

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**  
**CAMPUS LOS ÁNGELES**  
**ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**FACTORES DE RIESGO DERIVADOS DE LA  
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN PROFESIONALES  
INFORMÁTICOS DE LA PROVINCIA DEL BIOBÍO**

Profesor Guía:

Gabriela Bahamondes Valenzuela

Magíster en Desarrollo  
Organizacional

Profesores Co-Guía:

Eduardo Navarrete Espinoza

Magíster en Ciencias Forestales

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN  
PREVENCIÓN DE RIESGOS.**

OMAR MAXIMILIANO RIVAS RÍOS  
LOS ÁNGELES – CHILE

2018

**FACTORES DE RIESGO DERIVADOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL  
TRABAJO EN PROFESIONALES INFORMÁTICOS DE LA  
PROVINCIA DEL BÍO BÍO**

**Profesor Guía**

---

**Gabriela Bahamondes Valenzuela**  
**Psicóloga Organizacional**  
**Magíster en Desarrollo Organizacional**

**Profesor Co-guía**

---

**Eduardo Navarrete Espinoza**  
**Profesor Asistente**  
**Ingeniero de Ejecución Forestal**  
**Magíster en Ciencias Forestales**

**Jefe de Carrera**

---

**Juan Patricio Sandoval Urrea**  
**Profesor Asistente**  
**Ingeniero de Ejecución Forestal**  
**Magíster en Ergonomía.**

**Director de Departamento**

---

**Pablo Andrés Novoa Barra**  
**Profesor Asistente**  
**Ingeniero de Ejecución Forestal**  
**Magíster en Ciencias Forestales**  
**Magíster en Ergonomía**



## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia, por el apoyo brindado, no solo en estos cinco años de carrera, sino durante toda mi vida, por enseñarme a ser una persona de bien, por ayudarme a levantarme cuando no me sentía capaz, por su amor y apoyo incondicional, gracias.

Mi querida Leticia, gracias por acompañarme durante toda mi etapa universitaria, por siempre darme una palabra de aliento cuando más la necesitaba, por formar parte de mi vida en momentos difíciles y por ser mi compañera de travesías, este logro es mutuo, amor.

Por otra parte, y no menos importante se encuentran las personas que conocí durante esta etapa universitaria, mis amigos y compañeros Francisco, Tito, Sergio, Cristián, Tere, Lore y Feña, gracias por hacer más amena esta estancia y por los todos los momentos agradables que pasamos juntos.

De igual forma, agradezco a mi profesora Guía Gabriela Bahamondes, por orientarme a diseñar esta temática, por creer en mí desde el primer momento, por su confianza, por todo su tiempo y energía, por su paciencia cuando llegaba con más dudas que claridades, por su vocación, amabilidad, dedicación y por todo el ánimo que me entregó cuando se complicaban las cosas.

Por otro lado, agradezco a mi profesor Co-guía, don Eduardo Navarrete por entregarme ese conocimiento tan valioso que me permitió realizar el análisis de la temática, por todas las veces que me recibió en su oficina, por analizar una y otra vez el escrito y por las ocasiones en que me envió a estudiar, ya que empaparne de ese conocimiento me permitió comprender lo que hacía.

También, agradezco a todos los profesionales informáticos que formaron parte de este estudio, gracias por recibirme, por su tiempo y por interesarse en la temática, ya que sin ustedes, esto no sería posible.

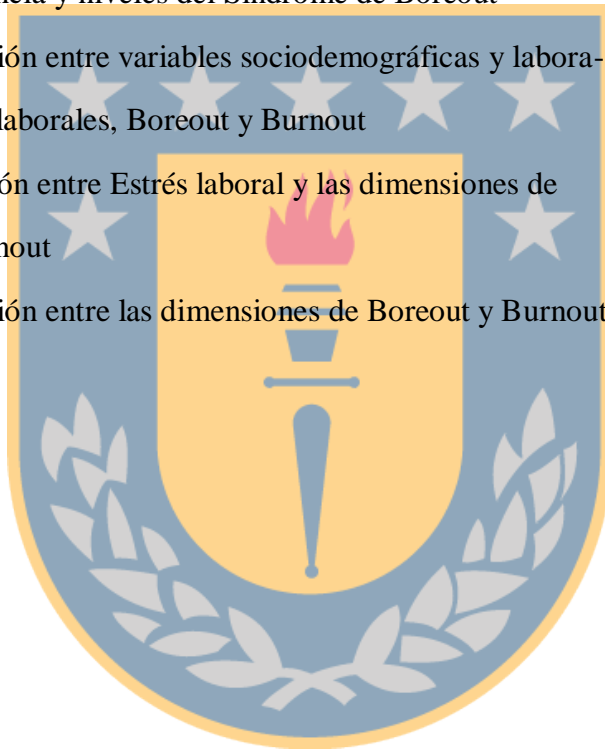
Para finalizar, esta victoria es para ustedes Leonides Narvaéz y Amelia Jara.

<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>Pág.</b>
<b>I. RESUMEN</b>	1
<b>II. INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	9
3.1 Participantes	9
3.2 Procedimiento	9
3.3 Variables de estudio e instrumentos de medición	9
3.4 Análisis estadístico	13
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	14
4.1 Caracterización sociodemográfica y laboral de los participantes	14
4.2 Estrés laboral	16
4.3 Síndrome de Boreout	18
4.4 Síndrome de Burnout	20
4.5 Áreas de trabajo y presencia de Estrés laboral, Boreout y Burnout	21
4.6 Relación entre variables sociodemográficas y laborales con Estrés laboral, Boreout y Burnout.	22
4.7 Relación entre el Estrés laboral y las dimensiones de Boreout y Burnout.	23
4.8 Relación entre las dimensiones de Boreout y Burnout	26
<b>V. CONCLUSIONES</b>	30
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	31
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA</b>	34
<b>VIII. ANEXOS</b>	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Puntajes de corte por dimensión del Síndrome de Burnout	11
Tabla 2. Puntaje de corte de la sumatoria total de las dimensiones del Síndrome de Boreout	12
Tabla 3. Características sociodemográficas de la muestra	14
Tabla 4. Características socio-laborales de la muestra	16
Tabla 5. Presencia y niveles del Síndrome de Boreout	18
Tabla 6. Relación entre variables sociodemográficas y laborales con Estrés laborales, Boreout y Burnout	23
Tabla 7. Relación entre Estrés laboral y las dimensiones de Boreout y Burnout	24
Tabla 8. Relación entre las dimensiones de Boreout y Burnout	28



## ÍNDICE DE FIGURAS

**Pág.**

Figura 1. Distribución de frecuencias según nivel de estrés percibido

17

Figura 2. Distribución de frecuencias por área de trabajo con Estrés laboral, Boreout y Burnout

22



## ÍNDICE DE ANEXOS

**Pág.**

Anexo 1. Consentimiento informado	43
Anexo 2. Encuesta variables sociodemográficas y laborales	44
Anexo 3. Escala de estrés percibido (PSS-14) Versión Completa	47
Anexo 4. Instrumento de medición Síndrome de Boreout	49
Anexo 5. Instrumento de medición Síndrome de Burnout	51



## I. RESUMEN

En las organizaciones existen diversos factores que pueden afectar la salud de los trabajadores/as, entre ellos se encuentran los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo, siendo algunos de estos factores el estrés, y los síndromes de burnout y boreout. Estos factores afectan habitualmente al personal administrativo, entre ellos al personal informático. Se realizó un estudio no experimental, transversal, correlacional y descriptivo, la muestra estuvo constituida por profesionales informáticos de la provincia del Biobío. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las variables de Burnout, Boreout y Estrés laboral en profesionales informáticos. En primer lugar, se realizó un diagnóstico para determinar Burnout, Boreout y Estrés laboral por medio de la encuesta Maslach Burnout Inventory, instrumento de medición del síndrome de Boreout y la escala de estrés percibido PSS-14, respectivamente. Los resultados establecieron que la muestra fue diagnosticada en un 74% con algún grado de estrés, en un 12% con Burnout y en un 31% con Boreout. No se manifestaron asociaciones significativas entre las variables sociodemográficas y laborales con estrés laboral, burnout y boreout. El análisis de correlación determinó una relación significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de burnout y boreout (exceptuando la dimensión infraexigencia en el trabajo). El análisis de correlación entre las dimensiones de burnout y boreout determinó una relación significativa de las tres dimensiones del burnout con respecto a la dimensiones aburrimiento y desinterés en el trabajo (boreout).

Palabras claves: Estrés laboral, síndrome de Burnout, síndrome de Boreout, profesional informático.



## II. INTRODUCCIÓN

En América Latina el desarrollo de la salud ocupacional se remonta a la década del veinte, con los primeros intentos de protección a los trabajadores (Alvarado, Suazo y Quinteros, 1999). Esta ciencia posee diversas definiciones, pero una de las más aceptadas es la dispuesta por la Organización Mundial de la Salud [OMS], que la define como la “actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención, el control de enfermedades, accidentes, la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo” (OMS, 1995). Muchos factores pueden afectar la salud de los trabajadores/as, entre ellos se encuentran los químicos, físicos, de fuerza de trabajo, biológicos y también los psicológicos (Hernández, 2009). Dentro de esta última categoría, se desprenden los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo, los que se entienden como la interacción entre la forma en que está organizada la empresa, sus políticas, y en general, la gente que ahí labora (Linares, 2010), o también como las exigencias del puesto del trabajo derivadas de la organización y diseño de la labor, considerando el entorno psicosocial (Superintendencia de Pensiones, 2010). Estos factores juegan un rol elemental en el desarrollo del o la profesional, ya que pueden generar distintas consecuencias sobre la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores (Mintzberg, 1993; Tulcán, 2012). Algunos de estos factores generan efectos sobre la persona como: estrés, síndrome de Burnout y el recientemente incorporado síndrome de Boreout (Beltrán, Contreras, Forero y García, 2016). El más conocido resulta ser el estrés, el que en un principio fue descrito por Selye (considerado el padre del estrés) como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga (Selye, 1956). En concordancia con Selye (1956), Márquez (2013) postula que el estrés se desarrolla como una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse tanto a presiones internas como externas. Por su parte, Andueza (2014) acota que dicha respuesta, en principio no tiene por qué ser negativa, ya que pueden existir

variaciones de acuerdo a los instrumentos que cada individuo dispone para hacerle frente. Dentro de este contexto, diversos autores han esquematizado que el estrés posee una doble valoración, por lo que deriva en dos términos diferentes: eustrés y distrés (Selye, 1956; Gutiérrez, 1998; Peiró, 2005). El eustrés (estrés positivo) hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés genera resultados y consecuencias positivas en las personas, de tal forma que permite el desarrollo de aptitudes como la creatividad y motivación, las cuales generan beneficios para la salud de la persona. Por otro lado, se encuentra el distrés (estrés negativo), el que hace referencia a situaciones y experiencias personales desagradables y molestas, las que generan consecuencias negativas para la salud y el bienestar de las personas (Lopategui, 2000). La vida cotidiana se encuentra repleta de estresores negativos, como son un mal ambiente en el hogar, el fracaso, la ruptura familiar, entre otros. Sin embargo, Márquez (2013) postula que es en el trabajo donde se presentan los mayores niveles de estrés negativo (distrés) como consecuencia de la deficiencia en la organización del trabajo, por este motivo, resulta que el estrés en el entorno laboral se ha convertido en un problema creciente, con un costo personal, social y económico notable (Sánchez, 2011). De hecho, se considera uno de los problemas más importantes de salud, en cuanto a la importancia en el número de trabajadores/as afectados/as (Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2014). En efecto, de acuerdo a cifras entregadas por la Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes [ESENER], indica que el 79% de los trabajadores europeos se encuentran afectados por estrés en sus lugares de trabajo (ESENER, 2010).

A nivel nacional, de acuerdo a estadísticas entregadas por la Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO], al año 2017, las enfermedades de origen laboral asociadas a salud mental se encuentran en el primer lugar, con un 58% de personas diagnosticadas por el Instituto de Seguridad Laboral [ISL] y mutualidades, de las cuales, un 67% corresponde a mujeres y un 33% a hombres (SUSESO, 2017). Dichos datos coinciden con los estudios realizados

por Ventura (2017), quien postula que el estrés laboral ha sido uno de los principales desencadenantes de enfermedades profesionales asociadas a salud mental, convirtiéndose en el gran problema de la seguridad laboral en Chile.

La gran problemática del estrés laboral es su período de duración, el cual de acuerdo a Campos (2006), se divide en dos tipos: episódico, el que ocurre momentáneamente, y luego de ser enfrentado o resuelto, desaparece; y el crónico, que ocurre frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que mientras el/la trabajador/a no afronte esa exigencia de recursos, el estrés no desaparecerá. Este último, tiene un estrecho vínculo con el síndrome de Burnout, debido a que dicho síndrome se caracteriza por ser una respuesta prolongada al estrés laboral, puesto que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Maslach y Jackson, 1981; Olivares, 2017). El síndrome de Burnout está constituido por tres dimensiones que actúan de forma interrelacionada, las cuales son: *Cansancio o agotamiento emocional* (individuos que presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a recursos emocionales), *Despersonalización* (actitudes negativas, cínicas e impersonales, las cuales generan sentimientos demasiado distantes hacia otras personas) y *Baja realización personal* (disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como la tendencia de evaluarse negativamente a sí mismo) (Maslach y Jackson, 1981; Quaas, 2006). Dichas dimensiones se desarrollan cuando fallan las estrategias de afrontamiento que la persona utiliza para manejar las situaciones de estrés (Gil-Monte, 2005). Además, se constituyen como una experiencia subjetiva de carácter negativo, compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, en especial los clientes y hacia el rol profesional (Uribe, 2015). Tanto en el ámbito personal como organizativo, el desarrollo de las dimensiones del Burnout se producen como consecuencia del estrés laboral, dado que por una parte, la persona ve afectada su salud mental a nivel emocional y cognitivo, manifestando sentimientos de angustia/ansiedad,

depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse (agotamiento emocional), al igual que se generan cambios conductuales y sociales, como irritabilidad, mal humor, agresividad, apatía, distanciamiento en las relaciones de pareja, amigos y compañeros de trabajo (despersonalización) (Sánchez, 2011). Mientras que por otra parte, en el ámbito organizativo, se genera una disminución de la producción, falta de cooperación entre los compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, aumento de ausentismo, bajo rendimiento laboral, e inclusive, el aumento de accidentes (baja realización personal) (Dolan, García y Díez, 2005). En la actualidad, el síndrome de Burnout se desarrolla en personas que se fijan grandes expectativas y altos objetivos en la vida profesional, las cuales, al momento de comenzar su rol profesional lo hacen muy motivadas y altamente identificadas con su labor, a la que le atribuyen un significado existencial (Marrau, 2004), pero cuando fracasan en la consecución de sus objetivos, se frustran sus expectativas, y sienten que no es posible realizar contribuciones significativas al trabajo, se desmoralizan, desarrollando el síndrome (Gil Monte, 2005). En este contexto, existe una relación entre Burnout y Boreout, dado que ambos se pueden desarrollar debido al desequilibrio generado entre las expectativas y la realidad del trabajo (Aranda, Pando, Torres, Salazar y Franco, 2005). Cabrera (2012) destaca que tanto Burnout como Boreout forman parte de un mismo sistema, debido a que ambos se ponen de manifiesto por una situación común, que es el estrés laboral.

Para contextualizar el Síndrome de Boreout, hay que recurrir a sus principales exponentes, los suizos Rothlin y Werder (2011), quienes argumentan que el Boreout surge como la otra cara de la moneda del tan comentado síndrome de Burnout; sin embargo, ambos tienen como desenlace el estrés. Rothlin y Werder (2011) señalan que este nuevo síndrome está constituido por tres elementos o dimensiones que se entrelazan sensiblemente de manera interdependiente, los cuales son: *Aburrimiento en el trabajo* (estado de desgano, duda y desorientación, porque el trabajador “no sabe qué hacer”

durante todo el día o buena parte de la jornada laboral), *Desinterés en el trabajo* (se define como una ausencia de identificación con el trabajo), e *Infraexigencia en el trabajo* (describe el sentimiento ante la capacidad de poder rendir más en el trabajo de aquello que le exige la empresa o su superior).

El hecho de imaginar no hacer nada en el trabajo resulta ser idílico (bastaría revisar cuantas publicaciones en redes sociales se hacen referentes a no querer estar ocupado en el horario laboral). Pero las investigaciones demuestran que la realidad es totalmente distinta, puesto que la obligación de permanecer durante horas en el trabajo, sin saber en qué ocupar el tiempo, es una situación que puede llegar a ser desesperante (Azabache, 2016). Lo paradójico de esta situación lo plantea Paneque (2010), quien señala que la aparición del Boreout se configura como una situación dañina y perjudicial, tanto para la persona que lo padece, como para la empresa, ya que en las primeras produce más estrés que el propio Burnout, frustración e incluso depresión; y para la empresa, una pérdida de talentos, pues se tiende a infrautilizar a los profesionales. Por otro lado, se configura como una pérdida de rentabilidad, lo que en una palabra se podría definir como “ineficacia”, debido a que no es capaz de utilizar al 100% sus propios activos (Rothlin y Werder, 2011). Esta situación repercute en las ganancias de la empresa, como lo relata Malachowski (2006), quién realizó un estudio para American On-Line [AOL] y Salary.com sobre el tiempo que se despilfarra en el trabajo, revelando que el 33,2% de entre más de 100.000 trabajadores, declaró que no estaba lo bastante ocupado y que se sentía infraexigido; inclusive llegando a establecer un promedio de dos horas diarias de despilfarro por persona, en las que un 52% reveló destinar al uso de redes sociales y un 26,3% a socializar con los compañeros. Esto conlleva pérdidas de más de 750 mil millones de dólares, o más de cinco mil dólares por trabajador/año. Como se ha referido, una de las consecuencias de padecer el Síndrome de Boreout es el estrés; al respecto, la página [diariojuridico.com](http://diariojuridico.com) (citado en Unión General de Trabajadores, 2010) hace referencia a que la crisis

económica ha disparado bajas laborales por estrés, siendo la causa de entre el 50% a 60% de todas las jornadas perdidas en la Unión Europea.

La manifestación del síndrome de Boreout puede darse en ocupaciones en las que, existiendo ciertos momentos de estrés, en la mayor parte del tiempo el trabajador no sabe que más hacer, y si bien cualquier trabajador puede verse afectado por el síndrome, es importante mencionar que las ocupaciones más propensas a verse afectadas tienen causas históricas relacionadas con la industrialización y la especialización (Rothlin y Werder, 2011). En este sentido, la incorporación de nuevas tecnologías en el mundo laboral precisa la necesidad de existencia de profesionales cada vez más especializados (Angulo, 2018). Por este motivo, surge la necesidad del profesional informático, el cual corresponde al experto de la tecnología y la ingeniería encargado de desarrollar soluciones para todo tipo de empresas y clientes, utilizando la computación y la electrónica. Por ende, estos profesionales son capaces de comprender a fondo el funcionamiento de los sistemas (informáticos), poseen vastos conocimientos en informática, manejo de software y hardware, matemáticas, estadística, diseño, mantenimiento de sistemas integrados y fabricación de ordenadores (Universia, 2018). La demanda de estos especialistas va en aumento, como lo señala la Asociación Chilena de Tecnologías de Información [ACTI], indicando que para el 2020 se necesitarán aproximadamente 70.000 trabajadores capacitados en programación (Universia, 2017). En Chile, de acuerdo a cifras entregadas por el Ministerio de Educación (2018), en su sitio web mifuturo.cl, las carreras profesionales relacionadas al área de la informática ofrecen un 80,0% de empleabilidad al primer año de egresado, e ingresos por sobre el millón de pesos al cuarto año de egresado, por lo que se convierte en una alternativa tentadora. Al momento de egresar dichos profesionales se encuentran con toda la motivación de generar cambios y manifestar ideas en beneficio de los lugares en los que se desempeñarán, pero con lo que realmente se encuentran difiere de sus expectativas (Ruiz, 2017). Un estudio efectuado por SkillSoft (2007) reveló que la informática se encuentra entre las profesiones más estresantes, incluso



superando áreas como la medicina, comercio, educación, entre otras. Dicho estudio indica que algunos factores que afectan el nivel de estrés en la profesión son: volumen de trabajo, sentirse subvalorado, cumplir con fechas límites, tener que asumir tareas de otras personas y falta de satisfacción en el trabajo. Esto coincide con lo postulado por Bakker, Demerouti y Schaufeli (2002), quienes argumentan que tanto grupos ocupacionales que trabajan con “cosas” (por ejemplo trabajadores/as en el sector de zapatería) y con “datos” (como teletrabajadores/as e informáticos/as) se encuentran proclives a desarrollar Burnout, el cual se constituye como la respuesta al estrés laboral crónico (Maslach y Jackson, 1981; Quaas, 2006). Por lo tanto, se afirma que existe una relación significativa entre los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo en profesionales informáticos. Por su parte, se establece como objetivo general: Determinar la relación entre los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo en profesionales informáticos de la Provincia del Biobío, como objetivos específicos se propone i) Evaluar la presencia de Estrés laboral, síndromes de Burnout y Boreout en profesionales informáticos, ii) Relacionar las variables sociodemográficas y laborales con el Estrés laboral, síndromes de Burnout y Boreout en profesionales informáticos, iii) Relacionar los puntajes obtenidos de Estrés laboral con las dimensiones de los síndromes de Burnout y Boreout, iv) Relacionar las dimensiones de los síndromes de Boreout y Burnout; y finalmente, v) Proponer recomendaciones en la organización y distribución de las actividades que deben realizar los profesionales informáticos.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se basó en un diseño no experimental, de tipo transversal, correlacional y descriptivo. La población bajo estudio correspondió a trabajadores/as que se desempeñan como Profesionales Informáticos en la Provincia del Biobío, Chile.

#### 3.1 Participantes

Se consideró dentro de la muestra a trabajadores/as de diversas instituciones, ubicadas en la Provincia del Biobío. Como criterios de inclusión se consideraron:

- Estar contratado por alguna institución u empresa.
- Tener una antigüedad mínima de 6 meses en el puesto de trabajo de Ingeniero Informático o Técnico Analista Programador.
- Participar de manera voluntaria y firmar el consentimiento informado.

#### 3.2 Procedimiento

Para el desarrollo del estudio, inicialmente se procedió a informar a los trabajadores/as acerca de los objetivos de la investigación, luego se les hizo entrega de un consentimiento informado, donde se especificó que su participación era de manera voluntaria, asegurando además, confidencialidad.

#### 3.3 Variables de estudio e instrumentos de medición

Para la evaluación de las variables sociodemográficas y laborales se utilizó un cuestionario de elaboración propia; en cambio, para evaluar las variables Síndrome de Burnout, Síndrome de Boreout y Estrés Laboral, se utilizaron instrumentos de medición correspondientes a test psicométricos.

##### *i) Variables sociodemográficas y laborales*

Para la medición de las variables sociodemográficas y laborales se confeccionó un cuestionario de elaboración propia, en donde se abordaron tres ámbitos: *variables personales* como la edad y género; *variables familiares* como número



de hijos y número de personas con las que vive; y finalmente *variables laborales* como el tipo de contrato, antigüedad laboral y sector en el que se desempeña.

*ii) Síndrome de Burnout*

El Síndrome de Burnout, como factor de riesgo laboral, fue medido mediante el cuestionario de Maslach y Jackson (1981), denominado *Maslach Burnout Inventory* (MBI), el cual ha sido validado en Chile mediante los resultados presentados por Buzzetti (2005), siendo el más utilizado a nivel mundial, debido a que posee una consistencia interna y fiabilidad aproximada al 0,90 (Maslach y Jackson, 1981). El instrumento está conformado por una totalidad de veintidós afirmaciones, con formato de respuesta tipo Likert, cuyas puntuaciones están en el rango de cero puntos (nunca), hasta los seis puntos (todos los días), y consta de tres subescalas destinadas a medir las tres dimensiones del síndrome: Agotamiento emocional, compuesto por nueve afirmaciones; Despersonalización, constituido por cinco afirmaciones y Realización personal, conformado por ocho afirmaciones. Para analizar los resultados del cuestionario, se calcularon los percentiles 33 y 66, decretando los puntajes de corte en base a la misma muestra, estableciéndose los niveles altos, medios y bajos (Tabla 1) para cada dimensión. Para interpretar la presencia de Burnout a través del cuestionario, se hace necesario obtener altos niveles en las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización y un bajo nivel en Realización personal (Buzzetti, 2005).

Tabla 1. Puntajes de corte por dimensión del Síndrome de Burnout.

Dimensión	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	> 23	13 - 23	< 13
Despersonalización	> 7	2 - 7	< 2
Realización personal	> 40	35 - 40	< 35

**Nota:** Los puntajes son de elaboración propia y el criterio utilizado fue el percentil 33 y 66.

### iii) Síndrome de Boreout

El Síndrome de Boreout, como factor de riesgo laboral, fue medido mediante el Instrumento de Medición del Síndrome de Boreout, diseñado por Cabrera (2014), el cual ha sido validado en Chile, mediante los resultados expuestos por Fernández (2017), los cuales alcanzaron una consistencia interna y fiabilidad aproximada al 0,826, lo que se puede catalogar como un “nivel bueno”, al ubicarse en el intervalo entre 0,80 y 0,90 (Carvajal, Watson, Martínez y Sanz, 2011). El instrumento está conformado por dos ítems, la primera parte del instrumento está compuesta por dieciocho enunciados diseñados para evaluar infraexigencia, aburrimiento y desinterés laboral. Cada una de estas tres dimensiones mide, a su vez, tres elementos, y a cada uno de estos elementos le correspondió dos ítems. Cada dimensión incluye tres enunciados en posición positiva y tres enunciados en posición negativa, y las opciones de respuesta se basan en frecuencia a través de la escala tipo Likert, cuyas puntuaciones están entre el rango de cero puntos (Nunca), hasta los cuatro puntos (Siempre). La segunda parte se conforma por diez enunciados diseñados para determinar las estrategias Pro-boreout (hacen referencia a las acciones que el trabajador realiza para simular que esta sobrepasado de trabajo y sin tiempo disponible para que le asignen más tareas, así como para conseguir más tiempo libre en el trabajo y poder utilizarlo para sus intereses personales). La opción de respuesta es dicotómica mediante un “Sí” o un “No”. Para analizar los resultados del

cuestionario (parte uno), se calcularon los percentiles 33 y 66, decretando los puntajes de corte en base a la misma muestra, estableciendo los niveles altos, medios y bajos para la sumatoria de las dimensiones (Tabla 2). Para interpretar la presencia de Boreout a través del cuestionario, se hace necesario obtener un alto nivel en la sumatoria de las tres dimensiones (aburrimiento, desinterés e infraexigencia laboral) (Fernández, 2017).

Tabla 2. Puntaje de corte de la sumatoria total de las dimensiones del Síndrome de Boreout.

	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Puntaje Total	> 24	18 - 24	< 18

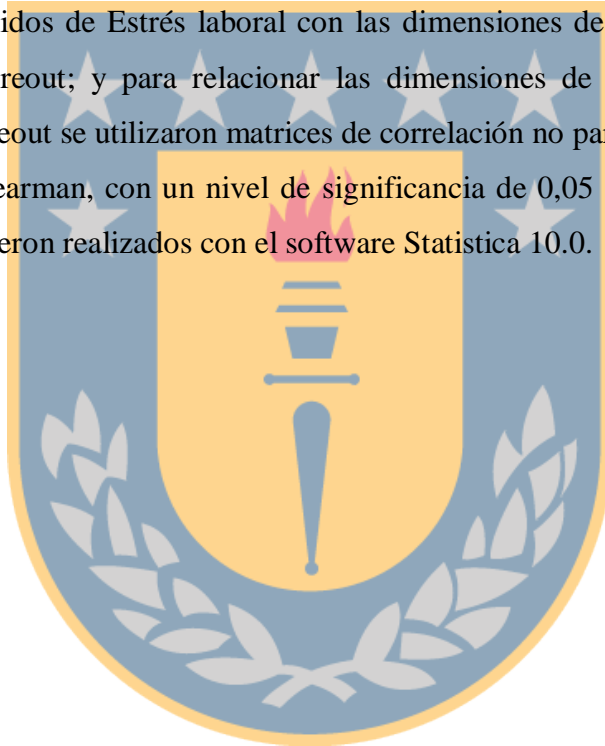
**Nota:** Los puntajes son de elaboración propia y el criterio utilizado fue el percentil 33 y 66.

#### *iv) Estrés laboral*

Para evaluar estrés laboral se empleó la escala de estrés percibido PSS-14 (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983), la cual está diseñada para medir el grado en que los individuos evalúan situaciones de su vida como estresantes. Dicho instrumento se encuentra validado en Chile (en su versión en español), mediante los resultados presentados por Marín (2004). Está constituido por 14 ítems, los cuales evalúan que tan impredecible, incontrolable y sobrecargada se encuentra la vida de las personas encuestadas. El formato de respuesta es a través de la escala tipo Likert, la que posee cinco opciones, con puntuaciones que se encuentran entre cero puntos (Nunca), hasta los cuatro puntos (Siempre). Puntajes entre 1-16 indican ausencia de estrés; 17-21, estrés funcional; 22-26, estrés moderado; y 27-41, estrés agudo (Meyer, Ramírez y Pérez, 2013). El nivel de confiabilidad del presente instrumento corresponde a un Alfa de Cronbach con un 0,79 (Tapia, Cruz, Gallardo y Dasso, 2007), esto implica que se considera aceptable (George y Mallery, 2003).

### 3.4 Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo de los puntajes obtenidos de los cuestionarios de Burnout, Boreout y Estrés laboral; verificándose el supuesto de normalidad para las variables de Burnout, Boreout y Estrés Laboral, a través del test Shapiro-Wilk's (Pedrosa, Juarros, Robles, Basteiro y García, 2014). Para determinar la relación entre las variables sociodemográficas y laborales con respecto a la presencia de Burnout, Boreout y Estrés laboral se utilizaron tablas de contingencia mediante la prueba Chi-cuadrado, con un nivel de significancia de 0,05 (Mendivelso y Rodríguez, 2018). Por su parte, para relacionar los puntajes obtenidos de Estrés laboral con las dimensiones de los síndromes de Burnout y Boreout; y para relacionar las dimensiones de los síndromes de Burnout y Boreout se utilizaron matrices de correlación no paramétrica, a través del test de Spearman, con un nivel de significancia de 0,05 (Camacho, 2008). Los análisis fueron realizados con el software Statistica 10.0.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Caracterización sociodemográfica y laboral de los participantes

La muestra estuvo compuesta por un total de 75 profesionales informáticos pertenecientes a las ciudades de Los Ángeles, Mulchén y Quilleco. La edad de los participantes fluctuó entre los 21 y 55 años, con un promedio de 32 años. Respecto al género, un 87% de la muestra evaluada corresponde al género masculino. Referente al estado civil informado, el 56% se encuentra soltero/a. En relación al número de hijos, un 56% de la muestra evaluada informó no tener hijos (Tabla 3).

Tabla 3. Características sociodemográficas de la muestra.

Distribución según rango de edad (años)		
	N	%
20-25	16	21
26-31	23	31
32-37	21	28
38-42	9	12
43-48	4	5
Más de 49	2	2
Total	75	100
Distribución según estado civil		
Soltero/a	42	56
Casado o Conviviente	31	41
Separado	2	3
Total	75	100
Distribución según número de hijos		
Ninguno	42	56
1 o 2 hijos/as	31	41
3 o 4 hijos/as	2	3
Total	75	100

En el ámbito laboral, un 57% indicó poseer un título de ingeniero (en ejecución o civil); mientras que un 43%, nivel técnico superior. En relación a la experiencia laboral, un 47% de los evaluados cuenta con una experiencia laboral superior a 8 años, mientras que un 12% indica contar con menos de 1 año de experiencia laboral. Referente a la antigüedad actual en el puesto de

trabajo, un 25% afirmó poseer más de 3 y menos de 6 años, lo que coincide con lo determinado por Oliveri y Gualivisi (2016), quienes manifiestan que un 45,8% de los trabajadores en el país poseen una antigüedad igual o superior a los 5 años. Respecto al tipo de contrato, el 45% informó disponer de contrato indefinido, un 33% indicó contar con contrato a plazo, y solo un 5% manifestó laborar bajo boletas de honorarios de tipo part time. Estas estadísticas se ajustan a un análisis al mercado laboral realizado por Ruiz (2017), en el que un 43% de los ocupados en el país posee contrato indefinido. En cuanto a las horas de trabajo por semana, el 80% de la muestra señaló trabajar más de 40 horas y solo un 8% destacó trabajar entre 10 a 22 horas semanales. Con respecto a la prestación de servicios por área de trabajo, los porcentajes fueron homogéneos en las 4 ocupaciones fluctuando entre el 24% al 27% (Tabla 4).



Tabla 4. Características socio-laborales de la muestra.

Distribución según experiencia laboral (años)		
	N	%
Menos de 1	9	12
Más de 1 y menos de 4	16	21
Más de 4 y menos de 8	15	20
Más de 8 y menos de 12	35	47
Total	75	100
Distribución según antigüedad actual en el puesto de trabajo		
Más de 6 y menos de 12 meses	18	24
Más de 1 y menos de 3 años	13	17
Más de 3 y menos de 6 años	19	25
Más de 6 y menos de 9 años	9	12
Más de 9 años	16	21
Total	75	100
Distribución de prestación de servicios según área de trabajo		
Centro de Salud	18	24
Centro Educativo	19	25
Sector Público (Municipios)	18	24
Empresa Privada	20	27
Total	75	100
Distribución según tipo de contrato		
Contrato indefinido	34	45
Contrato a plazo	25	33
Boleta honorarios (Jornada Completa)	12	16
Boleta honorarios (Part time)	4	5
Total	75	100
Distribución según horas de trabajo a la semana		
10-22	6	8
23-40	9	12
Más de 40	60	80
Total	75	100

#### 4.2 Estrés laboral

Respecto a la Escala de Estrés Percibido (Figura 1), un 16% de la muestra analizada presentó Estrés de tipo Agudo, el rango etario de los diagnosticados ronda entre los 22 a 42 años, con una media de 28 años, 75% se encuentra soltero/a y el 67% argumentó laborar por más de 40 horas semanales. Esta información coincide con una publicación realizada por la Biblioteca del

Congreso Nacional [BCN], la cual reveló que en el país se trabaja en promedio 40 horas semanales, y que producto de esta situación existen altos índices de estrés agudo en los trabajadores (BCN, 2009). El 83% de los diagnosticados manifestó no ser el único/a en aportar remuneración al hogar en el que habita, siendo un 50% representado por profesionales de nivel técnico; un 50% manifestó poseer un contrato de tipo a plazo y contar con una antigüedad actual en el puesto de trabajo de más de 6 y menos de 12 meses. Estos resultados indican una alta prevalencia de estrés en sus diferentes niveles (74%), lo cual coincide con un estudio realizado por el Servicio de Información Comunitario sobre Investigación y Desarrollo [CORDIS], que determinó la propensión de los profesionales informáticos al estrés, revelando que un 52% de los encuestados aludió problemas de índole mental asociados a los niveles de estrés, a los que se atribuyeron principalmente motivos laborales (CORDIS, 2010). Por su parte, CareerCast (principal sitio para encontrar puestos de trabajo en EEUU), presentó un listado de los trabajos más y menos estresantes en todas las industrias, dentro del cual hubo ocho empleos ligados a la tecnología e informática (CareerCast, 2016).

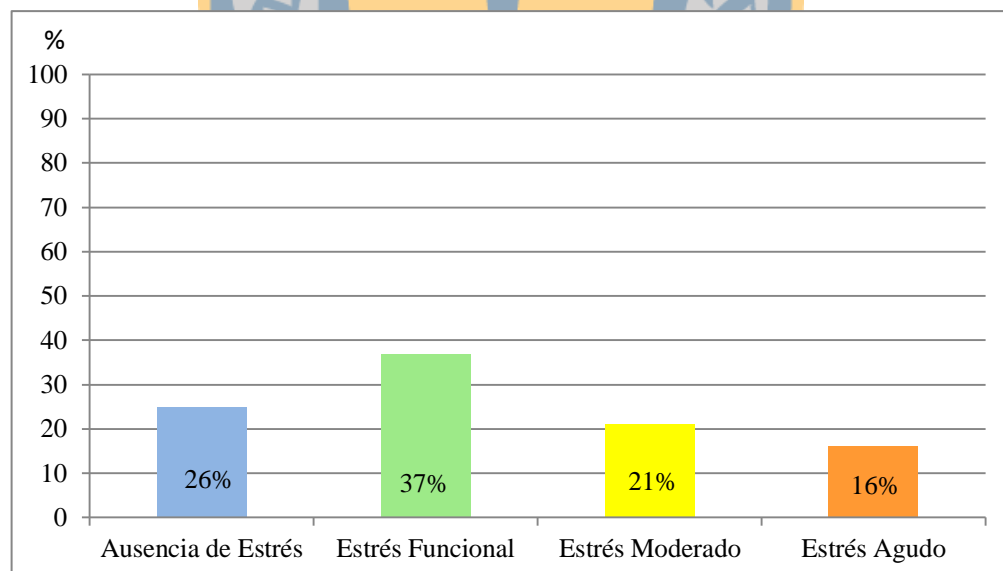


Figura 1. Distribución de frecuencias según nivel de estrés percibido.



### 4.3 Síndrome de Boreout

Según el criterio de identificación de Boreout señalado por Fernández (2017), los profesionales informáticos presentan el síndrome cuando se clasifican en un nivel alto, por lo tanto, en relación a la muestra evaluada, se pueden observar 23 casos diagnosticados, correspondiendo a un 31% de la muestra (Tabla 5). Estos resultados afirman lo manifestado por Rothlin y Werder (2011), quienes argumentan que los trabajos de escritorio son un impulsor del Boreout, puesto que las personas que se desempeñan en oficinas tienen cierto control sobre las tareas que realizan, por lo que pueden desarrollar con mayor facilidad estrategias para no verse cargados de trabajo. Van Hootegem, Desart y De Witte (2018) señalan la recurrencia de este síndrome en el sector terciario (sector de servicios), destacando al personal administrativo como el de mayor riesgo.

Tabla 5. Presencia y niveles del Síndrome de Boreout.

Boreout	Presenta		No Presenta			
	Casos	%	Casos	%		
	23	31	52	69		
Niveles de Boreout	Alto		Medio		Bajo	
Puntaje Total	Casos	(%)	Casos	(%)	Casos	(%)
	23	31	32	43	20	26

El rango etario de los profesionales informáticos que manifestaron el síndrome ronda entre los 21 a 47 años, con una media de 29 años, esta tendencia se relaciona a lo postulado por la página buscadora de empleos vacature.com, quienes manifiestan en un estudio realizado a 2785 individuos europeos, que las personas más propensas a padecer de Boreout son los adultos jóvenes de 18 a 34 años (Vacature, 2018). Latella, Marciano y Velasco (2016) manifiestan que la edad es un factor preponderante en la aparición del Boreout, puesto que a menor edad, la cantidad de tiempo desperdiciado en el trabajo es mayor. El 91% de los casos con Boreout corresponden a hombres, de los cuales, un 62% posee un estado civil de soltero. En cuanto al número de hijos, un 57%

manifestó tener entre 1 a 2 hijos/as. Dichos datos se asocian a un estudio realizado por Azabache (2016), el cual evidenció una alta tendencia (47%) del síndrome en varones solteros de 18 a 29 años. El 62% expresó contar con el título de ingeniero, un 52% posee contrato de tipo indefinido y el 70% informó trabajar por más de 40 horas semanales. Esto último se relaciona con lo postulado por Cabrera (2012), quien enfatiza que las largas jornadas laborales, en ocupaciones que no lo ameriten, permiten que el trabajador disponga de mucho tiempo libre, el cual utiliza para resolver aspectos personales, lo que bien mirado sería hasta interesante (en principio), pues una vez transcurrida la novedad del tiempo libre, se abre la puerta hacia el hastío, desarrollando el síndrome. Por otro lado, el 87% de los profesionales manifestó realizar actividades de “soporte técnico”; además, un 35% expresó contar con más de 1 y menos de 3 años de antigüedad en el actual puesto de trabajo. Un 61% de los casos afirmó no realizar actividades paralelas remuneradas.

En relación a las “estrategias pro Boreout”, las que más destacan son: “realiza sus tareas rápidamente a fin de utilizar su tiempo libre en otros asuntos” (61%), “puede realizar sus tareas con mayor rapidez, pero no lo hace” (43%) y “le hace saber a otros lo agobiado que está con su trabajo” (22%). Estas estrategias coinciden con las manifestadas por Fernández (2017), como las recurrentes para evadir el trabajo. Por su parte, se determinó que un 17% de los casos hace creer a los demás que trabaja, cuando en realidad utiliza su tiempo en otros asuntos, y a la vez, afirma que puede realizar sus tareas con mayor rapidez pero no lo hace. Estas conductas se relacionan con lo postulado por Rothlin y Werder (2011), quienes definen estas estrategias como la de los “documentos”, la que consiste en que el empleado coloca documentos sobre el escritorio, dándole la sensación a su jefe y compañeros de que está ocupado; y la del “laminamiento”, la cual consiste en prorrogar o realizar el trabajo de forma lenta, logrando demostrar que siempre se está ocupado y sin tiempo para que le asignen nuevas tareas.

#### 4.4 Síndrome de Burnout

En relación al criterio de identificación del Burnout planteado por Maslach y Jackson (1981), se diagnosticó un total de 9 individuos con el síndrome, los cuales representan un 12% de la muestra. El rango etario de los profesionales en quienes se detectó el síndrome osciló entre los 21 y 42 años, con una media de 29 años. Respecto al género, se consideró el porcentaje de incidencia por sexo, con el cual se diagnosticó un 11% de varones y un 20% de mujeres afectadas por el síndrome. En consecuencia, se asume que las mujeres son más proclives al Burnout, resultado que coincide con un estudio realizado por Romero y Piedrabuena (2012), quienes determinaron que el género femenino es más propenso al síndrome, dada su mayor susceptibilidad a presentar mayor agotamiento emocional y menor realización personal, puesto que poseen una doble carga de trabajo, que implica la práctica profesional y la tarea familiar. Por otro lado, el 78% de los afectados por el síndrome se encuentra soltero/a, lo cual concuerda con un estudio realizado por Bittar (2008), en el cual se determinó que el 66% de los casos diagnosticados con Burnout eran personas solteras; un 29% manifestó tener 1 o 2 hijos/as; además, el 56% manifestó poseer un título de ingeniero. Esto se ajusta a lo postulado por Apiquian (2007) quien argumenta que entre los factores que influyen el desarrollo del síndrome se encuentra el grado jerárquico, puesto que los cargos con mayor jerarquía en la estructura organizacional, adquieren una mayor cantidad de responsabilidades. Ante la pregunta, con respecto a algún trabajo anterior: ¿sintió permanentemente mucha exigencia, excesivo control y poco compromiso hacia su actividad laboral?, un 44% manifestó haberlo padecido, y a la vez, haber continuado con su trabajo normalmente; en relación a las horas de trabajo semanales, un 67% expresó laborar más de 40 horas, lo anterior concuerda con Pérez (2004), quien manifiesta que en la actualidad no resulta extraño que se sobre-exija a la población adulta joven, ya que estas personas se encuentran en un período en el cual desean abrirse al mercado laboral, por lo tanto, trabajan jornadas extensas, sin importar el cansancio que puedan padecer,

puesto que lo asumen como una característica propia del trabajo. Finalmente, el 50% informó poseer más de 4 y menos de 8 años de experiencia laboral.

#### **4.5 Áreas de trabajo y presencia de Estrés laboral, Boreout y Burnout**

Los profesionales del área correspondiente a Centros Educativos, presentan en un 79% algún grado de estrés (37% E. Funcional; 21% E. Moderado; 21% E. Agudo); por su parte, el 42% de estos profesionales presentan Boreout. Referente a Burnout, un 11% presentó el síndrome (Figura 2). Con respecto a los profesionales que se desempeñan en Centros de Salud, un 56% de ellos presentan algún grado de estrés (28% E. Funcional; 22% E. Moderado; 6% E. Agudo); referente a Boreout, un 28% fue diagnosticado con el síndrome y en relación con Burnout, solo un 6% está afectado por el síndrome. En el área de Sector Público, un 83% manifestó presentar algún grado de estrés (50% E. Funcional; 16% E. Moderado; 17% E. Agudo); en cuanto a Boreout, un 17% padece del síndrome, por otro lado, solo un 6% manifiesta sufrir de Burnout. Finalmente, en el área de Empresas Privadas, el 80% manifestó contar con un algún grado de estrés (35% E. Funcional; 25% E. Moderado; 20% E. Agudo); en relación a Boreout, un 35% fue diagnosticado con el síndrome, mientras que un 25% de esta área arrojó como resultado padecer de Burnout. Un 71% de dicha área de trabajo, presentó ambos síndromes (Burnout y Boreout). Lo anterior se ajusta a lo manifestado por Laich (2012), quien afirma que se pueden generar estados mixtos de tipo Burnout-Boreout, los que son complejos de sobrellevar y resolver de manera simple. Aquilino, De Andrés, Pérez, Riesco, Fernández y Díaz (2005), asocian dichos estados mixtos a los objetivos de la empresa, ya que mientras más altos sean, y a la vez, se disponga de una menor cantidad de profesionales, se puede generar una mayor tendencia a padecer de Burnout; en cambio, cuando los objetivos de la empresa resulten poco desafiantes o demasiado sencillos, existe la probabilidad de desarrollar Boreout, ya que el profesional dispondrá en más de una ocasión de “tiempos muertos”. López (2010) argumenta la importancia que toma la selección de

personal basada en competencias, puesto que cuando se ubican a las personas en los puestos para los cuales están mejor capacitadas, tanto en conocimientos, como competencias, se consigue la eficacia organizacional, y por lo tanto, se reduce la posibilidad de desarrollar los síndromes.

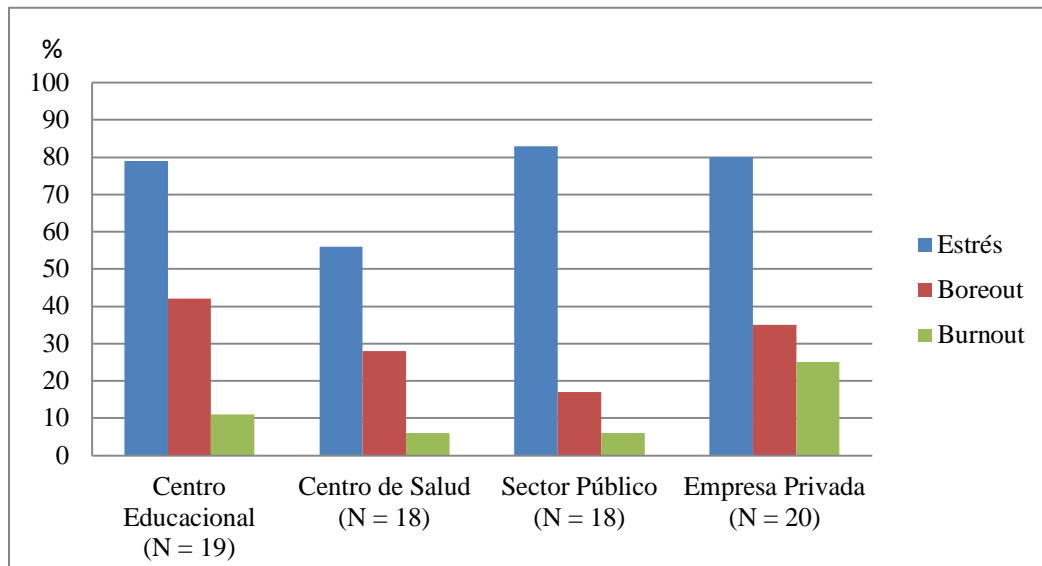


Figura 2. Distribución de frecuencias por área de trabajo con Estrés laboral, Boreout y Burnout.

#### 4.6 Relación entre variables sociodemográficas y laborales con Estrés laboral, Boreout y Burnout.

No se manifestaron asociaciones significativas entre las diferentes variables sociodemográficas y laborales con Estrés laboral, Boreout y Burnout (Tabla 6). Estos resultados contradicen lo determinado por Canessa, Maldifassi y Quezada (2011), quienes establecen que las variables edad y nivel educacional son preponderantes en el desarrollo de estrés en profesionales de tecnologías de la información; además, la asociación entre género y Burnout no fue significativa, resultado que contradice lo postulado por Romero y Piedrabuena (2012), quienes argumentan que las mujeres son más susceptibles a presentar Burnout. La asociación entre tipo de contrato y Boreout no resultó estadísticamente significativa. Lo anterior contradice un estudio realizado por Fernández (2017),

en el cual se encontró una asociación significativa de las variables edad y tipo de contrato con respecto a Boreout.

Tabla 6. Relación entre variables sociodemográficas y laborales con Estrés laboral, Boreout y Burnout.

Variable	Estrés laboral		Boreout		Burnout	
	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p
Género	1,61	0,98	0,62	0,89	50,42	0,34
Edad	5,78	0,76	7,54	0,87	1,66	1,00
Estado Civil	2,38	0,98	1,73	0,88	2,04	0,84
Número de hijos	5,31	0,81	0,85	0,97	2,44	0,78
Nº de personas con las que vive	5,92	0,75	2,52	0,93	13,32	0,06
Alguien más aporta dinero en su hogar	3,23	0,86	0,05	1,00	0,18	0,98
Cantidad de personas con las que vive	1,39	0,99	0,01	1,00	0,01	1,00
Trabajo anterior (Boreout)	6,82	0,81	8,04	0,15	2,34	0,80
Qué hizo ante esa situación	20,07	0,39	11,35	0,25	9,01	0,44
Trabajo anterior (Burnout)	8,35	0,68	8,40	0,14	1,28	0,94
Qué hizo ante esa situación	31,58	0,11	12,32	0,34	11,07	0,44
Área de prestación de servicios	6,79	0,96	3,07	0,88	4,66	0,70
Tipo de contrato	8,84	0,89	5,54	0,59	3,21	0,87
Horas de trabajo semanal	14,66	0,20	4,14	0,53	2,82	0,73
Actividad paralela remunerada	1,58	0,98	0,29	0,96	0,01	1,00
Experiencia laboral	12,21	0,88	3,72	0,93	5,27	0,81
Antigüedad en actual puesto de trabajo	6,35	1,00	8,74	0,46	3,51	0,94

Nota: Prueba Chi-cuadrado ( $\alpha = 0,05$ ).

#### 4.7 Relación entre el Estrés laboral y las dimensiones de Boreout y Burnout.

Para el caso de Estrés laboral y Boreout (Tabla 7), se presentó una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión Aburrimiento en el trabajo y el Estrés laboral ( $r = 0,41$ ), lo que indica que “a mayor grado de aburrimiento en el trabajo, mayor es el nivel de estrés”. Esta relación se ajusta a

lo postulado por Azabache (2016), quien manifiesta que el aburrimiento en el trabajo es una situación que desencadena efectos colaterales como lo son: la depresión, baja autoestima y el estrés laboral, entre otros. Por su parte, Donato (2013) argumenta que el estrés se puede desarrollar producto de la falta de definición de las labores a realizar, ya que se lleva a la ambigüedad del rol, de tal manera que el trabajador no sabe que debe hacer, o que se espera de él, por lo tanto, comienza a aburrirse en su trabajo. Por otro lado, se observa una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión de Desinterés en el trabajo y el Estrés laboral ( $r = 0,32$ ), la cual se interpreta como “a mayor grado de desinterés en el trabajo, mayor es el nivel de estrés”. Esta relación coincide con lo postulado por Donato (2013), quien manifiesta que la fatiga (estado subjetivo y fisiológico caracterizado por desinterés en la tarea) continuada en el trabajo es un factor de estrés, puesto que si se concurren una serie de circunstancias como: largas jornadas, escaso reposo, alta demanda en el trabajo y monotonía, se genera una sensación de malestar en el trabajador, lo que conlleva una reducción de eficiencia. Cabe destacar que dentro de los casos diagnosticados, el 70% de ellos/as argumentó laborar por más de 40 horas semanales, situación que puede explicar dicha relación.

Tabla 7. Relación entre Estrés laboral y las dimensiones de Boreout y Burnout.

Síndrome	Dimensión	Estrés laboral
Boreout	Aburrimiento en el trabajo	0,41**
	Desinterés en el trabajo	0,32*
	Infraexigencia en el trabajo	0,21
Burnout	Agotamiento emocional	0,54**
	Despersonalización	0,56**
	Realización personal	-0,46**

Nota: Test de Spearman (\*\*p < 0,05; \*p < 0,10).



Con respecto al Estrés laboral y Burnout (Tabla 7), se observa que existe una relación significativa en las tres dimensiones, para el caso de la dimensión Agotamiento Emocional y el Estrés Laboral ( $r = 0,54$ ), existe una correlación directamente proporcional, es decir “a mayor nivel de agotamiento emocional, mayor es el grado de estrés”. Lo anterior concuerda con lo determinado por el Servicio de Información Comunitario sobre Investigación y Desarrollo [CORDIS], el cual señala que el área informática se encuentra permanentemente expuesta a situaciones estresantes como lo son: realización de tareas difíciles de sobrellevar, tareas consideradas sin sentido (capacitación uso de Word y Excel), presión por resultados y limitación del tiempo (CORDIS, 2010). Tales situaciones hacen que los trabajadores pierdan la energía y vean reducidos sus recursos emocionales, los cuales son las principales características del agotamiento emocional (Peiró, 2005). Maudgalya, Wallace, Darasieh y Salem (2006), señalan que esta relación se condiciona a los déficit presupuestarios de las empresas, debido a que con frecuencia se sobreexige a los profesionales con trabajos extensos y horarios indeterminados, con el fin de no contratar a otro profesional.

Por su parte, existe una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión Despersonalización y el Estrés laboral ( $r = 0,56$ ) indicando que “a mayor grado de despersonalización, mayor es el nivel de estrés”. Esta relación es catalogada por la Asociación Chilena de Seguridad [ACHS] como tecnoestrés (adicción psicológica por el uso continuado de la tecnología), puesto que sus características consideran, de forma conjunta, aspectos ligados a la despersonalización y estrés tales como: pérdida de autoconfianza, bajo rendimiento laboral y conflictos en las relaciones interpersonales (ACHS, 2018). Del mismo modo, Salanova (2003) recalca que la despersonalización en los informáticos se manifiesta a través de actitudes cínicas, respecto a la utilidad de las tecnologías en el trabajo, sintiéndose en esta dimensión poco competentes en el uso de las tecnologías de la información.



Por otro lado, se puede apreciar que existe una relación significativa e inversamente proporcional entre la dimensión Realización Personal y Estrés laboral ( $r = -0,46$ ), es decir, “a mayor realización personal, menor es el nivel de estrés”. Esta afirmación se ajusta a lo manifestado por Maslach y Jackson (1981), quienes argumentan que los profesionales al verse enfrentado a situaciones estresantes, las cuales se escapan de sus posibilidades de solución, tienden a frustrarse y a bajar sus niveles de realización personal. El área informática se ve afectada por este fenómeno, puesto que en las organizaciones se desconoce la real pertinencia del profesional informático, subestimando sus capacidades, generando altos niveles de estrés y consiguiendo una pérdida de motivación, situación paradójica teniendo en consideración que se vive en la “sociedad de la información” (Aquilino, De Andrés, Pérez, Riesco, Fernández y Díaz, 2005).

#### **4.8 Relación entre las dimensiones de Boreout y Burnout.**

Referente a Boreout (Tabla 8), se observa una relación significativa y directamente proporcional entre las dimensiones de aburrimiento en el trabajo (A.T) y desinterés en el trabajo (D.T) ( $r = 0,58$ ), es decir, que “a mayor grado de aburrimiento, mayor será el nivel de desinterés en el trabajo”; también se observa una relación entre las dimensiones de infraexigencia en el trabajo (I.T) y aburrimiento en el trabajo (A.T) ( $r = 0,47$ ), la que indica que “a mayor nivel de infraexigencia, mayor será el aburrimiento en el trabajo”. De igual modo, en las dimensiones de infraexigencia en el trabajo (I.T) y desinterés en el trabajo (D.T) ( $r = 0,30$ ), por lo tanto, “a mayor nivel de infraexigencia, mayor será el desinterés por el trabajo”. Estas situaciones se ajustan a lo postulado por Rothlin y Werder (2011), quienes manifiestan que las dimensiones del Boreout actúan de forma interrelacionada, debido a que el desinterés se genera por la falta de satisfacción del trabajador por su empleo, mientras que la infraexigencia se da por la ausencia de requerimientos por parte de la empresa, situación que genera un sentimiento de desperdicio en el trabajador con

respecto a la organización, puesto que siente que puede dar más de lo que la organización le exige (Morán, 2017). Gutiérrez (2010), menciona que el aburrimiento es consecuente con el tiempo que hay de “estar en la oficina” sin nada que hacer; y el desinterés que se da tanto por las funciones asignadas al personal en particular, como por la empresa en general.

Referente a Burnout, se observa una relación significativa y directamente proporcional entre la dimensión agotamiento emocional (A.E) y despersonalización (D) ( $r = 0,58$ ), es decir, “a mayor nivel de agotamiento emocional, mayor es el grado de despersonalización”. En contraste, se observa que existe una relación significativa inversamente proporcional entre la dimensión realización personal (R.P) y despersonalización (D) ( $r = -0,46$ ), es decir, “a mayor grado de realización en el trabajo, menor es la cantidad de conflictos que se generan”; por otro lado, existe una relación significativa inversamente proporcional entre la dimensión realización personal (R.P) y agotamiento emocional (A.E) ( $r = -0,45$ ), indicando que “al presentar más sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, se reduce la posibilidad de presentar sentimientos de estar emocionalmente agotado”. Estas relaciones se ajustan a lo expuesto por Bakker, Demerouti y Schaufeli (2002), quienes argumentan que el concepto de Burnout se ha ampliado, incluyéndose dentro de sus límites, acciones ocupacionales como el área informática. En concordancia con esto, Maslach (2004) manifiesta que este fenómeno se puede desarrollar en cualquier profesión cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas, convirtiéndose potencialmente en un síndrome que se puede desarrollar en cualquier tipo de actividad laboral (Vinje, 2007).

Tabla 8. Relación entre las dimensiones de Boreout y Burnout.

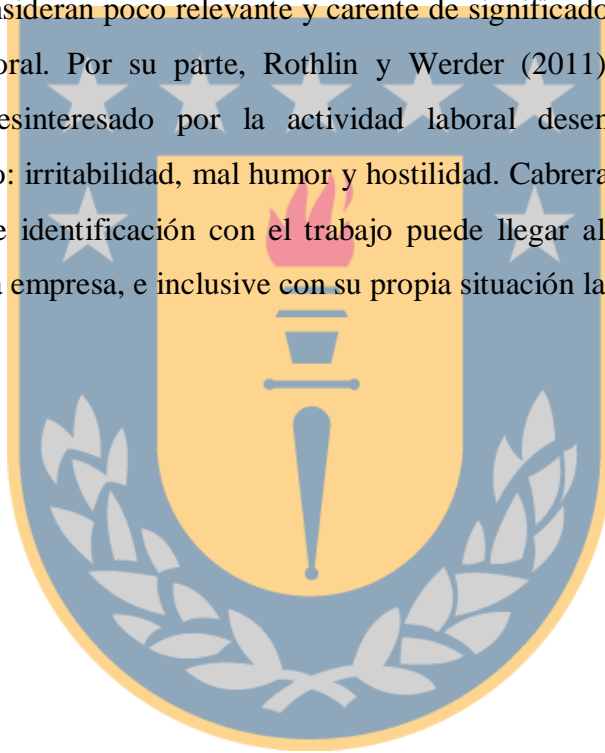
Síndrome	Boreout			Burnout		
	A.T	D.T	I.T	A.E	D	R.P
A.T	1					
D.T	0,58	1				
I.T	0,47	0,30	1			
A.E	0,38	0,43	0,16	1		
D	0,41	0,34	0,27	0,58	1	
R.P	-0,54	-0,58	-0,19	-0,46	-0,46	1

Nota: Test de Spearman ( $p = 0,05$ ). Los valores en rojo indican correlaciones significativas. Observación: A.T, corresponde a aburrimiento en el trabajo; D.T, desinterés en el trabajo; I.T, infraexigencia en el trabajo (dimensiones de Boreout); A.E, agotamiento emocional; D, despersonalización y R.P, realización personal (dimensiones de Burnout).

Respecto a Boreout y Burnout (Tabla 8), existe una relación significativa entre la dimensión de Aburrimiento en el trabajo (A.T) y las tres dimensiones del Burnout (A.E 0,38; D 0,41 y R.P. -0,54), es decir, “a mayores niveles de aburrimiento en el trabajo, mayor es el agotamiento emocional y despersonalización, mientras que la realización personal que se presenta es menor”. Esta situación se ajusta a lo manifestado por Apiquian (2007), quien enfatiza que las características del puesto de trabajo y el ambiente laboral, si no son organizados y controlados, pueden actuar como factores preponderantes en la aparición del aburrimiento laboral. Por su parte, Goldberg, Esatwood, Laguardia y Danckert (2011) argumentan que el aburrimiento laboral resulta ser un constructo complejo y difícil de definir. Para Rothlin y Werder (2011), es una falta de estímulos ligada a la apatía, pues el trabajador no siente impulsos internos que le muevan a hacer algo, por lo tanto, se desarrolla una sensación de tener tiempo vacío y carente de contenido, el cual puede llegar a producir un desconcierto o desesperación, sobre cuál es el verdadero rol que cumple el profesional en la empresa. Mael y Jex (2015) exponen al respecto, que el trabajador aburrido decide qué actividad en particular no posee valor o es

significativa, por lo que se consideraría lo opuesto al entusiasmo; es decir, el trabajador se muestra irritable, cansado e inconforme con su situación actual en el trabajo, situación que expone las dimensiones del Burnout.

Por otro lado, se establece una relación significativa entre la dimensión de desinterés en el trabajo (D.T) y las tres dimensiones del Burnout (A.E 0,43; D 0,34 y R.P. -0,58), es decir, “a mayores niveles de desinterés en el trabajo, mayor es el agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que la realización personal será menor”. Esta relación concuerda con lo manifestado por Azabache (2016), quien asegura que los trabajadores que presentan desinterés, consideran poco relevante y carente de significado su accionar en el día a día laboral. Por su parte, Rothlin y Werder (2011) argumentan que encontrarse desinteresado por la actividad laboral desencadenaría estado anímicos como: irritabilidad, mal humor y hostilidad. Cabrera (2014) menciona que la falta de identificación con el trabajo puede llegar al nivel de sentirse desligado de la empresa, e inclusive con su propia situación laboral.



## V. CONCLUSIONES

-Los profesionales informáticos que formaron parte del estudio evidenciaron una prevalencia del 37% de Estrés Funcional, 21% de Estrés Moderado y 16% de Estrés Agudo. Respecto al Síndrome de Boreout, se observó una prevalencia del 31% en la muestra, mientras que relacionado al Burnout, un 12% de la muestra analizada presentó el síndrome.

-No se manifestaron asociaciones significativas entre las variables sociodemográficas y laborales con Estrés laboral, síndrome de Boreout y síndrome de Burnout.

-Se determinó una relación significativa y directamente proporcional entre Estrés laboral y las dimensiones del Boreout “aburrimiento en el trabajo” y “desinterés en el trabajo”. Por otro lado, se determinó una relación significativa y directamente proporcional entre Estrés laboral y las dimensiones del Burnout “agotamiento emocional” y “despersonalización; en cambio, para la dimensión “realización personal” se observó una relación significativa e inversamente proporcional con Estrés laboral.

-Se determinó que existe una relación significativa y directamente proporcional entre las dimensiones “aburrimiento en el trabajo” (Boreout) con “agotamiento emocional” y “despersonalización” (Burnout), al igual que en las dimensiones “desinterés en el trabajo” con “agotamiento emocional” y “despersonalización”, también entre la dimensión “infraexigencia en el trabajo” y “despersonalización”. Por otra parte, se observó una relación significativa e inversamente proporcional entre las dimensiones “aburrimiento en el trabajo” y “desinterés en el trabajo” con respecto a “realización personal”.

-Se establecieron recomendaciones en base a la teoría de comportamiento organizacional, planteada por Robbins (2009), las cuales se encuentran en el ítem vi (recomendaciones).

## VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado y las conclusiones obtenidas, se presentan las siguientes recomendaciones en base a la teoría de comportamiento organizacional planteada por Robbins (2009):

### Nivel Organizacional

- Incorporar políticas, metas y estándares basados en la prevención de riesgos psicosociales, los cuales sean instaurados en todos los niveles de la organización. En consecuencia, se demostrará el compromiso de la empresa por la salud mental de los trabajadores.

- Realizar campañas de difusión que tengan por objetivo: dar a conocer a la organización en que consiste el Estrés laboral y los Síndromes de Burnout y Boreout; y proponer estrategias para que los colaboradores puedan confrontar el Estrés laboral o los síndromes. A través de las campañas, se dispondrá de personal capacitado que posea las herramientas para establecer medidas preventivas o correctivas.

- Gestionar las tareas y cargos en base a las competencias técnicas, cognitivas e interpersonales que posean los colaboradores, de esta manera se consignará al personal apropiado para cada cargo, por lo tanto, se podrán disminuir los niveles de estrés, reduciendo la probabilidad de presentar Burnout o Boreout, ya que la persona tendrá las capacidades para afrontar los desafíos que se le propongan.

- Establecer medidas de flexibilidad horaria en base a la planificación por objetivos. Esta medida permitirá que los miembros de una organización identifiquen los objetivos y distribuyan las responsabilidades en términos de resultados esperados. De esta forma conseguirán los objetivos de manera eficaz, se reducirán los “tiempos muertos” (principal causa del Boreout), se aumentará la productividad y disminuirá el ausentismo laboral.

- Incorporar charlas de inducción que incluyan dentro de sus temáticas un apartado para riesgos psicosociales. Esto permitirá que el personal al momento de ingresar a la organización, se encuentre informado sobre el peligro que implican los riesgos psicosociales.

- Establecer lazos de comunicación directa en la organización. A través de la comunicación directa se evitarán las trabas propias de los sistemas jerárquicos, permitiendo una mayor fluidez de comunicación entre colaboradores y altos mandos.

#### Nivel Grupal

- Elaborar programas de reconocimiento por parte del jefe de área. Los programas pueden considerar la mención en un boletín interno de la empresa o un incentivo económico por cumplimiento de metas. De esta manera el personal sentirá que cumple un rol relevante en la empresa, demostrándole así que su trabajo importa.

- Formular medidas preventivas eficaces en base al equipo de trabajo, por área o secciones. Dichas medidas pueden considerar sesiones de relajación, masajes y salidas grupales. De esta manera se reducirá el estrés; se aliviará la tensión muscular en el cuello, hombros, brazos y muñecas, producto del uso constante del teclado y mouse; y se aumentará la motivación y compromiso.

- Realizar dinámicas de grupo de manera periódica. Estas dinámicas beneficiarán a los profesionales puesto que permitirán una mayor cohesión entre colegas, fortaleciendo el trabajo en equipo y reduciendo los conflictos interpersonales.

#### Nivel Individual

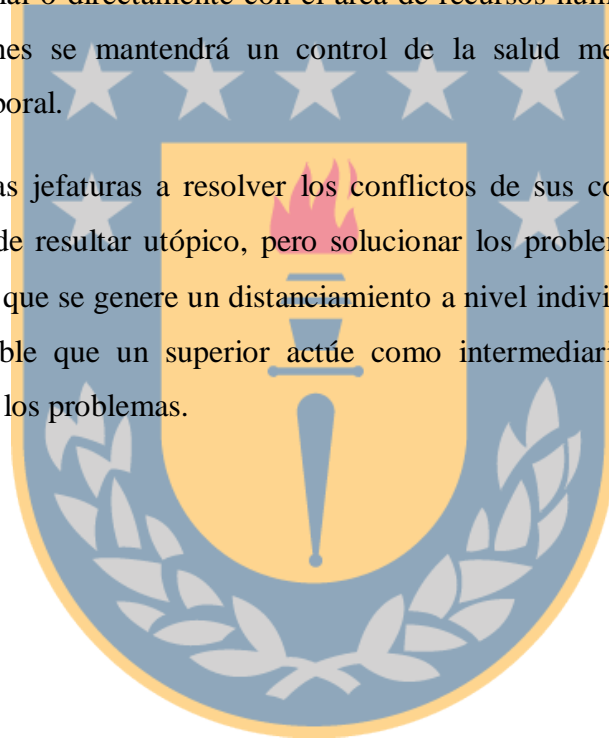
- Implementar técnicas de relajación y control de respiración antes y después de la jornada laboral. Estas técnicas ayudarán a los colaboradores a controlar los

niveles de estrés o ansiedad, y a mantener la concentración en sus deberes; además, permitirán relajarse luego de una jornada laboral.

- Enseñar a los colaboradores el uso de pausas activas en el trabajo. De esta forma los trabajadores estarán informados de cuando es necesario incorporar una pausa a su trabajo, permitiendo reducir la tensión, aumentando los niveles de concentración y evitando el aburrimiento en el trabajo.

- Evaluar periódicamente la salud mental del trabajador, a través de conversaciones con el psicólogo de la empresa, o en su defecto, con el trabajador social o directamente con el área de recursos humanos. A través de las evaluaciones se mantendrá un control de la salud mental, evitando el ausentismo laboral.

- Enseñar a las jefaturas a resolver los conflictos de sus colaboradores y no evitarlos. Puede resultar utópico, pero solucionar los problemas entre colegas permite evitar que se genere un distanciamiento a nivel individual. Por lo tanto, es recomendable que un superior actúe como intermediario permitiendo la solución del o los problemas.





## VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014). Guía de la campaña: Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo, Comunidades Europeas, Luxemburgo. Disponible en: <https://www.healthy-workplaces.eu/es/campaignmaterial/introducing-the-campaign-guide>
2. Alvarado, O. Suazo, S. y Quinteros, R. (1999). Análisis de la situación de la salud ocupacional en Chile. *Revista Latinoamericana de Enfermería*. 7(1): 49-54.
3. Andueza, I. (2014). Estrés Laboral y Burnout. Trabajo de tesis para obtener el grado de licenciado en Psicología. Universidad Pública de Navarra. España.
4. Angulo, C. (2018). La carencia de ingenieros en informática responde a la falta de estrategias para poder cautivar. Entrevista realizada a académica de ingeniería en informática. Facultad de Ingeniería, Ciencia y Tecnología. Universidad Bernardo O'Higgins. Chile.
5. Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. Artículo Original. Coordinadora de Psicología Laboral. Escuela de Psicología. Universidad Anáhuac. México.
6. Aquilino, A., De Andrés, J., Pérez, J., Riesco, M., Fernández, L. y Díaz, M. (2005). El libro azul de la ingeniería en informática: una alternativa al libro blanco. Conferencia “Jornadas de Innovación docente de la Escuela de Ingeniería Informática de la Universidad de Oviedo” [EUITIO]. España. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/228557736\\_El\\_libro\\_Azul\\_de\\_la\\_Ingenieria\\_en\\_Informatica\\_una\\_alternativa\\_al\\_Libro\\_Blanco](https://www.researchgate.net/publication/228557736_El_libro_Azul_de_la_Ingenieria_en_Informatica_una_alternativa_al_Libro_Blanco)
7. Aranda, C. Pando, M. Torres, T. Salazar, J. y Franco, S. (2005). Factores Psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos de familia. *Revista de investigación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Perú. 66(3): 225-231.

8. Asociación Chilena de Seguridad [ACHS], (2018). Todo lo que debes saber sobre el “Tecnoestrés”. Boletín Informativo. Disponible en: <http://www.achs.cl/portal/trabajadores/Capacitacion/central-de-fichas/Documents/todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-tecnoestres.pdf>
9. Azabache, K. (2016). Construcción y propiedades psicométricas de la Escala del Síndrome de Boreout en colaboradores adultos de Trujillo. Tesis para obtener el grado académico de doctor/a en psicología. Escuela de Postgrado. Universidad César Vallejo. Perú.
10. Bakker, A., Demerouti, E. y Schaufeli, W. (2002). Validación del Maslach Burnout Inventory. Artículo científico. Diario Oficial de la Sociedad de Investigación del Estrés y la Ansiedad. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1061580021000020716?needAccess=true>
11. Beltrán, A. Contreras, B. Forero, L. y García, A. (2016). Game-mover: Herramienta gamificada para el diagnóstico del Síndrome de Boreout. Tesis de Grado. Facultad de Psicología. Universidad Católica de Colombia.
12. Biblioteca del Congreso Nacional [BCN], (2009). Japón y Chile: Larga jornada laboral y altos niveles de estrés. Noticia. Programa Asia Pacífico.
13. Bittar, M. (2008). Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios. Tesis para optar al grado de psicólogo. Facultad de psicología. Universidad de las Islas Baleares. España.
14. Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Memoria para optar al título de Psicólogo. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.
15. Cabrera, L. (2012). Síndrome de Boreout. Paper prevención integral y ORP Conference. Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/sindrome-bore-out>
16. Cabrera, L. (2014). Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Colombia.

17. Camacho, J. (2008). Asociación entre variables: correlación no paramétrica. Artículo Original. Docente Programa de Maestría en Epidemiología. Postgrado en Ciencias Veterinarias. Universidad Nacional de Costa Rica. 50(3): 144-146.
18. Campos, M. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. Título de tesis para obtener el grado de Psicólogo. Universidad de El Salvador.
19. Canessa, E., Maldifassi, J., Quezada, A. (2011). Características sociodemográficas y su influencia en el uso de tecnologías de información en Chile. Artículo Original. Revista de la Universidad Bolivariana. 10(30): 365-390.
20. CareerCast (2016). Cuáles son los 10 trabajos más y menos estresantes. Estudio. Consultora Norteamérica.
21. Carvajal, A., Centeno, C., Watson, R., Martínez, M. y Sanz, A. (2011). ¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud? . Anales del Sistema Sanitario de Navarra. Facultad de Enfermería. Universidad de Navarra. España.
22. Cohen, S., Kamarck, T. and Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. Magazine Article. Journal of Health and Social Behavior. 24(4): 385-396.
23. Dolan, S. García, S. y Díez, M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. Editorial Mc Graw Hill. Disponible en: [http://www.salvadorgarcia.eu/img/secciones\\_pdfs/autoestima%20estres%20%20trabajo.pdf](http://www.salvadorgarcia.eu/img/secciones_pdfs/autoestima%20estres%20%20trabajo.pdf)
24. Donato, O. (2013). Enfermedades Laborales: como afectan el entorno organizacional. Tesis para optar al título de Contador Público Nacional. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
25. Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes [ESENER]. (2010). Encuesta para gestionar la seguridad y salud en el

- trabajo, Comunidades Europeas, Luxemburgo. Disponible en: [https://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1\\_osh\\_management](https://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management)
26. Fernández, C. (2017). Adaptación y validación preliminar del cuestionario de medición del síndrome de Boreout en población chilena. Seminario de titulación para optar al título de Ingeniero en Prevención de Riesgos. Universidad de Concepción. Los Ángeles. Chile.
27. George, D. and Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.<sup>a</sup> edition). Boston: Allyn y Bacon.
28. Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Editorial Pirámide. España.
29. Goldberg, Y. Eastwood, J. Laguardia, J. and Danckert, J. (2011). Boredom: An emotional experience distinct from apathy, anhedonia, or depression. *Journal of Social & Clinical Psychology*. 30(1): 647-666.
30. Gutiérrez, J. (1998). La promoción del estrés. Disponible en: [https://www.psiquiatria.com/psicologia/vol2num1/art\\_3.htm](https://www.psiquiatria.com/psicologia/vol2num1/art_3.htm).
31. Gutiérrez, J. (2010). “Boreout” la infracarga mental. *Temas de ergonomía y psicología*. Revista Gestión práctica de riesgos laborales. España. 75(1): 10-11.
32. Hernández, A. (2009). Libro Seguridad e higiene industrial. Editorial Limusa. Disponible en Universidad del Valle de México.
33. Laich, G. (2012). El ABC del Boreout. Artículo Original. Disponible en: <http://www.guillermolaich.com/n/17/abc-del-boreout/lang/es>
34. Latella, S., Marciano, N. y Velasco, E. (2016). Boreout. Aburrimiento crónico en el trabajo. Trabajo de investigación final para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas. Unidad de Ciencias Económicas. Universidad Argentina de la Empresa.

35. Linares, O. (2010). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*. 17(60): 613-614.
36. Lopategui, C. (2000). Estrés: concepto, causas y control. Disponible en: <https://www.saludmed.com/Documentos/Estrés.html>.
37. López, R. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. Artículo Original. *Revista Perspectivas*. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Bolivia. 1(26): 129-152.
38. Mael, F. y Jex, S. (2015). Aburrimiento en el trabajo “Un modelo integrador de enfoques tradicionales y contemporáneos. Artículo de Investigación. Departamento de Psicología. Universidad Bowling Green State. Estados Unidos.
39. Malachowski, D. (2006). Wasted time at work still costing companies billions in 2006. Article of Salary.com. Disponible en: <http://www.salary.com/wasted-time-at-work-still-costing-companies-billions-in-2006/>
40. Marín, E. (2004). Estandarización de las escalas, perceived stress scale de cohen et. al. [pss-14]. Escala magallanes de estrés [emest], y estudio comparativo del resultado de ambas escalas en una muestra de profesionales del área metropolitana de Santiago de Chile. Síntesis de Investigación, Universidad Santo Tomás, Chile.
41. Márquez, J. (2013). Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Máster universitario en Comunicación Intercultural. Universidad de Alcalá. España.
42. Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. Artículo Original. *Revista Fundamentos en Humanidades*. Argentina. 10(2): 53-68.
43. Maslach, C. (2004). Diferentes perspectivas sobre el agotamiento del trabajo. Artículo Científico. Asociación Americana de Psicología.

44. Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. University of California. United States.
45. Maudgalya, T., Wallace, S., Darasieh, N. y Salem, S. (2006). Factores de estrés en el lugar de trabajo y 'agotamiento' entre los profesionales de la tecnología de la información: una revisión sistemática. Artículo Original. Informa. Empresa líder en inteligencia empresarial y publicaciones académicas.
46. Mendivelso, F. y Rodríguez, M. (2018). Prueba Chi-cuadrado de independencia aplicada. *Investigación clínica y epidemiológica. Revista Médica Sanitas*. Colombia. 21(2): 92-95.
47. Meyer, A., Ramírez, L. y Pérez, C. (2013). Percepción de estrés en estudiantes chilenos de Medicina y Enfermería. Trabajo Original. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*. Facultad de Medicina. Universidad de Concepción. Chile. 10(2):79-85.
48. Ministerio de Educación (2018). Estadísticas de empleabilidad otorgadas por el Gobierno de Chile en su página web [mifuturo.cl](http://mifuturo.cl)
49. Mintzberg, H. (1993). *Estructura en cinco: Diseño de organizaciones efectivas*. Universidad McGill. Canadá.
50. Morán, K. (2017). Estudio Psicométrico de una Escala para Medir el Boreout en Trabajadores Administrativos. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Facultad de Humanidades. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
51. Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. Artículo original. *Revista Ciencia y Trabajo*. Chile. 19(58): 59-63.
52. Oliveri, M. y Gualavisi, M. (2016). Antigüedad en el Empleo y Rotación Laboral en América Latina. Nota Técnica. Banco Inter-Americano de Desarrollo.

53. Organización Mundial de la Salud (1995). Salud Ocupacional para Todos. Suiza Ginebra. Disponible en [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf)
54. Paneque, S. (2010). Síndrome del boreout o sentirse aburrido en el puesto de trabajo. Preexpo 2010. X Congreso Andaluz de Seguridad y Salud Laboral. Disponible en: <https://www.aepsal.com/wp-content/uploads/2016/05/SindromeBoreout-JuntaAndalucia.pdf>
55. Pedrosa, I., Juarros, J., Robles, A., Basteiro, J. y García, E. (2014). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico usar?. Revista Universitas Psychologica. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. 14(1): 15-24.
56. Peiró, J. (2005). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Síntesis psicología. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. España.
57. Pérez, A. (2004). Los jóvenes y el trabajo. Un estudio sobre representaciones sociales. Artículo Original. Revista Iberoamericana de Educación. España.
58. Quaas, R. (2006). Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. Artículo Original. Revista de la escuela de psicología de la facultad de filosofía y educación. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile. 1(5): 65-76.
59. Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. Editorial Pearson Educación.
60. Romero, M. y Piedrabuena, M. (2012). Síndrome del quemado por el trabajo (SQT) o Burnout en los docentes. Salud Laboral. Editorial Escuela. 1(2): 1-8.
61. Rothlin, P. y Werder, P. (2011). El nuevo síndrome laboral Boreout. Recupera la motivación. Editorial Penguin Ramdon House. Barcelona. España.



62. Ruiz, F. (2017). Ocho razones por las que deberías estudiar informática. Crónica Diario El País. Disponible en: [https://elpais.com/tecnologia/2017/06/05/actualidad/1496657565\\_475033.html](https://elpais.com/tecnologia/2017/06/05/actualidad/1496657565_475033.html)
63. Ruiz, J. (2017). Estadísticas del trabajo: Perspectivas de futuro. Estudio docente. Departamento de Economía. Universidad de Chile.
64. Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de la eficacia. Artículo Original. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Universitat Jaume I.
65. Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Título de tesis para obtener el grado de licenciada en psicología. Universidad Abierta Interamericana. Argentina.
66. Selye, H. (1956). El estrés de la vida. Editorial McGraw-Hill.
67. Servicio de Información Comunitario sobre Investigación y Desarrollo [CORDIS], (2010). Estudio realizado descubre la propensión de los informáticos al estrés. Disponible en: [https://cordis.europa.eu/news/rcn/32602\\_es.html](https://cordis.europa.eu/news/rcn/32602_es.html)
68. SkillSoft (2007). Las 10 profesiones más estresantes. Artículo con datos obtenidos por Skillsoft (Compañía productora de software y contenido de sistemas de gestión de aprendizaje).
69. Superintendencia de Pensiones [SUSESO], (2010). Guía Técnica para la Evaluación del Trabajo Pesado. Facultad de Medicina. Universidad de Chile.
70. Superintendencia de Seguridad Social (2017). Estadísticas de Accidentabilidad. Gobierno de Chile.
71. Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I. y Dasso, M. (2007). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE) en Estudiantes Adultos de Escasos Recursos en Santiago, Chile. Artículo Sociedad Chilena de Salud Mental. Chile. 1(2): 109-119.



72. Tulcán, S. (2012). Artículo Salud en el trabajo. Universidad Católica de Argentina. Facultad de Psicología. Argentina. Disponible en : [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072012000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008)
73. Unión General de Trabajadores (2010). Boreout: Nuevo riesgo psicosocial. Boletín para la Prevención de Riesgos Laborales. Disponible en : <http://www.feteugtcyt.es/sites/default/files/boletinprl77.pdf>
74. Universia (2017). El futuro de los ingenieros en informática. Noticia prácticas y empleo. Sitio web universia.cl. Disponible en: <http://noticias.universia.cl/practicasempleo/noticia/2017/01/20/1148702/futuro-ingenieros-informatica.pdf>
75. Universia, (2018). El ingeniero informático en Chile. Disponible en: <http://profesiones-ocupaciones.universia.net/profesion/ingeniero-informatico/118>
76. Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial Manuel Moderno. México.
77. Vacature (2018). Bore-out in Vlaanderen: 5 procent verveelt zich te pletter. Onderzoek. Werkzoekende. Beschikbaar in: <https://www.vacature.com/nl-be/cariere/werkplek/bore-out-in-vlaanderen-5-procent-verveelt-zich-te-pletter>.
78. Van Hootegeem, A., Desart, S. and De Witte, H. (2018). Bore-out ofwel “ziek van verveling”. Investigation. Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen. University KU Leuven. Belgium.
79. Ventura, J. (2017). Mirada generacional a la seguridad y salud en el trabajo. Estudio de seguridad en el trabajo realizado por Mutual de Seguridad y Gfk Adimark. Chile.
80. Vinje, H. and Mittelmark, M. (2007). Job engagement's paradoxical role in nurse burnout. Journal of Nursing and Health Sciences. 9(2):107-111.

## VIII. ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: ***“Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo en Profesionales Informáticos de la Provincia del Bío Bío”.***

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Omar Maximiliano Rivas Ríos, estudiante de la Universidad de Concepción. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es ***Determinar la relación entre las variables de Burnout, Boreout y Estrés Laboral en Profesionales Informáticos de la Provincia del Bío Bío.*** Para lo anterior, me han indicado que tendré que responder cuestionarios, lo cual me tomará un tiempo total aproximado de 30 minutos.

Se asegura confidencialidad y anonimato tanto de mi identidad como de la información que yo provea, la cual no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo solicitar en todo momento información vía correo al investigador Omar Rivas (omrivas@udec.cl).

Yo \_\_\_\_\_

**Acepto participar en el estudio antes detallado respondiendo con sinceridad.**

\_\_\_\_\_

**Firma**

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

Anexo 2. Encuesta variables sociodemográficas y laborales.

**Encuesta Variables Sociodemográficas y Laborales**

**Instrucciones:** Marque con una **X** en la casilla que mejor represente su respuesta, o responda directamente en el caso que así se le solicite.

**1.- Edad (años)**

Indique su edad	<input type="text"/>
-----------------	----------------------

**2.- Género**

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

**3.- Estado Civil**

Soltero/a	<input type="checkbox"/>
Casado/a	<input type="checkbox"/>
Conviviente	<input type="checkbox"/>
Separado/a	<input type="checkbox"/>
Divorciado/a	<input type="checkbox"/>
Viudo/a	<input type="checkbox"/>

**4.- Número de hijos**

Ninguno	<input type="checkbox"/>
1 o 2 hijos/as	<input type="checkbox"/>
3 o 4 hijos/as	<input type="checkbox"/>
Más de 5 hijos	<input type="checkbox"/>

**5.- Número de personas con las que vive**

0	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3 o más	<input type="checkbox"/>

**6.- Aparte de usted: ¿Alguien más aporta sueldo en su hogar?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**7.- Nivel Educativo**

Técnico	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

**Instrucciones:** Las siguientes preguntas están relacionadas con su trabajo actual, marque con una **X** la casilla de su respuesta. En caso de poseer más de un empleo, responder pensando en el empleo que le resulte más agobiante.

**8.- Dentro de sus actividades laborales actuales, algunas funciones que constantemente debe ejecutar son: (puede indicar más de una casilla)**

Soporte técnico	<input type="checkbox"/>
Desarrollo de software	<input type="checkbox"/>
Configuración e instalación de redes	<input type="checkbox"/>
Analista programador	<input type="checkbox"/>

Ingeniería de software	
Desarrollo de base de datos	
Otra (Indique cual)	

**9.- Con relación a algún trabajo anterior: ¿Sintió permanentemente poca exigencia, aburrimiento o desinterés hacia su actividad laboral?**

Si	
No	
Sin trabajo anterior	

**10.- Si su respuesta anterior fue un “sí”, indique: ¿Qué hizo ante esta situación? (OMITA esta pregunta si su respuesta anterior fue un “no” o “sin trabajo anterior”)**

Siguió con su trabajo normalmente		
Dio a conocer su situación con algún compañero o conocido		
Buscó ayuda con algún superior		
Inició la búsqueda de un nuevo trabajo		
Presentó su renuncia antes de conseguir otro trabajo		

**11.- Con relación a algún trabajo anterior: ¿Sintió permanentemente mucha exigencia, excesivo control y poco compromiso hacia su actividad laboral?**

Si	
No	
Sin trabajo anterior	

**12.- Si su respuesta anterior fue un sí, indique: ¿Qué hizo ante esta situación? (OMITA esta pregunta si su respuesta anterior fue un “no” o “sin trabajo anterior”)**

Siguió con su trabajo normalmente		
Dio a conocer su situación con algún compañero o conocido		
Buscó ayuda con algún superior		
Inició la búsqueda de un nuevo trabajo		
Presentó su renuncia antes de conseguir otro trabajo		

**13.- Actualmente ¿En qué tipo de establecimiento presta servicio?**

Planta industrial	
Supermercados, tiendas o centros comerciales	
Sector Público	
Centro de Salud	
Centro Educativo	
Empresa Privada	
Otra (Indique cual)	

**14.- Tipo de contratación**

Contrato indefinido	
Contrato a plazo	
Boletas de honorarios (Jornada completa)	
Boletas de honorarios (Part time)	

**15.- Horas de trabajo a la semana**

De 10 a 22	
De 23 a 40	
Más de 40	

**16.- ¿Realiza alguna actividad paralela remunerada?**

Si	
No	

**17.- Si su respuesta anterior fue un SI indique cuantas horas a la semana**

--

**18.- Experiencia laboral (años)**

Menos de 1	
Más de 1 y menos de 4	
Más de 4 y menos de 8	
Más de 8 y menos de 12	
Más de 12	

**19.- Antigüedad en actual puesto de trabajo**

Más de 6 y menos de 12 meses	
Más de 1 y menos de 3 años	
Más de 3 y menos de 6 años	
Más de 6 y menos de 9 años	
Más de 9 años	

Anexo 3. Escala de estrés percibido (PSS-14) Versión Completa.

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSS 14) – VERSIÓN COMPLETA 14 ÍTEMS.

**Instrucciones:** Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi Nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?					
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?					
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					

7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?					
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?					
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?					
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?					
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?					
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					

Anexo 4. Instrumento de medición Síndrome de Boreout.

**Formato de aplicación para instrumento de medición del “Síndrome de Boreout” en su versión chilena.**

**Instrucciones:** A continuación, deberá contestar a través de una Escala de Frecuencia con “NUNCA”, “POCAS VECES”, “ALGUNAS VECES”, “MUCHAS VECES” o “SIEMPRE”. Marque con una “X” la casilla correspondiente, según su perspectiva personal.

PRIMERA PARTE

	Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Muchas Veces	Siempre
1.En su jornada diaria de trabajo realiza actividades importantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.Siente indiferencia hacia los éxitos o fracasos de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.Se le asignan tareas desafiantes para sus capacidades laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.Utiliza redes sociales o el teléfono durante su jornada con fines ajenos al trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.Se siente motivado con las tareas que se le asignan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.Se le asignan tareas que le resultan insignificantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.Existen momentos en los que siente que tiene poco o nada que hacer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.Encuentra que el trabajo que realiza no tiene sentido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.Siente que la cantidad de trabajo que se le asigna es adecuada a sus capacidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.Encuentra entretenidas sus actividades laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.Poco le importan los deseos o necesidades de un compañero de trabajo y/o cliente externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.Puede aportar más de lo que	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



se le exige					
13.Pasa su jornada laboral esperando que esta termine					
14.Se siente identificado con su trabajo					
15.Siente que sus habilidades profesionales son aprovechadas					
16.Se siente animado cuando trabaja					
17.La posibilidad de ascender es importante para usted					
18.Considera que le sobra el tiempo dentro de la jornada laboral					

**A continuación, deberá contestar con un “SÍ” o con un “NO”.**

Marque con una “X” la casilla correspondiente, según su perspectiva personal.

**SEGUNDA PARTE**

	SI	NO
Hace creer a los demás que trabaja cuando en realidad, utiliza su tiempo en otros asuntos		
Alarga su tiempo de permanencia en el trabajo para impresionar a los demás		
Realiza sus tareas rápidamente a fin de utilizar su tiempo libre en otros asuntos		
Realiza sus tareas lentamente para demostrar que siempre está ocupado		
Busca formas de aplazar o posponer sus tareas		
Simula continuamente que ejerce un trabajo agobiante		
Busca formas de impedir que se le asignen más tareas		
Le hace saber a otros lo agobiado que está con su trabajo		
Siente la necesidad de hacer ruido para así demostrar a los demás que trabaja		
Puede realizar una tarea con mayor rapidez, pero no lo hace		

Anexo 5. Instrumento de medición Síndrome de Burnout.

**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

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

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

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	13. Me siento frustrado por el trabajo.	
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
4. Puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.	

5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fuesen objetos.		16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	
6. Siento que trabajar con personas todo el día me cansa.		17. Tengo facilidad para crear atmósfera relajada en mi trabajo.	
7. Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los usuarios.		18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.		19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.		20. En el trabajo siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
10. Creo que tengo un comportamiento insensible con la gente desde que hago este trabajo.		21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		22. Siento que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.	

