Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	113
2. Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral (MJSS)	114
3. Carta al Pastor	115
4. Información Sociodemográfica	116
5. Inventario del Síndrome de Burnout (MBI)	117
6. Cuestionario de satisfacción Laboral (MJSS)	119



## Índice de tablas

Tabla 3.1	Características de la muestra de estudio	73
Tabla 3.2	Subescala, elementos y puntuación máxima de Maslach Burnout Inventory (MBI)	75
Tabla 3.3	Categorización de las puntuaciones del MBI para profesores	77
Tabla 3.4	Categorización de las puntuaciones del MBI para otros profesionales	77
Tabla 4.1	Síndrome de burnout en trabajadores	82
Tabla 4.2	Nivel de burnout según edad	83
Tabla 4.3	Nivel de burnout según horas de trabajo	84
Tabla 4.4	Nivel de burnout según años en el trabajo	85
Tabla 4.5	Nivel de satisfacción laboral en trabajadores	85
Tabla 4.6	Nivel de satisfacción laboral según edad	86
Tabla 4.7	Nivel de satisfacción según horas de trabajo	87
Tabla 4.8	Nivel de satisfacción según años en el trabajo	89
Tabla 4.10	Coefficiente de correlación entre los componentes de síndrome de burnout y satisfacción laboral	90

## Gráfico

1.1. Respuestas a la insatisfacción en el trabajo	45
---	----

# **Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana**

## **Resumen**

Dado que el ministerio pastoral es considerado una profesión estresante y proclive a padecer el síndrome de burnout, el objetivo principal de este trabajo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana.

La presente investigación es de diseño transeccional, no experimental de tipo descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 130 pastores de la Iglesia Adventista de Lima Metropolitana. La muestra de este trabajo de investigación se hizo mediante el método no probabilístico ya que la población fue también la muestra. Con la finalidad de determinar la relación entre la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral se usaron como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Satisfacción Laboral: Ministerial Job Satisfaction Scale (MJSS) de Turton y Francis, adaptado por Jorge Iuorno.

Los resultados muestran que existe una correlación significativa y negativa ( $\rho = -.199$ ,  $p < .05$ ), entre la subescala de agotamiento emocional y la satisfacción laboral. De la misma manera se evidencia una correlación significativa y negativa ( $\rho = -.184$ ,  $p < .05$ ) entre la subescala despersonalización y la variable satisfacción laboral. Sin embargo, existe una relación significativa y positiva ( $\rho = .216$ ,  $p < .05$ ) entre la subescala realización personal y la variable satisfacción laboral.

Referente al Síndrome de Burnout, existe un gran porcentaje que están en el nivel moderado con tendencia al burnout: cansancio emocional un (49.6%), despersonalización un (42.6 %) y en la realización personal un (31.8%)

En cuanto a la Satisfacción Laboral se puede decir que el (24%) de los pastores tienen alta satisfacción con su trabajo. Sin embargo, el (51.2%) tienen moderada satisfacción y un (24.8%) sienten baja satisfacción con la labor que vienen realizando.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, satisfacción laboral, aspectos de relacionamiento y apoyo, aspectos intrínsecos y aspectos extrínsecos.

**RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT SYNDROME AND JOB  
SATISFACCION IN SEVENTH DAY ADVENTIST PASTORS OF LIMA  
METROPOLITANA**

**Abstract**

Since pastoral ministry is considered a stressful and prone profession to suffer burnout, the main focus of this research is to determine the relationship between burnout and job satisfaction in the Seventh Day Adventist Church pastors of Lima Metropolitana.

This research design is cross section, not experimental, descriptive and correlational design. The population of the study was defined by 130 pastors of the Seventh Day Adventist Church of Lima Metropolitana. The sample obtained for this research was made by the non-probabilistic method since the population was also the sample. In order to determine the relationship between the burnout syndrome variable and job satisfaction variable, they were used as instruments the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Job Satisfaction Questionnaire: Ministerial Job Satisfaction Scale (MJSS) and Turton Francis, adapted by Jorge Iuorno, were used as research instruments.

The results show that there is a highly significant and negative correlation ( $\rho = -.199, p < .05$ ) between the subscale of emotional exhaustion and job satisfaction variable. In the same way, a significant and negative correlation ( $\rho = -.184, p < .05$ ) between the depersonalization subscale and the job satisfaction variable is evidenced. However, there is a significant and positive relationship ( $\rho = .216, p < .05$ ) between the personal fulfillment subscale and the job satisfaction variable.

Concerning the burnout syndrome, there es a large percentage that are in the moderate level with a tendency to burnout: emotional exhaustion values (49.6%), Depersonalization one (42.6%) and Personal Accomplishment (31.8%).

Regarding the job satisfaction it can be said that 24% of pastors have high satisfaction with their work. However, 51.2% have moderate satisfaction and one 24.8% have low satisfaction with the work they are doing.

**Keywords:** burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, job satisfaction, relationship and support aspects, intrinsic and extrinsic aspects.

## Capítulo I

### El problema

#### 1. Planteamiento del problema

Cada ocupación presupone la consecución de logros y objetivos, y a menudo muy demandantes y difíciles de alcanzar. De igual forma, los efectos de la frustración acumulada en muchos trabajos pueden producir consecuencias devastadoras en las dimensiones del ser humano. Esto puede llevar a desembocar en una situación conocida como el síndrome de desgaste o *burnout*, o también referida como síndrome de quemarse en el trabajo, desgaste ocupacional, agotamiento profesional, síndrome de cansancio emocional y otros (López, 2011).

Esta situación de desgaste o burnout se entiende como un problema de salud en el que se manifiestan ciertas características de cansancio físico y emocional, despersonalización y la baja autoestima, particularmente en quienes trabajan con personas, es decir, en quienes prestan servicio a otras personas (Maslach y Jackson, 1981).

Siendo que existe una relación entre el burnout y las consecuencias en la salud mental, en el año 2001 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la salud mental como uno de los mayores focos de atención. Atender la salud mental es el mayor desafío en este siglo XXI.

Esta preocupación de los efectos devastadores del burnout, llevó a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a considerar al estrés laboral o burnout, como una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en

vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores (Varela y Salinero, 2003).

En el contexto de este tenor, el Tribunal Superior de España declaró en el año 2006 el “estar quemado”, o burnout, como una enfermedad laboral (Millán, 2008).

Como se puede ver el síndrome de *burnout* no es solo un problema que afecta a las personas de manera individual. También es un problema social que, aunque se manifiesta individualmente, afecta a la sociedad general.

Entre los profesionales, que por la naturaleza de su trabajo, son también vulnerables al síndrome del burnout, se encuentran los teólogos que trabajan como pastores o sacerdotes. Según López (2011) “un buen porcentaje de sacerdotes *agotados emocionalmente* no pueden entender lo que les pasa y, debido a las excesivas demandas internas y externas de su vida ministerial, continúan en un activismo desenfrenado. Es entonces cuando van cayendo presa de la *despersonalización*, como segundo síntoma o dimensión de *burnout*. Esto los hace percibir a las personas a quienes sirven como una amenaza para su propio bienestar, por lo que se sienten molestados e incluso agredidos por la gente que procura su servicio pastoral. Ante esto reaccionan con actitudes escapistas, defensivas, hostiles y, en algunos casos, hasta crueles en el trabajo con sus feligreses” (p. 9,10). La labor ministerial de los sacerdotes tiene mucha similitud con la labor de los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día (IASD).

Desgaste profesional que se sufre en el contexto del trabajo pastoral puede ser resultado de las múltiples demandas de la feligresía y de las autoridades eclesiásticas, la autoexigencia para cumplir las metas, pastorear una comunidad eclesiástica bastante numerosa distribuida en pequeñas y grandes iglesias y, en algunos casos, hasta alejados, los cambios permanentes a distintos lugares del país,

la presión de hacer un mejor trabajo que el colega anterior, atender a la feligresía a cualquier hora del día por su dedicación exclusiva al ministerio, la falta de descanso y la alta expectativa que la feligresía tiene sobre el comportamiento personal y familiar del pastor.

En mi propia experiencia como pastor, director de ministerios y administrador de la iglesia durante 20 años, he podido experimentar los síntomas del burnout. Asimismo, la oportunidad de haber compartido y trabajado con los pastores durante muchos años me ha posibilitado conocer situaciones de burnout a través de conversaciones y observaciones directas. Ver a colegas que fácilmente pasan del agotamiento emocional a la despersonalización, lo que desencadena en muchos casos sentimientos de baja autoestima y poca realización personal en el ministerio pastoral, llevándoles a experimentar una insatisfacción de su labor ministerial, inclusive a dudar de su vocación.

El síndrome de *burnout* puede llevar al Pastor a un estado que él siente que ya no puede dar más a nivel afectivo y físico, a actitudes insensibles y distantes hacia los feligreses y a un sentimiento de poca realización en el trabajo causado por el bajo rendimiento, así como a la falta de logros personales, con frecuencia ocasionados por las mismas reacciones de agotamiento y despersonalización (López, 2011).

En este sentido las investigaciones señalan que el síndrome de *burnout* es considerado hoy en día como un *problema social* que afecta el *desempeño laboral* del sujeto con el consecuente efecto negativo para quienes reciben el servicio de los profesionales que lo sufren (López, 2011).

Asimismo, los hallazgos empíricos revelan que el síndrome de burnout conduce a baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo cual, se asocia con un



decremento en la satisfacción laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización (Maslach et al. 2001).

En consecuencia, el interés del presente estudio se centra en el análisis de las relaciones existentes entre las distintas dimensiones que componen el burnout con la satisfacción laboral y diversas variables sociodemográficas, en un grupo de pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana.

## **2. Pregunta de investigación**

### **2.1 Pregunta general:**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019?

### **2.2 Preguntas específicas:**

- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019?

## **3. Justificación**

Existen varios estudios sobre la salud psíquica entre los clérigos donde se ha descubierto que existe un alto nivel de burnout relacionado con las demandas laborales en los distintos grupos participantes que incluyeron a clérigos, sacerdotes

católicos, ministros metodistas y pastores pentecostales (Lewis, Turton y Francis, 2007), sin embargo, no contamos con muchos estudios sobre esta temática en la Iglesia Adventista del Séptimo Día (IASD) porque todavía no se toma conciencia de que los pastores son un colectivo vulnerable al síndrome de burnout. Si hablamos del Perú no existe ningún estudio sobre el tema del burnout y la relación con la satisfacción laboral en pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, de allí que este estudio pretende llenar un vacío ya que aportará datos acerca de la percepción que poseen los pastores en torno a su satisfacción con el trabajo y el grado de burnout que el mismo reporta.

De acuerdo a Francis, Kaldor y Robbins (2007) básicamente hay dos razones para investigar la salud psicológica relacionada con el trabajo de los pastores: una de índole pastoral y la otra, pragmática (citado en Iuorno, 2007). La razón pastoral está basada en la naturaleza de la tarea a la cual el pastor es llamado: aquellos que ejercen una atención y un cuidado pastoral a otras personas merecen ese mismo tipo de cuidado para ellos mismos. La otra razón pragmática está basada en el análisis del costo que tiene para la iglesia a la cual sirve, un pastor desgastado o enfermo.

La información provista por la investigación ayudará a comprender la situación del pastor con respecto a su trabajo y nos permitirá elaborar estrategias y sugerencias que contribuyan a una optimización de la satisfacción laboral y a una disminución del burnout o viceversa.

#### **4. Objetivos de la investigación**

##### **4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.

## **4.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.
- Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.
- Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.

## **Capítulo II**

### **Marco teorico**

#### **1. Presuposiciones filosóficas**

##### **1.1 Síndrome de burnout**

La Biblia revela que muchos líderes experimentaron momentos de depresión, angustia y estrés. Uno de los ejemplos de un líder espiritual que experimentó un desgaste físico, emocional y mental, fue Moisés. Él Estaba agotado y abrumado por el peso de su responsabilidad y se sentía muy solo, su espíritu desfallecía. En el libro de Números 11:11 encontramos lo siguiente: “Y dijo Moisés a Jehová: ¿Por qué has hecho mal a tu siervo? ¿Y por qué no he hallado gracia en tus ojos, que has puesto la carga de todo este pueblo sobre mí?”. Continúa el relato de la siguiente manera: “No puedo yo solo soportar a todo este pueblo, que me es pesado en demasía. Y si así lo haces tú conmigo, yo te ruego que me des muerte, si he hallado gracia en tus ojos; y que yo no vea mi mal”( Núm. 11:14-17). Otro ejemplo es el caso del profeta Eliás. Las escrituras señalan que él estaba completamente agotado, se sentó a descansar bajo un enebro. Sentado allí, rogó que se lo dejase morir (I Rey. 19:3,4). Fugitivo, alejado de las moradas de los hombres, con el ánimo abrumado por una amarga desilusión, deseaba no volver a ver rostro humano alguno. De estos dos casos se puede inferir que ambos líderes espirituales presentaban los síntomas de lo que hoy se conoce como el síndrome de burnout.

La Biblia, así como revela la causa de este fenómeno, también señala el camino para no caer en el síndrome de burnout. En el caso de Moisés, Jehová le dijo:

Reúneme setenta varones de los ancianos de Israel, y tráelos a la puerta del tabernáculo de reunión, y esperen allí contigo. Y yo descenderé y hablaré allí contigo, y tomaré del espíritu que está en ti, y pondré en ellos; y llevarán contigo la carga del pueblo, y no la llevarás tú solo” (Núm. 11:16-17). El Pastor no está llamado a realizar todo el trabajo, Dios quiere que aprenda a delegar responsabilidades. En el caso de Elías, Dios estuvo interesado en su restauración. Dos cosas ayudaron en su restauración aparte de la intervención divina; el descanso, una buena alimentación, la caminata (ejercicio) y la compañía de Dios a través del ángel (IRey. 19:6-8). Por otro lado, Jesús realiza la siguiente invitación para manejar adecuadamente la crisis: “venid a mi todos los que estáis trabajados y descansados, y yo os haré descansar” (Mat. 11:28). El apóstol Pedro también lo reafirma cuando dice: “echando toda vuestra ansiedad sobre Él, porque Él tiene cuidado de vosotros (IPed. 5:7).

### **Satisfacción laboral**

Las Sagradas Escrituras afirman que Dios trabajó seis días. Fue el primero en trabajar en este mundo. Ese mismo Dios creó al hombre a su imagen con características como Él (Génesis 1:26-31). Dios plantó un jardín y puso a Adán y Eva para cultivarlo y mantenerlo. El trabajo como parte de la vida del hombre estaba en los planes de Dios. El trabajo existió antes del pecado como una fuente de satisfacción y felicidad; sin embargo, para muchas personas el trabajo se ha convertido en una fuente de insatisfacción, de estrés y de padecimiento del síndrome de burnout.

La Biblia considera que el trabajo es una bendición y asimismo, señala claramente la ética cristiana del trabajo al decir: "porque si alguno no provee para los suyos, y mayormente para los de su casa, ha negado la fe, y es peor que un

incrédulo" (I Tm. 5:8), en otra parte afirma que: todo lo que el hombre haga debe hacerlo de buena gana, como para el Señor y no para los hombres (Col. 3:23-24). Todo nuestro trabajo debe hacerse pensando en Cristo: "No sirviendo al ojo, como los que quieren agradar a los hombres, sino como siervos de Cristo, de corazón haciendo la voluntad de Dios; sirviendo de buena voluntad, como al Señor y no como a los hombres" (Efes. 6:6-7). Finalmente, "Lo mejor que puede hacer uno es comer, beber y disfrutar del trabajo que hace." (Ecles. 2:24 La Palabra de Dios para Todos).

## **2. Antecedentes de la investigación**

### *Antecedentes internacionales*

Malander (2016), realizó una investigación sobre *el síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario*. El objetivo de dicho estudio fue determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes del nivel secundario pueden influir en el síndrome de burnout. La población que participó estuvo conformada por docentes del nivel secundario de seis colegios particulares de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main. Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el *burnout* y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional.

Unamuno (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de educación primaria,*

se propuso investigar el grado de relación ambas variables. La población fue conformada por 219 docentes. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la “Overall Job Satisfaction” elaborada por Warr, Cook y Wall. Los resultados aportados en este trabajo señalan correlación negativa entre la Satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”. Y, una correlación positiva entre la dimensión “Realización Personal” y la Satisfacción laboral.

López (2009) realizó una investigación titulada *incidencia del síndrome de burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional*. Esta es una de las investigaciones más amplias en el mundo sobre la problemática del desgaste o burnout en el ministerio sacerdotal. Los estudios han podido comprobar que del total de 881 sacerdotes investigados, únicamente 81 de ellos no se encontraban desgastados en ningún grado. Esto, porque de acuerdo con las tres dimensiones del síndrome de burnout, obtuvieron niveles óptimos en cada dimensión: no se sentían en nada agotados, no presentaban ningún signo de despersonalización y poseían, además, un alto nivel de realización personal. No obstante, estos sacerdotes con resultados “perfectos” en todos los índices constituyen un número muy bajo de apenas un 9% del total. Por otra parte, la frecuencia de los sacerdotes en la categoría más general de “no desgastados”, los cuales presentaban fluctuaciones leves en alguna de las dimensiones del síndrome, fue de 355, lo que representa también un número bastante bajo, equivalente a sólo un 40% dentro de la muestra global, algo aún muy preocupante debido a las consecuencias sociales y espirituales que conlleva el contar con una población tan reducida de presbíteros saludables.

En contraste con lo anterior, los sacerdotes pertenecientes a la clase denominada como “desgastados intermedio” representaron un 33.4% del total, es decir 295 sacerdotes, los cuales ya presentaban índices llamativos de agotamiento y despersonalización. Finalmente, el grupo de sacerdotes “quemados” en alto grado constituyó un 26.2% del total, es decir, 231 presbíteros, los cuales se encontraban no solo agotados y despersonalizados sino también, en muchos casos, con sentimientos de baja realización personal. En síntesis, tres de cada cinco sacerdotes investigados experimentaban grados intermedios o avanzados del síndrome de desgaste o burnout.

Pinheiro, Marilda y Lipp (2009) , en su trabajo de investigación titulado: *Strees ocupacional e qualidade de vida em clérigos(as)*, buscaron averiguar sobre la calidad de vida, incidencia y sintomatología del estrés y los principales estresores ocupacionales en clérigos(as) de la Iglesia metodista y el grado de asociación entre estas variables. El grupo de participates estuvo conformado por 74 clérigos(as) de la ciudad de Sao Paulo, Brasil; siendo del sexo masculino 49 y 25 del femenino. Entre los instrumentos que se usaron fueron: Inventario de Síntomas de Stress de Lipp (ISSL), Levantamiento de Fuentes de Strees en Clérigos (LFSC), la Escala Analógica Visual (EAV) y el Inventario de Qualidade de Vida (IQV). Los resultados de la investigación arrojaron que el 50% de los participantes presentaron alto nivel de estrés y el 64,5% mala calidad de vida en relación a la salud. Se observó también que las mujeres presentaron mayor porcentaje de estrés en relación con los hombres; las mujeres alcanzaron un 64% mientras que los hombres un 42,86%. En cuanto a los síntomas observados se constató una tendencia de mayor sintomatología entre las mujeres (especialmente en clérigas casadas) que entre los hombres estresados. Se observaron correlaciones significativas y negativas entre el



área de la salud de (IQV) con las puntuaciones en fases del ISSL, indicando que, cuanto mayor es el nivel de estrés, menor la percepción de la calidad de vida. Este estudio también mostró que los primeros años de labor pastoral revelaron mayores índices de nivel de estrés. Finalmente se comprobó que las principales fuentes estresoras en la ocupación de los clérigos(as) son: las preocupaciones con la educación de los hijos y de los cambios de residencia.

Iuorno (2007) realizó una investigación titulada: *La satisfacción laboral y el desgaste emocional de los pastores distritales de la Unión Austral*. Es la única investigación en Sudamérica con pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Se aplicaron dos instrumentos, uno de los cuestionarios fue el Ministerial Job Satisfaction Scale (MJSS) y la Scale of Emotional Exhaustion in Ministry (SEEM). Ambos instrumentos se aplicaron a 139 pastores distritales donde se pudo comprobar, en general, un alto nivel de satisfacción laboral entre los pastores. La variable satisfacción laboral intrínseca probó ser la más elevada, mientras que la variable relacionamiento y apoyo emergió como la más baja. En el caso del desgaste emocional el factor de desgaste emocional externos mostró ser el de mayor incidencia. También pudo demostrarse una interrelación significativa entre la satisfacción laboral y el desgaste emocional (a mayor satisfacción laboral menor desgaste emocional y viceversa).

Hermosa (2006) ha realizado una investigación titulada: *satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores*. Dicha investigación contempló como unidad de análisis a los profesores de una institución educativa de la ciudad de Ibagué, Colombia. Los instrumentos que se usaron fueron: Escala de Satisfacción Laboral Docente y Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson en su versión española. Los resultados de esta investigación evidencian una correlación

significativa entre el agotamiento y satisfacción laboral; también se encontró una correlación significativa pero más débil entre satisfacción y cinismo y finalmente existe una relación que tiende a ser positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión ineficacia. En cuanto a las variables sociodemográficas, se concluye que en los diferentes rangos de edad, los promedios de cada dimensión del burnout se comportaron de manera homogénea, lo que significa que la edad no es un factor particularmente discriminatorio de la aparición y mantenimiento del síndrome de burnout. En cuanto al sexo la diferencia entre la muestra de hombres y mujeres es levemente más alta en los hombres en todas las dimensiones del burnout. En cuanto a las variables de antigüedad en la institución y tiempo de ejercicio profesional se observa que el aumento en el tiempo de permanencia en la institución y el tiempo en el que se ha ejercido la profesión incrementa levemente los niveles en las diferentes dimensiones del burnout y los promedios de satisfacción laboral decrecen.

Finalmente, tomando la variable burnout de manera unidimensional y comparando los niveles de la misma con la muestra de docentes, en función al baremo del instrumento, se observa un nivel de burnout bajo y un grado de satisfacción alto en los docentes de esta institución.

#### *Antecedente Nacional*

Cerrón (2019) en una investigación titulada: *Síndrome de burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*, se planteó el objetivo de conocer si existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los docentes de una Universidad Nacional. En cuanto a la población, participaron 263 docentes de los 830 a través de un muestreo estratificado. Se utilizaron como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de

Satisfacción Laboral SL-SPC. Los resultados que se encontraron fue que existe una relación significativa y negativa (-0.126,) entre los niveles del síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los docentes, es decir que cuanto más alto sea los niveles el síndrome de burnout, se experimenta bajos niveles de satisfacción laboral.

Mendoza (2017) en su investigación titulada: *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en Enfermería el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*, estableció el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en enfermería en el Instituto Nacional mencionado. La muestra estuvo constituida por 86 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario Font Roja para medir ambas variables. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en esta población de estudio.

### **3. Marco Conceptual**

#### **3.1. Síndrome de burnout**

##### **3.1.1. Origen del síndrome de burnout**

El término *burnout* en primer lugar fue utilizado en el lenguaje anglosajón dentro de la jerga de los deportistas en general para significar el hecho de “*estar quemado*” (Alvarez, Fernández-Ríos, 1991; López, 2011).

Fuera del contexto deportivo, ya con un carácter psicológico, el término *burnout* se acuña a mediados de los años 70 en los Estados Unidos por Freudenberg (1974) para referirse al fenómeno que había observado en agencias de cuidados de la salud, donde algunas personas experimentaban pérdida de motivación y compromiso como consecuencia de su quehacer diario (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Gil-Monte, 2006).

Las primeras observaciones de Freudenberger, que trabajaba en una clínica neoyorquina de adicciones tóxicas, fueron los efectos que en poco más o menos de un año sufrían muchos de los voluntarios: una progresiva pérdida de energía que llevaba al agotamiento, ansiedad inespecífica y en algunos casos cuadros de tipo depresivo, en un marco de pérdida de la motivación e interés con que abordaran inicialmente su trabajo, e incluso manifestando intolerancia, resentimiento y agresividad con los pacientes (Tonon, 2003).

Freudenberger señaló que dichos profesionales fallan, se agotan o quedan exhaustos emocionalmente, debido a que se involucran excesivamente en su trabajo, llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales (Gil-Monte, 2006). A partir de Freudenberger se adopta una conceptualización de burnout relacionada con el trabajo.

Freudenberger define este síndrome como “una sensación de fracaso y una experiencia agotada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Labrador, Crespo, 1993; Freudenberger, 1975). Es decir, que este estado emocional es el resultado que se encuentra al final de un proceso y se debe a una elevada implicación del trabajador en su profesión.

Pero fue Cristina Maslach quien dio a conocer el término *burnout* de forma pública en 1977, dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.). Ella usó esta expresión para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan “quemándose” (Alvarez y Fernandez, 1991).

Luego en 1980 la psicóloga social Cristina Maslach y Jackson inician una línea de investigación sobre los procesos emocionales, y concentran sus esfuerzos para identificar y operacionalizar las consecuencias del estrés crónico en diferentes profesiones de la salud. Ambas investigadoras se acercaron al *burnout* en forma más empírica que teórica, dando como resultado una amplia investigación sobre el estrés emocional subsiguiente al trabajo realizado por el personal vinculado a la atención de la salud: De esta forma se origina la definición operativa del *burnout* que se integra en el cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI) que mide este síndrome (Maslach y Jackson, 1981).

Actualmente la concepción más aceptada de burnout es de Maslach y Jackson con las tres dimensiones fundamentales que definen al burnout: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

En 1990, los estudios empíricos se acompañan de contribuciones teóricas y metodológicas en el campo de la psicología organizacional-industrial. Es entonces que el concepto de *burnout* se extiende a otras ocupaciones más allá de servicios humanos y educación, como también la investigación del *burnout* aumenta empleando metodología sofisticada y herramientas estadísticas. Se comienzan a realizar estudios longitudinales para valorar la relación entre el medio ambiente laboral en un determinado momento y los sentimientos y opiniones individuales a lo largo del tiempo.

El interés por esta problemática se evidencia en la gran producción de investigaciones. Los estudios sobre este síndrome no sólo se realizan en EE. UU. sino también en otros países de América del Norte como Canadá, Europa, África y en América Latina (UNESCO, 2005).

Si bien es cierto, durante el primer periodo de la investigación sobre el síndrome de *burnout*, en las décadas de los 70 y de los 80, este síndrome fue considerado específico para profesionales de servicios sociales que trabajaban en contacto directo con las personas a las que se destinaban estos servicios. Sin embargo, en la actualidad este síndrome no está necesariamente restringido a los profesionales de los servicios humanos, ya que el *burnout* se amplía a todo tipo de profesiones. (Llorens, García–Renedo, Salanova, 2005; Gil-Monte, 2002; Maslach, Schaufeli, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

En la actualidad las investigaciones sobre el síndrome de *burnout* se observan en distintos campos del saber humano: en la Medicina, Enfermería, Educación, profesiones de servicios humanos tales como la policía, ámbitos laborales como el deporte, la industria y el ámbito eclesiástico (Miranda y Romero 2002).

### ***3.1.2. Concepto del síndrome de burnout***

El burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes de la sociedad actual. Es por eso que cuando se dice que un profesional está “quemado” refleja el hecho que una situación laboral, familiar o social le ha sobrepasado, agotado su capacidad de reacción de manera adaptativa. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés. Si bien esta experiencia negativa puede suceder en distintas esferas vitales, el término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa (Alvarez y Fernandez-Ríos, 1991).

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, sí parece haber un consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico,

una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

La primera definición del síndrome de burnout encontrado en una publicación de carácter científico fue dado por Freudenberger. Él lo definió como “fallar, agotarse, o llegar al desgaste debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energía o de recursos”. Más adelante aparecieron otras definiciones y solo señalaremos algunas de ellas. Para Edelwich y Brodsky (1980) el síndrome del burnout es una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparecen en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo. Pines y Kafry (1982), lo definieron como un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés emocional crónico resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos períodos de tiempo. Según Ryerson y Marks (1982) el síndrome de burnout es un síndrome de progresivo agotamiento físico, actitudinal y emocional. Perlman y Hartman (1982) después de revisar distintas definiciones concluyeron que el síndrome de burnout es una respuesta al estado emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. Según el autor Gil-Monte, el burnout se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que el individuo se relaciona en su trabajo, en especial con los clientes y hacia el propio rol profesional (2011, p.44). La Asociación Americana de Psicólogos, utiliza el término de *Burnout* para referirse al desgaste profesional de personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, profesionales de salud y de la educación bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios.

Como se puede observar, existen diversas aproximaciones al fenómeno del burnout, cada una de las cuales enfatiza diferentes aspectos o dimensiones como definitorias del síndrome: agotamiento físico y mental, estados depresivos, baja autoestima, sentimientos negativos hacia la vida y el propio trabajo, etc. Sin embargo, es la conceptualización de Maslach y Jackson (1981, 1982, 1986, 1993) la más aceptada por los investigadores del fenómeno. En esta investigación se adopta la definición aportada por Maslach y Jackson. Según estas autoras, el *burnout* es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada de la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar. En este sentido el *burnout* es considerado como un síndrome tridimensional caracterizado por el cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro o realización personal (RP). En consecuencia para Maslach y Jackson, el burnout es definido como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparece en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial (Maslach et al., 2001). Según las mismas autoras el burnout se manifiesta como un estado de baja realización personal en el trabajo, alto agotamiento emocional y alta despersonalización.

A pesar que existen distintas definiciones del síndrome de burnout, hay consenso en los investigadores de este fenómeno, que el síndrome de burnout tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establece en el entorno laboral, preferentemente con los clientes de la organización. Para Gil-Monte (2011) cuando estas relaciones conllevan una exigencia desmedida, y una tensión para el componente emocional y cognitivo de la psique, aparecen las



condiciones que propician que las fuentes del estrés laboral originen el patrón de respuestas que constituyen los síntomas del burnout. Según el mismo autor, esta sería una de las razones fundamentales por la que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, característico en los profesionales que trabajan con personas (p. 59).

Siguiendo con la misma idea, podemos decir que Maslach y Jackson (1981), ya lo habían señalado al afirmar 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 de estudio son los *feligreses*). Ello es emocionalmente muy exigente, de forma que cuanto más tiempo se le dedica, mayor es el riesgo de agotamiento emocional que se corre.

Asimismo, desde el planteamiento de Maslach y Jackson respecto al burnout, es el factor *despersonalización* el elemento clave del síndrome y el que conllevaría a una manifestación específica del estrés en los profesionales que están en una relación constante y directa con los beneficiarios.

### ***3.1.3. Dimensiones del síndrome de burnout***

Los síntomas constitutivos de este síndrome del desgaste o burnout que afectan las tres dimensiones básicas del humano, ya mencionadas anteriormente, se han clasificado en tres tipos de reacciones caracterizadas por el agotamiento físico y emocional, la despersonalización y la baja autoestima o falta de realización personal.

*Agotamiento físico y emocional.* Es la sensación de desgaste, fatiga, pérdida de energía y falta de recursos emocionales. Es el estado en el que la persona siente que ya no puede dar más a nivel afectivo y físico. Es un sentimiento de agotamiento de

la energía debido al contacto constante con las personas a las que tiene que atender como objeto de su trabajo.

Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirán 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.

Este 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 los casos que tienen que ver con el servicio a las personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona en involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach et al., 2001).

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

*Despersonalización.* Esta dimensión se refiere a las actitudes negativas que presente la persona afectada hacia los usuarios de su servicio. La despersonalización se manifiesta con el desarrollo de actitudes insensibles y distantes hacia los beneficiarios. Con esta actitud el sujeto trata de aislarse para protegerse del agotamiento emocional, tratando a los demás como objetos, más que como personas.

Esta insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas de trabajo puede derivar en conflictos interpersonales y aislamiento. Según Cordes y Dougherty (1993) y Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) 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.

*Baja autoestima y falta de realización personal.* La baja autoestima laboral se refiere al sentimiento de poca realización en el trabajo causado por el bajo rendimiento, así como a la falta de logros personales, con frecuencia ocasionados por las mismas reacciones de agotamiento y despersonalización. Todo esto, aunado con la dificultad para establecer relaciones de empatía con los demás y por el agobio que representa atender a quienes procuran su ayuda – en el caso de los pastores sus feligreses – podrían hacer que la persona se sienta incapaz, por lo que desarrolla una tendencia a evaluarse negativamente. La percepción negativa sobre sí misma afecta tanto su capacidad de trabajo como su habilidad para las relaciones interpersonales.

Finalmente se puede decir que el síndrome de burnout no debe ser evaluado como un constructo unidimensional sino multidimensional. De acuerdo a Gil-Monte (2011) evaluar el síndrome como un constructo unidimensional lleva a considerarlo un estado de agotamiento emocional y, de esta manera, se solapa con otras respuestas al estrés laboral, hasta el punto que no se puede asegurar que se está evaluando el síndrome y no otra patología como tedio, fatiga, agotamiento físico y psíquico, cansancio, etc. Sin embargo, si se analiza como un constructo multidimensional, se asume que es un proceso interactivo en el que intervienen síntomas cognitivos, síntomas emocionales y síntomas actitudinales (p. 57).

### ***3.1.4. Los factores causales del síndrome de burnout***

El principal origen de la patología del síndrome de burnout está en el deterioro de las relaciones interpersonales laborales, en especial con los clientes de la organización; aunque existen otros factores que veremos a continuación que también contribuyen significativamente con su desarrollo.

Se ha señalado que el síndrome de burnout se considera una consecuencia del estrés laboral crónico. Sin embargo, para que el síndrome se produzca en una persona es necesaria la interacción entre todos aquellos factores que originan no solo el estrés laboral, sino también el entorno social y las respuestas personales al estrés (Sobral, 1998).

De esta manera, los factores que influyen en el síndrome de burnout pueden categorizarse en tres grupos, a saber: factores relacionados con el individuo, factores laborales y factores sociales.

*Factores personales que inciden en el burnout.* Existen ciertos individuos más vulnerables al síndrome del desgaste o burnout. Según Freudenberger y Richerson (1980), esta vulnerabilidad está determinada por características de personalidad. Las personas más propensas a sufrir burnout tienden a ser aquellas ambiciosas, obsesivas, entusiastas, agresivas, competitivas y muy entregadas a su trabajo. Estos individuos a menudo no tienen sus metas bien definidas y, con frecuencia, se comprometen en múltiples funciones. En los últimos años, se les ha relacionado a este tipo de personalidades con una situación de adicción y se les conoce como personas adictas al trabajo.

Smith y Posen (1992) señalan cuatro características importantes en las personas adictas al trabajo: autopresión en el tiempo, activismo desenfrenado, sobrecarga de responsabilidades y énfasis excesivo en la obtención de logros. Estas características

de personalidad también definen a la personalidad tipo A caracterizada por patrones conductuales de ambición desmedida, alta necesidad de logros, impaciencia, competitividad y sensación de urgencia. Estos patrones conducen a las personas a presionarse excesivamente, lo que aumenta sus reacciones de estrés ante la vida.

*Factores laborales en el desarrollo de burnout.* El trabajo puede convertirse en una fuente de estrés, especialmente en los casos de personas que trabajan con gente y que se sienten sobredemandadas por los usuarios de servicios.

Los factores laborales que más contribuyen a la aparición del síndrome de burnout son las presiones a las que se ven sometidos los y las trabajador(as), las condiciones de trabajo, los horarios muy demandantes, la organización y el salario. Otros factores que también pueden desencadenar este síndrome son los siguientes: pérdida de tiempo en tareas burocráticas o administrativas, expectativas irreales, falta de límites en el desempeño de funciones, ambigüedad de tareas, falta de control en el trabajo, falta de reconocimiento, carencia de experiencias desafiantes positivas y la clase de supervisión con la que se cuenta (López, 2009).

*Factores sociales en el síndrome de burnout.* En su proceso de madurez las personas necesitan adquirir, durante el ciclo de la vida, una comprensión positiva de sí mismas, al igual que una relación satisfactoria con quienes les rodean, lo que les permitirá experimentar un buen sentido de pertenencia y fraternidad, complementado todo esto por un sólido sentido de misión. Así vemos cómo la relación intra e interpersonal y el sentido de vida constituyen elementos muy importantes para el logro de un buen equilibrio y una vivencia de plenitud en los diversos ambientes en que se desenvuelven los individuos.

En consecuencia, se demuestra que el soporte social en el lugar de trabajo puede evitar el surgimiento del síndrome. Por el contrario, si este soporte no es el

adecuado, los eventos estresores contribuyen a desencadenar la aparición de burnout.

*Factores sociodemográficos.* De acuerdo con la literatura científica, existen dos factores sociodemográficos que han mostrado tener relevancia en la aparición del síndrome de *burnout*.

El primero de estos factores sociodemográficos es el *sexo*. De acuerdo a algunos estudios se manifiesta una tendencia a que los hombres presenten puntajes más altos en el nivel de despersonalización que en las mujeres, las cuales, por su parte, reflejan puntajes altos en las otras dos dimensiones del síndrome, es decir, agotamiento emocional y baja realización laboral. Sin embargo, estos resultados no son aún concluyentes.

El otro factor relevante es la *edad*. En este caso, los funcionarios que se encuentran entre los 30 y los 50 años de edad parecen ser más vulnerables al síndrome, lo que concuerda con los resultados encontrados en la investigación sobre el burnout realizada con sacerdotes latinoamericanos (López, 2009).

Finalmente, deben considerarse también otros factores de personalidad, los cuales, según el autor Gil-Monte (2006) influyen de forma decisiva en la aparición o no del síndrome de desgaste o burnout.

*Personalidad resistente:* este factor tiene relación con el grado de compromiso que una persona puede asumir. A mayor compromiso menos riesgo de sufrir el síndrome.

*Sentido de coherencia:* se refiere a los significados o sentidos que tienen para un individuo los retos de la vida cotidiana. A mayor sentido de coherencia, es decir, a mayor facilidad de encontrarle sentido y significado a las situaciones cotidianas existe menos probabilidad de desarrollar el burnout.

### ***3.1.5. Los síntomas del síndrome de burnout***

Antes de señalar cuáles son los síntomas del síndrome de burnout, definiremos qué es un síntoma y qué es un síndrome a fin de comprender este fenómeno. Según el Diccionario de la Lengua Española (RAE, 1992), un *síndrome* es el conjunto de síntomas característicos de una enfermedad, mientras que un *síntoma* es el fenómeno revelador de una enfermedad o una señal, indicio de una cosa que está sucediendo o va a suceder. De acuerdo al DSM-IV (APA, 1995) un *síndrome* es la agrupación de signos y síntomas basados en su frecuente concurrencia, que puede sugerir una patogenia, una evolución, antecedentes familiares o una selección terapéutica comunes. Este manual define *signo* como una manifestación objetiva de un estado patológico. Los signos son observados por el clínico más que descritos por el individuo afectado. Por el contrario, define un *síntoma* como una manifestación subjetiva de un estado patológico. Los síntomas son descritos por el individuo afecto más que observados por el examinador.

Los principales síntomas o manifestaciones del síndrome de *burnout* en las personas que lo padecen son el agotamiento físico y/o emocional, la despersonalización y la baja autoestima o falta de realización personal. Con frecuencia se presentan otros síntomas asociados que afectan de manera relevante a quienes los sufren (López, 2009). Estos síntomas por lo general se clasifican en cuatro áreas: los psicósomáticos, los conductuales, los emocionales y los defensivos (Maslach, Pines, 1977; Maslach, 1982; Cherniss, 1980).

*Manifestaciones psicósomáticas:* Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres pérdidas

de ciclos menstruales. Estos síntomas se presentan en las fases tempranas del síndrome.

*Manifestaciones conductuales:* Ausentismo laboral, abuso de drogas, conflictos familiares, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

*Manifestaciones emocionales:* Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.

*Manifestaciones defensivas:* Son síntomas que aparecen ante la necesidad que sienten las personas afectadas de aceptar sus sentimientos. Esto tiene que ver con la negación de las emociones, supresión consciente de información, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamientos de afectos. Tiene que ver con las actitudes cínicas hacia los usuarios de sus servicios, a quienes culpan de sus problemas.

Estos son solo algunos de los síntomas más principales. Los estudios al respecto presentan más de 100 síntomas asociados al síndrome. Por ejemplo, Einsiedel y Tully (1982), después de revisar la literatura que aborda este tema han encontrado un total de 70 síntomas relacionados al síndrome y Paine (1982) ha presentado una taxonomía de 47 síntomas también asociados al síndrome de burnout.

La tarea no solo es identificar los síntomas sino también saber diagnosticar el síndrome. Para ello es importante saber que los síntomas que se asocian al síndrome de burnout, así por ejemplo, pérdida de la autoestima, sensación de fracaso profesional, sentimientos de culpa, agotamiento emocional, indiferencia hacia los problemas de los clientes, etc., no indican necesariamente la presencia del síndrome. Asimismo, diagnosticar que un profesional sufre del síndrome de burnout porque se encuentra agotado emocionalmente puede ser un craso error, pues un



profesional puede sentir agotamiento emocional y no sufrir el síndrome de burnout. De igual manera, un profesional puede ser cínico, cruel e indiferente con los clientes de la organización, por motivos de personalidad o de educación, sin desarrollar el síndrome (Gil-Monte, 2011, p. 47). Entonces cómo saber que estamos frente a un problema de síndrome de burnout y tener un diagnóstico adecuado. El mismo autor señala que es muy importante tener presente el contexto en el que surge la patología y su proceso de desarrollo, así como la concurrencia de varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del individuo para considerar que un determinado síntoma es indicador del síndrome.

Finalmente es importante tener presente que no todos los individuos manifiestan los mismos síntomas, es decir, que el proceso no evoluciona de forma similar en todos los casos. Asimismo, la sintomatología, su repercusión sobre la salud del profesional y sobre los resultados de la organización va a variar en función de características de personalidad, de los estilos de afrontamiento utilizados y de otras variables de carácter individual; pero todos los individuos que llegan a la última fase del proceso presentan un deterioro de las cogniciones, de los afectos, de las actitudes y de las conductas con consecuencias negativas para las relaciones entre el profesional y su entorno socio-laboral, en especial para los clientes de la organización (Gil-Monte, 2011, p. 53). Es por eso que en este contexto en el año 2006 el Tribunal Superior del País Vasco declaró el “estar quemado” como una enfermedad laboral, en una sentencia fechada el 2 de noviembre de 1999 (Millán, 2008).

### ***3.1.6. Principales modelos teóricos sobre el burnout***

Para explicar el síndrome de burnout han surgido diversos modelos teóricos, los cuales según Gil-Monte y Peiró (1999) agrupan una serie de variables consideradas

como antecedentes y consecuentes del síndrome, que discuten los procesos que influyen para que los individuos se sientan quemados. Estos modelos enmarcados en una perspectiva psicosocial, se clasifican según estos autores en tres grupos:

*La teoría sociocognoscitiva* (Bandura, 1987). Este modelo considera que las cogniciones de los individuos influyen en aquello que estos perciben y hacen. A su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás. Asimismo, el grado de seguridad de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que éste pondrá para conseguir sus objetivos. Así, desde esta óptica, la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome.

*La teoría del intercambio social* (Worchel, Cooper, Goethals y Olson, 2002). Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad y los principios de la teoría de la conservación de recursos, en donde se propone que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Lo anterior significa que, cuando de manera continuada un sujeto percibe que aporta más de lo que recibe en su relación de intercambio con los receptores de su trabajo, entonces desarrollará sentimientos de quemarse por el trabajo.

*La teoría organizacional* (Furnham, 2001). Estas propuestas incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Se caracterizan por la importancia que le otorgan a los estresores presentes en el contexto organizacional y asumen que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral.

### ***3.1.7. Prevención y tratamiento del síndrome de burnout***

Los especialistas en este tema consideran que la forma más eficaz de enfocar la prevención y el tratamiento del burnout es intervenir tanto a nivel *individual* como *organizacional*.

De acuerdo a Rubio (2003) estos programas de tratamiento deben incluir un conjunto de estrategias terapéuticas que incidan sobre variables personales facilitadoras del burnout tales como la relajación, inoculación de estrés, terapia cognitiva, entre otras. Y dentro de las estrategias organizacionales mejorar los canales de comunicación, potenciar la participación, establecer un adecuado sistema de incentivo y promoción, etc.

A continuación se describe las principales estrategias de intervenciones individuales, sociales y organizacionales para prevenir y tratar el estrés laboral y el burnout.

#### *Estrategias de intervención individual.*

Mejorar la capacidad de adaptación y afrontamiento del individuo es importante en esta estrategia de prevención y tratamiento. Según Peiró (1992) es muy difícil eliminar determinados estresores ambientales u organizacionales, pero aun en estos casos, si el sujeto está entrenado en ciertas habilidades y estrategias útiles, podrá afrontar, controlar la situación y las consecuencias del burnout de manera adecuada.

Entre las técnicas de intervención individual para el estrés laboral y el burnout están las técnicas fisiológicas, conductuales, cognitivas y generales.

*Técnicas fisiológicas.* Las técnicas fisiológicas están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Su objetivo es la disminución de los niveles de activación fisiológicos producidos por el estrés, centrándose en los componentes somáticos (Labrador y Crespo, 1995). Especialistas como Peiró y Salvador (1993) subrayan que las condiciones fisiológicas del sujeto van a favorecer u obstaculizar el manejo del estrés.

Dentro de las técnicas fisiológicas se encuadran las técnicas de relajación física, las técnicas de control de la respiración y el biofeedback, entre otras.

*Técnicas de relajación física.* Estas técnicas parten de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física. La relajación constituye un proceso psicofisiológico en el que podemos distinguir tres componentes: un componente fisiológico (patrón reducido de activación somática), un componente subjetivo (informe del sujeto de tranquilidad y sosiego) y un componente conductual (estado de descanso motor).

Vera y Vila (1993) señalan que con el entrenamiento en relajación se pretende una respuesta biológicamente antagónica al estrés, que pueda ser aprendida y convertida en un importante recurso personal para contrarrestar sus efectos negativos. Habitualmente, se utilizan tres técnicas de relajación: *la relajación progresiva* (consistente en una secuencia de ejercicios de tensión- relajación), *la relajación pasiva*, (en la que solo se utilizan instrucciones encaminadas a la relajación de los grupos musculares) y *la relajación autógena* (que consiste en una serie de frases que inducen a estados de relajación a través de autosugestiones sobre pesadez y calor, concentración en la respiración, etc).

Autoridades en el tema como Gil-Monte y Peiró (1997) reconocen la importancia del uso de las técnicas de relajación en los programas de prevención y tratamiento del burnout dirigidos al manejo de las emociones.

*Técnicas de control de respiración.* Respecto a esta técnica, Labrador (1992) explica que las situaciones estresantes provocan una respiración rápida y superficial, lo que implica un aumento de la tensión general del organismo. Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma apropiada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales.

Especialistas en el tema del síndrome de burnout como Peiró y Salvador (1993) defienden la bondad del empleo de técnicas de entrenamiento de respiración abdominal para sustituir a la respiración torácica, practicada en situaciones de estrés laboral.

*Técnica del biofeedback.* Esta técnica tiene el objetivo de dotar al sujeto de habilidades para controlar de forma voluntaria actividades y procesos de tipo biológico. Se trata de proporcionar al individuo una información sobre determinados procesos biológicos, de manera que esta información pueda ser interpretada y utilizada para adquirir un control voluntario sobre estos procesos en situaciones estresantes (Labrador, 1984).

#### *Técnicas conductuales*

Estas técnicas tienen por objetivo que el sujeto domine un conjunto de habilidades y estrategias de comportamiento para el afrontamiento de problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en

habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas, moldeamiento encubierto y las técnicas de autocontrol.

De acuerdo a Labrador, Cruzado, y Muñoz (1993) lo siguiente es una breve aproximación de las técnicas conductuales:

*El entrenamiento asertivo.* Esta técnica tiene el propósito de entrenar al individuo para que consiga comportarse habitualmente de forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar sus sentimientos, deseos y necesidades de forma clara, buscando el logro de sus objetivos, y respetando los puntos de vista de los demás.

*El entrenamiento en habilidades sociales.* Con esta técnica se pretende que el sujeto adquiera y utilice habitualmente habilidades que aumentan la probabilidad de logro de los objetivos concretos en situaciones sociales.

*Las técnicas de solución de problemas.* El objetivo de esta técnica es ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. El entrenamiento mejora la identificación objetiva del problema, la búsqueda y el análisis de las soluciones más adecuadas, la concreción de los pasos para desarrollar la solución elegida y la evaluación de los resultados obtenidos. Polaino (1982) defiende la utilización de técnicas de resolución de problemas en decisiones rápidas como recurso para el afrontamiento del estrés laboral.

*La técnica de modelamiento encubierto.* Esta técnica está destinada a cambiar secuencias de conductas que son negativas para el individuo y aprender conductas eficaces. Consiste en que el sujeto practica en la imaginación las secuencias de la conducta deseada de forma que cuando adquiera pericia realizando imaginariamente esa conducta consiga llevarla a cabo en situaciones reales.

*Las técnicas de autocontrol.* Parten del entrenamiento para el análisis de las variables antecedentes y consecuentes de la conducta. El sujeto adquiere habilidades para regular los efectos de estas contingencias, siendo más sencillo el manejo y control de las conductas implicadas en las situaciones de estrés.

*Los programas de entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo.* Estos programas están dirigidos a la adquisición de habilidades que permitan establecer prioridades para las actividades importantes, aumentando la cantidad de tiempo para atender estas acciones, y reduciendo la percepción de las condiciones laborales de urgencia (Maslach, 1982b).

Orlowsky y Gullede (1986) han destacado como medida general para prevenir el burnout *la evitación de una excesiva implicación* con el trabajo y con las personas hacia las que se dirigen sus servicios. En esta misma línea se ha recomendado tomar *pequeños descansos* durante el trabajo (Cherniss, 1981) y *aumentar la realización de actividades reforzantes* (Maslach y Jackson, 1986) o aumentar la exposición a situaciones de carácter positivo, tales como actividades preferidas de ocio.

Guerrero y Vicente (2001) señalan que los recursos utilitarios: dinero, acceso a información, acceso a los servicios sociales y a programas de entrenamiento, van a acompañar el manejo y la facilitación de la resolución en una situación laboral estresante.

Peiró (1992) ha señalado que una dieta equilibrada, no fumar ni beber en exceso y no consumir excitantes, ni fármacos psicoactivos, mejorará nuestro estado de salud y sistema inmunológico al mismo tiempo que modularía la respuesta de estrés laboral.

*El ejercicio físico aumenta la resistencia a los efectos del estrés laboral.* El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés laboral. Además la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente (Labrador, 1996).

#### *Técnicas cognitivas*

Entre las técnicas cognitivas encontramos la desensibilización sistemática, la detención del pensamiento, la inoculación de estrés, la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales, la eliminación de actitudes disfuncionales y la terapia racional emotiva. Siguiendo a Dobson y Franche (1993), lo siguiente sería un breve resumen de las características de estas técnicas o estrategias.

*La técnica de desensibilización sistemática.* Esta técnica facilita el control de las reacciones de ansiedad ante situaciones que resultan amenazadoras. El entrenamiento consiste en que el individuo, en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginadas) dispuestas en orden creciente de amenaza, hasta que el individuo se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.

*La técnica de detención del pensamiento.* Esta técnica pretende que el sujeto interrumpa la secuencia de pensamientos negativos en cuanto surjan (golpeando la mesa o vocalizando la expresión “basta”, por ejemplo), sustituyéndolos posteriormente por otros más positivos.

*La técnica de la reestructuración cognitiva.* La finalidad de esta técnica es sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras definiciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas. Se trata



de facilitar la utilización de estrategias de redefinición adecuada de situaciones potencialmente estresantes.

*La técnica del control de pensamientos irracionales.* Su objetivo es facilitar la identificación y modificación de los pensamientos irracionales automáticos que provocan interpretaciones negativas y emociones perniciosas. A través del entrenamiento el sujeto aprende a registrar los pensamientos que le surgen en las situaciones estresantes, y a evaluarlos objetivamente. Se parte de la idea de que las emociones y las conductas son producto de las creencias del individuo y de su interpretación de la realidad. Así pues, el objetivo es identificar los pensamientos “irracionales” o disfuncionales y reemplazarlos por otros más “racionales” o efectivos.

*La técnica de la inoculación de estrés.* Meichenbaum (1987) promueve la adquisición de conocimientos, autocomprensión y técnicas de afrontamiento para mejorar el dominio de las situaciones estresantes previsibles. El programa consta de tres fases: la fase educativa, que proporciona información sobre la forma en que se generan las emociones distorsionadas, a partir de factores cognitivos y suposiciones. La fase de ensayo, en el que se proporcionan suposiciones alternativas para las situaciones de estrés emocional. Y por último, la fase de aplicación, en la que el sujeto demuestra todo lo aprendido y lo pone en práctica. Tiene, por tanto, aspectos que incluyen reestructuración cognitiva y aspectos instrumentales (Deffenbacher, 1993).

Freedy y Hobfoll (1994) defienden la aplicación de la inoculación de estrés en el tratamiento del burnout, ya que esta técnica se ha mostrado empíricamente eficaz en el abordaje de los trastornos de estrés y ansiedad. Estos mismos autores han aplicado las técnicas de inoculación de estrés a un grupo de trabajadores afectados

por el síndrome de burnout, obteniendo unos resultados positivos acerca de la bondad de este tratamiento.

*Estrategias de intervención sobre el sistema interpersonal o social*

El síndrome de burnout tiene su origen en el deterioro de las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral, de manera especial con los clientes de la organización; por este motivo las variables y los procesos que tienen que ver con la calidad de las relaciones interpersonales deben ser objeto de especial atención para prevenir la aparición del síndrome de burnout (Gil-Monte, 2011).

*Apoyo social en el trabajo.* Coob (1976) define el apoyo social como la información que permite al individuo creer que es querido y cuidado, estimado y valorado y que participa en una red social.

Numerosos estudios señalan que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral y de burnout, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas (Ogus, 1992; Pierce y Molloy, 1990; Pines, 1983). Gil-Monte (2011) señala que a través del apoyo social en el trabajo las personas obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional.

En relación al síndrome de burnout, Pines (1983) ha distinguido seis formas diferentes de ofrecer apoyo social en el trabajo: 1. Escuchar a la persona de manera activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones. 2) Dar apoyo técnico, en el sentido de que un compañero experto diga al trabajador que está haciendo bien las cosas. Este tipo de apoyo no puede ofrecerlo la familia ni amigos ajenos a la profesión. 3) Crear en el profesional necesidades y pensamientos de reto, desafío,

creatividad e implicación en el trabajo, por parte de aquellos compañeros expertos. Estos compañeros deben ser competentes en su profesión, y además han de concretarle al individuo los aspectos de mejora y su nivel. 4) Apoyo emocional, entendido como apoyo incondicional. Este tipo de apoyo es necesario para todas las personas, y si no es posible obtenerlo en el trabajo se debe de obtener fuera. 5) Apoyo emocional desafiante, que haga reflexionar al individuo sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones, que le haga replantearse las posibles atribuciones hechas sobre los resultados de la tarea (por ejemplo, culpar al cliente de sus fracasos profesionales). 6) Participar en la realidad social del individuo, confirmándole o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima. Esta función es especialmente importante cuando el trabajador considera que está perdiendo su capacidad para analizar adecuadamente su entorno.

*Entrenamiento en las habilidades sociales.* Mediante programas de entrenamiento de las habilidades sociales se puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Según Gil-Monte (2011) en un programa de entrenamiento en habilidades sociales los individuos deben desarrollar un sistema de creencias que les permita respetar sus derechos personales y de los demás, tienen que ser capaces de distinguir entre conductas asertivas, no asertivas y conductas agresivas, y han de ser capaces de realizar una reestructuración cognitiva sobre la forma de pensar en situaciones concretas en: la capacidad de decir no, la capacidad de pedir favores y hacer peticiones, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones.

El mismo autor sugiere que en todo programa de entrenamiento en habilidades sociales se deben desarrollar en una serie de fases: a) la evaluación de

las personas a través de: los cuestionarios, la entrevista semiestructurada en torno a las relaciones interpersonales, y la observación en situaciones reales o simuladas, b) instruir sobre los componentes de la conducta que van a ser entrenados, c) presentar modelos de los patrones de comportamiento que se debe entrenar, d) que el individuo ensaye la conducta aprendida, e) que el individuo mantenga los comportamientos aprendidos en distintos escenarios de la vida, f) y finalmente evaluar la eficacia del entrenamiento.

#### *Estrategias de intervención organizacional*

Según Peiró (1992) las estrategias individuales para el tratamiento del burnout en muchas ocasiones son ineficaces o solo tienen una función paliativa, por lo que considera necesario llevar a cabo intervenciones amplias desde las organizaciones para prevenir y tratar el estrés laboral y el burnout. La afirmación de Peiró sobre la poca eficacia de trabajar solo a nivel individual es debido a que el individuo tiene menos control sobre las fuentes de estrés laboral. En este sentido, Parkes (2001), señala que es ingenuo e incluso éticamente cuestionable, someter a los trabajadores a programas de entrenamiento contra el estrés, mientras se mantiene en la empresa demandas excesivas o condiciones inapropiadas.

Los procedimientos propuestos para la prevención del síndrome de burnout desde el nivel organizacional son diversos. Por ejemplo, Maslach (1982) señala que la dirección de las organizaciones debe rediseñar la realización de las tareas, mejorar la supervisión, mejorar redes de comunicación organizacional, debe facilitar y promover las reuniones multidisciplinarias periódicas, la formación de grupos de trabajo y aumentar las responsabilidades así como de participar en la toma de decisiones y, en general, mejorar las condiciones de trabajo. Gil-Monte (2011) agrega diciendo que se debe mejorar el sistema de recompensas, promoción

de los profesionales de manera equitativa, mejorar la autonomía y la flexibilidad laboral.

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (1997) han propuesto algunos métodos como: los programas de socialización anticipatoria, programas de retroinformación a los trabajadores sobre su rendimiento, y el desarrollo organizacional:

*Los programas de socialización anticipatoria* sirven para prevenir el choque con la realidad de los profesionales y sus consecuencias, pues facilita que los profesionales desarrollen estrategias constructivas para enfrentarse con las expectativas irreales que tienen sobre la profesión. Mediante estos programas se cuestionan los ideales y se analiza la discrepancia entre la forma en que las cosas deberían realizarse, según las creencias personales o profesionales, y la forma en que están realizándose.

*Los programas de retroinformación* deben considerar la información procedente de los clientes de la organización, de los compañeros, de los supervisores y de las personas a las que se supervisa. Una forma para que los profesionales obtengan esta retroinformación es preguntar a los clientes, mediante un cuestionario, su grado de satisfacción con el servicio que han recibido. El contenido de la Retroinformación es útil para resolver situaciones de conflicto de rol y de ambigüedad de rol en determinados servicios o departamentos, y para analizar reglas y procedimientos poco funcionales. Adicionalmente, si se incluye el establecimiento de objetivos y expectativas de desarrollo de carrera, se presenta a los profesionales una orientación de futuro que incrementa su compromiso con la organización, y disminuye los niveles de indolencia, cinismo, y despersonalización. El énfasis en la retroinformación positiva también aumenta los sentimientos de realización personal en el trabajo.

*El desarrollo organizacional (DO)* es un proceso que busca mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización. El objetivo es mejorar los procesos de renovación y de solución de problemas de una organización mediante una gestión de la cultura organizacional más eficaz y colaborativa. El énfasis del DO se sitúa en los equipos formales de trabajo.

Siguiendo los principios del DO, Leiter y Maslach (2000) han elaborado un programa de diagnóstico e intervención sobre el síndrome de burnout. El programa se inicia con una evaluación mediante un cuestionario del estado de la organización. Para llevar a cabo ese programa es necesario que los miembros de la organización creen un grupo de trabajo responsable de realizar el diagnóstico, de elaborar el informe, y que propongan unas líneas de intervención en función de los resultados obtenidos.

Las siguientes son las seis áreas de la vida organizacional que deben ser evaluadas: 1) La sobrecarga de trabajo. 2) Las posibilidades de controlar el proceso de trabajo (por ejemplo, autonomía para tomar decisiones, posibilidad de resolver problemas, responsabilidades). 3) Recompensas materiales y sociales. 4) Apoyo social en el trabajo y sentido de pertenencia. 5) Claridad de los procesos de la organización. 6) Congruencia entre los valores individuales y organizacionales.

El deterioro de estas áreas de la vida laboral origina la aparición del síndrome de burnout, mientras que su ajuste fomenta el compromiso con la actividad laboral, al tiempo que disminuye el síndrome de burnout. Por tanto, el objetivo de la intervención es diseñar y fomentar unas condiciones de trabajo que lleven a los miembros de la organización desde el síndrome de burnout al compromiso. Esto se

consigue diseñando un entorno laboral en el que: a) la carga de trabajo sea adecuada; b) los individuos perciban que tienen autonomía y control sobre su actividad laboral; c) las recompensas y el reconocimiento sean adecuados; d) exista sensación de pertenencia a un grupo; e) la política organizacional sea clara, justa y equitativa, y f) se realice un trabajo con significado para el individuo.

### **3.2. Satisfacción laboral**

#### ***3.2.1. Estudio de la satisfacción laboral***

El interés sistemático por la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla comenzó en los años treinta, cuando algunas empresas comenzaron a observar que el rendimiento y la calidad de trabajo se veían sensiblemente afectados por la satisfacción subjetiva que sentía el personal en, o con, su trabajo.

Específicamente a partir de estas primeras evidencias, se comenzó teorizar para medir y analizar la satisfacción laboral, así como sus posibles causas y consecuencias.

Durante esta época, Hoppock (1935) publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Como parte de los primeros trabajos de satisfacción laboral, Beer, Locke, Griffin y Bateman (citados en Hernández Sánchez, 2002) encontraron en sus diferentes investigaciones, factores que influyen sobre la satisfacción laboral, coincidiendo en las relaciones sociales o los compañeros de trabajo, la supervisión y el salario o beneficios como significativos para ellos.

Posteriormente, Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) sugieren que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.

En el ámbito mundial, la satisfacción laboral ha sido, probablemente, uno de los temas que más investigación ha tenido dentro de la psicología organizacional.

### ***3.2.2. Concepto de satisfacción laboral***

De acuerdo a Peiró y Prieto (2002) en la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. En este contexto en muchas ocasiones cada investigador elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación.

Según Loke (1976) la satisfacción laboral es un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Por su parte Crites (1969) la definió como el estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto en general que la persona muestra hacia su trabajo. Más recientemente Muchinsky (1993) indica que la satisfacción laboral es una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo; Newstrom y Davis (1993) la definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Todas estas definiciones hacen referencia a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Sin embargo, otros autores



consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones. Según Peiró (1984), Arnold, Robertson y Cooper (1991), Bravo (1992) y Robbins, (1999) conciben la satisfacción laboral como una *actitud generalizada ante el trabajo*

Las actitudes constan de tres componentes: el componente cognitivo constituido por los pensamientos; el componente afectivo, constituido por los sentimientos y el componente conativo-conductual, constituido por las predisposiciones conductuales.

Robbins (1999) define la satisfacción laboral en términos de “actitud general del individuo hacia su trabajo”. Menciona además que la evaluación del empleado de cuán satisfecho o insatisfecho está con su trabajo pasa por la evaluación de cómo está la relación con sus jefes, con sus colegas, con las reglas y políticas organizacionales, con los estándares de desempeño, con las condiciones de trabajo y otras similares (p.151).

La definición para esta investigación es que la satisfacción laboral tiene que ver con la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo y los factores con él relacionados (Turton y Francis, 2002).

### ***3.2.3. Factores que determinan la satisfacción en el trabajo***

Robbins (1999) identifica que existen seis factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo. Los primeros cuatro son propuestas de Loche (1976) y los dos últimos pertenecen a Robbins (pp. 152-153).

*Trabajo mentalmente desafiante.* Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento pero un reto demasiado grande crea

frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentará placer y satisfacción.

*Recompensas justas.* Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción.

Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia. De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones del ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos.

*Condiciones favorables de trabajo.* Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos.

*Colegas que brinden apoyo.* Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

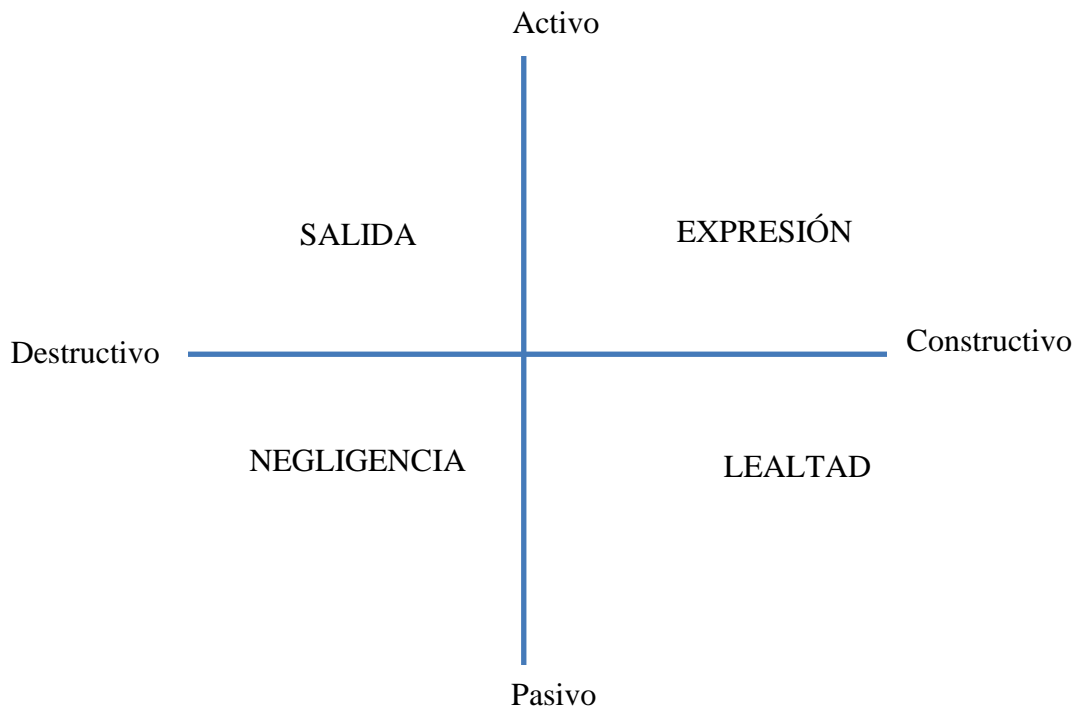
*Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.* El alto acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación da como resultado un individuo más satisfecho. Su lógica fue esencialmente esta: la gente con tipos de personalidad congruentes con sus vocaciones escogidas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de su trabajo. Por lo tanto, es probable que sean más éxitos en esos trabajos y, debido a este éxito, tengan una mayor probabilidad de lograr una alta satisfacción en su trabajo.

*Disposición genética del individuo.* Cuando mucho 30% de la satisfacción de un individuo puede explicarse por la herencia. Un análisis de los datos relativos a la satisfacción de una muestra de individuos, llevado a cabo durante un periodo de más de 50 años, encontró que los resultados individuales eran estables con el tiempo, aun cuando estas personas cambiaban de empresa y de ocupación. Esta y otras investigaciones sugieren que una porción significativa de la satisfacción de algunas personas se determina genéticamente. Esto es, la disposición del individuo hacia la vida positiva o negativa, se establece por su composición genética, se mantiene con el tiempo y se transporta sobre su disposición hacia el trabajo.

#### ***3.2.4. Expresiones de la satisfacción en el trabajo***

Según Robbins (1999) la insatisfacción del empleado se expresa de diversas formas. Estas expresiones por la insatisfacción están graficadas en el siguiente cuadro, ver (gráfico 1.1), donde se presenta cuatro respuestas que difieren una de la otra a lo largo de dos dimensiones: construcción / destrucción y actividad / pasividad.

Respuestas a la insatisfacción en el trabajo (Gráfico 1.1)



Fuente: Rusbult, C. y D. Lowery, "When Bureaucrats Get the Blues", *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 15, núm. 1 (1985), p. 83.

*Salida.* Insatisfacción dirigida hacia el abandono de la organización, incluye el buscar un nuevo empleo, así como también la renuncia.

*Expresión.* Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, incluyendo la sugerencia de mejoras, la discusión de los problemas con superiores y algunas formas de actividad sindical.

*Lealtad.* Esperar de manera pasiva pero con optimismo a que mejoren las condiciones, incluye hablar en favor de la organización en respuesta de la crítica externa y confiar en que la organización y su administración "hacen lo correcto".

*Negligencia.* Esperar pasivamente que empeoren las condiciones, incluyendo el ausentismo crónico o la impuntualidad, el esfuerzo reducido y una tasa mayor de error.

### ***3.2.5. Teorías de la satisfacción laboral***

#### *Teoría de la necesidad de Maslow*

Esta teoría está basada en la llamada pirámide de las necesidades. Abraham Maslow (1954) formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades. Estas necesidades se clasifican de la siguiente manera:

*Necesidades fisiológicas.* Incluye el hambre, la sed, el refugio, el sexo y otras necesidades físicas.

*Necesidades de seguridad.* Incluye la seguridad y la protección del daño físico y emocional.

*Necesidades sociales.* Incluye el afecto, la pertenencia, la aceptación y la amistad.

*Necesidades de estima.* Incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como el estatus, el reconocimiento y la atención.

*Necesidades de autorrealización.* El impulso de convertirse en lo que es uno capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Conforme cada una de estas necesidades se satisface, la siguiente se vuelve dominante. Desde esta teoría ninguna necesidad se satisface por completo, una necesidad satisfecha ya no motiva. Así que, de acuerdo a Maslow, si el gerente

quiere motivar a alguien, debe conocer en qué nivel de jerarquía está actualmente su empleado, y enfocarse en satisfacer aquellas necesidades del nivel superior.

Según Chiavenato (2009) para Maslow existen dos clases de necesidades, las de *orden inferior o primarias*, como las fisiológicas y las de seguridad, las cuales son *satisfechas de forma externa* (por medio de la remuneración, la permanencia en el empleo y las condiciones de trabajo) y las de *orden superior o secundarias*, como las necesidades sociales, de estima y de realización personal, que el individuo *satisface en su interior*.

Los directivos tienen que conocer que las necesidades insatisfechas ocasionan frustración, conflicto y estrés. Desde la perspectiva de la administración, las necesidades insatisfechas son peligrosas porque pueden generar resultados de desempeño desfavorables.

#### *Teoría X y teoría Y*

Douglas McGregor propuso dos posiciones distintas de ver a los seres humanos: una básicamente negativa, nombrada *teoría X* y otra básicamente positiva, nombrada *teoría Y* (McGregor, 1960). La *Teoría X* es la suposición de que a los empleados no les gusta trabajar, son flojos, les disgusta la responsabilidad y deben ser obligados a rendir, mientras que la *Teoría Y* es la suposición de que a los empleados les gusta trabajar, son creativos, buscan la responsabilidad y pueden ejercer la autodirección.

Como se puede ver, desde esta teoría las organizaciones funcionan sobre la base de supuestos que tienen los gerentes respecto al comportamiento de su personal. Bajo estos supuestos cada gerente elige una forma de relacionarse y dirigir a sus subordinados. La *teoría Y* propone un estilo de administración altamente participativo y democrático basado en valores humanos y sociales; la *teoría X*

propone una administración a través de controles externos impuestos al individuo. Finalmente se puede decir que la *teoría Y* es una administración por objetivos que realza la iniciativa individual, mientras que la *teoría X* supone que la gente es pasiva y carece de iniciativa y por lo tanto hay que controlarlos y obligarlos.

#### *La teoría ERG de Alderfer*

Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow, pero la ajustó por medio de la investigación empírica y la resumió en tres conjuntos de necesidades: necesidades de existencia (E), de relaciones (R) y de crecimiento (C), de aquí el nombre de teoría ERG (Alderfer, 1972).

*Necesidades de existencia.* Se refiere al bienestar físico: la existencia, la preservación y la supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y las de seguridad de Maslow.

*Necesidades de relaciones.* Se refieren al deseo de interacción con otras personas, es decir, a las relaciones sociales. Incluyen las categorías sociales y los *componentes externos* de las necesidades de estima de Maslow.

*Necesidades de crecimiento.* Se refieren al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal. Incluyen los *componentes intrínsecos* de la necesidad de estima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización.

Según Robbins (1999), en contraste con la teoría de las necesidades de Maslow, la ERG demuestra que: 1) más de una necesidad puede operar al mismo tiempo y (2) si se reprime la gratificación de una necesidad de alto nivel, el deseo de satisfacer una necesidad de bajo nivel se incrementa.

La jerarquía de necesidades de Maslow sigue una progresión rígida, tipo escala. La teoría ERG no asume que exista una jerarquía rígida donde una necesidad baja deba ser sustancialmente satisfecha antes de poderse mover hacia adelante. Una

persona puede, por ejemplo, trabajar en el crecimiento aun cuando las necesidades de existencia o de relación estén insatisfechas; o las tres categorías podrían estar operando al mismo tiempo.

#### *La teoría de los dos factores de Herzberg*

Herzberg (1959) creó la teoría de los dos factores: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

*Los factores higiénicos.* Estos son *extrínsecos o ambientales* y tienen que ver con las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son los contextos del trabajo.

Cuando factores higiénicos son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Los factores de insatisfacción son:

- Salario percibido
- Prestaciones sociales percibidas
- Condiciones físicas de trabajo y comodidad
- Relaciones con el gerente
- Relaciones con los colegas y camaradería
- Políticas de organización

*Los factores motivacionales.* Estos son *intrínsecos* y se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumenta la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores



motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores de satisfacción son:

- Uso pleno de las habilidades personales
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
- Responsabilidad total por el trabajo
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
- Autoevaluación del desempeño

Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a los sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión lo opuesto de la “*satisfacción*” no es la “*insatisfacción*”, sino la “*ausencia de satisfacción*”. De igual manera, lo opuesto de la “*insatisfacción*” no es la “*satisfacción*”, sino la “*ausencia insatisfacción*”. Cada uno de estos factores tiene una dimensión propia.

#### *Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland*

La teoría de David McClelland (1961) está asociada estrechamente con conceptos de aprendizaje. Considera que muchas necesidades se adquieren de la cultura. Tres de estas necesidades aprendidas son: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación.

*Necesidad de logro*: el impulso de sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

*Necesidad de poder*: la necesidad de hacer que otros se comporten en una forma en que no se comportarían.

*Necesidad de afiliación:* el deseo de relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

McClelland sostiene que cuando una necesidad es fuerte en una persona, la motiva a recurrir a un comportamiento que le genere satisfacción.

#### *Teoría de la evaluación cognoscitiva*

A fines de la década de los sesenta, un investigador propuso que la introducción de recompensas extrínsecas, como el salario, por el esfuerzo en el trabajo que ya se ha recompensado en forma intrínseca debido al placer asociado con el contenido del trabajo en sí mismo, tendería a disminuir el nivel general de motivación (De Charms, 1968). Esta propuesta – la cual se ha dado en llamar *teoría de la evaluación cognoscitiva* - se ha investigado extensivamente y se ha sustentado un gran número de estudios. Las principales implicaciones de esta teoría se relacionan con la forma en la cual se paga a la gente en las organizaciones.

Históricamente, los teóricos de la motivación han asumido en general que las motivaciones intrínsecas como el logro, la responsabilidad y la competencia son independientes de los motivadores extrínsecos como un salario alto, ascensos, buenas relaciones con el supervisor y condiciones placenteras de trabajo. Esto es, la estimulación de una motivación intrínseca no afectaría una motivación extrínseca o viceversa. Pero la teoría de la evaluación cognoscitiva sugiere otra cosa. Sostiene que cuando las organizaciones usan los premios extrínsecos como pagos por desempeño superior, se reducen las recompensas intrínsecas, las cuales se derivan del hecho de que los individuos hacen lo que les gusta. En otras palabras, cuando las recompensas extrínsecas se dan por desempeñar una tarea interesante, se causa que descienda el interés intrínseco por la tarea en sí misma.

### *Teoría del establecimiento de las metas*

A finales de la década de los sesenta, Locke (1968) propuso que las intenciones de trabajar hacia una meta son una fuente importante de motivación en el trabajo. Esto es, las metas le dicen al empleado lo que necesita realizar y cuánto esfuerzo tendrá que hacer. Según Locke las metas específicas incrementan el desempeño; asimismo, las metas más difíciles, cuando se aceptan, generan niveles mayores de desempeño que las metas fáciles, y que la retroalimentación conduce a un mejor desempeño que el logrado en su ausencia.

Las metas específicas muy difíciles producen un nivel más alto de resultados que los obtenidos con la meta generalizada de “haz tu mejor esfuerzo”. La especificación de la meta en sí misma actúa como un estímulo interno.

Si los factores como la habilidad y la aceptación de las metas se mantienen constantes, podemos también establecer que mientras más difícil sea la meta, más alto será el nivel de desempeño. Sin embargo, es lógico asumir que las metas fáciles tienen más probabilidad de que sean aceptadas. Pero una vez que un empleado acepta una tarea difícil, ejercerá un alto nivel de esfuerzo hasta lograrla, reducirla o abandonarla.

La gente se comporta mejor cuando obtiene retroalimentación de qué tan bien está progresando hacia sus metas, ya que aquella les ayuda a identificar las discrepancias entre lo que han hecho y lo que quieren hacer; es decir, la retroalimentación actúa como un comportamiento guía.

Además de la retroalimentación, otros tres factores influyen la relación entre las metas y el desempeño. Nos referimos al compromiso, la adecuada autoeficacia y la cultura nacional. La teoría del establecimiento de las metas presupone que un individuo está comprometido con la meta, esto es, que está determinado a no

disminuirla ni abandonarla. Es más probable que esto ocurra cuando las metas se fijan en público, cuando el individuo tiene un locus de control interno y cuando las metas se establecen por el individuo que tiene que lograrlas, que si alguien más las asigna. La autoeficacia se refiere a la creencia individual que se es capaz de realizar la tarea.

### *Teoría del reforzamiento*

El máximo representante de esta teoría es el psicólogo B. F. Skinner (principios del siglo xx), quien sostiene que una conducta que tiene consecuencias positivas tiende a ser repetida. En la teoría del reforzamiento, tenemos un enfoque conductual, el cual sostiene que el reforzamiento condiciona el comportamiento. Los teóricos del reforzamiento ven el comportamiento como causado por el ambiente. Usted no necesita estar interesado, sostendrían, en los eventos cognoscitivos internos; lo que controla su comportamiento son los reforzadores – cualquier consecuencia que de inmediato siga una respuesta e incremente la probabilidad de que se repita la conducta (Chiavenato 2009).

La teoría del reforzamiento ignora el estado interno del individuo y se concentra únicamente en lo que le ocurre a la persona cuando realiza alguna acción ya que no tiene relación en sí mismo con aquello que induce el comportamiento, no es, en sentido estricto, una teoría sobre la motivación. No obstante ello, proporciona un medio poderoso de análisis de lo que controla el comportamiento y es por esta razón que se considera típicamente en las discusiones sobre motivación.

Sin embargo, no podemos ignorar el hecho de que el reforzamiento tiene una amplia aplicación como un instrumento motivacional. En su forma pura, sin embargo, la teoría del reforzamiento ignora sentimientos, actitudes, expectativas y otras variables cognoscitivas que, se sabe, impactan el comportamiento.

### *La teoría de la equidad*

De acuerdo a Chiavenato (2009), esta teoría fue desarrollada en 1963 por el psicólogo John Stacey Adams. La teoría de la equidad reconoce que a los individuos les interesa no solo la cantidad absoluta de premios que reciben por sus esfuerzos, sino también la relación de esta cantidad con la que recibe los demás. Elaboran juicios sobre la relación entre lo que ellos aportan y reciben y lo que otros colaboran y obtienen. Con base en las aportaciones de uno – tales como el esfuerzo, la experiencia, la educación y la competencia -, uno compara los beneficios como nivel de salario, ascensos, reconocimiento y otros factores. Cuando la gente percibe un desbalance en su razón beneficios - aportaciones con relación a los demás, se crea una tensión. Esta tensión proporciona las bases para la motivación, para que la gente luche por aquello en lo que percibe que hay igualdad y justicia.

Finalmente, la investigación reciente se ha dirigido a profundizar en lo que denomina equidad o justicia. Históricamente, la teoría de la equidad se ha enfocado en la justicia distributiva o la imparcialidad percibida sobre la cantidad y la distribución de las recompensas entre los individuos. Pero la equidad debería considerar también la justicia del procedimiento – la imparcialidad percibida sobre el proceso utilizado para determinar la distribución de las recompensas. La evidencia indica que la justicia distributiva tiene una influencia mucho mayor en la satisfacción del empleado que la justicia del procedimiento, mientras que esta tiende a afectar el compromiso del empleado con la organización, la confianza en su jefe y la intención de renunciar.

En conclusión, la teoría de la equidad demuestra que, para la mayoría de los empleados, la motivación está influenciada significativamente tanto por las recompensas relativas como por las recompensas absolutas.

### *Teoría de las expectativas*

Víctor Vroom (1964) es el creador de la teoría de las expectativas que también es conocida como la teoría de la expectativa sostiene que puede motivarse a las personas a hacer cosas para alcanzar una meta si éstas creen en el valor de la meta y pueden ver que lo que hacen los ayudará a lograrla (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

La teoría de las expectativas sostiene que la fortaleza de una tendencia a actuar de cierta manera depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto sea seguido por un resultado determinado y de lo atractivo del resultado para el individuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un empleado estará motivado para ejercer un alto nivel del esfuerzo cuando crea que este llevará a una buena evaluación del desempeño; que una buena evaluación conducirá a recompensas organizacionales como un bono, un incremento salarial o un ascenso; y que las recompensas satisfarán las metas personales del empleado. La teoría, por tanto, se enfoca en tres relaciones.

*Relación esfuerzo-desempeño.* La probabilidad percibida por el individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo conducirá a un desempeño.

*Relación recompensa-desempeño.* El grado en el cual el individuo cree que el desempeño de un nivel particular llevará al logro o al resultado deseado.

*Relación recompensas-metas.* El grado en el cual la organización premia las metas personales del individuo o sus necesidades y lo atractivo que esas recompensas potenciales son para el individuo.

### **3.3. El desgaste profesional en el ámbito pastoral**

De acuerdo al Dr. Kilmer (2004) el desánimo amenaza al 65% de los pastores. Por la misma naturaleza de su trabajo, el pastor enfrenta muchas dificultades. En

una misma semana, por ejemplo, le puede tocar atender a una pareja que se quiere divorciar, gente que se quiere suicidar o que ha sufrido accidentes fatales. El pastor tiene que solucionar problemas, cuidar las finanzas de la iglesia y de la escuela, visitar ancianos solitarios y enfermos en el hospital. Aunque todas estas cosas sean comunes en la vida de un pastor, pueden tender a orientar su ministerio, y ese enfoque bastante estrecho lo puede conducir al desánimo.

### ***3.3.1. Las tareas que debe cumplir el pastor***

El equipo de investigadores formados por Schuller, Strommen y Brekke (1980) llevaron a cabo una investigación sobre el trabajo que deben realizar los pastores. En este estudio se descubrió mil doscientas descripciones de las actividades que, supuestamente, debe llevar a cabo un pastor. No queda duda de que este número de actividades es demasiado para un ser humano; pero la realidad es que el promedio de los pastores trabaja bajo tremendas presiones que incluyen predicar, aconsejar a la gente, coordinar los cultos, resolver los conflictos que se producen entre los miembros de la congregación, el crecimiento de la iglesia y su administración financiera.

Asimismo, el Dr. Swanson (1999), siendo docente del Seminario Teológico de la Universidad de Andrews, dirigió un estudio acerca de la relación que existe entre el tiempo del que disponen los pastores y las tareas que deben cumplir. La investigación abarcó a 259 pastores.

Los resultados de este estudio revelaron que el promedio de los pastores adventistas trabaja 65 horas por semana, y algunos llegan a las 85. El mismo autor señala que estos números encontrados por él, concuerdan perfectamente bien con las conclusiones obtenidas en otras partes del mundo y con los estudios hechos por varias denominaciones.

Esas largas horas de trabajo le cobran su tributo a la familia del pastor, a su salud y a su desarrollo personal, profesional y social.

Según Swanson, el trabajo pastoral está compuesto por cinco grandes tareas. Cada una de ellas está dividida, a su vez, en una cantidad de tareas menores, como sigue:

*La predicación:* Incluye la preparación y la presentación de los sermones, la planificación de los cultos, la conducción de los servicios de culto y la planificación del calendario anual de sermones.

*La administración:* Implica las juntas y las comisiones, la comunicación con la congregación (preparación del boletín de la iglesia y los contactos telefónicos por ejemplo), la planificación estratégica y las finanzas de la iglesia.

*La atención pastoral:* Tiene ver con las sesiones de consejo, las visitas a los enfermos, las visitas a los hogares, la participación en la vida social de la iglesia, la disciplina eclesiástica y la orientación general de la congregación.

*La enseñanza:* Incluye la enseñanza propiamente dicha y las sesiones de entrenamiento, los estudios en los *Grupos pequeños*, las clases bíblicas, el ministerio en favor de los jóvenes y la devoción personal.

*La evangelización:* Tiene que ver con los estudios bíblicos dados a los interesados en el mensaje, la evangelización por parte de los laicos, el rescate de los miembros apartados, el bienestar de la comunidad y la evangelización pública.

Este mismo estudio realizado por Peter Swanson, reveló que el pastor necesita cerca de 75 horas por semana para poder cumplir con todas las tareas básicas que se espera que lleve a cabo, de acuerdo con la información solicitada acerca del uso del tiempo.



Sin duda, no sería razonable esperar que el pastor tenga que dedicar 75 horas semanales al cumplimiento de sus tareas. Esta expectativa no es otra cosa que el sometimiento del pastor a la tiranía de intentar hacer más de lo que se puede.

Una de las realidades que demostró este estudio es que los pastores están sumamente presionados. Tienen mucho que hacer, y hacerlo todo eficazmente es muy difícil, si no imposible. Esa tiranía del exceso de trabajo puede ser algo que el pastor mismo lo crea, también puede ser la consecuencia de las muchas demandas que otras personas les imponen.

### ***3.3.2. El agotamiento en la vida del pastor***

El agotamiento ataca principalmente a las profesiones asistenciales: personal médico, psicólogos, asistentes sociales, y pastores. Una encuesta de Gallup hecha en 1983 indicó que el 29% de los clérigos norteamericanos “a menudo” u “ocasionalmente” consideraron abandonar el ministerio por causa de frustraciones o chascos (Madeline, 1987).

Los pastores por la naturaleza de su trabajo están especialmente propensos al agotamiento y tener problemas de salud mental. Según la misma autora, en 1977 el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional publicó un estudio de 9,000 personas que ingresaron a los centros de salud mental en Tennessee. Los clérigos se encontraron en el orden trigésimo sexto entre 130 profesiones representadas, delante de los profesores (47°), los policías (70°), y los médicos (106°).

Oswald (1984), un erudito en ciencias de la conducta en el instituto Alban, estima que por lo menos un clérigo de cada cuatro sufre de agotamiento.

El mismo autor Oswald (1984) señala que existen varios factores que pueden contribuir con el agotamiento en la vida del pastor:

*El estrés* que resulta cuando las demandas del trabajo exceden las energías de la persona. Estas demandas pueden ser externas, del trabajo mismo o del supervisor, o internas, de presiones que la persona se aplica a sí misma.

*Una discrepancia entre las expectativas y la realidad.* Los clérigos con altas expectativas de trabajo en la iglesia pueden enfrentar problemas, tal vez la hostilidad de algunos de los miembros.

*La necesidad de las personas en las profesiones asistenciales de sentirse eficaces.* Si un ministro viene a una iglesia con grandes planes para producir cambios y crecimiento en esa iglesia, y la iglesia no le responde como espera, pueden resultar sentimientos de frustración y de inadecuación. Algunos clérigos, en lugar de reexaminar sus blancos, pierden el sentido de que su trabajo tiene significación.

*Los métodos usados para enfrentar el estrés.* A veces las personas usan más y más desesperadamente los mismos mecanismos de defensa inefectivos, sin analizarlos objetivamente ni lograr el control de la situación.

*A veces la falta de desafíos o el aburrimiento.* La gente necesita estimulación intelectual y un sentimiento de que sus habilidades se están usando plenamente.

*La estructura de la organización.* Cuanto más centralizado y jerárquico es el proceso de toma de decisiones, tanto más la persona se siente en el grupo como una ruedita fácilmente reemplazable de una gran máquina. Una persona necesita cierta autonomía y control. Tanto la estructura burocrática como el salario bajo hacen que uno se sienta menos autónomo. Esto deben notarlo en especial los administradores de la iglesia.

*Factores individuales de la personalidad.* La respuesta de uno al estrés es más importante que el estrés mismo. Los clérigos, en particular, a menudo presentan características que tienden hacia una descuidada administración del estrés.

*El estrés de las interrelaciones.* El pastor sufre todo el estrés de las relaciones mutuas, solo que a veces con más intensidad que otras personas. El no poder mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, la congregación, la comunidad, y la familia, limitarán tanto la vida personal como laboral. Al mismo tiempo, la naturaleza del trabajo a menudo somete a los clérigos a la soledad y la falta de afirmación.

### ***3.3.3. Principales implicaciones en el trabajo pastoral***

*Competición por alcanzar los blancos.* Se ha llegado a comprobar a través de los estudios que los pastores no están exentos del estrés propios de la competición y la comparación que se genera en muchas oportunidades al pretender alcanzar los blancos más altos en las distintas áreas de su trabajo (Hart, 1984). En las reuniones semanales, quincenales o mensuales, los administradores con frecuencia evalúan y comparan los resultados del trabajo pastoral y son desafiados para alcanzar sus metas.

*El pastor y su identidad.* A diferencia de otros trabajos el ministerio pastoral es básicamente una vocación. A tal punto llega la influencia de dicha tarea en la vida del pastor que afecta su identidad. De acuerdo a Schoun (1986) la persona no trabaja de pastor: se *es* pastor. La esposa es esposa de pastor, los hijos son hijos de pastor. Este es un tipo de actividad sumamente absorbente que no admite diferenciamiento entre la tarea que uno *hace* y lo que uno *es*.

*El horario de trabajo del ministerio pastoral.* El trabajo del pastor difiere de otras profesiones con respecto a las horas de jornada laboral y la atención a las

personas. Generalmente el profesional atiende o trabaja ocho horas al día y vuelve a descansar a su casa. Esto no ocurre con el trabajo que realiza el pastor; el pastor debe estar disponible las 24 horas los siete días de la semana para atender a los miembros de la iglesia y otras personas que requieran su ayuda.

*La soledad del pastor.* La soledad profesional es un problema que ataca especialmente a los pastores. A diferencia de los primeros apóstoles, que fueron enviados de a dos, la mayor parte de los pastores trabajan solos. Cuando se ignora ese problema, el aislamiento induce a algunos a cambiar de profesión (Yeagley, 2002).

El problema de la soledad es un asunto serio en la vida ministerial. El Dr. James J. Lynch asegura que la soledad es el mayor factor de riesgo con respecto a las muertes prematuras. Sus estudios, junto a estudios semejantes hechos por otros profesionales, ponen en evidencia que la soledad entre los pastores y los miembros de las respectivas familias debe ser tratada por los administradores, si en verdad están interesados en el bienestar de las fuerzas activas de la iglesia. (Citado en Yeagley, 2002, p 23).

Los pastores, con frecuencia, se sienten incomprendidos. Tienen una visión de la iglesia e ideas creativas que se podrían convertir en realidad, pero sus ideas no concuerdan con la forma de cómo se hacen las cosas comúnmente. Entonces se apodera de ellos la idea de que están solos, en una isla distante.

*El síndrome del superhombre.* Según Lim (2003), el “síndrome del superhombre” es una afección común entre los pastores, y consiste en negar sus necesidades humanas y sus limitaciones, al tratar de satisfacer las necesidades de los demás. El pastor cree que lo más importante es atender las necesidades de los miembros de la iglesia. Después de todo, el mundo está en peligro y tiene que hacer

lo posible para tratar de salvar a tantos como se pueda. Siempre están apurados. Es irónico, pero de esa manera el pastor logra menos que si aceptara su humanidad tal como es.

El pastor en su afán por atender todas las necesidades de la congregación, exprime cada vez más su tiempo, hasta que lo que le queda lo dedica totalmente al trabajo. Poco a poco descarta las necesidades que tiene todo ser humano normal. Cree que puede prescindir de ellas. Reprime su necesidad de un descanso adecuado, de ocio, de renovación espiritual y de crecimiento personal. (Lim, 2003, p.25).

En esta misma línea de pensamiento Santos (2002) afirma que muchos pastores parece que no están enterados de sus limitaciones ni de la necesidad de dosificar sus energías. Se someten a un ritmo de trabajo verdaderamente abrumador. Viven excesivamente preocupados y ansiosos, negativamente estresados, con lo que disminuyen la eficiencia con que podrían seguir sirviendo a Dios y a su causa.

*Les cuesta pedir ayuda.* Entre los profesionales que menos buscan ayuda en momentos de dificultad o problemas están los pastores. La Iglesia considera que la vida del pastor y su familia están en un pedestal. Son considerados ejemplo y modelos de integridad en todo. Esta actitud de la iglesia no contribuye a que el pastor pueda tratar sus problemas buscando ayuda en otras personas. Asimismo, si el pastor está pasando momentos difíciles en lo personal o con su matrimonio; es casi imposible que pueda buscar ayuda de otro pastor, menos de los administradores por temor a que se pierda la confidencialidad. Esta actitud los aísla y llegan a ser presa fácil del estrés y más adelante del síndrome de burnout.

*Los permanentes traslados.* Los pastores frecuentemente están siendo trasladados de un lugar para otro con toda la familia. Hay una elevada rotación en el movimiento adventista. De acuerdo a Vargas (2001) los motivos para trasladar a un

pastor pueden ser varios: un traslado rutinario, el intento de resolver una situación difícil, cambiar el ambiente del trabajo, recuperación de la motivación y las perspectivas de crecimiento, la aceptación de un llamado o un nombramiento, entre otras razones. Según Earhardt (1995) las familias misioneras que trabajan en la IASD a nivel mundial se trasladan, en promedio, de tres a cuatro años.

De acuerdo con algunos estudios los traslados pueden convertirse en estresores externos en la familia ministerial. Para Anderson y Satark (1988) las mudanzas frecuentes menoscaban el sentido de seguridad en el arraigo. Estos mismos autores encontraron en sus estudios que los grupos laborales con un alto índice de traslados contenían miembros que revelaban síntomas asociados con el “síndrome de movilidad”: como pérdida de apoyo de la red social, interrupción del crecimiento y el desarrollo personal, y disfunciones maritales y familiares.

*El tiempo del pastor para la iglesia y su familia.* Lee (1986) encontró que la inadecuada cantidad de tiempo entre el pastor y su familia termina erosionando la identidad familiar y la cohesión. El factor que más influye en el nivel de interferencia generado por las demandas de tiempo son la naturaleza impredecible y la incertidumbre de estar a disposición las 24 horas del día (Boss, 1980; Seamonds y Seamonds, 1981).

En algunas familias ministeriales se puede llegar a ver que el tiempo imprescindible que se le demanda a la familia por parte de la congregación requiere que terminen dejando las necesidades de tiempo familiares insatisfechas. Este tipo de situación genera condiciones de soledad significativa y aislamiento entre las esposas e hijos (Campbell, 1987; London, 1983; Warner y Carter, 1984)

### **3.4. El síndrome de burnout y la satisfacción laboral**

La actividad ministerial es una fuente de satisfacción o de desgaste para el pastor, pues aunque muchas son las variables laborales que se han relacionado con el burnout, como la inclinación al ausentismo o la propensión al abandono laboral, entre otras; es la satisfacción laboral una de las variables ampliamente estudiadas en relación con el burnout (Hermosa, 2006, p. 83).

En el ámbito sanitario y otras áreas se ha encontrado que el estrés laboral percibido aparece relacionado positivamente con la insatisfacción laboral y con trastornos psicológicos (Norbeck, 1985). Por otro lado, Hollingworth, Matthews y Harnett (1988), descubrieron en sus investigaciones una clara asociación entre baja satisfacción laboral y estrés. Asimismo, Dolan (1987) halló una relación inversa entre satisfacción laboral y burnout en dos grupos de personal de enfermería, y propone la medición de niveles de insatisfacción laboral como indicador burnout. Reig y Caruana (1990), indican que determinadas situaciones de estrés predicen niveles elevados de insatisfacción laboral, concretamente hacen referencia a las relaciones interpersonales en el trabajo y a algunos aspectos organizacionales.

En esta misma línea los hallazgos empíricos de Maslach et al. (2001) revelan que el síndrome de burnout conduce a baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo cual, se asocia con un decremento en la satisfacción laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización.

Este mismo equipo de investigadores liderados por Cristina Maslach (2001), afirman que las correlaciones que se han encontrado entre estos dos constructos tienden a ser negativas (-40 a -52), lo cual indica que si el nivel de burnout es alto el grado de satisfacción es bajo. Corroborando estos datos Gil-Monte y Peiró (1999) establecen que en sus estudios han obtenido que la satisfacción laboral se relaciona

significativamente con las tres dimensiones del síndrome de burnout aunque de manera más intensa con la dimensión “agotamiento” (-34 a -63). Puede afirmarse, entonces, que las relaciones entre satisfacción laboral y burnout han sido constatadas, ya sea medida como una variable unidimensional o tridimensional.

Asimismo, las investigaciones en el campo del estrés laboral y concretamente del estrés docente han obtenido correlaciones significativas entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral (Duran et al. 2001).

Más adelante las investigaciones realizadas por De la Fuente, L., De la Fuente, E. y H. Trujillo, (2003) también señalan que las consecuencias del síndrome de burnout alcanzan tanto a la salud del propio trabajador como a su percepción del trabajo, disminuyendo la satisfacción laboral percibida.

En este contexto se han identificado una serie de variables relevantes que parecen intervenir en la aparición del síndrome de burnout. Estas variables pueden dividirse en dos grandes grupos, personales y laborales. Entre las variables personales que se han considerado destacan la edad, sexo, variables de tipo familiar y variables de personalidad. Entre las variables laborales, según la ya clásica división de Herzberg, Mausner y Symderman (1959), se puede distinguir entre variables intrínsecas o motivacionales (relacionadas con el contenido del trabajo) y variables extrínsecas, que se agrupan en tres dimensiones: física, social y organizacional. Este segundo grupo de variables ha sido el más estudiado en relación con el burnout en los últimos años, ya que por sí solas las variables laborales pueden crear una sensación permanente, bien de malestar, bien de satisfacción, según el sentido en que se presenten. Son las variables extrínsecas de tipo social (las personas con las que el profesional tiene que estar en contacto),



junto con las intrínsecas, las que han resultado tener más relación con el estrés laboral (Alvarez y Fernandez-Ríos, 1991).

Finalmente podemos señalar que las consecuencias de este síndrome alcanzan tanto al individuo como a la organización en la que trabaja. En el ámbito individual, el burnout se asocia a bajos índices de salud y a una amplia lista de trastornos físicos (úlceras, hipertensión, alergias, trastornos del sueño, incremento de la posibilidad de sufrir accidentes cardiovasculares, etc.) (Pines, Aronson y Karfy, 1981; Golembiewski, Munzerider, Stevenson, 1984; Quick y Quick, 1984; Carrobbles, Godoy, 1990). En el ámbito organizacional, se han encontrado relaciones directas entre burnout y baja satisfacción laboral, ausentismo, rotación laboral y abandono de la profesión (Constable, Jackson, 1986; Firth, et al., 1989; Maslach, 1986).

Teniendo en cuenta que las variables de tipo laboral pueden influir de manera significativa en el desarrollo del síndrome de burnout, resulta de gran interés el estudio de las relaciones entre satisfacción laboral y estrés ocupacional, objeto de estudio en múltiples investigaciones (Colligan et al., 1979; Huey y Hartley, 1988; Packard y Montowidlo, 1987; Burke, Shearer y Deszca, 1984; Reig y Caruana, 1990; García, 1991 entre otros).

En cuanto a la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, esperamos encontrar relaciones inversas o negativas entre las dimensiones que conforman el síndrome y los diferentes aspectos de la satisfacción laboral, fundamentalmente con el contenido del trabajo y con las relaciones interpersonales.

En consecuencia, el interés del presente estudio se centra en el análisis de las relaciones existentes entre las distintas dimensiones que componen el burnout con

la satisfacción laboral y diversas variables sociodemográficas, en un grupo de pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día del Perú.

#### **4. Definición de términos**

Luego de haber revisado el marco teórico, para el presente estudio estamos asumiendo los siguientes conceptos que se utilizarán a lo largo de la investigación y cuya discusión se encuentran en el marco teórico.

*Asociación:* es una provincia eclesiástica que generalmente abarca la zona de un país y tiene autonomía administrativa y se autofinancia

*Misión:* es una provincia eclesiástica que generalmente abarca la zona de un país y no tiene autonomía administrativa y no se autofinancia.

*Pastor:* es el encargado de atender las necesidades espirituales de una comunidad y evangelizar a la sociedad secular. En el caso de la Iglesia adventista se accede a este empleo por vocación, previo estudio universitario de 5 años. Se lo incorpora al ministerio luego de haber pasado algunos años de prueba.

*Aspirante:* son aquellos que han terminado sus estudios teológicos y que son invitados a trabajar en la atención de una iglesia o un distrito. Durante los primeros años de trabajo son evaluados por su idoneidad en el trabajo ministerial. Si se los encuentra en condiciones se los ordena, a través de una ceremonia con imposición de manos y de esa manera se los habilita totalmente para la tarea ministerial.

*Síndrome de burnout.* Es una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpretaciones crónicas en el trabajo y se explica a través de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

*Agotamiento emocional.* Es una reducción de los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo (saturación).

*Despersonalización.* Respuesta impersonal y fría del profesional (falta o pérdida de la sensibilidad) hacia los receptores de su servicio o cuidado.

*Estrés laboral u ocupacional.* Malestar y enfermedades ocasionadas por las tareas y las instituciones donde se trabaja.

*Satisfacción laboral:* La definición para esta investigación es que la satisfacción laboral tiene que ver con la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo y los factores con él relacionados.

*Aspectos de relacionamiento y apoyo:* Es el contacto con superiores denominacionales, con colegas pastores, la congregación, la familia y la gente en general.

*Aspectos intrínsecos:* Tiene que ver con la capacitación adecuada, la utilización de dones y habilidades, y la motivación interna.

*Aspectos extrínsecos:* Tiene que ver con los blancos o metas, el contexto laboral, el salario, las ayudas recibidas y la previsión social.

*Unión Peruana del Norte/Sur:* Es una provincia eclesiástica con una estructura organizacional. Está conformada por una cantidad variable de Asociaciones y Misiones que a su vez están conformadas por una cantidad variable de iglesias. Suele abarcar un país, pero en el caso de la Unión Peruana del Norte y del Sur abarcan varias regiones.

## **5. Hipótesis de la investigación**

### **5.1. Hipótesis general**

H: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.

## **5.2. Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub> Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.

H<sub>2</sub> Existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.

H<sub>3</sub> Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú, 2019.

## Capítulo III

### Materiales y Métodos

#### 1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, correlacional y transversal y de diseño no experimental porque no se manipula deliberadamente las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### 2. Variables de investigación

##### 2.1. Definición conceptual de las variables

**2.1.1. Síndrome de Burnout.** El burnout es un síndrome tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (Maslach y Jackson, 1981)

**2.1.2. Satisfacción laboral.** Tiene que ver con la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo y los factores con él relacionados. (Turton y Francis, 2002)

## 2.2. Operacionalización de las variables

### Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Categoría de respuesta
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981) adaptado a la población española por Moreno, et al (1991)	Esta variable se calificará mediante la respuesta en escala Likert:
	Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21		Nunca = 0 Alguna vez al año o menos = 1 Una vez al mes o menos = 2 Algunas veces al mes = 3
	Despersonalización	5,10,11,15,22		Una vez a la semana = 4 Varias veces a la semana = 5 Diariamente = 6

### Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Definición instrumental	Definición operacional
Satisfacción Laboral	Aspectos de Relacionamento y Apoyo	1,6,7,8,9,10,12,14,15,16,17,18,19	Esta variable se calificará mediante la respuesta en escala Likert:
	Aspectos Intrínsecos	2,3,4,5,21,22,	Cuestionario Ministerial Job satisfacción Scale (MJSS) de Turton y Francis (2002), adaptado por Iuorno (2007)
	Aspectos Extrínsecos	11,13,20,23,24,25,26,27,28	Estoy completamente en desacuerdo = 1 Estoy en desacuerdo = 2 Estoy inseguro = 3 Estoy de acuerdo = 4 Estoy completamente de acuerdo = 5
			Se suma la cantidad de adhesiones a cada una de las alternativas

### 3. Delimitación geográfica y temporal

**Delimitación geográfica.** La investigación involucrará a los pastores distritales que trabajan en Lima Metropolitana.

**Delimitación temporal.** El estudio se realizará entre los meses de mayo 2018 a marzo del 2019.

## 4. Participantes

### 4.1. Característica de la muestra

La población está conformada por 130 pastores distritales de la Iglesia Adventista de Lima Metropolitana distribuidos de la manera que aparece en la tabla 3.1

La muestra de este trabajo de investigación se hizo mediante el método no probabilístico ya que la población fue también la muestra.

Tabla 3.1

*Características de la muestra en estudio*

	n	%
Edad		
24 a 40 años	59	46.5%
41 a 64 años	68	53.5%
Horas de trabajo		
1 a 10 horas	79	62.2%
11 a más horas	48	37.8%
Años en el ministerio		
1 a 10 años	54	42.5%
11 a 25 años	41	32.3%
26 a más años	32	25.2%
Misión de pertenencia		
Asociación Peruana Central Este	41	32.3%
Asociación Peruana Central Sur	26	20.5%
Misión Peruana Central Sur	24	18.9%
Misión Central Oriente Peruano	36	28.3%

### 4.2. Criterios de inclusión y exclusión

Se tomaron tomarán en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

#### **Inclusión**

- Los pastores que están liderando los distritos misioneros

#### **Exclusión**

- Los pastores que tienen responsabilidad administrativa
- Los pastores que trabajan como directores de los departamentos en las Misiones y/o Asociaciones
- Los pastores jubilados



## **5. Instrumentos**

### **5.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)**

El MBI está formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. En la versión inicial, la escala para valorar los ítems presentaba dos formas: una de frecuencia y otra de intensidad. En la forma de frecuencia, el sujeto valora con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems, mediante un rango de adjetivos que van de “nunca” a “todos los días”. En la forma de intensidad, el sujeto valoraba la intensidad con la que siente esas mismas situaciones.

Maslach y Jackson (1981) consideraron que las correlaciones entre ambas formas se traslapaban, por lo que recomendaron retener la forma de frecuencia y eliminar la de intensidad. La factorización de los 22 ítems arroja, en la mayoría de los trabajos, tres factores que son denominados Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el trabajo. Así, Maslach y Jackson, en 1986, describen el burnout como un síndrome trifactorial, caracterizado por las tres dimensiones antes mencionadas. Las tres dimensiones han sido obtenidas y comprobadas en múltiples estudios en diferentes países de todo el mundo con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La redacción de los ítems de la escala se presenta de forma directa con el propósito de recoger sentimientos y actitudes. Esta escala pasó por diferentes versiones hasta llegar a la versión usada en este trabajo, en la que se introdujeron cambios menores relacionados con la vida pastoral.

#### ***Métodos de puntuación***

La puntuación se realiza a través de una escala tipo Likert y actualmente se trabaja en forma generalizada, considerando la frecuencia en una escala de cero a seis, en la que el

cero significa que el individuo no se siente en absoluto identificado con la afirmación propuesta, mientras que el valor seis supone que la situación expresada en la afirmación a la que corresponde, le ocurre cada día. La versión del MBI usada en este estudio ha sido adaptada al castellano por Moreno, Oliver y Aragonese (1991).

El MBI consta de tres subescalas correspondientes a los ámbitos de la Despersonalización, el Agotamiento Emocional y/o Físico, y la Autoestima, principalmente en cuanto al componente de la Realización Personal. Bajas puntuaciones en Realización Personal y altas puntuaciones en Agotamiento Emocional y Despersonalización se consideran como un mayor desgaste profesional.

Tabla 3.2 *Subescala, elementos y puntuación máxima del Maslach Burnout Inventory (MBI)*

<b>Subescala</b>	<b>Elementos</b>	<b>Puntuación Máxima</b>
Agotamiento Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48
Despersonalización	5 10 11 15 22	30

*Fuente:* Maslach y Jackson (1986)

Las puntuaciones de las subescalas del MBI se obtienen sumando todos los puntos o grados de frecuencias que el sujeto anotó en los elementos correspondientes a cada una de ellas. Los elementos comprendidos por cada subescala y sus puntuaciones máximas se presentan en la tabla 3.2.

Cuando el síndrome afecta a una persona en su forma más grave, las tres subescalas puntúan con valores extremos. En los no afectados las tres subescalas proporcionan valores no alterados, así como también se dan las situaciones intermedias.

La subescala *de Despersonalización* recoge actitudes negativas distantes e insensibles del trabajador hacia las personas que demandan sus servicios. La puntuación

de esta subescala varía entre cero y treinta. A mayor número de puntos se da un mayor nivel de burnout.

La subescala *de Agotamiento Emocional y/o físico* valora la sensación de falta de recursos emocionales. La puntuación oscila entre cero y cincuenta y cuatro puntos. Un mayor puntaje en esta subescala corresponde a un mayor burnout.

La subescala de *Autoestima Profesional o Realización Personal* valora los sentimientos de eficacia y rendimiento en el trabajo, la cual oscila entre cero y cuarenta y ocho puntos. En este caso, se puntúa de forma inversa, por lo que a mayor puntuación se da un menor grado de burnout.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización las puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de sufrir el síndrome; en la subescala de Realización Personal en el trabajo las bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de experimentar burnout.

En cuanto a la categorización de las puntuaciones para medir el grado de burnout, al revisar el Manual de Maslach y Jackson (1997) traducido al castellano por Seisdedos, podemos encontrar puntos de corte para realizar la clasificación en médicos, profesores, policías, etc. Así por ejemplo, la siguiente tabla 3.3 muestra la categorización de las puntuaciones del MBI para profesores.

Tabla 3.3 *Categorización de las puntuaciones del MBI para profesores*

<b>MBI (subescalas)</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Agotamiento	≤ 13	14-23	≥ 24
Autoestima / Realización personal	≤ 35	36-42	≥ 43
Despersonalización	≤ 2	3-8	≥ 9

*Fuente: Categorización de las puntuaciones de las escalas del MBI. (Tomada de MASLACH y JACKSON, 1981 para profesores.*

En relación al grupo de religiosos aparece una tabla de clasificación pero se les agrupa en un apartado llamado “otros profesionales” en el que incluyen a abogados, policías, fiscales, *religiosos* y librereros. De acuerdo a Maslach y Jackson la categorización de las puntuaciones para este colectivo de profesionales es como se muestra en la tabla 3.4.

Tabla 3.4 *Categorización de las puntuaciones del MBI para otros profesionales*

<b>MBI (subescalas)</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Agotamiento	< 17	17-27	> 27
Autoestima / Realización personal	< 34	34-39	> 39
Despersonalización	< 6	6-10	> 10

*Fuente: Categorización de las puntuaciones de las escalas del MBI. Tomada de MASLACH y JACKSON, 1981 para religiosos (dentro del grupo “otros profesionales”).*

## **5.2. Cuestionario de satisfacción laboral: Ministerial Job Satisfaction Scale (MJSS)**

El cuestionario sobre satisfacción laboral fue preparado por Turton y Francis, quienes a su vez lo adaptaron para aplicarlo al ámbito ministerial y lo denominaron *Ministerial Job Satisfaction Scale* (MJSS). El desarrollo de este instrumento siguió los siguientes pasos:

Identificaron siete aspectos componentes del ministerio que pueden afectar la satisfacción laboral, definidos como:

Funciones Tradicionales: incluyendo administración, predicación, roles pastorales, aconsejamiento, visitación, educación continua.

Relacionamiento y Apoyo: incluyendo contacto con el supervisor o superiores denominacionales, con los colegas pastores, la congregación, la familia y la población en general.

Involucramiento denominacional: incluyendo participación administrativa en los distintos niveles de la estructura denominacional.

Involucramiento social: incluyendo programas para la comunidad.

Condiciones laborales: incluyendo horas de trabajo, entorno y recursos.

Salario y beneficios: sueldo, vacaciones, oportunidades de desarrollo.

Aspectos intrínsecos del ministerio: incluyendo capacitación adecuada y utilización de dones y habilidades.

El segundo paso consistió en desarrollar 206 ítems elaborados con la escala de evaluación tipo Lickert, diseñados para cubrir todos los aspectos de la tarea ministerial. Un panel de consultores fue invitado para evaluar los ítems para comprobar su validez, claridad, relativa dificultad y redundancia. Finalmente se redujeron las preguntas a 102.

El tercer paso fue analizar las respuestas de 144 pastores Metodistas a estos 102 ítems. Como resultado de este análisis se seleccionaron 25 ítems que permitían discriminar de mejor manera entre altos resultados y bajos resultados. Los ítems seleccionados por este método se concentraron particularmente en tres de los siete componentes de la tarea ministerial, identificados por el análisis conceptual original: relacionamiento y apoyo, aspectos intrínsecos y extrínsecos del ministerio. Por otro lado, salario y beneficios, así como funciones tradicionales del ministerio, se

establecieron como periféricas en el total de la evaluación de la satisfacción laboral ministerial.

Turton y Francis (2002) analizaron cada uno de los ítems del instrumento y realizaron una adaptación para que refleje mejor las experiencias y el vocabulario del sacerdote anglicano. Esto llevó finalmente combinar 23 ítems para el instrumento definitivo del *Ministerial Job Satisfaction Scale* (MJSS).

Posteriormente el instrumento fue aplicado a una grupo de 1.260 ministros anglicanos del Reino Unido con una fiabilidad probada equivalente a un Alpha de Cronbach de 0.8942.

Al traducir el instrumento *Ministerial Job Satisfaction Scale* (MJSS) al castellano y prepararlo para aplicar a los pastores adventistas este instrumento recibió pequeña adaptación lingüística y se agregaron cinco preguntas más. Esta adaptación fue realizada por el Dr. Jorge Iuorno Hugo para su tesis doctoral “La satisfacción laboral y el desgaste emocional entre los pastores distritales de la Unión Austral”. El instrumento se aplicó a 139 pastores distritales de la Unión Austral (UA) y probó una validez para medir la satisfacción laboral con un Alpha de Cronbach de 0,8740 que ratifica la fiabilidad de la escala global. Este mismo instrumento se aplicó a un grupo piloto de 31 pastores del Perú encontrándose que la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.943.

Generalmente se adaptaron algunos términos, ya que en la jerarquía eclesiástica anglicana el término *bishop* (obispo) equivale a los administradores de las Asociaciones/Misiones en la Iglesia Adventista del Séptimo Día (IASD). También se cambió el término *priest* (sacerdote) por el de pastor que es equivalente en la terminología utilizada dentro de la IASD.

En resumen, el *Ministerial Job Satisfaction Scale* (MJSS) está formado por 28 ítems donde las respuestas se expresan a través de la escala Likert con el siguiente valor numérico: Completamente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, inseguro 3, de acuerdo 4, completamente de acuerdo 5. Respecto a las puntuaciones ver el anexo 5.

## **6. Proceso de recolección de datos**

Para el presente estudio las técnicas de recolección de datos se basaran en el uso de dos instrumentos: Para evaluar el síndrome de burnout se usará el Inventario Burnout de Maslach y Jackson y, para evaluar la satisfacción laboral, se usará el Cuestionario Ministerial Job Satisfaction Scale (MJSS) de Turton y Francis 2002.

Los cuestionarios fueron entregados a los pastores en sus respectivas reuniones de equipo que se realizan, en algunos casos semanalmente y en otros mensualmente y en las sedes correspondientes. La recolección de la información se hizo en base a protocolos correspondientes a cada uno de los instrumentos así como a una ficha de datos sociodemográficos. La aplicación de los dos instrumentos duró aproximadamente entre 20 a 25 minutos. Para efectos de la aplicación de los instrumentos se solicitó permiso a los presidentes de cada Asociación y Misión respectivamente y también se escribió una carta a cada participante donde se explicó que la encuesta es de carácter privado, anónima y voluntaria.

## **7. Técnicas, procesamiento y análisis de datos**

Una vez recopilados los cuestionarios se procederá a registrar los datos en una matriz de recepción de datos, especialmente preparado en el programa estadístico SPSS versión 22.0. En dicha matriz, cada columna representaba un ítem o pregunta, y cada fila incorporaba las respuestas correspondientes a un encuestado. El proceso de datos se realizará en base al análisis estadístico descriptivo y correlacional. Para el enfoque

estadístico descriptivo se utilizará tablas de frecuencias para realizar el diagnóstico y exploración de cada una de las subescalas de la variable Síndrome de Burnout (MBI) así como las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral (MJSS).

El enfoque estadístico correlacional se aplicará para realizar los contrastes de las hipótesis de investigación postuladas en el presente trabajo. Para la validación de constructo de los cuestionarios de Inventario del Síndrome Burnout (MBI) y Cuestionario de Satisfacción Laboral (MJSS), se utilizará la herramienta estadística multivariada Análisis Factorial complementado con el estadístico Alfa de Cronbach para la determinación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

El enfoque estadístico inferencial no paramétrico se aplicará para realizar pruebas como requerimientos previos a los tests de las hipótesis de investigación (test de normalidad K-S), y en otros como prueba adecuada a los contrastes de correlación (Spearman) de las hipótesis de investigación postuladas en el presente trabajo.



## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 1. Resultados

##### 1.1 Análisis descriptivo

##### 1.1.1 Análisis descriptivo del síndrome de burnout

Se aprecia en la tabla 4.1 que el 49.6% de los participantes presentan un nivel moderado de agotamiento emocional y solo el 3.1% presentan un nivel alto. Respecto a la dimensión despersonalización, se aprecia que el 50.4% de los encuestados se encuentran en el nivel bajo y el 7% en el nivel alto. Además, se observa en la tabla 4.1 que el 63.6% de los participantes tienen un nivel alto en realización personal y solo un 4.7% se ubican en el nivel bajo.

Tabla 4.1

*Síndrome de burnout en pastores*

	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Agotamiento emocional	61	47.3%	65	49.6%	4	3.1%
Despersonalización	65	50.4%	55	42.6%	9	7.0%
Realización personal	6	4.7%	41	31.8%	82	63.6%

##### 1.1.2 Nivel de burnout según datos sociodemográficos

###### *a. Nivel de burnout según edad*

Se observa en la tabla 4.2 que solo el 57.6% de trabajadores de 24 a 40 años presentan un nivel moderado de agotamiento emocional, mientras que el 55.9% de trabajadores entre los 41 y 64 años se ubican en un nivel bajo. En la dimensión despersonalización, los trabajadores de 24 a 40 años se ubican en su mayoría en un nivel bajo (62.7%), mientras

que el 55.9% de trabajadores de 41 a 64 años se ubican en un nivel moderado. Por último, en la dimensión de realización personal, se observa que el 55.9% de trabajadores entre los 24 y 40 años y el 72.1% de trabajadores entre 41 y 64 años se encuentran en un nivel alto.

Tabla 4.2

*Nivel de burnout según edad*

	24 a 40 años			41 a 64 años		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
Agotamiento emocional						
n	23	34	2	38	28	2
%	39%	57.6%	3.4%	55.9%	41.2%	2.9%
Despersonalización						
N	37	15	7	28	38	2
%	62.7%	25.4%	11.9%	40.6%	55.9%	2.9%
Realización personal						
n	0	26	33	6	13	49
%	0%	44.1%	55.9%	8.8%	18.8%	72.1%

***b. Nivel de burnout según total de horas de trabajo***

En la tabla 4.3 se observa que el 54.4% de los trabajadores que laboran de 1 a 10 horas presentan un nivel moderado de agotamiento emocional, mientras que el 60.4% de los participantes que laboran más de 11 horas se encuentran en un nivel bajo. En relación a la dimensión despersonalización, el 51.9% de trabajadores que laboran de 1 a 10 horas se encuentran en un nivel bajo (51.9%), al igual que el 50% de trabajadores que laboran más de 11 horas. Finalmente, en la dimensión realización personal se observa que la mayoría de los trabajadores (64.6%) de ambos grupos se ubican en un nivel alto.

Tabla 4.3

*Nivel de burnout según horas de trabajo*

	1 a 10 horas			11 a más horas		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
Agotamiento emocional						
n	32	43	4	29	19	0
%	40.5%	54.4%	5.1%	60.4%	39.6%	0%
Despersonalización						
n	41	32	6	24	21	3
%	51.9%	40.5%	8.8%	50%	43.8%	6.3%
Realización personal						
n	2	26	51	4	13	31
%	2.5%	39.2%	64.6%	8.3%	27.1%	64.6%

***c. Nivel de burnout según años en el trabajo***

Se observa en la tabla 4.4 que el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de 1 a 10 años en el trabajo, es moderado (53.7%), mientras que el 51.2% de trabajadores entre 11 a 25 años de trabajo se encuentran en un nivel bajo, al igual que el 56.3% de trabajadores con más de 26 años de trabajo. Respecto a la dimensión despersonalización, el 59.3% del primer grupo de participantes (1 a 10 años de trabajo) se ubican en un nivel bajo, mientras que los trabajadores de 11 a 25 años y los trabajadores de 26 a más años de trabajo se ubican en un nivel moderado (53.7% y 53.1% respectivamente). Respecto a la dimensión realización personal se aprecia que la mayoría de los de trabajadores de los tres grupos presentan un nivel alto, especialmente los que tienen un tiempo de 11 a 25 años.

Tabla 4.4

*Nivel de burnout según años en el trabajo*

	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	n	%	n	%	n	%
<b>1 a 10 años</b>						
Bajo	22	40.7%	32	59.3%	0	0%
Moderado	29	53.7%	14	25.9%	25	46.3%
Alto	3	5.6%	8	14.8%	29	53.7%
<b>11 a 25 años</b>						
Bajo	21	51.2%	19	46.3%	3	7.3%
Moderado	20	48.8%	22	53.7%	5	12.2%
Alto	0	0%	0	0%	33	80.5%
<b>26 años a más</b>						
Bajo	18	56.3%	14	43.8%	3	9.4%
Moderado	13	40.6%	17	53.1%	9	28.1%
Alto	1	3.1%	1	3.1%	20	62.5%

### 1.1.3 Análisis descriptivo de satisfacción laboral

Se observa en la tabla 4.5 que solo el 24% de los trabajadores tienen un nivel alto de satisfacción laboral mientras que la mayoría (51.2%) presentan un nivel moderado de satisfacción. Respecto a sus dimensiones, se aprecia en la tabla que la mayoría (51.2%) perciben un nivel moderado de relacionamiento y apoyo. También se aprecia que solo el 24.8% presentan un nivel alto de satisfacción con los aspectos intrínsecos y de manera similar solo el 28.7% tienen un nivel alto de satisfacción con los aspectos extrínsecos de la organización.

Tabla 4.5

*Nivel de satisfacción laboral en los pastores*

	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Satisfacción laboral	32	24.8%	66	51.2%	31	24%
Relacionamiento y apoyo	32	24.8%	66	51.2%	31	24%
Aspecto intrínseco	41	31.8%	56	43.4%	32	24.8%
Aspecto extrínseco	33	25.6%	59	45.7%	37	28.7%

### 1.1.4 Nivel de satisfacción laboral según datos sociodemográficos

#### *Nivel de satisfacción laboral según edad*

En la tabla 4.6 se aprecia que el 40.7% de trabajadores entre 24 a 40 años de edad se ubican en un nivel moderado de satisfacción laboral, en el mismo nivel se encuentran el 61.8% de trabajadores con edades entre 41 a 64 años. En la dimensión relacionamiento y apoyo el 35.6% de trabajadores de 24 a 40 años se ubican en un nivel bajo al igual que el 35.6% en un nivel moderado. En cambio, el 66.2% de trabajadores de 41 a 64 años se ubican en un nivel moderado. En la dimensión aspecto intrínseco ambos grupos de trabajadores (de 24 a 40 años y de 41 a 65 años) se encuentran en su mayoría en un nivel moderado (47.5% y 41.2% respectivamente), sin embargo, se observa que el 29.4% de trabajadores de 41 a 64 años de edad se encuentran en un nivel bajo y un mismo porcentaje en un nivel alto. Finalmente, en la tabla 6 se observa que el 45.8% de trabajadores entre los 24 a 40 años se ubican en un nivel moderado, al igual que el 47.1% de los trabajadores de 41 a 64 años de edad.

Tabla 4.6

#### *Nivel de satisfacción laboral según edad*

	24 a 40 años			41 a 64 años		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
Satisfacción laboral						
n	19	24	16	11	42	15
%	32.2%	40.7%	27.1%	16.2%	61.8%	22.1%
Relacionamiento y apoyo						
n	21	21	17	9	45	14
%	35.6%	35.6%	28.8%	13.2%	66.2%	20.6%
Aspecto intrínseco						
n	19	28	12	20	28	20
%	32.2%	47.5%	20.3%	29.4%	41.2%	29.4%
Aspecto extrínseco						
n	17	27	15	14	32	22
%	28.8%	45.8%	25.4%	20.6%	47.1%	32.4%

### Nivel de satisfacción laboral según horas de trabajo

En la tabla 4.7 se observa que el nivel de satisfacción laboral según las horas de trabajo es moderado, en un 40.5% en trabajadores que laboran de 1 a 10 horas y en un 70.8% en trabajadores que laboran más de 11 horas. En la tabla también se aprecia que en la dimensión relación y apoyo ambos grupos de trabajadores se encuentran en un nivel moderado (45.6% y 62.5% respectivamente), solo el 16.7% de trabajadores que laboran de 11 a más horas se encuentran en un nivel alto. Por otro lado, en la dimensión aspecto intrínseco el 31.6% manifiestan tener un nivel bajo (trabajadores de 1 a 10 horas laborales), mientras que el 41.8% se encuentra en un nivel moderado. En la misma dimensión el 47.9% de trabajadores con más de 11 horas laborales se encuentran en un nivel moderado. En relación a la dimensión aspecto extrínseco el 46.8% de trabajadores con 1 a 10 horas laborales se ubican en el nivel moderado, en el mismo nivel se encuentran el 45.8% de los trabajadores con más de 11 horas de trabajo, solo el 33.3% se ubican en un nivel alto.

Tabla 4.7

*Nivel de satisfacción laboral según horas de trabajo*

	1 a 10 horas			11 a más horas		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
Satisfacción laboral						
n	23	32	24	7	34	7
%	29.1%	40.5%	30.4%	14.6%	70.8%	14.6%
Relacionamiento y apoyo						
n	20	36	23	10	30	8
%	25.3%	45.6%	29.1%	20.8%	62.5%	16.7%
Aspecto intrínseco						
n	25	33	21	14	23	11
%	31.6%	41.8%	26.6%	29.2%	47.9%	22.9%
Aspecto extrínseco						
n	21	37	21	10	22	16
%	26.6%	46.8%	26.6%	20.8%	45.8%	33.3%

### **Nivel de satisfacción laboral según años en el ministerio**

En la tabla 4.8 se observa que el 40.7% de los evaluados que tiene entre 1 a 10 años de trabajo se encuentran en un nivel moderado de satisfacción laboral, de manera similar ocurre con el grupo de trabajadores entre 11 a 25 años de trabajo (65.9%) y con el grupo de trabajadores de 26 años a más (53.1%). Cabe resaltar que solo el 18.8% de trabajadores con más de 26 años de trabajo se ubican en un nivel alto en relación a su satisfacción laboral. En la dimensión relacionamiento y apoyo se observa que el 37% de trabajadores de 1 a 10 años de trabajo se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 68.3% de trabajadores con 11 a 25 años de trabajo se ubican en un nivel moderado, en el mismo nivel se ubica el 62.5% de trabajadores de más de 26 años de trabajo. En la tabla 8 también se observa que el 42.6% de trabajadores de 1 a 10 años de trabajo presentan un nivel moderado de satisfacción respecto a los aspectos intrínsecos, de manera similar ocurre con los trabajadores de 11 a 25 años de trabajo (53.7%). Sin embargo, en la misma dimensión el 43.8% de trabajadores con más de 26 años de trabajo se encuentran en un nivel bajo en relación al aspecto intrínseco. Por último, en la dimensión aspecto extrínseco ambos grupos (1 a 10 años y 11 a 25 años de trabajo) se ubican en su mayoría en el nivel moderado (42.6% y 48.8% respectivamente), cabe resaltar que solo el 12.2% del grupo de trabajadores de 11 a 25 años de trabajo se encuentran en un nivel bajo en relación a esta dimensión. Mientras que el 34.4% de trabajadores con más de 26 años de trabajo se encuentran en un nivel bajo en el aspecto extrínseco.

Tabla 4.8

*Nivel de satisfacción laboral según años en el trabajo*

	Satisfacción laboral		Relacionamiento y apoyo		Aspecto intrínseco		Aspecto extrínseco	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>1 a 10 años</b>								
Bajo	17	31.5%	20	37%	19	35.2%	15	27.8%
Moderado	22	40.7%	18	33.3%	23	42.6%	23	42.6%
Alto	15	27.8%	16	29.6%	12	22.2%	16	29.6%
<b>11 a 25 años</b>								
Bajo	4	9.8%	4	9.8%	6	14.6%	5	12.2%
Moderado	27	65.9%	28	68.3%	22	53.7%	20	48.8%
Alto	10	24.4%	9	22%	13	31.7%	16	39%
<b>26 años a más</b>								
Bajo	9	28.1%	6	18.8%	14	43.8%	11	34.4%
Moderado	17	53.1%	20	62.5%	11	34.4%	16	50%
Alto	6	18.8%	6	18.8%	7	21.9%	5	15.6%

## 1.2. Prueba de normalidad

Con el propósito de realizar los análisis comparativos y contrastar las hipótesis planteadas, se ha procedido a realizar primero la prueba de bondad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal. En ese sentido la tabla 4.9 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa todas las variables no presentan distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p < .05$ ). Por tanto, para el análisis estadístico se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 4.9

*Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio*

Variabes	Dimensiones	Media	D.E.	K-S	P
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	11.87	6.27	.104	.002
	Despersonalización	3.57	3.57	.174	.000
	Realización personal	39.7	5.48	.155	.000
Satisfacción laboral	Satisfacción global	117.2	14.9	.089	.014



### 1. 3. Correlación entre las variables

Se aprecia en la tabla 4.10 que existe una relación significativa y negativa entre el grado de agotamiento emocional y el nivel de satisfacción laboral ( $\rho = -.199$ ,  $p < .05$ ), es decir los trabajadores que sienten un desgaste emocional elevado a su vez presentan un nivel bajo de satisfacción laboral. También se aprecia que existe una relación significativa y positiva entre el grado de realización personal y el nivel de satisfacción laboral ( $\rho = .216$ ,  $p < .05$ ), es decir los trabajadores que no se sienten realizados en el trabajo a su vez presentan un nivel bajo de satisfacción laboral. Finalmente se aprecia que existe una relación significativa y negativa entre el grado de despersonalización y el nivel de satisfacción laboral ( $\rho = -.184$ ,  $p < .05$ ), es decir los trabajadores que presentan un nivel alto de despersonalización a su vez presentan un nivel bajo de satisfacción laboral.

Tabla 4.10

*Coefficiente de correlación entre los componentes de síndrome de burnout y satisfacción laboral*

	Satisfacción laboral	
	$\rho$	p
Agotamiento emocional	-.199	.024
Realización personal	.216	.014
Despersonalización	-.184	.036

### 2. Discusión

Los resultados de la presente investigación permiten comprobar que entre las dimensiones del *Síndrome de Burnout* y la variable *Satisfacción Laboral* existen correlaciones altamente significativas, quedando demostrado para este grupo de pastores que a un mayor nivel de desgaste emocional, mayor nivel de despersonalización y la poca realización personal pueden presentar un nivel bajo de satisfacción laboral.

El equipo de investigadores liderados por Cristina Maslach (2001), afirman que las correlaciones que se han encontrado entre estos dos constructos, el síndrome de

burnout y la satisfacción laboral tienden a ser negativas (-40 a -52), lo cual indica que si el nivel de burnout es alto, el grado de satisfacción es bajo.

Más adelante las investigaciones realizadas por De la Fuente y Trujillo (2003), también señalan que las consecuencias del síndrome de burnout alcanzan tanto a la salud del propio trabajador como a su percepción del trabajo, disminuyendo la satisfacción laboral percibida.

Por otro lado, Hermosa (2006) en una investigación realizada con docentes, halló correlaciones de tipo negativo entre la satisfacción laboral y el burnout, que evidenciaron alta satisfacción laboral y bajos niveles de burnout en la muestra estudiada.

En el presente estudio se han planteado tres objetivos específicos los cuales se presentan a continuación según el orden que aparecen.

El primer objetivo específico consistió en determinar la relación entre el *Agotamiento Emocional* y la *Satisfacción Laboral* en los pastores de la iglesia Adventista Del Séptimo Día. Ante lo cual, los datos procesados nos indican que entre la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral existe una relación inversa y significativa. Esto significa que a mayor cansancio emocional, menor es la satisfacción laboral. Estos mismos resultados se obtuvieron en la investigación realizada por Babakus y Cravens (1999) donde señalan que el agotamiento emocional está relacionado con la satisfacción laboral, pues el primero afecta actitudes y conductas relacionadas con el trabajo, al producir frustración e insatisfacción laboral. Estos mismos autores concluyen diciendo que mientras mayor es el grado de agotamiento emocional, más baja es la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, Quinteros (2001) en una investigación realizada con 704 docentes de la Escuela Preparatoria en el estado de Nuevo León, México, señala que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el grado de agotamiento emocional.

El mismo autor explica que la variable satisfacción laboral se muestra como predictora significativa de la dimensión cansancio emocional; es decir que, a menor satisfacción laboral, mayor manifestación de los efectos del cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias.

Para Freudenberger (1974) entre los factores de tipo personal que se asocian a la satisfacción laboral y el cansancio emocional están las expectativas, las cuales pueden ser poco realistas y en cierto modo impuestas por ellos mismos o por los valores de la sociedad que establecen demandas muchas veces desproporcionadas o incluso inexistentes, las cuales se tornan en cargas adicionales a las exigencias propias del trabajo. La mayor de las veces mantener estas expectativas conducen al cansancio emocional debido a que en algún momento del desempeño laboral las personas no reciben reconocimientos o recompensas que ellos esperan debido a múltiples razones.

Finalmente, Gil-Monte y Peiró (1999) establecen que sus estudios han obtenido que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con las tres dimensiones del síndrome de burnout, aunque de manera más intensa con la dimensión agotamiento emocional.

El otro objetivo específico del presente trabajo de investigación consiste en determinar la relación entre la *Despersonalización* y la *Satisfacción Laboral* en los pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día. Para lo cual, luego del análisis de los resultados se llega a la conclusión que entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral existe una relación significativa y negativa. Una investigación realizada por Hermosa (2006) con docentes del nivel primario y secundario, encontró una correlación significativa negativa entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización, es decir, si el nivel de burnout en la dimensión despersonalización disminuye el nivel de Satisfacción laboral aumenta.

En el tercer objetivo se planteó determinar la relación entre la *Realización Personal* y la *Satisfacción Laboral* en los pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día, ante lo cual, los datos recogidos y analizados nos permiten concluir que entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral existe una relación significativa y positiva. Estos resultados se corroboran con los resultados encontrados en la investigación de Quinteros (2001) donde señala que existe una relación significativa y positiva entre el grado de satisfacción laboral y la realización personal. De la misma manera Burke (1993) indica concretamente que la insatisfacción laboral se relaciona más específicamente con las dimensiones cansancio emocional y baja realización personal.

En el *análisis comparativo de las variables del síndrome de burnout y satisfacción laboral con la información sociodemográfica* generalmente no se han encontrado incidencias significativas con excepción de la edad, horas y años de jornada laboral. De acuerdo a los resultados del presente estudio los pastores entre 24 a 40 años de edad, el 61.0% (moderado y alto) y los que trabajan entre 1 y 10 años, el 58% (moderado y alto) son los que más sufren de desgaste emocional en comparación a los que tienen mayor edad y mayor tiempo de servicio laboral como pastores. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Iuorno (2007) sobre la satisfacción laboral y el desgaste emocional en pastores de la iglesia Adventista del Séptimo Día de Argentina y Uruguay, donde señala que los pastores más jóvenes presentan mayor grado de agotamiento emocional, especialmente los que están en condición de aspirante. Los aspirantes son aquellos pastores que recién empiezan en el ministerio, son contratados y están a prueba durante los primeros cuatro años. Que los pastores más jóvenes y aspirantes experimenten mayor grado de agotamiento emocional se da porque tienen que demostrar su capacidad para el ministerio y a eso se añade su poca experiencia para realizar un trabajo eficiente. En una investigación realizada por Oliveira (2004) con pastores de la

Iglesia Evangélica de Confesión Luterana en Brasil, reveló que los profesionales con menos de cinco años de ejercicio en el ministerio pastoral tienen un alto nivel de estrés, siendo que algunos, ya presentan el síndrome de burnout (Citado en Pinheiro, Novaes y Marilda, 2009). En esta misma línea, los resultados de Francis, Kaldor, Ribbins y Castle (2003) revelan que los pastores más jóvenes y los que recién empiezan su ministerio mostraron mayor desgaste emocional. Según Maslach (1982) la poca experiencia hace que tengan menor seguridad y mayor vulnerabilidad a la tensión laboral.

En el análisis comparativo de satisfacción laboral según variables sociodemográficas se ha encontrado diferencia significativa con jornada laboral, la edad y años de servicio. Cuando se comparan a los pastores de acuerdo a la jornada laboral, se aprecia que los pastores que trabajan más de 11 horas presentan mayores niveles de satisfacción, 85.4% (moderado y alto). Probablemente tiene que ver con la valoración adquirida a la tarea ministerial por parte del pastor que termina siendo motivadora para la misma (Locke, 1976).

Por otro lado, en cuanto a la edad y los años de servicio, los resultados del presente estudio son: entre las edades de 41 a 64 años, el 83% experimentan una moderada y alta satisfacción laboral; de la misma manera, los que tienen más de 11 años de servicio laboral, el 90.3% sienten una moderada y alta satisfacción. A resultados similares arribó Alonso (2008) en un estudio realizado con el Personal de Administración y Servicios de un Universidad pública, donde descubrió que los trabajadores de mayor edad (45 años adelante) y los que tienen mayor antigüedad (más de 8 años de antigüedad) muestran un nivel más alto de satisfacción laboral (68,9%). En esta misma línea, los resultados Ramírez (2002) revelan que a medida que aumenta la edad los trabajadores se sienten más motivados, implicados y satisfechos con el trabajo que desarrollan.

En cuanto a los *niveles de burnout* hallados en nuestra población de estudio, al comparar con otras investigaciones que usaron el mismo instrumento para medir el nivel de burnout y en poblaciones parecidas, está el estudio realizado por Raj y Dean (2005), en la India, con una muestra de 101 sacerdotes católicos, donde se encontró que un 15% de los sacerdotes estaban agotados, un 12% despersonalizado y un 14% mostraron baja realización personal. Estos resultados son bajos al comparar por un estudio realizado recientemente por López (2009) con sacerdotes católicos de México, Centroamérica y el Caribe con una muestra de 881 sujetos, encontró que el 34.3% de los sacerdotes presentan Agotamiento Emocional, un 39,6% de Despersonalización y un 36.3% de baja Realización Personal. Estos porcentajes son relativamente altos al compararlos con los resultados del presente estudio, ya que nuestros pastores presentan un Agotamiento Emocional en un 3.1%, Despersonalización en un 7% y un 4.7% presenta baja Realización Personal. Sin embargo, si unimos los resultados del nivel alto y moderado los resultados son los siguientes: Agotamiento Emocional 52.7%, Despersonalización 49.6% y el valor entre baja y moderado nivel de Realización Personal es 35.5%. Estos valores son más altos que los estudios anteriores.

En cuanto al porcentaje del *nivel de satisfacción laboral* el 75.2% de los pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día están muy satisfechos con su labor ministerial y el resto, es decir un 24.8% sienten baja satisfacción. Maslach y Jackson son de la opinión de que altos niveles de estrés y burnout pueden coexistir con una buena satisfacción (Citado en Wiley, 1981). Otro de los factores que puede estar influyendo sobre el impacto del burnout en la satisfacción laboral del pastor es la vida espiritual. Según algunas investigaciones, las personas espirituales son también más felices, tienen mejor salud, manejan mejor el estrés, tienen mejores matrimonios y son más longevas (Sonja Lyubomirsky, 2008; citado en Fischman, 2010, p. 167,168). Silva (2004), al

analizar el impacto de la espiritualidad sobre la satisfacción del trabajador en un grupo de 200 personas, siendo cien de ellas líderes de una organización religiosa neo-pentecostal y las otras cien de una organización religiosa tradicional, reveló que la mayoría a pesar de sufrir de un gran desgaste físico y mental, la espiritualidad impactó positivamente en la satisfacción del trabajador (citado en Pinheiro, Novaes, 2009, p.137).

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **1. Conclusiones**

Siendo fundamentalmente el interés de este estudio determinar la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral de los pastores, resultante de la percepción subjetiva de sus experiencias personales en el trabajo se establecen las siguientes conclusiones:

1. Se halló correlaciones significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la variable Satisfacción Laboral, al ser significativo es generalizable a la población en estudio. Lo que sugiere que una mayor puntuación en las dimensiones del Síndrome de Burnout proporciona una disminución en el nivel de Satisfacción Laboral en los Pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana.
2. El análisis realizado entre la dimensión Agotamiento Emocional con Satisfacción Laboral indica una relación significativa y negativa entre el grado de agotamiento emocional y el nivel de satisfacción laboral. Es decir los trabajadores que sienten un desgaste emocional elevado a su vez presentan un nivel bajo de satisfacción laboral.
3. El análisis entre el grado de despersonalización y el nivel de satisfacción laboral es significativa y negativa, es decir los trabajadores que presentan un nivel alto de despersonalización a su vez presentan un nivel bajo de satisfacción laboral.



4. Entre la dimensión Realización Personal con la Satisfacción Laboral evidencia que tienen una relación significativa y positiva, de manera que los trabajadores que no se sienten realizados en el trabajo a su vez presentan un nivel bajo de satisfacción laboral o también los trabajadores que se sienten realizados experimentan satisfacción laboral.
5. Finalmente, tomando los resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento, Despersonalización y Realización personal y el grado de Satisfacción laboral moderado y alto, se considera entonces, que los pastores se encuentran satisfechos con su trabajo pastoral y presentan niveles bajos en las dos primeras dimensiones del burnout y alto en realización personal, se concluye que los pastores de la iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana no presentan el síndrome de quemarse por el trabajo.

## **2. Recomendaciones**

Al finalizar el presente trabajo de investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Según esta investigación y otras similares, el síndrome de burnout constituye una amenaza para los pastores. Uno de los problemas es que existe un desconocimiento de esta patología en este grupo en particular, de manera que cuando caen en una situación de desgaste profesional, no se explican los síntomas que sufren. Por ello es importante ofrecer a los pastores información pertinente sobre los riesgos y consecuencias de este fenómeno, que por supuesto no solo afecta al individuo sino también a la organización.
2. Para futuros estudios en este campo, sería muy enriquecedor complementar la fase cuantitativa con una fase cualitativa que incluya entrevistas. La entrevista puede

permitir profundizar en las sensaciones de desgaste, en las actitudes, comportamientos y sentimientos fríos y de baja realización personal frente a los feligreses con los que el pastor interactúa en su trabajo.

3. Siendo que los pastores son un colectivo vulnerable de padecer el síndrome de burnout se sugiere que los administradores de la organización tomen la iniciativa de establecer estrategias de prevención y tratamiento a nivel individual y organizacional desarrollando talleres de manejo de estrés laboral, manejo de control de emociones, resolución de conflictos y técnicas de relajación.
4. El síndrome de burnout ha sido motivo de muchas investigaciones con profesionales como médicos, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, policías etc., sin embargo, estudios con la población de clérigos y pastores de las distintas denominaciones constituye un asunto poco explorado en la realidad eclesiástica en Perú y Sudamérica. En este sentido existe la necesidad de investigar el comportamiento de este fenómeno en estos grupos religiosos con el propósito de realizar estudios comparativos.
5. Finalmente, es sabido que el burnout está relacionado con otras variables por lo que se recomienda realizar estudios periódicos con la población objeto de estudio teniendo en cuenta variables como clima organizacional, tipos de personalidad y funcionamiento familiar.

## Referencias bibliográficas

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*: ed. Universitaria de la Universidad Ricardo Palma.
- Alderfer, C. (1969). "An Emperical Test of a new Theory of Human Needs", *Organizational Behavior and Human Performance*, mayo de 1969, pp. 142-175.
- Alderfer, C. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Alonso M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Recuperado en 03 de julio de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid)
- Alvarez, E. y Fernández-Rios, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación española de Neuropsiquiatría*, vol. XI (39), 257-265.
- Anderson, C. y Satark, C. (1988). *Psychosocial problems of job relocation: preventive roles in Industry*. EEUU: Social Work, Vol. 33, p. 38-41
- Arnold, J.; Robertson, I. y Cooper, C. (1991). *Work Psychology Understanding human behavior in the work place*. PitmanPublishing.
- Babakus, E. y Cravens, D. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Academy of Marketing Science Journal*, 27( I), 58-70.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y Acción. Fundamentos Sociales*. España: Martínez Roca.
- Boss, P. (1980). *Family stress management*. Newbury Park: Sage.
- Burke, R.; Shearer, J y Deszca, G. (1984). Burnout among men and women in police work. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 162-188.
- Burke, R. (1993). Stress, work and professional satisfaction and mititancy among canadian y physicians. *Journal of organizational Behavior*, 14, 459-565.
- Campbell, D. (1987). The minister's own family. EEUU. *Austin SeminaryBulletin*. Vol. 102, p. 21-38.
- Carrobles, J. y Godoy, J. (1990). *Biofeedback: Principios y Aplicaciones*. Barcelona, España: Martínez Roca.

- Cerrón, M. (2019). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Tesis de licenciatura. Universidad Continental, Perú.
- Cherniss C. (1980). *Staff Bunout: Job stress in the Human Services*. Sage, Beverly Hills and London.
- Cherniss, C. (1981). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Colligan, M., Frockt, I. y Tasto, D. (1979). Frequency of sickness absence and worksite clinic visits among nurses as a function of shift. *Applied Ergonomy*, 10, 245-254.
- Constable, J. F. & Rusell, D. W. (1986). The effects of social support and the work environmental upon Burnout among nurses. *Journal of Human Stress*, 12, 20-26.
- Coob, S. (1976). Social Support as a moderaate of life stress. En Daniel E. (1995). *Estudio del síndrome de desgaste profesional entre los médicos de un hospital general*. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca. España.
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). "A review and an integration of research on job burnout", *The Academy of Management Review*, Vol. 18, No 4, pp. 621-657.
- Crites, J. O. (1969). *Vacational Psychology. The study vocational behavior and development*. McGraw-Hill, Nueva York.
- De Charms, D. Personal (1968). *Causation: The Internal Affective Determinants of Behavior*. Nueva York: Academic Press.
- De la Fuente, L. y Trujillo, H. (2003) *Burnout y satisfacción laboral. Indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario*. España: Editorial Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Deffenbacher, J. (1993). La inoculación de estrés. En: Caballo V, (Comp.) *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. (pp. 626-645). Madrid: Siglo XXI.
- Degroot, Morris R. (1992). *Probabilidad y Estadística*. Ed Addison – Wesley
- desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación española de Neuropsiquiatría*, vol. XI (39), 257-265.
- Dobson, K. Franche, R. (1993). La práctica de la terapia cognitiva. En Caballo, V. (Comp.) *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. (pp. 439-645). Madrid: Siglo XXI.
- Dolan, N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurse educators. *Journal of Nursing Education*, 26(6), 233-238.

- Durán, A., Extremera, N y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 45-62.
- Edelwich J. y Brodsky A. (1980). *Stages of disillusion ment in the helping professions*. New York. Human Science Press.
- Einsiedel, A. y Tully, H. (1982). Methodological consideration in studying the burnout phenomenon. En J. W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions* (pp. 89-106). Park Ridge, Illinois: London House Press.
- Fischman, D. (2010). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Firth, H.; McKeown, P.; McIntee, J. y Britton, P. (1989). Professional depression, burnout and personality in longstay nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 24(3), 227-237.
- Freedy, J. y Hobfell, S. (1994). Stress inoculation for reduction of burnout: A conservation of resources approach. *Anxiety, Stress and Coping*, 6, 311-325.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *The Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burnout-out in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 12 (1), 73-82.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford-Alfaomega.
- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de Centros Hospitalarios. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(18), 3-12.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2, 261-268.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2, 261-268.
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44 (1), 33-44.

- Gil-Monte, P. (2006) (2011). *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid, España: Pirámide.
- Gmelch, W. (1994). *The impact of personal: professional, and organizational characteristics on administrator burnout*. Library Pan American University, Edimburg, Texas: EDRS microfiches 373451.
- Ginsburg, S. (1974). The problem of the burned outexecutive. *Personnel Journal*. August; 598-600.
- Golembiewsky, R., Munzenrider, R. y Stevenson, J. (1984). *Stress in organizations: toward a phase model of burnout*. New York: Praeger.
- Green, D., Walkey, F. y Tailor, A. (1991). The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Journal Of Science behavior and Personality* 6, 453-472.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. España: Universidad de Extremadura.
- Hart, A. (1984). *Coping with Depression inthe Ministry and Other helping Professions*. Waco: Word.
- Hermosa, R. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores. *Revista colombiana de psicología* No 015.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R., y Capwell, D. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hollingworth, C., Matthews, G. y Hartnett, D. (1988). Job satisfaction and mood: an exploratory study. *Work and Stress*, 2(3), 225-232.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper y Row.
- Houtman, I. L. y Kompier, L. A. (2001). Trabajo y salud mental. En OIT (Ed.), *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (pp. 5. 2-5.5). Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Huey, F.L. y Hartley, S. (1988). What keeps nurses in nursing: 3500 nurses tell their stories. *American Journal of Nursing*, 88(2), 181-188.

- Iuorno, J. (2007). *La satisfacción laboral y el desgaste emocional de los pastores distritales de la Unión Austral* (Tesis Doctoral). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Kilmer, J. (2004). Disfrute de su trabajo. *Ministerio Adventista*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana, p. 32.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Perú: McGraw-Hill
- Labrador, F. (1984). Técnicas de biofeedback. En Mayor, J y Labrador, F. (Eds) *Manual de modificación de conducta*. Madrid: Alhambra, pp. 128-135.
- Labrador, F. (1992). *Técnicas de relajación y desensibilización sistemática*. Madrid: Fundación Universidad Empresa.
- Labrador, F. (1996). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Madrid Cayfosa: Planeta DeAgostini.
- Labrador, F. y Crespo, M. (1993). *Estrés. Trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Labrador, F. y Crespo, M. (1995). *El estrés: nuevas técnicas para su control*. Madrid: Ed. Temas de hoy.
- Labrador, F. Cruzado, J. y Muñoz, M. (1993). *Manual de modificación de conducta*. Madrid: Pirámide.
- Lavander, L. (1976). *The cry too*. New York: Hawthorn
- Lee, C. (1999). Specifying intrusive demands and their outcomes in congregational ministry: A report on the Ministry Demands Inventory. *Journal for the Scientific Study of religion*, 33, 477-489
- Lewis, A., Turton, D y Francis, L. (2007). Clergy work-related psychological health, stress, and burnout: An introduction to this special issue of *Mental Health, Religion and Culture*. En: *Mental Health, Religion and Culture* n. 10 (1).
- Lim, S. (2003). El síndrome del superhombre. *Ministerio Adventista*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana, p. 25.
- Liter, M. y Maslach, C. (2000). *Preventing burnout and building engagement: A Complete program for organizational renewal*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Llorens, S., García-Renedo, M. y Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 21 (1-2), 55-70.

- Loche, E.A. (1976). "The nature and Causes of Job Satisfaction", en M.D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, pp. 1319-1328.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. John Wiley & Sons, Nueva York.
- Locke, E. (1968). "Toward a Theory of Task Motivation and Incentives", *Organizational Behavior and Human Performance*, mayo, pp. 157-159
- London, H. (1983). *Clergy families and career paths in the United Methodist Ministry*. Nashville: General Board of the United Methodist church.
- López, H. (2009). *Incidencia del síndrome de burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional*. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca. España.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout*. Bogotá, Colombia: San Pablo.
- Madeline, J. (1987). El agotamiento en la familia del pastor. *Ministerio Adventista*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana, p. 17-18.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Maslach C, y Pines A. (1977). The burnout syndrome in day care setting. *Child Care Quart*, 6, 2: 100.
- Maslach C. (1982a). *Undertanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon*. In WS Paine (Ed). Job stress and burnout. Beverly Hills, CA: sage.
- Maslach C. (1977). *Burnout: A social psychological analysis, Paper presented at the meeting of American Psychological Association*. San Francisco.
- Maslach, C. (1982b). Burnout: A social psychological analysis. En Jones, J. (Ed.). *The burnout syndrome: current research, theory, interventions*. Londres: Park Ridge, London House.
- Maslach, C. (1986). Stress, Burnout and Workaholism. En R.R. Kilburg; P.E. Natham & R.W. Thoreson (Eds.): *Professionals in Distress: Issues, Syndromes and Solutions in Psychology*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 93-113.



- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981b). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2da ed.) Palo Alto: University of California, Consulting Psychologist Press.
- 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., Jackson, S. y Schwab, R. (1986). *Educators Survey*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Ed). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16), Londres: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of psychology*, 52, 397-422.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Herper & Row.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: Mc-Graw-Hill.
- Meichenbaum, D. (1987). *Manual de inoculación de estrés*. Barcelona: Martínez Roca.
- Mendoza, M. (2017). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en Enfermería el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
- Millán, R. (2008). *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en médicos residentes del programa de estudios de postgrado del CENDEISSS durante el año 2007*. Universidad de Costa Rica.
- Miranda, G. y Romero, J. (2002). *Burnout en los sacerdotes de Santiago de Chile*: CISOC – Bellarmino. Disponible en <http://www.cisoc.cl/html/boletin.html>.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese (1991). El Burnout, una forma específica de estrés laboral. En G. Buela y V. Caballo. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*. Madrid: Siglo XXI.
- Muchinsky, P. (1993). *Psychology applied to work*, (4º ed.). California: Pacific Grove Publishing Company.
- Newstron, J. y Davis, K. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.

- Norbeck, J. (1985) Perceived job stress, job satisfaction and psychological symptoms in critical care nursing. *Research in nursing and health*, 8(3), 253-259.
- Ogus, E. (1992). Burnout and coping strategies. A comparative study of ward nurses. *Journal of Social Behavior and Personality*, 7 (1) 111-124.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), (2001). Informe sobre la salud mental en el mundo.
- Orlowsky, J. y Gullledge, A: (1986). Critical care stress and burnout. *Critical Care Clinics*, 2 (1) 173-179
- Oswald, R. (1982). *Clergy Stress and Burnout*. Minneapolis, MN: Ministers Life Resouces.
- Oswald, R. (enero-febrero 1984). "Why Do Clergy Wives Burn Out?". In Alban Institute Action Information, p. 11.
- Packard y Motowidlo (1987). Subjective stress, job satisfaction, and job performance of hospital nurses. *Research in Nursing & Health*, 10, 253-261.
- Paine, W. S. (1982). The burnout syndrome in context. En J. W. Jones (Ed.). *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions* (pp. 1-29). Park Ridge, Illinois: London House Press.
- Panzini, R. y Bandeira, D. (2005). Escal de Coping Religioso-Espiritual (Escala-CRE): Elaboração e validação de constructo. *Psicología em estudo*. Maringá, vol. 10, n. 3, p. 507-516.
- Parkes, K. (2001). Intervenciones para la gestión del estrés en organizaciones. En: Buendía, J. y Ramos, F. (Ed.). *Empleo, estrés y salud*. (pp. 109-129). Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. (1984). *Psicología de la organización*. (2 vol.) Madrid: UNED.
- Peiró, J. (1992). *Desencadenates del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J. y Prieto, F. (2002). Tratado de psicología del trabajo. Madrid: Síntesis, S.A.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pierce, C. y Molloy, G. (1990). Phychologycal and biographical differences between secondary-school teachers experiencing high and low-levels of burnout. *British Journal of Educational Psychology*, 60 (1) 37-51.
- Pines, A. (1983). On burnout and the buffering affects social support. En farber, B. (Ed.) (1985). *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 155-174. New York: Pergamon Press.

- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, Y. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Free Press..
- Pinheiro, C., Lipp, N. y Marilda, E. (2009). Stress ocupacional e qualidade de vida em clérigos(as). *Revista Académia Paulista de Psicologia*, Vol. XXIX, Núm. 1, 126-141. recuperado de em 07 de abril de 2014, de <http://pepsic.bvsalud.org/scielo>.
- Polaino, A. (1982). El estrés de los profesores: estrategias psicológicas para su manejo y control. *Revista Española de Pedagogía*, 40 (157) 17-45.
- Quick, J. C. y Quick, J.D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: Mc Graw-Hill.
- Quinteros, J. (2001). *Algunos factores relacionados con el agotamiento laboral en los docentes de escuelas preparatorias en el estado de Nuevo León*. (Tesis doctoral). Universidad de Montemorelos, México.
- RAE (1992). *Diccionario de la Lengua Española* (21. Ed.). Madrid, España: Calpe.
- Raj, A. y Dean, K. (2005). “Burnout” and depression Among Catholic in India. *Pastoral Psychology*, Vol. 54 No 2.
- Ramirez, R. (2002). *Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: motivación y satisfacción laboral en la Administración Regional de Extremadura*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rossi, A. (2005). Especialista Já detectam doença da pressa. São Paulo. *Associação Brasileira de Psiquiatria*. Recuperado el 11 de marzo del 2014 del site: <http://www.congressoabp.org.br/cliping/exibClipping/?> Clipping.
- Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, España.
- Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout: nuevas perspectivas. En Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J. L., y Schaufeli. W. (Eds.), *El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales* (pp. 27-43). Valencia: Diputación de Valencia.
- Santos, Z. (julio-agosto 2002). El pastor y la ansiedad. *Ministerio Adventista*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana, p. 3.

- Scanlon, T. J. y McHugh, D. (2001). *Clery under stress? A Reassessment of Stress Research in Ministerial Work*. (Master Dissertation). University of Central Lancashire. Preston.
- Schimdt, M. (2003). *Stress e a religiosidade crista*. (Dissertacao de mestrando em Psicologia Clínica). Campinas: PUC.
- Schoun, B. (1986). *Helping Pastors Cope*. USA. Andrews University Press.
- Schuller, D.M., Strommen, M. P. y Brekke, M. L. (1980). *Ministry in América (el ministerio en los Estados Unidos)*. Nueva York: Harper y Row.
- Seamonds, D. y Seamonds, H. (1981). *Helping Pastors cope*. USA. Andrews University Press.
- Seisdedos, N. (1997). "MBI, Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial". Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada, Tea Ediciones
- Silva, R. (2004). *Espiritualidade e satisfação no trabalho em organizacoes religiosas Neo Pentecostais e Tradicionais*. (Dissertação de Maestrado). UNB. Brasil.
- Silva, J. F. (2003). *Síndrome de Burnout entre Pastores Adventistas da Cidade de São Paulo: Causas potenciais e medidas preventivas*. (Dissertação de Maestrado em Ciencias da Religião). UMEESP, São Bernardo do Campo. Brasil.
- Swanson, P. (1999). *Pastoral Effectiveness: A Study of Differences Among Comparison Groups of Seventh-day Adventists Clergy*. (Tesis doctoral) Andrews University, Estados Unidos, pp. 41-58.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Ed. Espacio.
- Unamuno, M. (2015). *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de educación primaria*. Tesis de licenciatura. Universidad Argentina de la Empresa.
- UNESCO (2005). *Condiciones de trabajo y salud docente*. Santiago de Chile: Oficina regional de Educación Para América Latina y el Caribe (OREALC). Disponible en: <http://unesco.cl>.
- Varela, G. y Salinero, J. (2003). *Estrés laboral*. Guía luces para emprendedores. <http://ppdi.net/GuiaLUCES/Capitulos/Capitulo07.htm>.
- Vargas, R. (Julio- agosto 2001). Cuando se traslada un pastor. *Ministerio Adventista*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana.

- Vera, M. y Vila, J. (1993). Técnicas de relajación. En: Caballo, V. (compilador). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*, pp.161-170, Madrid: Siglo XXI.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley
- Warner, J. y Carter, J. (1984). Loneliness, marital adjustment, and burnout in pastoral and lay persons. EEUU: *Journal of Psychology and theology*. Vol. 12, p. 125-131.
- Whitehead, J. T. (1986). Job burnout and job satisfaction among probation managers. *Journal of Criminal Justice*, 14: 25-35.
- Wiley, D. (1981). They used to call it deression; now it's know as burnout. *Philadelphia Bulletin*, 26, 10-20.
- Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G. y Olson, J. (2002). *Psicología Social*. México: Thomson.
- Yeagley, L. (mayo-junio 2002). El pastor solitario. *Ministerio Adventista*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana, p. 23.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

#### *Fiabilidad del inventario*

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 1 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (22 ítems) en la muestra estudiada es de .677 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 1

#### *Estimaciones de consistencia interna del inventario*

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Síndrome de burnout	22	.677
Agotamiento Emocional	9	.758
Realización Personal	8	.679
Despersonalización	5	.657

#### *Validez de constructo del inventario*

Como se observa en la tabla 2 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson ( $r$ ) son significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de las dimensiones son moderados en su mayoría, además de ser altamente significativos.

Tabla 2

#### *Correlaciones entre componentes del inventario*

Ítems	Agotamiento Emocional		Realización Personal		Despersonalización	
	r	p	r	p	r	p
Agotamiento Emocional	1		-.188	.032	.473	.000
Realización Personal			1		-.366	.000
Despersonalización					1	

## Anexo 2

### Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral (MJSS)

#### *Fiabilidad de la escala de satisfacción laboral*

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 2 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (28 ítems) en la muestra estudiada es de .949 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 2

#### *Estimaciones de consistencia de la escala*

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Satisfacción laboral	28	.949
Relacionamiento y Apoyo	13	.912
Aspectos Intrínsecos	6	.845
Aspectos Extrínsecos	9	.888

#### *Validez de constructo del inventario*

Como se observa en la tabla 2 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) son significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de las dimensiones son moderados en su mayoría, además de ser altamente significativos.

Tabla 2

#### *Correlaciones sub test – test de la escala*

Ítems	Satisfacción laboral	
	r	p
Relacionamiento y Apoyo	.928	.000
Aspectos Intrínsecos	.862	.000
Aspectos Extrínsecos	.899	.000



## UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN



*Una Institución Adventista*

### CARTA AL PASTOR

Estimado pastor:

Por la presente me permito saludarle y solicitar su colaboración en un trabajo de investigación titulada: “ Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en Pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana”.

Para conseguir la información que requiero para esta investigación, necesito y agradezco mucho su colaboración. Espero, pues que llene el cuestionario adjunto, el cual consta de varias preguntas relacionadas con aspectos personales y 2 instrumentos complementarios, el MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) Y EL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (MJSS).

Quiero hacer constar que el compromiso de que toda la información recogida será ANÓNIMA y VOLUNTARIA, utilizada únicamente para fines de esta investigación. Aproximadamente le llevará 20 minutos en llenar los cuestionarios. Será importante su honestidad en sus respuestas, dada la seriedad exigida en una investigación.

Desde ya le agradezco por su apoyo en la recolección de estos datos.

Atentamente,

Arnulfo Chico Robles

## Anexo 4

### INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a tu respuesta o llena donde corresponda.

**1) Estado civil:**

Soltero ( )<sub>1</sub>          Casado ( )<sub>2</sub>          Viudo ( )<sub>3</sub>

**2) Edad en años:**

Menos de 30 ( )<sub>1</sub>          de 31 a 40 ( )<sub>2</sub>          de 41 a 50 ( )<sub>3</sub>          de 51 a 60 ( )<sub>4</sub>

Más de 60 ( )<sub>5</sub>

**3) Nivel académico:**

Bachiller ( )<sub>1</sub>          Licenciado ( )<sub>2</sub>          Maestría ( )<sub>3</sub>          Doctorado ( )<sub>4</sub>

**4) De cuántas horas promedio está compuesta su jornada laboral diaria:** \_\_\_\_\_

**5) Años en el ministerio pastoral:**

De 0 a 5 ( )<sub>1</sub>          de 6 a 10 ( )<sub>2</sub>          de 11 a 20 ( )<sub>3</sub>          de 21 a 30 ( )<sub>4</sub>

Más de 30 ( )<sub>5</sub>

**6) Condición Ministerial (laboral):**

Aspirante ( )<sub>1</sub>          Licencia ministerial ( )<sub>2</sub>          Credencial ministerial ( )<sub>3</sub>

**7) Número de miembros a los que atiende:**

Menos de 350 miembros ( )<sub>1</sub>          De 351 a 700 miembros ( )<sub>2</sub>

De 701 a 1050 miembros ( )<sub>3</sub>          De 1051 a 1400 miembros ( )<sub>4</sub>

De 1401 a 1750 miembros ( )<sub>5</sub>          Más de 1750 miembros ( )<sub>6</sub>

**8) Zona de trabajo**

Urbano ( )<sub>1</sub>          Semiurbano ( )<sub>2</sub>          Rural ( )<sub>3</sub>

**9) Unión en la que trabaja**

Unión Peruana del Norte ( )<sub>1</sub>          Unión Peruana del Sur ( )<sub>2</sub>

**10) Asociación o Misión en la que trabaja**

Asociación Peruana Central ( )<sub>1</sub>          Asociación Peruana Central Este ( )<sub>2</sub>

Misión Peruana Central Sur ( )<sub>3</sub>          Misión Centro Oeste del Perú ( )<sub>4</sub>

## Anexo 5

### INVENTARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

A continuación se muestra una serie de enunciados acerca de su trabajo. Para responder marque con un **X** la respuesta que mejor refleje su actitud ante este.

		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
	ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentar otro día de trabajo.							
4	Puedo comprender fácilmente cómo se sienten los feligreses y otras personas.							
5	Creo que trato a los feligreses y a las otras personas como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con los feligreses es una tensión para mí.							
7	Trato eficazmente los problemas que me presentan los feligreses y las otras personas.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							

13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	No me preocupa lo que le ocurra a los feligreses y a otras personas.							
16	Trabajar en contacto directo con los feligreses y otras personas me produce estrés.							
17	Puedo fácilmente crear una atmósfera relajada con los feligreses y otras personas.							
18	Me siento estimulado después de trabajar junto con los feligreses y otras personas.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo me siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.							
22	Siento que los feligreses me culpan de algunos de sus problemas.							

## Anexo 5

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (MJSS)

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marca con una "X" el número de la columna que corresponda a tu respuesta real y sincera.

1. Significa : Estoy completamente en desacuerdo
2. Significa : Estoy en desacuerdo
3. Significa : Estoy inseguro
4. Significa : Estoy de acuerdo
5. Significa : Estoy completamente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	La iglesia local entiende los problemas que tengo que afrontar como pastor distrital.					
2	Estoy satisfecho porque las exigencias de mi trabajo como pastor están a la altura de mis dones y preparación.					
3	Encuentro significado y propósito en mi trabajo como pastor.					
4	Me siento comprometido con la misión de la iglesia.					
5	Me siento comprometido con la organización de la iglesia.					
6	Puedo contar con el apoyo de la administración en momentos de conflictos en el distrito.					
7	Tengo buen nivel de comunicación con la administración y los departamentales.					
8	Siento que la administración reconoce y valora mi ministerio.					
9	Puedo confiar en la reserva de los administradores y departamentales cuando les comento problemas particulares.					
10	Creo que la administración hace todo esfuerzo razonable para desarrollar mis dones para el ministerio.					
11	Estoy satisfecho con los distritos misioneros en los que me ha tocado servir.					
12	Siento que la congregación aprecia y reconoce mi ministerio.					
13	Estoy contento con la importancia que mi congregación atribuye al tiempo que dedico a estudiar y preparar sermones.					
14	Siento que mis compañeros respetan y aprecian mi ministerio.					
15	Estoy contento con el grupo de colegas pastores de mi Asociación/Misión					
16	Creo que el trato que recibo, en comparación a mis compañeros, es justo y equilibrado.					
17	Siento que mi personalidad es respetada por mis compañeros pastores de distrito que tengo en la Asociación/Misión.					
18	Creo que mis opiniones son tomadas en cuenta por mis compañeros pastores distritales.					

19	Juzgo que mis opiniones son consideradas de valor por los administradores y departamentales de la Asociación/Misión.					
20	Creo que los objetivos y blancos de trabajo que me sugieren son apropiados.					
21	Estoy contento con el impacto espiritual que mis iglesias producen en la comunidad donde están insertadas.					
22	Siento que estoy haciendo el trabajo que Dios espera que haga.					
23	Creo que mi salario es el apropiado.					
24	Me siento satisfecho con las ayudas financieras que recibo.					
25	Estoy conforme con el servicio de asistencia médica que me ofrece la organización.					
26	Considero apropiadas las condiciones de jubilación que me ofrece la organización.					
27	Estoy conforme con los períodos en los que he sido trasladado.					
28	Estoy conforme con la vivienda que me provee la organización.					