

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
“RAFAEL MARIA BARALT”
VICERRECTORADO ACADÉMICO
PROGRAMA POSTGRADO
MAESTRIA DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD
POLITECNICA TERRITORIAL “MARIO BRICEÑO IRRAGORRY” DEL
ESTADO TRUJILLO**

Autor: Lcda. Tamesaig Valladares

Tutora: Mcs. Juana Hernández

Boconó, Junio de 2014

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
“RAFAEL MARIA BARALT”
VICERRECTORADO ACADÉMICO
PROGRAMA POSTGRADO
MAESTRIA DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD
POLITECNICA TERRITORIAL “MARIO BRICEÑO IRRAGORRY” DEL
ESTADO TRUJILLO**

Autor: Lcda. Tamesaig Valladares

Tutora: Mcs. Juana Hernández

Boconó, Junio de 2014

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
“RAFAEL MARIA BARALT”
VICERRECTORADO ACADÉMICO
PROGRAMA POSTGRADO
MAESTRIA DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD
POLITECNICA TERRITORIAL “MARIO BRICEÑO IRRAGORRY” DEL
ESTADO TRUJILLO**

Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Magister Scientiarum en
Docencia para la Educación Superior

Autor: Lcda. Tamesaig Valladares

Tutora: Mcs. Juana Hernández

Boconó, Junio de 2014

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Dios, por haberme dado la fortaleza, la vida y el ánimo para seguir adelante, guiando cada uno de mis pasos a lo largo de este camino.

A mis padres mi linda Ivonsita y mi viejito Gonzalo, por todo su cariño, comprensión, amor, sus oraciones y apoyo incondicional para lograr este proyecto.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, que me concedió fortaleza para seguir adelante, por llenarme de vida, salud, fuerza, esperanza en los momentos más difíciles.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	5
EL PROBLEMA.....	5
Planteamiento y Formulación del Problema	5
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Justificación de la Investigación.....	10
Delimitación	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	12
Antecedentes de Investigación.....	12
Bases Teóricas Conceptuales	15
Síndrome de Burnout.....	15
Agotamiento Emocional.....	20
Despersonalización	21

Realización Personal.....	22
Causas del Síndrome de Burnout.....	24
Variables Laborales.....	28
Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout.....	29
Fases del Burnout	32
Consecuencias del Síndrome de Burnout	35
Estrategias de Prevención e Intervención.	39
Medidas de Prevención	41
Medidas de prevención a nivel individual	42
Estrategias de Afrontamiento	44
Comparación del Desgaste Profesional con otros estados	51
Teorías que se sustentan en la Perspectiva Psicosocial.....	52
Modelos explicativos y predictivos de Burnout.	53
El Desgaste Profesional en Docentes	55
Burnout en Docentes Universitarios	58
Incidencia del Síndrome de Burnout en los Docentes	60
Causas específicas del Síndrome de Burnout en la Profesión Docente.	61
Variables Sociodemográficas y el Desgaste Profesional en Profesores.	63
Taxonomía De Modelos Explicativo.....	61
Tipos de Perfiles del Síndrome de Burnout.....	61
Instrumentos Internacionales que lo Regulan.....	71
Escala De Maslach.....	71
MAPA DE VARIABLES	73
DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	75

CAPÍTULO III.....	79
MARCO METODOLÓGICO.....	79
Tipo de Investigación.....	79
Diseño de la Investigación.....	80
Población.....	81
Muestra.....	82
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la información	82
Técnica de Análisis de Datos	83
Procedimiento.....	83
Baremo.....	84
C A P Í T U L O I V	85
ANÁLISIS DE DATOS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	85
Referencias Bibliográficas	124
ANEXOS.....	132

INDICE DE TABLAS

TABLA 01.....	88
TABLA 02.....	88
TABLA 03.....	89
TABLA 04.....	90
TABLA 05.....	91
TABLA 06.....	92
TABLA 07.....	93
TABLA 08.....	94
TABLA 09.....	95
TABLA 10.....	96
TABLA 11.....	97
TABLA 12.....	98
TABLA 13.....	99
TABLA 14.....	100
TABLA 15.....	101
TABLA 16.....	102
TABLA 17.....	103
TABLA 18.....	104
TABLA 19.....	106
TABLA 20.....	107
TABLA 21.....	108
TABLA 22.....	109
TABLA 23.....	110
TABLA 24.....	111
TABLA 25.....	113
TABLA 26.....	114
TABLA 27.....	115
TABLA 28.....	116
TABLA 29.....	116

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01.....	88
GRÁFICO 02.....	89
GRÁFICO 03.....	89
GRÁFICO 04.....	90
GRÁFICO 05.....	91
GRÁFICO 06.....	92
GRÁFICO 07.....	93
GRÁFICO 08.....	94
GRÁFICO 09.....	95
GRÁFICO 10.....	96
GRÁFICO 11.....	97
GRÁFICO 12.....	98
GRÁFICO 13.....	99
GRÁFICO 14.....	100
GRÁFICO 15.....	102
GRÁFICO 16.....	103
GRÁFICO 17.....	104
GRÁFICO 18.....	105
GRÁFICO 19.....	106
GRÁFICO 20.....	107
GRÁFICO 21.....	108
GRÁFICO 22.....	109
GRÁFICO 23.....	110
GRÁFICO 24.....	112
GRÁFICO 25.....	113
GRÁFICO 26.....	114
GRÁFICO 27.....	115
GRÁFICO 28.....	116
GRÁFICO 29.....	117

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
“RAFAEL MARIA BARALT”
VICERRECTORADO ACADÉMICO
PROGRAMA POSTGRADO
MAESTRIA DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Autor: Valladares T. Tutora: Msc. Hernandez J. **“SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL MARIO BRICEÑO IRRAGORY DEL ESTADO TRUJILLO EXTENSIÓN BOCONÓ”**. Universidad Nacional Experimental Rafael “María Baralt”. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Magister Scientiarum en Docencia para la Educación Superior. Boconó 2014.

RESUMEN

El propósito del estudio tiene como objetivo Analizar el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragory” del Estado Trujillo Extensión Boconó, durante el semestre 2013-1; en la misma participaron un total de 23 docentes, que trabajan en los PNF de informática y Turismo. Se apoya en los antecedentes de los autores González y López (2010), Domínguez y Guedez (2010), Castagaña (2011). De acuerdo con el propósito de la investigación ésta se enmarcó dentro del criterio y características de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, no experimental y transversal. El estudio es catalogado como descriptivo dado que se busca describir el comportamiento de indicadores psicométricos en una muestra de docentes. El estudio se sustentó en las teorías vigentes sobre el Burnout. El procesamiento de los datos permitió determinar que 54,55% de los docentes comienza a manifestar agotamiento emocional, un 27,27% tienen despersonalización, mientras que un 18,18% presenta realización personal. En Conclusión y como Recomendación sin duda, es una señal de alerta, dado que la despersonalización es un distanciamiento mental hacia el objeto de trabajo en este caso, los estudiantes, lo cual podría afectar la calidad de la enseñanza.

Descriptores: Síndrome De Burnout En Los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragory” del Estado Trujillo Extensión Boconó.

INTRODUCCIÓN

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

Las transformaciones que se han venido dando en el ámbito laboral debido a los procesos generados a nivel tecnológico, económico y comunicacional en Venezuela, ha incrementado la presentación de estrés laboral al interior de las diferentes organizaciones. Se ha convertido en una problemática de gran relevancia y preocupación para las disciplinas e instituciones que se ocupan de la salud de los trabajadores. “Los estudios existentes acerca del estrés muestran como la salud se ve afectada al punto de que se disminuyen las conductas que la fortalecen y se incrementan las que generan enfermedad” (Guerrero 2003: 34).

Dentro de los estudios realizados de estrés laboral aparecen las investigaciones desarrolladas acerca del síndrome de Burnout. Su estudio inicia desde los años 70 y a lo largo de estos treinta y cinco años se han utilizado dos enfoques para su abordaje: para unos autores es considerado un tipo específico de estrés de los profesionales asistenciales producto de la demanda emocional generada por la interacción con gente y para otros es visto como la última fase del estrés laboral crónico. Se ha denominado también como síndrome de estar quemado o síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de desgaste profesional.

El término Burnout fue propuesto por Freudenberg (1974:45) para describir el comportamiento que presentaban profesionales de la salud en un centro de rehabilitación para toxicómanos en Nueva York, quienes después de un tiempo largo de exposición a este trabajo comenzaban a agredir a las personas que atendían y a sentir que la labor ya no era de su gusto. En 1981 Maslach y Jackson (citado por Seisdedos 1997: 75) introducen el “síndrome de Burnout al estudio de la psicología científica y lo definieron como aquel Síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y baja Realización Personal que se puede presentar en individuos que realizan algún tipo de trabajo con la gente”.

El cansancio emocional se caracteriza por un sentimiento de agotamiento ante las exigencias normales de la tarea; la despersonalización por la aparición de un rechazo a atender a clientes/usuarios, a los que se culpa de esta sensación y se dificulta el contacto con ellos; y la falta de realización personal que se concreta en la pérdida de la motivación e interés por el trabajo, sensación de incapacidad, aislamiento y baja autoestima. Su uso se ha extendido por parte de la comunidad científica destacando que este tipo de síndrome se presenta en su mayoría en las profesiones que prestan servicios educativos, sociales y sanitarios. Así mismo se han diseñado instrumentos para medirlo desde el modelo teórico que tengan los diversos autores que lo han trabajado (Garrosa, Moreno & González, 2000;23).

Los estudios realizados han dado especial relevancia a la profesión del docente destacando la constante mediación que se da entre las interacciones de enseñanza y de aprendizaje, dentro de un marco laboral que cada día presenta mayores retos y exigencias a nivel personal y laboral, lo que produce una elevada incidencia del Síndrome en esta profesión (Marin y Paredes, 2002:22 Albanesi, Bartoli, Martin, & Thifner, 2006:35).

Como una de las posibles consecuencias de dichas exigencias, “los docentes pueden llegar a presentar síntomas de estrés, que incluyen alteraciones físicas, mentales y emocionales, manifestaciones de un

desequilibrio en el organismo que deriva en dificultades en el rendimiento psicológico y conductual” (Quiceno 2007:65). La vulnerabilidad al síndrome de Burnout ha sido investigada respecto al análisis y respuesta que dan las personas a las situaciones estresantes y específicamente a las generadas por situaciones de trabajo excesivo que han sido llamadas recursos o estrategias de afrontamiento, los docentes no escapan de esa realidad, es por ello que se analizó el Síndrome de Burnout existente en docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.

“La importancia de la labor docente no sólo se reduce a transmitir conocimientos, involucra además el traspaso de culturas, creencias, valores, hábitos y actitudes a las nuevas generaciones” (Parra 2004:67). En la actualidad, el rol de los profesores es retador pero a la vez estresante (Gold y Roth, 1993:13 Salanova, Llorens, y García-Renedo, 2003:34). En este sentido, la ocurrencia del Burnout es una situación que afecta especialmente a profesores, debido a que es considerada una de las profesiones más estresantes en los diferentes niveles educativos (Buzzetti, 2005:87 Marín y Paredes, 2002:14 Moriana y Herruzo, 2004:27). Siendo el docente instrumento mismo de trabajo, mediador entre interacciones dentro de un contexto que actualmente presenta mayores exigencias (Cifre, Llorens, y Salanova 2003:65).

El Burnout supone un problema psicosocial importante debido a que sus causas están relacionadas con el ambiente de trabajo, entre las que se destacan la sobrecarga cuantitativa, problemas de rol, bajo apoyo social y carencia de retroalimentación (Aguir, Baena, y Pérez-Hoyos, 2006:95); llevando a repercusiones negativas en la salud física y mental de los trabajadores y sobre la organización (Gil- Monte y Peiró, 2000:74 Salanova y Llorens, 2008:39).

La búsqueda de bibliografía sobre salud mental de los profesores en Venezuela es difícil (Claro, Bedregal, 2003:75). Sin embargo, en el marco de

la negociación del año 2000 entre el Colegio de Profesores de Venezuela y el Ministerio de Educación; se realizó un informe que arrojó como resultado un alto nivel en patologías mentales en una muestra de docentes enseñanza básica, humanista científica y técnico profesional, correspondiente a la zona urbana. Lo anterior, se complementa con la información de INE 2000, la cual indica que los docentes perciben en un 65,5% un deterioro en su salud mental.

Se observa que el estudio del “Burnout en profesores universitarios venezolanos, implica una preocupación creciente por parte de los investigadores” (Buzzetti, 2005:45). Sin embargo, no se muestra la misma preocupación hacia los profesores que desempeñan su trabajo en universidades. Es de gran relevancia, por tanto, estudiar el fenómeno del Burnout en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo, que deben cumplir ciertos estándares de rendimiento acordados según los objetivos estratégicos de la investigación.

La estructura del presente trabajo se encuentra enmarcada de la siguiente manera:

Capítulo I: Muestra lo referente al planteamiento del Problema, objetivos propuestos, justificación y delimitación de esta investigación.

Capítulo II: Se refiere al Marco Teórico y mencionan los antecedentes relacionados con dicha investigación, bases teóricas y legales que apoyan el trabajo.

Capítulo III: Puntualiza la metodología a ser empleada, el diseño de investigación, el tipo de investigación y las técnicas de recolección de información.

Capítulo IV: Contempla el análisis de los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento.

En el Capítulo V: Presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

En este capítulo se presenta el contexto donde se genera el problema de estudio, evidencias del problema, causas y efectos, la formulación del problema, los objetivos, su justificación e importancia y finalmente la delimitación.

Planteamiento y Formulación del Problema

El trabajo es una situación esencial para el ser humano, el cual debe desempeñar para satisfacer sus necesidades, desde aquellas que tienen relación con su supervivencia hasta las de autorrealización. Sin embargo, el trabajo puede ser experimentado por algunas personas como una condición poco satisfactoria lo cual conlleva a diversas repercusiones sobre quien así llegue a percibirlo. Es importante destacar que los factores que inciden en la escasa satisfacción del sujeto por su trabajo tiene innumerables desencadenantes que van desde el trabajo en sí, hasta los aspectos de la organización en que labora, condiciones físicas, sistema de trabajo, relaciones interpersonales con sus compañeros entre otros.

Se debe resaltar el hecho de que el trabajo trae beneficios económicos inmersos, ya que a través de estos el empleado puede cubrir bienes y servicios para su consumo creando un estado de confort para sí y su entorno familiar; pero también conlleva beneficios sociales porque a partir de su trabajo proporciona desarrollo por y para la sociedad, independientemente de la labor que se ejerza. El hecho de que un individuo este realizando un trabajo crea en él una sensación de productividad, lo que hace que el trabajador en sí este satisfecho con su labor.

No obstante los trabajos traen una implicación de enfermedades ocupacionales las cuales según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), cada año se produce aproximadamente 1,2 millones de enfermedades profesionales en todo el mundo. Según Rodríguez (2003:78), en su artículo investigativo define a la enfermedad ocupacional “a toda alteración de la salud que evoluciona en forma aguda o crónica ocasionada como consecuencia del trabajo que se desempeña por exposición a agentes físicos, químicos o biológicos presentes en el ambiente de trabajo”.

Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva para la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias, la interacción negativa entre las condiciones del trabajo, la situación del trabajador pueden conducir a estados estresantes, ser percibidos de diferentes maneras entre los trabajadores, y si estos se llegan a presentar de manera crónica, desencadenan el Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, es una fase avanzada de estrés que se produce cuando hay un desequilibrio entre las expectativas en el ámbito profesional y su desempeño; puesto que no existe una definición unánimemente aceptada sobre el mismo, hay consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y para la institución donde se desempeña. “Este síndrome puede estudiarse desde dos perspectivas: una clínica y otra psicosocial” (Gil–Monte, 2000:90).

La perspectiva clínica asume el Burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del exceso de trabajo. Dentro de esta misma perspectiva, Freudenberg (1974:32), empleó por primera vez el término para “describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal docente, y que también es común identificar en las profesiones de servicios”. Este enfoque defiende que Burnout aparece con

mayor frecuencia en aquellos profesionales que día con día enfrentan la presión.

Desde un aspecto psicosocial, la mayoría de sus seguidores aceptan la definición elaborada por Maslach (1984:18), quienes lo “consideran una respuesta emocional, cuyos condicionantes y antecedentes son los factores laboral y organizacional”; a su vez, demuestran que Burnout es un síndrome multidimensional que se desarrolla en profesionales cuyo objeto de trabajo son docentes y señalan tres dimensiones características que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional.

El agotamiento emocional es un cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo. La despersonalización es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo. La baja autoestima conocida también como falta de realización personal en el trabajo, el cual es un sentimiento de inadecuación personal o de falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo.

Es por esto que, Gil-Monte y Col (2000:13) “han constatado que el síndrome de Burnout se origina como una respuesta al estrés laboral crónico y comprende una serie de alteraciones físicas, emocionales y de comportamiento”. En cuanto a los síntomas, Maslach en 1984, revela que se pueden agrupar en cuatro áreas sintomatológicas, la primera abarca síntomas psicosomáticos donde destacan: las fatigas crónicas, los dolores de cabeza, los desórdenes gastrointestinales, hipertensión, dolores musculares en la espalda y cuello; de la segunda área presenta los siguientes síntomas conductuales: conducta violenta, absentismo laboral, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, entre otros.

La tercera área sintomatológica es el distanciamiento afectivo que el docente podría manifestar a quienes imparte su enseñanza, los deseos de abandonar el trabajo, la impaciencia y la irritabilidad, forman parte de las manifestaciones emocionales que la conforman, en el que también es frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso en el rendimiento laboral, al mismo tiempo que surgen dudas acerca de sí misma.

La última área comprende los síntomas defensivos, que son utilizados por el profesional y cuyas formas más habituales son: atención selectiva, negación de las emociones, el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas e ironía; a su vez otro mecanismo de defensa es la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable.

Actualmente en Venezuela se presenta un descenso en el rendimiento laboral en algunos de los docentes universitarios (INE, 2011), esto se deriva de un sentimiento de bajo logro en la realización profesional y/o personal y surge cuando el sujeto verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas eficientemente. “Supone respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, se evitan las relaciones personales y profesionales, disminuye el rendimiento” (Barona, 1991:25).

Es significativo señalar que los docentes son los profesionales más vulnerables a presentar niveles altos en las tres dimensiones del síndrome de Burnout, según el análisis encontrado en las investigaciones realizadas en cuanto a esta enfermedad ocupacional, se puede constatar que el sector educativo tiene más probabilidades de padecerlo por las altas demandas y exigencias laborales contantes, es por ello que el malestar del profesorado de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo, amenaza no sólo sus posibilidades de autorrealización sino también su equilibrio físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de la enseñanza.

El concepto hace referencia a la presión a la que se ven sometidos los enseñantes por intentar responder a la diversidad de demandas, teniendo que exigirse cada vez más a sí mismos: la implantación de los nuevos programas de formación, con estructuras y funcionalidad diversa, el mayor peso que han adquirido los proyectos socio integradores, la evaluación permanente de la actividad docente universitaria por parte de los estudiantes, la evaluación nacional de la calidad de la investigación, entre otros, son motivos para que el docente se desestabilice en su rutina de facilitación por el nuevo enfoque curricular. En el caso de los profesores de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo, el deterioro va a incidir directamente en la formación de los estudiantes y por tanto, su influencia en las futuras generaciones es evidente; además el rendimiento de la institución y el prestigio de la misma, se verán claramente disminuidos.

La mayoría de los trabajos relacionados con Burnout en profesorado se han desarrollado en el entorno de la enseñanza primaria y secundaria, existiendo escasos trabajos que estudien un colectivo de profesores de educación universitario; aunque más recientemente han aparecido trabajos sobre Burnout en profesores universitarios como los de Guerrero (2003:85), Vilorio (2000:66) y Paredes (2003:78).

Según los resultados obtenidos en una entrevista no estructurada y aplicada a varios profesores de la universidad en estudio, se puede apreciar que el malestar docente inicia con niveles de agotamiento emocional, sentimientos de despersonalización y baja realización personal, presentando de esta manera una amplia repercusión en la calidad de enseñanza; el número de afectados es considerable y origina un perjuicio en la calidad del servicio educativo ofertado, produciendo consecuencias individuales y organizacionales importantes, desencadenando el síndrome del Burnout de manera irreversible.

Ante lo expuesto anteriormente surge la presente investigación la cual conlleva a generar la siguiente interrogante: ¿Se encuentran afectados los

docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo por el síndrome de Burnout?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.

Objetivos Específicos

- Determinar el agotamiento emocional en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.
- Interpretar la despersonalización en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.
- Describir la realización personal en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.

Justificación de la Investigación

La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout, así como la de preocuparse más de la calidad de vida laboral que poseen los docentes, considerando los aspectos de bienestar, la calidad de vida laboral y el estado de salud tanto física como mental que conlleva la docencia, surge de las repercusiones que el mismo tiene sobre la institución (por ejemplo: ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, entre otras). Existen escasos estudios acerca del síndrome del Burnout en los docentes, es por ello que la presente investigación posee una

vital relevancia científica y de referencia documental a otros investigadores que posean interés en realizar estudios posteriores.

La oportunidad de obtener información objetiva y sistemática sobre las características del síndrome de Burnout así como su efecto sobre el desenvolvimiento del docente en su área profesional, presenta una importancia de tipo social; ya que esta investigación será un punto de partida en el inicio de lineamientos y estrategias que ayuden a prevenir la aparición de este síndrome.

La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout, así como la de preocuparse más de la calidad de vida laboral que poseen los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo, Existen escasos estudios acerca del síndrome del Burnout en los docentes a nivel de educación universitaria en el Municipio Boconó, es por ello que la presente investigación posee una vital relevancia científica y de referencia documental a otros investigadores que posean interés en realizar estudios posteriores.

Delimitación

La presente investigación tiene como objetivo Analizar el Síndrome de Burnout en los docentes de los PNF de Informática y Turismo en la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo, Extensión Boconó, durante el semestre 2013-1. El estudio está enmarcado bajo el paradigma epistemológico positivista.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En el presente capítulo se exponen los antecedentes y bases teóricas que sustentan la investigación, producto de la revisión bibliográfica pertinente para respaldarla, atendiendo a la visión de la necesidad que se asume y de acuerdo a la voluntad de quien investiga, de analizar la realidad que se estudia. Por lo tanto, se ha hecho una selección de los aspectos más relevantes que se pueden relacionar con el tema específico de estudio; por esta razón, las estrategias para el diagnóstico del Síndrome de Burnout requieren de una definición conceptual y ubicación del contexto teórico que da sentido a esta investigación.

Antecedentes de Investigación

Dentro de este apartado se citarán investigaciones referentes a la variable a estudiar, tomando de estos los aspectos con mayor relevancia que apoyen metodológica y teóricamente el presente estudio los antecedentes encontrados luego de una revisión exhaustiva de los mismos son los siguientes:

González y López (2010:27), realizaron una investigación titulada “Burnout en el Colectivo Docente”, tuvo como objetivo general indagar en qué medida se encuentran afectados los docentes por síndrome de Burnout, para conocer lo anterior, se midió el nivel de Burnout y tradicionalismo metodológico empleados por los docentes. A nivel metodológico fue una

investigación de tipo descriptiva en corte transversal con un sistema de hipótesis.

Los resultados se sometieron a un análisis estadístico, con sus respectivas variables, el procesamiento de los datos permitió determinar que alrededor de 20% de los docentes comienza a manifestar síntomas de Burnout ligero y el 7% severo; se constató además que la variable Estilos Docentes sólo correlaciona el agotamiento Emocional, por lo que la hipótesis del nivel alto Burnout está relacionado con el estilo tradicionalista de enseñanza aprendizaje no pudo ser demostrada.

La mencionada investigación aporta valiosa información a la que se lleva a cabo, ya que se asemeja con la población a ser estudiada, por otra parte en los resultados se determinó la existencia del síndrome en los docentes en un porcentaje mayor el cual indicó ser ligero, como también la relación existente entre el estilo implementado por el docente para educar al alumnado, el cual se relaciona con una de las dimensiones del síndrome, agotamiento emocional, esta también aporta teóricamente.

Domínguez y Guedez (2010:39), llevaron a cabo una investigación de nombre “Síndrome de Burnout e Inteligencia Social en Docentes Universitarios”, su objetivo general estuvo enmarcado en determinar la relación existente entre las variables Síndrome de Burnout e Inteligencia Social en docentes universitarios. Esta investigación se enmarcó en la metodología de tipo y nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transaccional. Se utilizó un muestreo estratificado, con una muestra de 138 docentes universitario. Los resultados con respecto al síndrome de Burnout permitieron determinar la ausencia del mismo.

En función a lo anterior en este trabajo se relacionó la variable Síndrome de Burnout e Inteligencia Social donde se determinó que mientras mayor es el nivel de inteligencia emocional menor es el nivel de síndrome de Burnout. Es importante destacar que dicha investigación se puede utilizar como marco

de referencia al momento de comparar los resultados con el trabajo que se está llevando acabo, al igual que la utilización teórica de la misma.

Castagaña (2011:65), realizaron una investigación titulada “Síndrome de Burnout en docentes de educación de Guadalajara”, los autores tuvieron como objetivo identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en maestros de educación de la zona Metropolitana de Guadalajara y su relación con las actividades propias de su labor docente. Es un estudio observacional, transversal y descriptivo en una muestra de maestros que laboran frente a un grupo en 12 universidades seleccionadas aleatoriamente de Guadalajara.

La unidad de análisis fue el Síndrome de Burnout y su relación con las actividades que realizan como docentes, para la captación de la información se utilizó un formulario auto aplicado que contenía las variables de interés, así como la escala de Maslach Burnout Inventory, se estudiaron 301 docentes. Las siguientes variables demostraron evidencia del Síndrome de Quemarse en los docentes investigados: altos niveles de agotamiento emocional 25,9%, baja realización en su trabajo 21,6% y altos niveles de despersonalización 5,6% y sólo un 20,6% no presentan alteración en las áreas que evalúa la escala de Maslach, no se encuentra relación con actividades como: planeación docente, calificación de pruebas, tareas y elaboración de material didáctico. Un 80% de los docentes presentan el síndrome de quemarse por el trabajo y este no se relaciona con las actividades propias de su labor profesional.

Con respecto a la investigación anteriormente mencionada a pesar de que esta se haya aplicado a docentes universitarios, en la misma fue utilizada la escala de Maslach Burnout Inventory, la cual se implementó en el presente trabajo, denotando la relevancia que tiene este al igual que su validez y confiabilidad demostrada. Es importante señalar que se puede utilizar para comparar los ámbitos en que se encuentre mayor incidencia del síndrome.

Bases Teóricas Conceptuales

En este apartado se conocerá la conceptualización del trabajo de investigación según varios autores, acerca de la definición del Síndrome de Burnout las cuales permitirán explicar las descripciones apropiadas para el desarrollo de la investigación

Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, es una fase avanzada de estrés que se produce cuando hay un desequilibrio entre las expectativas en el ámbito profesional y su desempeño; puesto que no existe una definición unánimemente aceptada sobre el mismo, hay consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y para la institución donde se desempeña. Este síndrome puede estudiarse desde dos perspectivas: una clínica y otra psicosocial Gil-Monte (2000:48).

Por otra parte Ortega y López (2003:140), definieron el Síndrome de la siguiente manera:

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios, por lo que existe un contacto directo con las personas a las que se destina la labor que se realiza.

Las investigadoras anteriormente citadas refieren que este síndrome se ha estudiado en profesiones como administradores, deportistas, vigilantes de instituciones penitenciarias y voluntarios en donde la gran mayoría de investigaciones apuntan a que las profesiones con mayor implicación de este

síndrome son las que vinculan con el área asistencial o de servicio como es el caso de la docencia.

También la definición dada por Gil-Monte (2001:83) es importante para este estudio:

“El Síndrome quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol, profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

Es entonces que, el profesional padece el síndrome por respuesta a un estrés laboral crónico donde implicaría exigencias de parte de la organización o institución que pertenezca, como también al nivel de exigencia que este tenga consigo mismo, trayendo como consecuencia un agotamiento emocional el cual trae consigo comportamiento poco acorde con sus compañeros de trabajo, familiares y amigos.

En este mismo orden de ideas, las autoras Jofré y Valenzuela (2005:57) describieron al Síndrome de Burnout de la siguiente forma:

La expresión desgaste profesional Burnout se utiliza para hacer referencia a un tipo de estrés laboral institucional generado específicamente en profesiones que mantienen una relación constante y directa con personas, especialmente si esta relación es de ayuda, como profesores, policías, personal de salud entre otras.

Con referencia a las autoras, se correlaciona con los autores anteriormente expuestos donde éstos tienen puntos en común que son: el síndrome proviene del estrés laboral ratificando que el mismo no se da de manera inesperada, sino que trae consigo una serie de antecedentes que con llevan al padecimiento del síndrome, como también tiende afectar con mayor acuse a profesionales en el área de servicio público, en el cual está inmerso el área de la docencia.

La perspectiva clínica asume el Síndrome de Burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del exceso de trabajo. Dentro de esta misma perspectiva, Freudenberger en 1974, empleó por primera vez el término para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario, y que también es común identificar en las profesiones de servicios. Este enfoque defiende que Burnout aparece con mayor frecuencia en aquellos profesionales que día con día enfrentan la presión.

Desde un aspecto psicosocial, la mayoría de sus seguidores aceptan la definición elaborada por Maslach y Jackson (1984:16), quienes lo “consideran una respuesta emocional, cuyos condicionantes y antecedentes son los factores laboral y organizacional”; a su vez demuestran que Burnout es un síndrome multidimensional que se desarrolla en profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y señalan tres dimensiones características que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional.

Es por esto que, Gil-Monte y Col (2005:24) han constatado que el “Síndrome de Burnout se origina como una respuesta al estrés laboral crónico y comprende una serie de alteraciones físicas, emocionales y de comportamiento”. En cuanto a los síntomas revela que se pueden agrupar en cuatro áreas sintomatológicas. La primera abarca síntomas psicosomáticos donde destacan: las fatigas crónicas, los dolores de cabeza, los desórdenes gastrointestinales, hipertensión, dolores musculares en la espalda y cuello; de la segunda área presenta los siguientes síntomas conductuales: conducta violenta, absentismo laboral, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, entre otros. La tercera área sintomatológica es el distanciamiento afectivo que el docente podría manifestar a quienes imparte su enseñanza, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad.

La última área comprende los síntomas defensivos, que son utilizados por el profesional y cuyas formas más habituales son: atención selectiva,

negación de las emociones, el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas e ironía; a su vez otro mecanismo de defensa es la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable Álvarez y Col (1993:28).

Según el psicólogo clínico Herbert Freudenberger (1974:22) el síndrome de Burnout es utilizado:

“Para definir el desgaste extremo de un docente, se diferencia del estrés en que generalmente lleva incorporados sentimientos de fracaso. En la actualidad es una de las causas más importantes de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la docencia”.

La característica principal es que el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. Leiter y Schaufeli (1996) han señalado que el síndrome de quemarse puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas.

Otra circunstancia relevante que justifica el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo es el creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en el sector público como privado, en las que la calidad de la atención al usuario o al cliente es una variable crítica para el éxito de la organización. “El Síndrome Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”. Freudenberger (1974:133).

El Síndrome de Burnout alude a estar fundido, quemado, agotado, fatigado, exhausto, consumido o apagado, refiere a un estado de deterioro o

agotamiento producido por una demanda excesiva de los recursos físicos y emocionales del sujeto por su tarea laboral, particularmente las que implican relaciones interpersonales intensas; continuas, determinando que el trabajador se encuentre desbordado y sienta agotada su capacidad de reacción. Ante estas circunstancias se produce un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del individuo para responder a ellas.

Cuando este desbalance se mantiene a lo largo del tiempo tornándose crónico, sobreviene el Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste. Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento profesional que constituye una seria amenaza para la salud de los trabajadores particularmente la de aquellos que prestan un servicio y tienen a su cargo el cuidado de personas. Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento.

Según Redondo (2008:81), este síndrome es un proceso continuo de comienzo insidioso que tiene tres características:

1. No aparece de forma brusca, variando su intensidad dentro del mismo individuo;
2. Negación: se tiende a negar la situación por q se la suele vivir como un fracaso tanto a nivel profesional como personal.
3. Fase irreversible.

Desde el punto de vista clínico representado por Freudenberger (1974:25), el Burnout es el “estado al que arriba el sujeto como consecuencia del estrés laboral”, hace alusión a una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral como resultado de la pérdida del idealismo y frustración de las expectativas profesionales. En esta misma línea Freudenberger, consideró al Burnout como “un estado resultante del trauma narcisista que conlleva una disminución en la autoestima de los sujetos”. (1974:26)

Redondo (2008:32), define a este síndrome como el “Estado en el que se combina fatiga emocional, física y mental, sentimiento de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general y baja autoestima”, junto a síntomas como vacío físico, sentimiento de desamparo, desesperanza, desilusión y desarrollo de autoconcepto y actitud hacia el trabajo y la vida misma.

Desde la perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1984:15) definen al Burnout como una “respuesta disfuncional en individuos que trabajan en profesiones de asistencia, a una tensión emocional de índole crónica, originada en el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas”. Estas autoras consideran al Burnout como un síndrome tridimensional compuesto por: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Agotamiento Emocional

Según Maslach y Jackson (1984:17), el agotamiento emocional está caracterizado por la “pérdida de energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado”. Ante la experiencia de este los sujetos se vuelven más irritantes, provienen quejas constantemente de la calidad de trabajo que realizo y pierde el disfrute del mismo. Las demás personas a su alrededor comienzan a sentir a estos profesionales irritables, inconformes e insatisfechos.

Siguiendo el orden de ideas, el orden emocional según Rivera (2006:56), alude a la situación en la que “los docentes sienten que no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo”. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Por otro lado Jefre, y Valenzuela (2005) describen el agotamiento emocional de la siguiente manera:

Se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de energía, una sensación de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. (p.57).

Tomando la idea de las anteriores referencias el agotamiento emocional está caracterizado por la presencia de cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas y que hace referencia a la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

En este mismo orden de ideas, se enfoca la idea expresada por el Sahili (2010):

En el área docente el padecimiento del mismo se enmarca en que este refiere diferente sintomatología, como lo es considerar que tiene muchas exigencias emocionales en sus tratos con los demás, es por ello que esta dimensión del síndrome apunte al agotamiento emocional. (p.38).

Por su parte Gil Montes (2001:45), describió el agotamiento emocional como “una situación de debilidad en cuanto a la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido”.

Despersonalización

Maslach y Jackson (1984:78) definen la despersonalización como “el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia personas destinatarias del trabajo”. Por lo que al parecer un cambio negativo de las actitudes hacia otras personas especialmente a los beneficiarios del propio del trabajo. Es por ello, que la despersonalización en niveles moderados se considera que son una respuesta adaptativa para

docentes, pero esta misma respuesta, en grado excesivo demostraría sentimientos patológicos hacia otros, de insensibilidad y cinismo.

Alude al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a los beneficiarios del propio trabajo. Esta acompañado de un incremento de irritabilidad, perdida de motivación y por la presencia de un docente que se muestra cínico, irónico culpando a los usuarios de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

En este aspecto se toman en cuenta aquellas actitudes que el docente ejerce sobre aquel usuario de servicio, teniendo comportamientos hostiles dejando entre ver su frustración ante la labor que realiza, es por ello que estas conductas desagradables crean un mecanismo de defensa para el que requiere el servicio, percibiendo aquel trabajador como maltratador de su integridad y con falta de empatía. Es importante resaltar que el hecho de que no solo el estudiante es quien percibe al docente de forma negativa, esto también conlleva aquellos con los que comparte su lugar de trabajo, ya que con estos surgen conductas de irritabilidad, ironía cinismo culpando a los demás de su propia frustración y descenso en el rendimiento laboral.

Por su parte Sahili (2010:45), acota que “el docente tiene una disminución de la empatía, culpa y negativismo en las relaciones con los demás, como si de repente fuera otro”, de ahí la despersonalización. En este sentido el docente pierde el sentido de ponerse en el lugar de los demás afectando las relaciones interpersonales del mismo tanto con su alumnado como con sus compañeros de trabajo, dejándose ver frio y desinteresado por los sentimientos de los demás.

Realización Personal.

Lo que respeta a la realización personal Maslach y Jackson (1984:85), aseguran que “consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que

no sean laborales vinculadas con las que generaron estrés crónico". En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente un creciente apartamiento de actividades familiares sociales y recreativas creando una especie de autorreclusión, los demás empiezan a percibirlo como un docente totalmente deprimido y hostil.

Por su parte, Rivera (2006), define la realización personal en el trabajo como

La tendencia de los profesores universitarios a evaluarse negativamente esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la realización con los estudiantes que atiende, los docentes se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. (p. 69).

Cabe destacar que la baja realización personal surge cuando un docente comprende que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, con lo cual se obtienen respuestas negativas hacia el mismo, hacia su trabajo, produciendo evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima, una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, sentimiento de fracaso profesional y carencia de expectativas en el trabajo e insatisfacción generalizada. Como consecuencia esta situación se produce la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión.

A partir de las anteriores características mencionadas; el agotamiento emocional y despersonalización se presenta la baja realización personal que implica una baja motivación al logro en su área de trabajo, así como desestimar lo que realiza utilizando etiquetas para sí mismo, trayendo como consecuencia mayor desgaste emocional y despersonalización. Vale destacar que estos aspectos influyen uno en el otro en una interrelación ya que como se mencionó anteriormente el agotamiento emocional y la

despersonalización interfieren en la baja realización personal, pero está a su vez apoya a que las dos primeras aumentan de grado creando así el Síndrome de Burnout. (Rivera 2006:156).

En relación con la población a investigar, Sahili (2010:97), “sostiene que en el área docente la baja realización personal se manifiesta con una apreciación negativa sobre lo ejecutado en el área de trabajo”, en donde preponderan emociones que dictan incapacidad de automotivarse a la resolución de las tareas laborales con un mínimo de satisfacción, de ahí se deduce que la última característica señale a la disminución del potencial atribuido al rendimiento.

De gran importancia resaltar que los docentes están en una constante inversión de tiempo para llevar a cabo su trabajo, efectuando sus clases, la asignación y corrección de actividades, planificación de estrategias a realizar en el aula, comprensión de cada estudiante que amerite de su ayuda individualizada; en el momento en que el docente comience a ser afectado por el síndrome estas actividades anteriormente mencionadas se verán mermadas por la insatisfacción que tare inmersa la baja realización personal.

Causas del Síndrome de Burnout

Se han hipotetizado múltiples causas del desgaste profesional, entre ellas se pueden destacar las mencionadas por Castillo (2001:87-90), quien se refiere principalmente a la manifestación de:

1. Aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas.
2. Sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento, bajas expectativas de esfuerzo y altas expectativas de castigo, así como bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional o incluso se ha asumido el paradigma de la indefensión aprendida como explicación del fenómeno de Burnout. La explicación de por qué son las profesiones

asistenciales las más afectadas por este tipo de síndromes está intrínsecamente unida con la etiología del Burnout.

Cabe destacar, tal y como explican Maslach y Jackson (1981)

Que a las profesiones asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa implicación con personas que a menudo se encuentran en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación, la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de desecación emocional, que deja al profesional vacío y con Burnout. (p. 68).

Por su lado, Quintana (2005:45) plantea que “se pueden analizar las fuentes del desgaste profesional que llevan al Burnout desde distintas perspectivas, todas relacionadas entre sí, desde una perspectiva individual, desde una perspectiva institucional, y desde lo suprainstitucional o contextual más amplio”. Los factores personales mencionados por Quintana incluyen variables demográficas, el soporte de las características de personalidad y las actitudes relacionadas con el trabajo.

Por su parte, el entorno laboral percibido determina si profesionales altamente motivados se desgastarán o sentirán que su trabajo es significativo y con sentido, la existencia de conflicto de roles y expectativas poco realistas sobre el profesional y la sobrecarga de trabajo son factores que inciden. Finalmente, los factores suprainstitucionales y contextuales también producen desgaste; Quintana (2005:35) “el comportamiento de los profesionales de ayuda se contrapone con las motivaciones de control social y es una fuente de tensión constante entre los operadores más comprometidos con su trabajo”.

Otra de las teorías que se ofrece para esclarecer las causas del Burnout, es la propuesta de Hallsten (1983:69), en la que menciona 3 factores claves que contribuyen al desarrollo del Burnout: vulnerabilidad, orientación a metas y un ambiente amenazante e incoherente. “La vulnerabilidad se define como la tendencia de la persona a percibir pocas opciones para crear un sentido

positivo, por lo cual la persona es altamente dependiente de la disponibilidad de un rol autodefinicional”. La vulnerabilidad modera las interpretaciones y las reacciones hacia situaciones problemáticas.

La orientación hacia metas a largo plazo se enlaza con la confianza en las propias acciones y responsabilidad. La persona toma la iniciativa e intenta resolver problemas; este compromiso encubre varios objetivos defensivos que pueden llevar a que las acciones sean mal dirigidas y estrechas. La percepción de incongruencia en el ambiente se refiere a la falta de factores organizacionales como el apoyo en términos de valores y metas compartidas y la disponibilidad de competencias personales y recursos para alcanzar objetivos.

Cabe destacar que autores agrupan las múltiples causas propuestas en tres principales perspectivas para hipotetizar su origen, las cuales son: “cercamiento intrapsíquico o aspectos de personalidad de los profesionales” Freudenberger (1974:111), “la perspectiva existencial, que se basa en los postulados de la teoría humanista” (Pines, 1980 en Mena, 2006:115), y finalmente, la tercera “corriente es la psicosocial que se centra en una postura multidimensional” (Maslach, 1982 en Mena, 2006:118). Dentro de la perspectiva intrapsíquica, su principal exponente es Freudenberger, quien señaló que el “Burnout se relaciona con una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” Freudenberge (1974).

Por su parte, la perspectiva existencial señala que “el fenómeno del Burnout se produciría por la necesidad de creer que las acciones que se realizan son significativas y de este modo encontrar el significado de la propia vida” (Pines, 1980 en Miño, 2003:52). Finalmente en la perspectiva psicosocial, Maslach propone que el síndrome se encuentra asociado a tres dimensiones, las cuales son: un sentimiento de agotamiento ante las exigencias de la tarea, por la que no se siente atractivo ninguno;

despersonalización, que supone una conducta de rechazo hacia quienes son parte de la relación de ayuda; y baja realización personal, consistente en una actitud negativa hacia uno mismo y el trabajo, irritabilidad, baja productividad y pobre autoestima (1982:88).

En la combinación de variables personales del trabajador, variables ambientales (entorno social, familiar, cultural, etc.) y variables laborales de la organización y del trabajo en si va a resultar de dicha combinación el síndrome de Burnout Neira (2004:67). Existen diferencias, sin embargo, entre los investigadores para determinar la importancia que cada contexto tiene en la aparición de Burnout: algunos consideran la situación laboral, otros enfatizan la personalidad considerando que es a través de ella que se evalúa cognitivamente los eventos laborales para considerarlos estresantes; otros autores le dan importancia a las variables individuales como a las organizacionales.

Se considera, con respecto a los rasgos de personalidad y variables personales del trabajador, que serían más proclives los sujetos empáticos, sensibles, idealistas, con intensa dedicación profesional, obsesivos, que tienden a identificarse masivamente con los demás. El síndrome de Burnout según a licenciada Redondo (2001):

Se produce en los individuos que poseen un ideal del yo elevado, siendo este ideal el que los conduce a desarrollar una imagen de ellos mismos en desacuerdo con su personalidad real. La particularidad de esta enfermedad es que afecta generalmente a personas que alimentan un ideal elevado y que han puesto todo su empeño en alcanzar este ideal. (p.74)

Se trata de una enfermedad de la idealidad (Redondo, 2001:89). También debe considerarse que se ha encontrado una correlación positiva en individuos que responden al patrón de personalidad tipo A: alta competitividad y esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, impaciencia, inquietud, compromiso excesivo con el trabajo, baja autoconfianza, etc. Además se sabe que las estrategias de afrontamiento que promueven

evitación, aislamiento, negación y pasividad aumentan la probabilidad de aparición de este síndrome.

Según Redondo (2001) plantea las siguientes Variables Laborales

1. Ambiente físico; de trabajo y contenido del puesto como fuente de estrés laboral. Aquí se hace referencia a las condiciones adversas del ambiente físico de trabajo como por ejemplo, ruidos, mala iluminación, temperaturas extremas, falta de higiene, poca disponibilidad de espacio, etc. como así también a las demandas estresantes del puesto tales como turnos rotativos, sobrecarga laboral, exposición a riesgos y peligros, trabajo repetitivo y monótono que provoca fatiga y mayor propensión a accidentes, trabajo nocturno, remuneración insuficiente, inestabilidad laboral y finalmente falta de autonomía en la realización del trabajo.

2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, se considera que una de las principales fuentes de estrés laboral es el desempeño de roles, estando este estrés de rol integrado por dos disfunciones del rol, La ambigüedad (grado de incertidumbre que el sujeto tiene respecto al rol que desempeña) y conflicto del rol (surge Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas del rol contradictorias).

3. Las nuevas tecnologías puede facilitar o dificultar el desempeño de la tarea, acarreando un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para realizar el trabajo. Este cambio puede afectar los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto, dependiendo de cómo el mismo se ajusta al sistema tecnológico. Se consideran como posibles variables desencadenantes el grado de adaptación, el ritmo de trabajo impuesto, las demandas de atención exigidas, el aislamiento social, etc.

4. Las fuentes extraorganizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia. Se considera que la aparición de Burnout se produce por cambios

sociodemográficos, ya que es un síndrome de fin de siglo que afecta a los trabajadores. Un fenómeno que llama la atención en la actualidad por su influencia en el medio laboral es la sociedad de la queja, por la que los ciudadanos, dentro de la cultura de acceso a los servicios, exigen cosas imposibles, por lo tanto, los trabajadores se perciben incapaces de poder atender esas demandas por que no tienen los recursos para dar respuesta, logrando de esta manera que el ciudadano lo haga responsable de no satisfacción.

Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout

Horacio Cairo (2008:71) plantea la existencia de 10 factores desencadenantes del Síndrome, los cuales son: Falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo, exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales, conflicto de rol, y la incompatibilidad entre las tareas, ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.), falta de equidad o justicia organizacional, relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios / clientes de la organización, impedimentos por parte de la dirección para que pueda desarrollar su trabajo, la falta de participación en la toma de decisiones, imposibilidad de poder progresar / ascender en el trabajo, relaciones conflictivas con compañeros o colegas.

Cabe mencionar, mediante una clasificación entre las diez variables mencionadas, pueden conformar tres ámbitos fundamentales de actuación (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006): “La propia tarea referida a aspectos técnicos del rol profesional; las relaciones interpersonales, reflejando la habilidad para trabajar con otros, la organización referida a grado de influencia social y político”.

Por otro lado, también se encuentran otros autores como Vinaccia y Alvaran (2004), quienes argumentan que

“Dentro de los antecedentes y consecuencias del síndrome, las principales demandas del trabajo son el conflicto y la ambigüedad de rol, los eventos estresantes, la sobrecarga y las presiones. Entre los recursos se incluyen el apoyo social y las oportunidades de mejora de empleo (control, autonomía y la participación en la toma de decisiones, por ejemplo). La teoría también establece que ciertos resultados actitudinales y conductuales ocurren como consecuencia de la aparición de este síndrome. La intención de abandonar la organización ha sido considerada como uno de estos resultados”. (p.85)

Factores Protectores.

En relación a los factores protectores del presente síndrome, Aguilar Quintana (2005) propone “una formación y preparación adecuada para abordar el tema específico, y plantea que un trabajo con estas características debiera ser realizado y vivido tanto desde la persona que recibe el servicio de ayuda como desde los profesionales”. Además, es importante que el profesional pueda mirarse a sí mismo frente al impacto que recibe, y pueda trabajar sus propias ansiedades, temores, impotencias y confusiones.

Por su parte, Maslach (2001) afirma respecto al Burnout, que “la investigación ha encontrado que los factores circunstanciales y de la organización desempeñan un papel más importante en el Burnout que los del individuo”. (p.32). En cuanto a las estrategias individuales éstas son relativamente ineficaces en el lugar de trabajo, donde una persona tiene mucho menos control sobre los estresores que en otros aspectos de su vida. Por otro lado, Arón (2001) plantea varias conductas de autocuidado que han demostrado ser importantes a nivel individual. “Uno de los factores de mayor incidencia en el desarrollo del Burnout está relacionado con la contaminación acumulada por falta de vaciamiento”.

Se recomienda entonces realizar este último con redes formales profesionales, de tal manera que la contención del relato de la situación traumática sea posible, evitando realizar este vaciamiento con las redes sociales, para no contaminarlas. También se plantea la necesidad de tener espacios de oxigenación en los que la persona pueda airearse, nutrirse en actividades alejadas de las temáticas del trabajo. Otras acciones importantes para el autocuidado tienen que ver con evitar auto-responsabilizarse en exceso y evitar culpar a otros, e intentar recibir formación en aquellas perspectivas teóricas y modelos que entreguen destrezas instrumentales adecuadas para el tipo de trabajo y el tipo de consultantes.

Factores de Riesgo

1. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar: Las características del cargo y el rol que cumple el cliente en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio, inciden en el nivel de Burnout que podría presentar el trabajador. Estos factores son considerados dentro de los más relevantes, dado que se refieren a las características propias de la relación entre el trabajador y el cliente y aquellas relacionadas con el rol que se espera que cumpla. Cordes y Dougherty, (1993:92).
2. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización: Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas. Kalimo (2003:82).
3. Factores de riesgo relacionados a aspectos personales del trabajador: Este es uno de los factores que ha tenido una mayor polémica dentro de los investigadores y personas dedicadas a la psicología organizacional, por las implicancias que tiene en la organización el atribuir el Burnout a aspectos personales del trabajador. Por ejemplo, si se le atribuye excesiva importancia

a esta variable, las acciones de prevención estarían orientadas a la rehabilitación del individuo, en vez de hacer cambios en la organización. Maslach y Leiter (1997:212).

En la primera estrategia de prevención habría menos costos, pero las consecuencias tenderían a postergar cambios importantes que inciden en la salud de todos sus miembros. La segunda estrategia puede ser más costosa, pero derivará en beneficios a largo plazo para toda la organización. Maslach y Leiter igualmente sugieren que

A pesar del gran peso de los estresores de la organización, la gente reacciona diferente en cuanto al Burnout, debido a sus cualidades personales, tales como estilo de la personalidad y de la atribución, y que determinan qué tanto se les facilita su ajuste con el ambiente

Fases del Burnout

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980:43) definen el burnout "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo". Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con burnout: Etapa de idealismo y entusiasmo. El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

Etapa de estancamiento. Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen

necesariamente el ámbito profesional. Etapa de apatía. Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burnout, la del distanciamiento

Etapa de distanciamiento. La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

Edelwich e Brodsky (2003) identificaron 5 etapas: El entusiasmo, hay disminución del entusiasmo en la actividad profesional, el estancamiento, con el entusiasmo disminuido la persona no ha logrado recuperarlo luego de varios ciclos en que si lo logró, la frustración, estancado, experimenta el alejamiento de los objetivos generales de su plan de vida, la apatía, deja de sentirse frustrado y experimenta una apatía a todo que resiente la actividad, Intervención: se hace obligado por parte de la Institución donde trabaja la persona tomar una resolución con el profesional afectado. (p.89).

La progresión de un estadio a otro puede no ser lineal, pero siempre es cíclica o sea que si el afecto al síndrome experimenta recuperación tiende a la recidiva del proceso por persistencia de causas. Cabe destacar, que la mayoría de los autores atribuyen la existencia de fases a la hora de

manifestarse Burnout, argumentando que su aparición no es súbita, sino que emerge de forma paulatina. Es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006:155).

Para Golembiewski y Muzenrider (1989 en Castillo, 2001:124) el Burnout es un proceso continuo, su comienzo es insidioso, paulatino e incluso larvado. Se pueden distinguir tres fases o estados sucesivos: En un primer momento las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos e incluso las capacidades profesionales, dando lugar a una situación de estrés, en segundo momento se produce un sobre-esfuerzo del sujeto como respuesta a ese desajuste, apareciendo fatiga y ansiedad, de tercer lugar se produce un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas. Esta fase sería el Burnout totalmente instaurado y vendría a ser una respuesta a la situación laboral insoportable.

Es necesario mencionar que este síndrome, se puede sistematizar en cuatro niveles clínicos, los cuales son (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006:92) son los siguientes: Leve acompañado de Quejas vagas, cansancio y dificultad para levantarse a la mañana, Moderado cuando aparecen en su conducta el cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo, Grave se da en su vida cotidiana el enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión y abuso de alcohol o drogas, Extremo: es cuando el Aislamiento está muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios.

Signos y Síntomas psíquicos

Falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud deflexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza y desasosiego. Síntomas laborales: Sobreinvolucionamiento, no comparten ni delegan trabajo y ausentismo laboral. Por otra parte, Maslach y Leiter (1997 en Buzzetti, 2005:245),

sostienen que cada persona expresaría el Burnout de un modo particular, sin embargo muestra tres efectos en común que son:

1. Erosión del compromiso: Lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten energéticas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él.
2. Erosión de las emociones: Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión.
3. Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo: Los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen Burnout.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout conlleva la aparición de consecuencias negativas tanto para el individuo como para el correcto funcionamiento de la organización, entre éstas es posible mencionar: insatisfacción laboral, problemas de salud, inclinación al absentismo, e incluso, el abandono de la organización. Según los estudios de Gil-Monte y Peiró (2001:134), estas consecuencias estarían estrechamente ligadas a las tres dimensiones del síndrome de Burnout, es decir, despersonalización, bajo sentimiento de realización profesional, y por sobretodo, al agotamiento emocional.

A nivel individual, el padecimiento del síndrome puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud, así como también puede causar efectos indirectamente a través de la aparición de conductas no saludables o nocivas, tales como, beber alcohol, manejar imprudentemente, etc (Guerrero, 2003:56). En este sentido, Garcés (2003:92) distingue tres áreas en las que el síndrome de Burnout afectaría negativamente el buen funcionamiento del individuo, a nivel de

consecuencias psicológicas, en el contexto laboral y en el contexto ambiental:

1. Consecuencias psicológicas: es posible mencionar la aparición de psicopatologías, tales como dolor de espalda o cabeza, úlceras, mareos, asma, hipertensión, insomnio y taquicardia; actitudes negativas hacia sí mismo, depresión, sentimientos de culpabilidad en relación a sus acciones personales, laborales o ambientales; ansiedad; cólera, ya que pueden presentar reacciones de ira, indignación y enojo; aburrimiento en las actividades laborales cotidianas; baja tolerancia a la frustración; abuso de drogas como el café, alcohol e incluso drogas ilícitas.
2. Consecuencias en el contexto organizacional: es posible mencionar la disminución del rendimiento; actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación; actitudes negativas hacia los estudiantes; incapacidad para realizar adecuadamente el trabajo; intención de abandonar el trabajo o abandono real del mismo; absentismos, retrasos y largas pausas durante el trabajo; insatisfacción en el trabajo; y disminución del compromiso.
3. Consecuencias del síndrome a nivel ambiental: incluyen actitudes negativas hacia la vida en general como en la familia, las amistades, etc; y disminución de la calidad de vida personal (Garcés, 2003:86).

Por otra parte, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005:123), identifican cuatro las siguientes dimensiones: Psicosomática: cansancio, fatiga crónica, dolores de cabeza, problemas de sueño, contracturas, úlceras, taquicardia e hipertensión. Conductual: ausentismo laboral, uso de drogas, superficialidad en las relaciones interpersonales, aumento de las conductas violentas, trastornos de alimentación, distanciamiento afectivo de los compañeros de trabajo y clientes. Emocional: aburrimiento, impaciencia, irritabilidad, sentimientos de omnipotencia, desorientación, falta de concentración, sentimientos depresivos, agotamiento, baja autoestima y pobre realización personal. Laboral: detrimento en la capacidad de trabajo y

en la calidad de los servicios prestados a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Asimismo, en el trabajo de Díaz, Lartigue y Acosta (2001), es posible distinguir las consecuencias del Burnout, relacionándolos a

Efectos fisiológicos, psicológicos y conductuales. Los efectos fisiológicos pueden ser, falta de apetito, cansancio, insomnio, dolores de cuello y úlcera. Los efectos psicológicos se relacionan a irritabilidad ocasional o instantánea, ansiedad, frustración, respetar reglas rígidas o inflexibles a los intentos de cambiar algunas situaciones adversas en el trabajo. En tanto, los efectos conductuales, hacen referencia a la expresión de su irritabilidad, falta de concentración, conflictos con los compañeros y los receptores del servicio, ausentismo, rotación, aislamiento y baja calidad del trabajo realizado.(p.32).

Por otro lado, Castro (2005) considera que las consecuencias del Burnout, pueden clasificarse en dimensiones.

La dimensión psicosomática, que hace referencia a la fatiga crónica, trastornos de sueño, úlcera, desordenes gástricos, tensión muscular y agotamiento físico y psíquico. La dimensión conductual, incluye problemas como el ausentismo laboral y las adicciones. En cuanto a la dimensión emocional, es posible mencionar, irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo y sentimientos de frustración y descontento. Finalmente, la dimensión laboral se ve afectada por una menor capacidad y bajo rendimiento en el trabajo, acciones hostiles, conflicto y falta de motivación por el trabajo. (p. 98).

Se sabe en cuanto a las consecuencias que estas afectan negativamente tanto los aspectos personales del trabajador (particularmente su resistencia y Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía) como el contexto laboral del mismo. El Burnout es un proceso y por lo tanto es progresivo, obteniendo inicialmente una exposición gradual al desgaste

laboral, luego se produce un desgaste del idealismo y finalmente la falta de logros.

Manifestaciones y Síntomas

Plano físico: alteraciones en el sistema inmunológico, disfunciones psicosomáticas, fatiga, agotamiento, hipertensión, contracturas musculares, cefalea, taquicardia, trastornos del apetito, sexuales, gastrointestinales, en las mujeres pérdidas de ciclo menstruales, etc.

Plano emocional: irritabilidad, agresividad, impaciencia, llanto, ansiedad, labilidad emocional, tristeza, desesperanza, aburrimiento, apatía, suspicacia, aislamiento, rigidez, frustración, culpa, depresión, baja autoestima, actitudes negativas hacia sí mismo, baja tolerancia a la frustración. Se considera que la mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional.

Plano intelectual o cognitivo: trastornos de la atención, percepción, memoria, juicio, concentración, dificultad para concentrarse o tomar decisiones, etc.

Plano conductual: mayor predisposición a accidentes, aumento en el consumo de alimentos, alcohol, café, tabaco, fármacos, drogas, conflictos interpersonales que deterioran los vínculos familiares y sociales, empeoramiento de la calidad de vida, disminución de los intereses individuales, pérdida de acción proactiva, hábitos dañinos para la salud, etc. Esta área hace referencia a la despersonalización.

Consecuencias Laborales y Sociales

- Disminución de la satisfacción, del interés, de la motivación, del compromiso, del rendimiento, de la calidad de servicio y de la productividad.
- Aumento del ausentismo, de la rotación, de los accidentes y errores.

- Clima laboral hostil con relaciones interpersonales pobres y conflictivas, falta de cooperación y apoyo.
- Incumplimiento y retraso en el horario y las tareas.
- Abandono real o manifiesto del puesto de trabajo.
- Pedido anticipado de jubilación.
- Cambio de profesión.
- Evitación de la interacción social y aislamiento del individuo.

Estrategias de Prevención e Intervención.

En cuanto a las estrategias propuestas hasta el momento para el síndrome de Burnout, es posible mencionar los planteamientos de Cabrera (2008:67), que “centrándose en la población de docentes universitarios, propone la implantación de programas que promuevan la salud y prevengan la aparición de procesos degenerativos”. En este sentido, considera fundamental el desarrollo de programas de intervención que entrenen en estrategias de manejo y afrontamiento del Burnout. Estas estrategias harían referencia a aumentar los sentimientos de competencia social y profesional, así como también, incentivar la toma de pequeños momentos de descanso durante el trabajo que facilite la relajación del sujeto. Otro aspecto importante a considerar, es informar a los profesionales acerca de los riesgos y modos de afrontamiento del síndrome.

Por otro lado Garcés (2003) realiza una revisión de algunos métodos de intervención del síndrome de Burnout. Entre ellos, es posible mencionar el

Establecimiento de una adecuada comunicación en la organización tanto en sentido vertical como horizontal, lo que permitiría una mayor claridad en el desempeño del trabajo, establecimiento adecuado de las recompensas, así como de las expectativas potenciales, y como consecuencia, mayor satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, Garcés se preocupa por el abordaje de los procesos inconscientes relacionados al síndrome de Burnout, señalando que su intervención debería ser similar a la que se efectuará ante cualquier otro problema psicológico, otorgando a las variables de personalidad una importancia fundamental en el desarrollo del síndrome, más que a las variables relacionadas al contexto organizacional. Muy por el contrario, Díaz, Lartigue y Acosta (2001:146), plantean la necesidad de modificar las condiciones laborales que alteran el buen funcionamiento de la organización y por ende, la salud de los trabajadores.

Se sugiere el establecimiento de compromisos y metas, ensayar el reconocimiento de labores según su prioridad, adquirir hábitos ordenados, organizarse con la lista de las tareas del día, no esperar a que los plazos se cumplan para trabajar y reconocer los propios errores. Similar a la postura anterior, Castro (2005:39) “Propone que al aumentar el grado de control de las organizaciones sobre los individuos, mayor será la probabilidad de aparición de problemas como el Burnout”.

Por esto, realiza recomendaciones a nivel organizacional e individual. En el plano organizacional, la instauración de estructuras más horizontales, jerarquía descentralizada, mayor independencia, promociones internas justas, flexibilidad horaria, apoyo a la formación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. En cuanto al nivel individual, menciona que no existe ningún tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni una clara estrategia preventiva, sólo recomienda un breve período de descanso laboral. Además, se sugiere que complementario a estas labores personales del trabajador, las personas a cargo o autoridades en la organización se preocupen de delimitar claramente las metas de los trabajadores y de retroalimentar oportunamente sus logros, entregar instrucciones de manera clara, manejar los conflictos a tiempo, (Díaz, Lartigue y Acosta, 2001:68).

Más recientemente (Marrau, 2004:79), plantea que los programas de “Intervención del síndrome deben considerar los aspectos cognitivos de

autoevaluación que permitan mitigar o eliminar la fuente de estrés, potenciar el apoyo de los equipos docentes, eliminar o disminuir los estresores del entorno institucional que desarrollan del síndrome”. En este sentido, la mayoría de las estrategias de prevención actuales recomiendan fomentar el apoyo social en el trabajo, lo que permitiría la obtención de refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas.

En esta misma línea, Aranda, Pando y Pérez (2004:66), consideran que la “Existencia de una buena comunicación interpersonal y la percepción de apoyo social, constituirían importantes fuentes preventivas de la aparición de Burnout en los trabajadores al interior de una organización”. En esta línea, Pines (1997 en Aranda, Pando y Pérez, 2004) distingue varias formas de ofrecer este apoyo social en el trabajo, tales como, escuchar al sujeto de forma activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones; entregar apoyo teórico en sentido de que un compañero experto le confirme que está haciendo bien las cosas; crear en el profesional necesidades de reto y creatividad en el trabajo; ofrecer apoyo emocional, entendido como apoyo incondicional; entregar apoyo emocional desafiante, es decir, que lo haga reflexionar en cuanto a si ha agotado todas las soluciones posibles; y participar en la realidad social del sujeto, confirmando o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima.

Medidas de Prevención

La mayoría de los autores coinciden en que la prevención es un aspecto fundamental para solucionar los efectos que produce el Burnout. El trabajo preventivo afecta a decisiones políticas y económicas existiendo un posicionamiento poco realista de las administraciones respecto a la situación actual de la educación. Siguiendo las líneas de actuación propuestas por Kelchtermans y Strittmatter para la prevención del Burnout en profesores,

Es necesaria una actuación de base de la administración pública centrada en el reconocimiento público de la labor docente, la vuelta a una imagen positiva del profesor, el balance entre las políticas educativas y la realidad, así como la autonomía de los centros.(p.83).

La preparación psicológica no se incluye en la formación del profesorado, según la directora de un Centro de Terapia y Psicología, algo que es esencial para dotar de recursos que motiven y gestionen problemas de grupo. La falta de recursos unida a una sensación personal de incapacidad para resolver los conflictos les lleva al estrés y a los problemas psicológicos, como angustia, depresión o desmotivación. Las técnicas de autoconocimiento personal tienen una importancia significativa para resolver estas dificultades. El diagnóstico precoz, la terapia médica y psicológica, cambios en la calidad de alimentación y la distribución del tiempo de sueño- trabajo- esparcimiento, permiten revertir muchos cuadros.

Otros aspectos destacados son la provisión de recursos personales y materiales para poder adaptarse a los cambios que generan las necesidades sociales y políticas, analizar la carrera profesional y vida laboral del profesor (remuneración económica, posibilidad de promoción) revisar las funciones de la institución educativa y de los profesores. También destacan la participación de los profesores en las decisiones de los centros y en las políticas educativas, potenciar el trabajo en grupo así como mantener adecuadas relaciones interpersonales entre los compañeros y crear servicios de apoyo y asesoramiento al profesorado.

Medidas de prevención a nivel individual

- 1) Darse cuenta a tiempo y pedir ayuda.
- 2) Flexibilidad ante los cambios.
- 3) Buscar un equilibrio entre la vida personal y la profesional. Mantener una misión y visión personal alineadas con la misión y visión profesional (es decir, ser más felices con nuestro trabajo).

- 4) Realizar ejercicios sencillos de relajación.
- 5) Fijación de metas y objetivos mensurables y factibles.
- 6) Trabajar con creencias y paradigmas para flexibilizar nuestros pensamientos.

Medidas de prevención a nivel empresarial

- 1) Claridad en los roles.
- 2) Comunicación efectiva y asertiva.
- 3) Clima laboral apropiado.
- 4) Reestructuraciones conscientes del impacto grupal.
- 5) Trabajar la misión y visión de empresa, alineada con la misión y visión personal de los empleados
- 6) Programas para organizar mejor el tiempo.
- 7) Programas de estímulo y reconocimiento.
- 8) Creación de espacios para conversar sobre temas personales.
- 9) Políticas claras sobre horarios de almuerzo, tabaco, viajes, horarios laborales, vestimenta, recreación, espacio físico laboral, etc.
- 10) Implementación de ejercicios sencillos de relajación en el lugar de trabajo.

Puntos claves en la prevención del BURNOUT

1. Proceso personal de adaptación de expectativas a realidad cotidiana.
2. Formación en emociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
4. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitar a un máximo la agenda asistencial,
6. Tiempo adecuado por paciente: 10 minutos de media como mínimo.
7. Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.

8. Formación continuada reglada, dentro de la jornada laboral
9. Coordinación con la especializada, espacios comunes. Objetivos compartidos.
10. Dialogo efectivo con las gerencias.

Estrategias de Afrontamiento

Fleishman (1984:73) define el afrontamiento como “la respuesta cognitiva o comportamental que se implementa para reducir o para eliminar el distrés psicológico o las condiciones estresantes”. Desde un marco transaccional Lazarus y Folkman (1984:48) plantean la necesidad de focalizar este constructo como un proceso que implica la interacción entre el sujeto, sus recursos y el ambiente. El estrés resulta de las “interacciones sujeto-entorno no está determinado solo por la naturaleza del estímulo ambiental o de las características de la persona, sino por la evaluación que hace un individuo sobre las demandas que dicho estímulo le genera”.

Las teorías contemporáneas enfatizan los aspectos multidimensionales y las estrategias de afrontamiento abordando distintas perspectivas para su clasificación. Existen básicamente dos líneas predominantes de afrontamiento. Un punto de vista pone énfasis en la orientación o el foco, diferenciando entre formas de afrontamiento activas versus formas pasivas de afrontar el problema.

Una segunda clasificación, según el foco, es la efectuada entre respuestas por aproximación, entendidas como esfuerzos cognitivos o conductuales para manejarse directamente con el evento estresante, y respuestas de afrontamiento por evitación que incluye los esfuerzos cognitivos y/o conductuales para evitar pensar en el estresor o para intentar reducir la tensión a través de conducta de escape (Moos, 1993:29). Desde esta última perspectivase contempla además del foco de afrontamiento, el método implementado pudiendo ser este cognitivo o conductual.

En torno a la conceptualización del afrontamiento, el punto de interés no solo se contempla la problemática de su clasificación, sino también, la necesidad de incrementar el caudal de conocimientos a partir de estudios empíricamente rigurosos, acerca de la funcionalidad y la eficacia de los procesos de afrontamiento en el plano de la salud y bienestar psicológico de los sujetos. Si bien, distintos estudios reconocen el papel central que el afrontamiento tiene en el manejo de diversas situaciones estresantes que pueden afectar la salud y la calidad de vida de las personas, no existe un acuerdo acerca de que modalidad o tipos de estrategias resultan óptimas frente al estrés.

Algunas investigaciones ponen de relieve que el afrontamiento centrado en el problema disminuye el malestar psicológico, mientras que las estrategias focalizadas en la emoción lo incrementan (Griffith, Dubow y Ippólito, 2000). Como plantea Moos (1993:42) las características y la naturaleza de los sucesos a los que se enfrentan los "sujetos influyen en la disponibilidad y en la movilización de recursos, así como también en las modalidades de afrontamiento de los mismos". Desde el modelo de afrontamiento que plantea el autor, las características específicas de una crisis o transición vital y la evaluación que un sujeto hace de la situación, contextualizan la selección de respuesta específica de afrontamiento.

Otro factor que es pertinente de considerar refiere al grado de controlabilidad que el suceso estresante tiene. Se ha demostrado que la controlabilidad percibida del elemento estresante incide en el tipo de estrategia usada y en la efectividad de la misma para reducir el grado de estrés (Mattlin, Wethington y Kessler, 1990:38). "Cuanto mayor sea la amenaza percibida y menos controlable, más primitivos tenderán a ser los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción y evitación, y más limitado el repertorio de los modos de afrontamiento dirigidos al problema".

En relación al Burnout, se utilizó la perspectiva de Maslach y Jackson (2001:52), que define el síndrome como "un agotamiento emocional,

despersonalización y reducido logro personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan de alguna forma con personas”, es decir, profesiones de servicio o asistenciales. Gil-Monte y Peiró (2001:44) definen el agotamiento emocional como “cansancio y fatiga que puede manifestarse tanto física como psíquicamente o como una combinación de ambas. Sería la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás”.

Estos mismos autores entienden la despersonalización como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, específicamente a los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña habitualmente de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación al trabajo. El profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias del que hacer, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso en el rendimiento laboral.

El sentimiento de bajo logro personal, para Gil-Monte y Peiró (2001:78) surgiría “cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas en forma competente”. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación en las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción. Como consecuencia de la falta de logro personal, la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión aparecen como síntomas

habituales y típicos de esta patología laboral. El bajo logro puede aparecer encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia.

Con respecto a las Estrategias y Técnicas de Afrontamiento, desde la perspectiva de Gil–Monte y Peiró (1997:81), se plantea que las estrategias de afrontamiento “constituyen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza una persona para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por transacciones estresantes”. Por su parte, se asume la distinción que realizan Carver, Sheier y Wientraub (1989:76) para el afrontamiento, distinguiendo un afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y evitación al afrontamiento. El primero referido a la resolución del problema o “hacer algo” para cambiar el curso de la situación estresante, el segundo consiste en reducir o manejar el estrés emocional causado por la situación y la evitación, referida a las conductas de evasión del afrontamiento.

A partir de esta distinción en tres tipos generales de estrategias, Carver y Col. (1989:96) asocian quince Técnicas de Afrontamiento: centrado en el problema: afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades distractoras, refreno del afrontamiento y búsqueda de apoyo social, centrado en la emoción: búsqueda de apoyo emocional y social, reinterpretación positiva, aceptación, desahogo y religión, evitación al afrontamiento: negación, desconexión conductual, desconexión mental, consumo de drogas y humor.

A continuación se detalla cada uno de los quince modos de afrontamiento propuestos por Carver y Col.(1989:98), el sujeto para alterar la situación e intentar cambiarla. Dicho de otro modo, es un proceso activo de afrontamiento, lo cual implica un incremento del esfuerzo propio a fin de remover el estresor o mejorar sus efectos. Esta técnica es similar al núcleo de lo que Lazarus y Folkman (1984, en Carver y Col, 1989:91) llaman afrontamiento centrado en el problema.

1. Planificación: Es un modo de afrontamiento analítico y se refiere específicamente, a pensar en cómo afrontar un estresor, ideando estrategias de acción, pasos a seguir y buscando la mejor manera de manejar el problema. Cabe señalar que la planificación ocurre durante el período que Lazarus y Folkman (1984, en Carver, 1989:93) denominan evaluación cognitiva secundaria.
2. Búsqueda de Apoyo Social: Las personas pueden buscar apoyo social por dos medios: instrumental y emocional. Ambos son conceptualmente distintos, aunque, generalmente, se utilizan conjuntamente.
3. Búsqueda de Apoyo Social Instrumental: Implica la búsqueda de recursos humanos que le puedan dar al sujeto un apoyo instrumental para manejar el problema en forma de información, consejo, apoyo económico, etc. Esta estrategia corresponde al afrontamiento centrado en el problema.
5. Búsqueda de Apoyo Social Emocional: Engloba las acciones emprendidas por el sujeto para buscar en otras personas razones emocionales paliativas del estrés (el cariño, la simpatía y la comprensión). Se trata de buscar apoyo afectivo, empatía y comprensión; y es un afrontamiento centrado en la emoción.
6. Supresión de Actividades Distractoras: Se refiere a aquellas conductas que permiten al sujeto centrarse en el acontecimiento estresante al que ha de enfrentar, y que al mismo tiempo evite otras actividades o pensamientos que lo distraigan. Significa dejar de lado otros proyectos, evitando la distracción, y sobrellevando la situación estresante.
7. Reinterpretación positiva: Engloba lo referente a aquellos aspectos de crecimiento personal que pueden derivarse de la experiencia de estrés. Esto significa que la persona reconstruye una situación estresante en términos positivos. Lazarus y Folkman (1984, en Carver y Col. 1989:99)

consideran esta técnica como un tipo de afrontamiento emocional, el cual maneja el estrés emocional más que afronta el estresor en sí.

8. Refrenar el Afrontamiento: Describe los esfuerzos por demorar el momento adecuado para afrontar el problema y evitar que afecte al sujeto negativamente, al tener que tomar decisiones precipitadamente. Es esperar una oportunidad apropiada para actuar, manteniendo la misma actitud y no actuando apresuradamente. Este puede ser considerado un afrontamiento activo porque el comportamiento de la persona se concentra en sobrellevar efectivamente el estresor, pero también es una estrategia pasiva en el sentido que implica un “no actuar”.
9. Aceptación: Se refiere a la aceptación del problema. Según Carver y Col.(1989:102) la persona que acepta la realidad de una situación estresante parecería ser alguien interesado en sobrellevar la situación. La aceptación consiste en dos fases del proceso de afrontamiento; la aceptación de un estresor como real ocurre en la evaluación cognitiva primaria, y por otra parte la aceptación de la ausencia de una estrategia de afrontamiento, que es parte de la evaluación cognitiva secundaria.
10. Desahogarse o Centrarse en las Emociones: Alude a las respuestas emocionales asociadas a la situación estresante. Generalmente utilizan este tipo de estrategia los sujetos que visualizan el estresor como perdurable e inmodificable. Implica concentrarse en el estrés o las situaciones molestas que se están viviendo y exteriorizar estos sentimientos. Según Carver y Col.(1989:107) esta respuesta puede, a veces, ser funcional, sin embargo concentrarse en estas emociones por largos períodos puede dificultar el ajuste a la realidad, además de distraer a las personas del afrontamiento activo de la situación estresante.
11. Negación: El sujeto niega y evita el afrontamiento activo del suceso estresante y actúa “como si nada sucediera”. A menudo se sugiere que la

negación es útil para minimizar el estrés y facilitando el afrontamiento, sin embargo se puede argumentar que la negación crea problemas adicionales, a menos que el estresor pueda ser realmente ignorado. Carver y Col. (1989:110) plantean que negar la realidad de los eventos hace que el evento se convierta en más serio y que el afrontamiento se haga más difícil de lo habitual.

12. Desconexión Conductual: Hace referencia al empleo de acciones que evitan afrontar activamente la situación estresante. Lo cual reduce el esfuerzo propio para afrontar la situación, incluso el sujeto se rinde al intento de lograr metas en las cuales interfiere el estresor.
13. Desconexión mental: Es una variante de la desconexión conductual. La desconexión mental sucede mediante una amplia variedad de actividades distractoras, las cuales permiten al sujeto distraerse de la situación estresante. Estas actividades alternativas pueden ser soñar despierto, dormir, escapar por inmersión en la televisión, etc. Aunque desconectarse de una situación es, a veces, una respuesta altamente adaptativa, a menudo impide un afrontamiento adecuado a ésta.
14. Consumo de Drogas: Esta se traduce a conductas motoras de adicción, de escape-evitación de la situación estresante, con el fin de disminuir el distrés ocasionado por ésta.
15. Humor: Alude al empleo del humor como estrategia distractora y distanciadora que ayuda a desdramatizar la situación.

Respecto de la relación entre estas técnicas de afrontamiento y el síndrome de Burnout, Carver y Col.(1998:111) plantean que los “hombres tienden a utilizar menos el desahogo como estrategia, y que las mujeres buscan más aquellas relacionadas con el soporte social”. Asimismo, plantean que los profesores que utilizan aquellas estrategias de escape-evitación, pueden ser más propensos al Burnout. Estas mismas autoras plantean, además, que la reinterpretación positiva como técnica de afrontamiento

parece ayudar a aliviar el agotamiento físico y emocional, y acrecentar el sentimiento de logro personal. En concordancia con lo anterior, Gil-Monte y Peiró (2000:59) proponen que el empleo de estrategias de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de Burnout y el empleo de estrategias de evitación facilita su aparición.

La Función Docente Universitaria ha sido entendida como la actividad central, eje en el proceso de formación, capacitación y actualización de los miembros de la comunidad académica, cuyo centro es el proceso de enseñanza–aprendizaje. Percibida de manera específica, “la docencia es entendida como un proceso organizado, intencionado y sistemático, a través del cual se promueven, se dirigen, se conducen o se facilitan aprendizajes significativos y acreditables” (Zurita, 1992:66). Se consideró dentro de la función docente universitaria: docencia, extensión, investigación, administración y asistencia técnica.

Comparación del Desgaste Profesional con otros estados

Perspectivas Teóricas: La necesidad de estudiar el Burnout desde una perspectiva teórica particular, es propuesta por Gil-Monte y Peiró (2000 en Buzzetti, 2005:61) que proponen que el estudio del síndrome de Burnout debe contar con la definición de un modelo teórico que pueda explicar su etiología. Existen dos perspectivas fundamentales para el estudio del síndrome: la clínica y la psicosocial.

Perspectiva Clínica: es la perspectiva que adopta Freudenberguer, el pionero en el concepto de Burnout, así, el síndrome es considerado como un estado, producto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad y gatillado por el estrés en el trabajo. Desde esta perspectiva, la aparición del Burnout, se explica a consecuencia de la utilización del trabajo como sustituto de la vida social de profesionales excesivamente dedicados, que se sienten imprescindibles, y que por lo

anterior, son propensos a presentar el síndrome. La razón de lo anterior, subyace en que los individuos miden su autoestima en función de cuán importantes se perciben en su trabajo, en este sentido, ante situaciones estresantes, donde no son capaces de responder a las demandas se presentaría el Burnout (Buzzetti, 2005:70).

Perspectiva Psicosocial: Según Gil-Monte y Peiró (2000:81), el síndrome de Burnout se conceptualiza por “una respuesta de estrés laboral crónico que se caracteriza por el desarrollo de una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo”. Además, esta perspectiva considera el Burnout como un proceso que se desarrolla a partir de la relación de las características del entorno laboral y personales, con las manifestaciones que se producen en cada etapa del desarrollo del síndrome (Grau, 1998 en Buzzetti, 2005:90).

Teorías que se sustentan en la Perspectiva Psicosocial

1.- Teoría Sociocognitiva del Yo: considera que las cogniciones de los individuos influyen sobre lo que los individuos perciben y hacen, al mismo tiempo, estas cogniciones se ven afectadas por sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los otros (Ortega y López, 2004). También, considera que la creencia o el grado de seguridad de un sujeto de sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto coloque para la consecución de sus objetivos (Gil-Monte y Peiró, 2000:83).

2.- Teoría de Intercambio Social: propone que el inicio del síndrome de Burnout se encuentra marcado por la percepción de falta de equidad que desarrollan los sujetos como resultado de la comparación que realizan los sujetos en sus relaciones interpersonales (Ortega y López, 2004:86). De esta manera, los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea (Gil-Monte y Peiró, 1999:89).

3.- Teoría Organizacional: dentro de esta perspectiva se incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, el clima y cultura organizacional (Ortega y López, 2004:214). Se caracteriza por la importancia que se le otorga a los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento utilizadas ante la experiencia de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 2000:91).

Modelos explicativos y predictivos de Burnout.

Existen varios modelos explicativos de Burnout propuestos a partir de las diversas investigaciones del tema, y que relacionan sus causas a diferentes variables que influirían en su desarrollo. Estos modelos pueden sentar las bases para predecir los factores que se conjugarían, provocando la aparición del síndrome de Burnout. A continuación se mencionarán modelos que tratan de explicar el Burnout, y más adelante, modelos explicativos específicamente en la población docente.

Modelo de procesos de Burnout de Garcés, (2003) conceptualiza el Burnout como la

Interacción del marco laboral, características personales y el cambio de actitudes del individuo. En primera instancia, el marco laboral se presentaría como agente potencial de estrés, al igual que los factores potenciadores e inhibidores con los que la persona cuenta. En base a las problemáticas organizacionales, el individuo cambiaría sus actitudes para posibilitar el cambio. Según este cambio, las fuentes de estrés decrecerán o se incrementarán, dando lugar, en el último caso, a la aparición de Burnout.(p.83).

Modelo de las fases del Burnout de Golembiewski: Este modelo se basa en la conceptualización del síndrome del Maslach Burnout Inventory, entendiendo que “la dimensión que mejor describiría y predeciría el Burnout es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal, y finalmente, el agotamiento emocional”. Este modelo pretende conocer la

frecuencia con la que se presenta el síndrome, así como también, si su inicio es crónico y agudo, y con esto, predecir su desarrollo y adecuar las estrategias de intervención (Garcés, 2003:28).

Modelo de los procesos de Burnout de Leiter: Este modelo se configura a la base de la influencia de cada una de las dimensiones del Burnout como determinantes de su desarrollo y las distintas relaciones de estas dimensiones con las condiciones ambientales y las características del individuo. Se considera el “agotamiento emocional como la dimensión fundamental que ocasionaría la baja realización personal, mediatizado por la despersonalización”. Este modelo considera las variables organizacionales como componente fundamental, mientras que se apoya mucho menos en variables de tipo cognitivas (Garcés, 2003:45).

Modelo explicativo de Byrne: Este modelo explicativo del Burnout, se centra específicamente en la población docente y se deriva de la revisión bibliográfica, donde se correlacionan los factores más estudiados en la literatura y las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del MBI (Inventario para la Medición de Burnout de Maslach) en una muestra de profesores de varios niveles de educación. Se considera que “los factores a la base del Burnout, serían la ambigüedad y conflictos de rol, la sobrecarga laboral, clima de clase y la autoestima” (Moriana y Herruzo, 2004:65).

Modelo de Kyriacou y Sutcliffe: Estos autores consideran la generación de estrés como “un proceso en que la valoración y las estrategias frente a las demandas que se le presentan a los docentes son los determinantes de la aparición de Burnout”. En este proceso, son determinantes también, las características personales, factores organizacionales y la actividad diaria (Bórquez, 2004:27).

Modelo de Leithwood, Menzies y Jantzi: Otro modelo que explica el Burnout en los profesores es el de Leithwood, Menzies y Jantzi (1999 en Moriana y Herruzo, 2004:58), que a partir de los datos obtenidos en sus

estudios, plantean la “interacción de tres constructos como los causantes del Burnout: las transformaciones en la escuela y las decisiones de los administrativos y jefes de las instituciones educativas, los factores organizacionales y los factores personales”.

Modelo multidimensional de Maslach y Leiter: Finalmente, el modelo más aceptado por la comunidad científica es el de Maslach y Leiter (1999 en Moriana y Herruzo, 2004:42) que recoge los resultados de las aplicaciones del MBI en distintos estudios realizados en la población docente, y que indican que el “Burnout se concibe como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada al contexto organizacional”. Este modelo incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros y la autoevaluación. Este enfoque concibe al desgaste profesional como un síndrome psicológico conformado por cansancio emocional, que alude a la situación en que los profesores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo

El Desgaste Profesional en Docentes

El síndrome de Burnout suele manifestarse en aquellas profesiones donde se presentan relaciones de ayuda, por lo que es muy frecuente su aparición en médicos, enfermeras y docentes, entre otros profesionales (Buzzetti, 2005:36). En el caso particular del profesorado, numerosos autores a lo largo de los últimos años han analizado y defendido la necesidad de investigar el fenómeno del Burnout en esta profesión, y todos han podido constatar que el “síndrome no es cuestionable en el caso de la docencia, ya que en estos profesionales se desarrollan problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente su labor académica y afectan las relaciones con los estudiantes y la calidad de enseñanza”.

Uno de los primeros detonantes que dio a conocer la importancia del desgaste en esta profesión fueron los datos que las diferentes administraciones de educación tenían sobre las bajas laborales de los

profesores y su evolución en el tiempo. Estos resultados señalaban un aumento anual de las bajas de tipo psiquiátrico que no se encontraban presentes en las otras profesiones y que tenían como consecuencia un incremento en el ausentismo laboral, un enorme gasto en sustituciones y un bajo rendimiento en el trabajo (Morianá y Herruzo, 2004:23). Esta profesión, se enmarca en ciertas condiciones laborales que no ocurren en otras profesiones, dado que en la docencia no todo el trabajo se realiza en la institución perteneciente, ni en el horario de clases determinados, sino que este se prolonga en los hogares, sin ser contabilizadas como horas extras (Marrau, 2004:45).

Es de importancia también tener en consideración que se espera que el profesor eduque, forme, oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la función de los padres. Esta responsabilidad junto con las elevadas exigencias cada vez más complejas tanto por parte de los estudiantes y familiares, como de los cambios y reformas de los planes de estudio y de la reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo la docencia en una profesión de alto riesgo para el desarrollo de ciertos síndromes (Salanova, Llorens y García-Renedo, 2003:42).

Por otro lado, también se destaca que el tipo de pupilos juega un papel de gran relevancia a la hora de gatillar Burnout, y es así como los jóvenes, de baja motivación y con problemas conductuales, son los estudiantes que desencadenan el síndrome con mayor frecuencia en sus profesores (Ponce, 2001:65). Otros predictores de la posibilidad de contraer Burnout se relacionan con problemas de la organización del establecimiento. Es así, como se señala que en establecimientos donde existe demasiada reglamentación en el proceso de trabajo y demandas de tiempo extra a lo estipulado en la contratación, son predictores de un posible desarrollo del síndrome de Burnout.

Según Pines y colaboradores (1980:82), las consecuencias psicológicas que presenta el profesor que padece desgaste profesional son numerosas,

tales como falta de autorrealización, baja autoestima, aislamiento, tendencia a la autoculpa, actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás, sentimientos de inferioridad y de incompetencias entre otros. En relación a “las consecuencias personales, destacan la incapacidad para desconectarse del trabajo, los problemas de sueño, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a la enfermedad, problemas gastrointestinales, de espalda, de cuello, etc”.

Por otro lado, Salanova, Llorens y García- Renedo (2003:53) dan a conocer que los síntomas del profesor que padece Burnout “agotamiento, acompañado de malestar psicológico, baja competencia, disminución de la motivación, el desarrollo de actitudes cínicas hacia el trabajo y los estudiantes, que a largo plazo podrían desembocar en problemas de ansiedad y depresión”. Todo esto se traduciría en absentismo laboral, disminución del desempeño, bajas laborales, falta de calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes.

Cabe mencionar, que los profesores pueden hacer frente a estas situaciones y sus consecuencias, por medio de ciertas estrategias, de afrontamiento, las cuales se pueden dar a nivel individual y organizacional. A nivel individual se pueden poner en práctica ciertas habilidades y estrategias útiles. De hecho constituye un planteamiento preventivo y de tratamiento el fomentar y promover la obtención de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes del estrés laboral, “la capacidad de adaptación y el afrontamiento constituyen una función de múltiples factores personales” (Guerrero, 2003:44).

Por otro lado, se encuentran las estrategias de intervención organizacional, las que en el caso del profesorado se asocian a aumentar la competencia profesional mediante la formación inicial y continua, donde los planes de formación se fundamenten en una formación realista que incluya tanto los aspectos relacionados a la tarea y funciones que deben desempeñar los docentes, como lo relativo a sus derechos y obligaciones.

Asimismo debería incluir orientación referente a la problemática a la que usualmente se verán sometidos e información sobre el síndrome de Burnout, su génesis y desarrollo, y las estrategias para su manejo y control (Guerrero 2003:11). En el caso de Venezuela, estas condiciones no se cumplen en el proceso formativo, pues se encuentra enfocado en los conocimientos teóricos de las materias y no se entrega una formación con las habilidades para una apropiada enseñanza.

Por su lado, Salanova, Llorens y García-Renedo (2003:23), plantean que la principal herramienta con la que cuenta el profesorado es la autoeficacia, la cual es definida por Bandura (1997 en Salanova, Llorens y García-Renedo, 2003) como:

“La creencia en la propia capacidad para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras. La autoeficacia afecta a la agencia humana en la forma de actuar, pensar y sentir de las personas. Se tiende a evitar aquellas actividades que creemos que exceden nuestras capacidades y realizamos aquellas actividades que somos capaces de dominar”. (p.55).

Finalmente, se debe destacar que pese a la existencia de estas estrategias y herramientas, no existen medidas paliativas ni terapéuticas efectivas para hacer frente al estrés y Burnout en el ámbito de la docencia, por lo que sería de gran importancia el diseño e implementación de programas de prevención e intervención sobre el estrés docente (Guerrero y Rubio, 2005:32).

Burnout en Docentes Universitarios

Se puede entender la docencia universitaria como “una actividad de relaciones interpersonales, que pueden ser tanto fuentes de desarrollo y de realización, como por el contrario, implicar fuertes tensiones para los docentes, que van desde el pesimismo y desaliento, hasta el desequilibrio

crónico” (Guerrero 2003:43). En este sentido, aparece más afectado el profesorado más comprometido e implicado. La salida y mecanismos implicados en esta situación ambivalente pueden derivarse hacia el pasotismo, el criticismo o la despersonalización (Maslach, 1982:61).

Hoy en día, existen mecanismos en el entorno que conllevan a la sobrecarga de los docentes e investigadores universitarios, desdibujando su rol profesional y, por ende, a empeorar sus condiciones laborales, su calidad de vida laboral y todo, por el mismo o menor salario, lo cual repercute en su reconocimiento social. Esta situación tiene consecuencias en la salud física y psíquica del personal docente universitario, que no conlleva a la mejora de la calidad del sistema (Guerrero, 2003:78).

Guerrero y Vicente (1999) plantean que las condiciones en que se desarrolla el trabajo, aunque sea un requisito necesario, únicamente previenen o evitan la insatisfacción, pero no proporcionan satisfacción por sí mismas. Así se puede disponer de recursos, salario digno, puesto de trabajo estable, entre otras cosas, y sin embargo, mostrar grados elevados de malestar docente e incluso el síndrome de Burnout o desgaste psíquico.

En el caso en que se desarrolle Burnout, se han señalado que son varias las causas que abren el camino sin retorno hacia este síndrome. Los doctores Maslach y Leiter (2001) destacan: la falta y premura de tiempo para terminar el trabajo relacionado con las clases, las altas ratios que padecen las clases y la falta de disciplina por parte de los estudiantes, la mala organización que padecen algunos centros y la excesiva reglamentación y rigidez a la que se ven sometidos los docentes por parte de la administración, y las respuestas y soluciones ineficaces ante sus requerimientos (Castro, 2005:91).

La presencia de Burnout, se encuentra relacionada con la producción de rendimiento de calidad de la institución universitaria, pues el Burnout afecta a toda la organización a través de la extensión de pautas comportamentales que se hacen habituales, tales como: las actitudes negativas, sarcásticas y

poco colaboradoras, que dificultan la dinámica social en que normalmente interactúan las personas. Otras consecuencias son el aumento de la rotación personal y absentismo, la reducción de la satisfacción por el trabajo y la huida o retraimiento (Caramés, 2003:67).

Por otra parte, se debe considerar que el trabajo de docencia en la universidad, se ha convertido en un trabajo sometido, cada vez más, a condiciones de libertad laboral cada vez más restrictivas. Se ha encontrado que la labor de este personal universitario no alcanza su libertad ni en la cúspide de la promoción profesional, pareciendo que la libertad de cátedra sea tan sólo una quimera. Por otra parte, el tiempo invertido dentro y fuera de la organización se ve incrementado a medida que aumentan las competencias de estos individuos (Guerrero, 2003:71).

Incidencia del Síndrome de Burnout en los Docentes

1. Los docentes que presentan los grados más bajos de agotamiento emocional y despersonalización se sienten más competentes personal y profesionalmente que, aquellos que se sienten agotados o despersonalizados con una frecuencia media o baja.
2. Los profesores con un alto agotamiento emocional utilizan frecuentemente las estrategias: desahogarse, desconexión mental, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación.
3. El profesorado altamente despersonalizado emplea más frecuentemente las estrategias: búsqueda de apoyo social, desahogarse, negación y desconexión mental, cuando se compara con los restantes grupos.
4. Aquellos que presentan un elevado grado de agotamiento emocional y despersonalización son quienes recurren para manejar situaciones de estrés en el ámbito laboral, a estrategias pasivas de aceptación y no orientadas a la búsqueda de soluciones eficaces.
5. Asociaciones significativas entre un grado alto o medio de logro personal y el uso frecuente de los modos de afrontamiento.

Por otro lado, los resultados arrojados por las investigaciones llevadas a cabo durante los últimos años, cuestionan algunos hechos relevantes y asociados con la labor del docente, tales como el salario, las relaciones interpersonales, el individualismo, la primacía de la investigación y su incentivación, entre otros aspectos. Por lo que es de importancia invitar a la comunidad universitaria a participar en la reflexión sobre los posibles cambios que beneficien a la institución, la eficacia de todos aquellos que la conforman, así como quienes promueven calidad y salud laboral (Gil Monte y Peiro 2000:37). Finalmente, cabe mencionar que las universidades, están en conocimiento de los resultados de las investigaciones y se hallan actualmente en procesos de análisis sobre la conducta del profesorado, con el único objetivo de mejorar la calidad de la educación.

Causas específicas del Síndrome de Burnout en la Profesión Docente.

En el ámbito de las Ciencias de la Educación se ha hecho un estudio para relacionar la satisfacción/ insatisfacción personal y profesional. Máximo Padrón H. en su tesis Satisfacción profesional del profesorado establece que el grado de complacencia personal y profesional está estrechamente relacionado con la salud mental y equilibrio personal. En el caso del profesorado, la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor docente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional creando tensión, estrés, y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional.

La personalidad no es un "ente" abstracto sino que se hace presente y se realiza en la interacción con el medio. En estas relaciones cada persona va a adquirir su propio ajuste o adaptación, tanto personal como social. Para la psicología, el asunto es enriquecedor si se dan varios condicionantes: Que

motivo, que no sea repetitiva, que haya intercambio de valoración emocional, que exista reconocimiento. Normalmente en las actividades docentes no suele darse el caso en el que no coincida alguna de estas cuatro características. El profesorado es proclive a desarrollar pautas de cansancio emocional y fatiga psíquica, además de actitudes de despersonalización hacia el alumnado. Poco a poco van perdiendo el sentido de su realización personal. Según los especialistas, el síndrome del quemado no aparece de forma inesperada, sino que es la fase final de un proceso.

El docente aumenta su esfuerzo mientras va creciendo la sensación de estrés, con claros signos de irritación, tensión, miedo al entorno escolar, especialmente al aula, y una percepción desproporcionada de los propios errores o lagunas. Según un informe de Comisiones Obreras los problemas psicológicos son una de las causas del absentismo laboral. En concreto en primer lugar se encuentran los procesos infecciosos con un 9%, le siguen los otorrinolaringológicos y musculares con un porcentaje del 7% y los psicológicos con un 3%. No es una cifra muy llamativa pero hay que tener en cuenta que muchos de los problemas psicológicos que padecen los profesores están encubiertos o no se les da la importancia clínica necesaria.

También influye en el desempeño laboral del docente la razón entre profesor- estudiantes. La cifra ideal de 20-25 estudiantes por clase se cumple en muy pocos centros educativos. El número de estudiantes por profesor influye en el clima de convivencia porque existen más dificultades para motivar al alumnado. Otros factores que se deben conocer son: los recursos materiales, el espacio físico, la formación inicial y continua, la salud personal, las condiciones medioambientales y la motivación del alumnado.

Por otro lado, los especialistas en enfermedades psicológicas relacionadas con el trabajo han conformado unos modelos que explican cómo las causas del estrés derivan en el Burn Out siguiendo unas pautas determinadas. Cada autor se fija en una variable diferente y establecen, así,

un proceso que, dependiendo de los factores que tomen en cuenta, tendrá unos resultados diferentes.

Las fuentes de estrés que los profesores consideran más importantes son por orden de importancia según Salanova (2003:44). La cantidad de trabajo que "sobrepasa" su capacidad, ya sea por falta de tiempo o de exceso de tareas, sobrecarga de tipo emocional (se les exige que se impliquen a nivel personal con los estudiantes, padres y sociedad en relaciones que son conflictivas), ambigüedad en el que el profesor no tiene claro cuál es su rol como docente, qué se espera de él/ella por parte del Centro, los padres y la sociedad en general, conflicto de rol o grado en el que el profesor percibe instrucciones contradictorias respecto a cuáles son sus cometidos laborales, falta de apoyo social por parte de los compañeros y del centro, falta de coordinación entre los compañeros en realizar trabajo en equipo, desmotivación, apatía e indisciplina por parte de los estudiantes obstáculos técnicos como problemas en el material didáctico.

Variables Sociodemográficas y el Desgaste Profesional en Profesores.

Cabe mencionar que Gil- Monte y Peiró (1997 en Haya, 2000 en Iglesias, 2003:78) distinguen una serie de factores facilitadores o amortiguadores del síndrome de Burnout, es decir, existen variables, que dependiendo de la situación pueden ayudar o inhibir la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. En la medida que estos facilitadores estén presentes, afectarán el desarrollo de Burnout, el cual como ya se mencionó con anterioridad, se encuentra estrechamente relacionado al clima laboral percibido en una determinada organización.

Uno de estos facilitadores del síndrome de Burnout corresponde a las variables sociodemográficas, donde se encuentran variables como sexo, la existencia o no de hijos, la antigüedad en la profesión y en el puesto, etc. La literatura no ha entregado datos con resultados concluyentes en relación a estas variables, tal es el caso de los estudios de estas variables en el

profesorado, donde también se han encontrado resultados contradictorios, lo cual se ejemplifica en las siguientes variables (Moriana y Herruzo, 2004:56):

Sexo: Maslach (1982 en Moriana y Herruzo, 2004:58) señaló que las mujeres presentan mayor y más intenso cansancio emocional que los hombres. Sin embargo, Gil-Monte y Peiró (2000 en Moriana y Herruzo, 2004:61), encontraron mayor varianza en despersonalización, siendo los hombres los que tienen mayor sentimiento negativo hacia los estudiantes, estos resultados se contradicen con los hallazgos de Maslach.

- Edad: Los resultados sobre esta variable han sido contradictorios, puesto que la relación encontrada entre Burnout y edad ha sido tanto lineal como curvilínea.
- Estado Civil y Relaciones Familiares: Estas han sido dos características ampliamente estudiadas. Algunos autores plantean
- que los profesores solteros presentan mayor burnout que los casados, mayor cansancio emocional y despersonalización, aunque otros estudios no han arrojado los mismos resultados.
- Nivel Impartido: Parece que a medida que se asciende en el ciclo educativo, a excepción de los profesores universitarios, los índices de Burnout se incrementan siendo los profesores de secundaria los más afectados (Beer y Beer, 1992, Burke y Greenglass, 1989 en Moriana y Herruzo, 2004:93) sobretodo en despersonalización y realización personal.
- Tipo de Centro: El tipo de centro donde se desarrolla la función docente tiene grandes implicaciones. Si diferenciamos éstos, por encontrarse en núcleos urbanos, rurales o centros denominados suburbanos. Todas las investigaciones apuntan a la misma dirección, existiendo mayores índices de desgaste profesional.

El Derecho a la Integridad Personal

El derecho a la integridad personal es aquel derecho humano fundamental y absoluto que tiene su origen en el respeto inexcusable a la vida y sano desarrollo de esta. Es el derecho al resguardo de la persona, en toda su extensión, en su aspecto físico y mental. El ser humano por el hecho de ser tal tiene derecho a mantener y conservar su integridad física, psíquica y moral. La integridad física implica la preservación de todas las partes y tejidos del cuerpo, lo que conlleva al estado de salud de la persona. La integridad psíquica es la conservación de todas las habilidades motrices, emocionales e intelectuales. La integridad moral hace referencia al derecho de cada ser humano a desarrollar su vida de acuerdo con sus convicciones.

El reconocimiento de este derecho implica, que ningún ser humano puede ser lesionado o agredido físicamente, ni ser víctima de daños mentales o morales que le impidan conservar su estabilidad psicológica. El derecho a la integridad personal o a la incolumidad se concibe como un conjunto de condiciones físicas, psíquicas y morales que le permiten al ser humano su existencia, sin sufrir ningún tipo de menoscabo en esas tres dimensiones.

El derecho a la integridad personal o a la incolumidad se concibe como un conjunto de condiciones físicas, psíquicas y morales que le permiten al ser humano su existencia. La integridad física se refiere a la plenitud corporal del individuo; de allí que toda persona tiene derecho a ser protegida contra agresiones que puedan afectar o lesionar su cuerpo, sea destruyéndola o causándole dolor físico o daño a su salud. La práctica de desapariciones forzadas, según lo manifestado por la Corte interamericana de Derechos Humanos incluye el trato despiadado a los detenidos, quienes se ven sometidos a todo tipo de vejámenes, torturas y demás tratamientos crueles, inhumanos y degradantes, en violación también al derecho a la integridad física.

La integridad psíquica y moral se concreta en la plenitud de facultades morales, intelectuales y emocionales; la inviolabilidad de la integridad psíquica se relaciona con el derecho a no ser obligado, forzado o manipulado

mentalmente contra su voluntad. De esta manera, la práctica de desapariciones forzadas por el aislamiento prolongado y la incomunicación coactiva a los que se ve sometida la víctima representan, por sí mismos, formas de tratamiento cruel e inhumano, lesivas de la integridad psíquica y moral de la persona y del derecho de todo detenido al respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.

El derecho a la integridad psicofísica y moral no puede desligarse del derecho a la vida. Es así como la pretensión de un estudio académico sobre el tema ha de referirse -por lo menos genéricamente- al derecho a la vida, en cuanto constituye el presupuesto de todos los derechos humanos. No obstante, es necesario precisar que el bien de la personalidad protegido a través del derecho a la integridad es la vida humana, pero no considerada en su totalidad como derecho a la existencia, sino considerada parcialmente como derecho a no sufrir menoscabo en alguna de sus dimensiones fundamentales, bien sea corporal, psíquica, moral.

Prevalencia del Burnout

Uno de los instrumentos más utilizados para medir el burnout es el denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por Christina Maslach y Susan Jackson, que utiliza un enfoque tridimensional para su evaluación utilizando los siguientes componentes: Realización, Cansancio y Despersonalización. En función de este instrumento, dichas autoras estimaron un conjunto de puntajes comparativos del MBI para diversos campos de trabajo, pudiéndose indicar que el grado de burnout en cada uno de ellos sería:

Industria	Realización personal	Cansancio	Despersonalización
Promedio general de seis industrias	Moderado	Moderado	Moderado
Hospitalidad	Moderado	Moderado	Moderado

Educación	Alto	Moderado	Alto
Otros educación	Moderado	Bajo	Bajo
Servicios Sociales	Alto	Moderado	Moderado
Medicina	Moderado	Moderado	Moderado
Salud Mental	Alto	Bajo	Bajo
Otros	Moderado	Moderado	Moderado

Maslach y Susan Jackson

Taxonomía de Modelos explicativos del Burnout

- Modelo Ecológico de Desarrollo Humano: Desarrollado por Carroll y White (1982:134), se basa en el conjunto de interrelaciones que debe llevar a cabo el sujeto en los distintos ambientes donde participa, y en los que debe asumir diversas normas y exigencias muchas veces contradictorias transformándose en fuentes de estrés.
- Modelo de descompensación valoración-tarea-demandan. En este modelo, el burnout se conceptualiza como un elemento que operacionalizaría el estrés docente, denominándolo como sentimientos de efecto negativo. Fue desarrollado por Kyriacou y Sutcliffe (2003:68) como un modelo de burnout aplicado al mundo del profesorado.
- Modelo sociológico Este modelo considera que el Burnout se presenta como consecuencia de las nuevas políticas macroeconómicas y fue sugerido Kyriacou y Sutcliffe (2003:112). Para este modelo la globalización explica principalmente la epidemia de Burnout.
- Modelo opresión-demografía Propuesto por Maslach y Jakson (1981:64), ve al ser humano como una máquina que se desgasta por determinadas características que la vuelven vulnerable (los años, pertenecer al género femenino, estar soltero o divorciado, etc.), combinado con la presión laboral y la valoración negativa de sí mismo y de los demás. Se ha criticado por ser un modelo mecanicista.

- Modelo de Competencia Social: Es uno de los modelos más representativos contruidos en el marco de la teoría sociocognitiva del yo, y fue propuesto por Harrison (1983:34).
- Modelo demografía-personalidad-desilusión propuesto por El Sahili (2010:211), este modelo considera que el Burnout requiere de dos elementos fundamentales para su formación, a Kyriacou y Sutcliffe (2003:57) saber: (a) un estrés que presiona al organismo durante mucho tiempo y que se combina con varias fallas en la personalidad y diversos factores de riesgo, y (b) la desilusión creciente que se tiene sobre la profesión ejercida, proveniente principalmente de la falta de compromiso, poca satisfacción laboral y pérdida vocacional. En este contexto, el estrés crónico no sería una variable explicativa significativa per se del Burnout, sino que necesitaría ser combinada con el desencanto que sufre el sujeto sobre las tareas realizadas. Este modelo aún no está validado empíricamente.

Tipos de Perfiles del Síndrome de Burnout

“Estar quemado en el trabajo” no es una simple expresión coloquial, obedece a lo que los expertos denominan síndrome de burnout, que se caracteriza por una situación de estrés laboral crónica. “El trabajador siente que está esforzándose más de lo que recibe a cambio”, precisa Jesús Montero-Marín, psicólogo clínico e investigador en el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.

Este síndrome se acuño hace unos 20 años, siendo un campo reciente de investigación y se caracteriza por un agotamiento crónico y falta de eficacia en el trabajo, con manifestaciones psicosomáticas que van desde el estrés, depresión, insomnio y adicciones de cualquier tipo. Las personas con burnout presentan un sistema inmunológico debilitado que les hace estar expuestos a dolencias de todo tipo, principalmente gastrointestinales o musculares.

“Es algo grave, porque si una persona está quemada en su trabajo significa que su salud está afectada, a consecuencia de un desgaste psicológico mantenido en el tiempo, con creencias de falta de reconocimiento profesional”, puntualiza este experto, señalando como estrategias terapéuticas eficaces el cambio de creencias del individuo, “porque las técnicas de relajación no solucionan la raíz del problema, es necesario cambiar la percepción y creencias del individuo”

El investigador, Jesús Montero-Marín, apunta que el deseo de investigar sobre el síndrome de desgaste profesional es ofrecer intervenciones terapéuticas eficaces. Este trabajo de investigación es “pionero” y se sitúa a la vanguardia de lo estudiado hasta ahora en el síndrome de burnout, aportando una nueva definición más precisa, con la intención de facilitar estrategias terapéuticas eficaces. Estableciendo por primera vez tres perfiles o subtipos clínicos: el “frenético”, el “sin desafíos” y el “desgastado”.

El perfil “frenético” corresponde, según este científico, a sujetos que están muy implicados en su trabajo, con sobrecarga de tareas y responsabilidades, con “grandes ambiciones, sintiendo que tienen algo que demostrar a los demás a través de su cargo profesional”. Las personas con este perfil incrementan su esfuerzo para conseguir ese reconocimiento exterior, “pero funcionan mejor a corto plazo que a largo plazo, porque su salud se ve afectada por el estrés”. En esta tipología, se suelen enclavar las personas adictas al trabajo, que lo asocian como una evasión a su vida.

La adicción al trabajo y sus consiguientes consecuencias o daños psicosociales son propias de las sociedades occidentales, y según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afectan al 8% de la población activa, que dedica más de 12 horas diarias a su profesión para evadirse de problemas personales. “Cuando las personas tienen edades que van desde los 20 a los 30 años tienen más riesgo, porque tienen más expectativas puestas en lo laboral”, concreta Jesús Montero-Marín.

Otro perfil que este estudio ha recogido en las personas “quemadas” en su trabajo es el de aquellas que realizan tareas monótonas, aburridas y sin repercusión o reconocimiento. En cuestión de género se asociaría más al masculino, “porque los varones, por la educación recibida, suelen tener más expectativas de logro profesional”, puntualiza Jesús Montero, explicando que el hecho de que una persona se dedique a una actividad monótona no tiene por qué desarrollar el síndrome de burnout, todo depende de la actitud. “Si adoptas una actitud activa ante algo rutinario, tratando de buscarle un sentido o aprendizaje, te proteges”.

El tercer perfil o subtipo clínico que establece este estudio publicado en BMC Psychiatry, “es el más difícil de restaurar, porque es el que acusa mayor desgaste”. Afecta a personas que llevan mucho tiempo en la empresa o institución, más de 16 años, y sienten que su trabajo no se reconoce. “Experimentan esa falta de reconocimiento y sienten que no tienen control sobre los resultados de su trabajo, que dependen de factores ajenos”, concreta este científico. En estas situaciones, la familia del afectado ejerce un importante papel, “como colchón protector” para evitar que padezca burnout.

En las personas con perfil “frenético”, la variable de las horas dedicadas al trabajo influye proporcionalmente al riesgo de padecer el síndrome. Así, si se dedica más de 40 horas a la semana al trabajo, hay un riesgo seis veces mayor de padecerlo, en comparación con alguien que trabaja 35 horas semanales. En cualquiera de estos tres subtipos, la persona “no se siente feliz, pero no suele ser consciente de que su salud está afectada hasta que no desarrolla alguna enfermedad o dolencia”, confiesa este psicólogo clínico, que alerta que cada vez se están incrementando más los casos de este síndrome de desgaste profesional, al ser una enfermedad propia de la cultura occidental, que valora mucho el aspecto laboral, al tiempo que “cada vez se complejiza más el mundo profesional”.

Instrumentos Internacionales que lo Regulan.

Este derecho se encuentra consagrado en el derecho internacional en los Convenios de Ginebra de 1945, la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 (Art. 5), los Convenios de Ginebra de 1949 relativos a los conflictos armados (protocolo II Art. 4) El reconocimiento de este derecho implica, que ningún ser humano puede ser lesionado o agredido físicamente, ni ser víctima de daños mentales o morales

A mediados de los años 60, tienen origen los tratados generales de derechos humanos como el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos de 1966 (Artículo 7) y la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica" de 1968 (Artículo 5), desde donde este derecho pasa a tener un mayor desarrollo legislativo internacional.

Debido a la preocupación de la comunidad internacional considerando la importancia de este derecho y lo reiterado de las prácticas mundiales violatorias de este derecho, es aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas la Convención contra la Tortura y Otros Tratos Crueles Inhumanos o Degradantes, que entró en vigor el 25 de junio de 1987, tras haber sido ratificada por 20 países. Para el año 2001 contaba con 124 Estados partes.

Asimismo, en el ámbito del sistema interamericano de protección de los derechos humanos se suscribe en Cartagena de Indias, Colombia, el 9 de diciembre de 1985 en el decimoquinto período ordinario de sesiones de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, la Convención Interamericana para prevenir y sancionar la Tortura, que entra en vigor el 28 de febrero de 1987.

Escala De Maslach

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 21 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los estudiantes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 8 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos:

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

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.
12. Me siento muy activo.
13. Me siento frustrado en mi trabajo.
14. Creo que estoy trabajando demasiado.
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes.
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
20. Me siento acabado.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.

MAPA DE VARIABLES

Objetivo General: Analizar el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Determinar el agotamiento emocional en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo	Agotamiento Emocional	Cansancio Emocional	1,8,13,20
		Agotamiento físico	2,3,14
		Sentimientos y actitudes negativas hacia los demás	6,16
Interpretar la despersonalización en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo	Despersonalización	Respuestas hacia el trabajo que desempeña	4,7,9,17,21
		Sentimiento negativos hacia la propia competencia	12,18,19
Describir la realización personal en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo	Realización Personal	Trato interpersonal hacia los estudiantes y compañeros	5
		Falta de preocupación por los problemas de los otros	10,15
		Auto concepto	11,22

DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

Actitud: Es la forma de motivación social que predispone la acción de un individuo hacia determinados objetivos o metas. La actitud designa la orientación de las disposiciones más profundas del ser humano ante un objeto determinado.

Afectividad: Es el término genérico que designa el sentimiento de placer o dolor que acompaña a las emociones. En muchas corrientes y escuelas psicológicas la afectividad se considera la base de la vida psíquica.

Afrontamiento: Es la Acción y efecto de afrontar.

Agotamiento: Acción y efecto de cansancio, fatiga.

Aislamiento: Capacidad para aislarse del mundo que lo rodea.

Ansiedad: Temor anticipado de un peligro futuro, cuyo origen es desconocido o no se reconoce. El rasgo central de la ansiedad es el intenso malestar mental, el sentimiento que tiene el sujeto de que no será capaz de controlar los sucesos futuros

Apatía: Estado anímico de una persona, caracterizado por la falta de vigor o energía, la desidia y la insensibilidad a las estimulaciones afectivas. Para la escuela filosófica del estoicismo, la apatía es la condición que libera al hombre totalmente del 'pathos', voz griega que significa 'sufrimiento y pasión'

Autoestima: Es la Valoración generalmente positiva de sí mismo.

Cansancio: Es la Falta de fuerzas que resulta de haberse fatigado por el Hastío, tedio, fastidio.

Conducta: Modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad. La conducta de un individuo, considerada en un espacio y tiempo determinados, se denomina 'comportamiento'

Depresión: trastorno mental caracterizado por sentimientos de inutilidad, culpa, tristeza, indefensión y desesperanza profundos. A diferencia de la tristeza normal, o la del duelo, que sigue a la pérdida de un ser querido, la depresión patológica es una tristeza sin razón aparente que la justifique, y además grave y persistente.

Desgaste: Es Quitar o consumir poco a poco por el uso o el roce parte de algo, Perdiendo la fuerza, vigor o poder.

Desgaste: Es la Acción y efecto de desgastar o desgastarse. Quitar o consumir poco a poco por el uso o el roce parte de algo.

Docencia: Es la Práctica y ejercicio del docente con respecto a la enseñanza.

Emoción: Término empleado frecuentemente como sinónimo de sentimientos y que en psicología se emplea para denominar una reacción que implica determinados cambios fisiológicos, tales como la aceleración o la disminución del ritmo del pulso, la disminución o el incremento de la actividad de ciertas glándulas, o un cambio de la temperatura corporal.

Empatía: Capacidad que tiene el individuo para identificarse y compartir las emociones o sentimientos ajenos. La percepción del estado anímico de otro individuo o grupo tiene lugar por analogía con las emociones o sentimientos, por haber experimentado esa misma situación o tener conocimiento del mismo. La empatía se diferencia de la simpatía en que ésta sitúa la fusión afectiva a un nivel más intenso.

Esfuerzo: Es el Empleo enérgico de la fuerza física contra algún impulso o resistencia del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades, usando todo tipo de elementos en la consecución de algún fin.

Estrés o Stress: En medicina, proceso físico, químico o emocional productor de una tensión que puede llevar a la enfermedad física. Una eminente autoridad en estrés, el médico canadiense Hans Seyle, identificó tres etapas en la respuesta del estrés. En la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga.

Fatiga (fisiología): Agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo. Enfermedades como la diabetes, el cáncer y las dolencias del corazón también pueden producir fatiga. La fatiga se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con la fuerza habituales, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria.

Frustración: Estado emocional que se produce en el individuo cuando éste no logra alcanzar el objeto deseado. El origen de la frustración puede ser de tipo externo o interno, dependiendo de si es provocada por el entorno (el fruto está en el árbol pero el jardinero vigila) o por el individuo mismo (su moral le prohíbe rondar por el lugar).

Hostilidad: Es la Cualidad de hostil Con Agresión a las demás personas.

Impaciencia: Es la Intranquilidad producida por algo que molesta o que no acaba de llegar.

Insensibilidad: Consiste en la Falta de sensibilidad por Dureza de corazón, o falta de sentimiento en las cosas que lo suelen causar.

Intolerable: Que no se puede tolerar bajo ningún contexto.

Investigación: Es la Acción y efecto de investigar, la que tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica.

Irritar: Hacer sentir ira a si mismo o a los demás

Motivación: causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada. En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes.

Negativismo: cualidad de pensar que todo va mal.

Organización: Es la Acción y efecto de organizar u organizarse Como una Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Personalidad: Es la Diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra, con características o cualidades originales que destacan en algunas personas

Rendimiento: Es el Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo con una Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados, con cansancio y falta de fuerzas).

Rendimiento: Es el Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo, Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados, cansancio y falta de fuerzas

Salud Mental: Estado que se caracteriza por el bienestar psíquico y la autoaceptación. Desde una perspectiva clínica, la salud mental es la ausencia de enfermedades mentales.

Satisfacción: Es la Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, con Confianza o seguridad del ánimo, Cumplimiento del deseo o del gusto

Sentimiento de Inferioridad: Vivencia profunda de una insuficiencia psíquica o física en el individuo frente a los demás. Los comportamientos y manifestaciones relativos a este sentimiento se denominan 'complejos de inferioridad'.

Sentimiento: Es la Acción y efecto de sentir o sentirse, el Estado afectivo del ánimo producido por causas que lo impresionan vivamente del ánimo afligido por un suceso triste o doloroso.

Trabajo: El esfuerzo necesario para suministrar bienes o servicios mediante el trabajo físico, mental o emocional para beneficio propio o de otros. En el lenguaje actual tiende a diferenciarse entre trabajo remunerado y trabajo gratuito. Se suele denominar trabajo remunerado al empleo bajo contrato a cambio de un sueldo o salario; suele ser considerado como un intercambio de esfuerzos en un lugar determinado y dentro de un horario específico.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la parte del trabajo en donde se detalla minuciosamente cada una de los aspectos relacionados con la investigación, que permitirá responder al problema planteado, es decir, se especificarán una serie de actividades sucesivas y organizadas, adaptadas a las características de este estudio y que indica las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos y así llegar a la etapa final de la investigación.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación está asociada al paradigma positivista, también denominado paradigma cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas. Tradicionalmente la investigación en educación ha seguido los postulados y principios surgidos de este paradigma. Según Hernández, (2004:32) expone que el “Positivismo es una escuela filosófica que defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y del modo de conocerlo”; es decir, parte de una idea, que va acotándose y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórico, de allí se determinan las variables, se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas, utilizando métodos estadísticos y se establecen conclusiones y recomendaciones.

De acuerdo al problema planteado en función de sus objetivos, se incorpora el tipo de investigación descriptiva; según, Méndez, (2004:137) indica que: “El estudio descriptivo identifica las características del universo de investigación, señala de formas de conductas y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”, es decir, se trata de describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, es detallar cómo son y se manifiestan; únicamente pueden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a que se refieren.

En este caso, el estudio se circunscribe en una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal. El estudio es catalogado como descriptivo dado que se busca caracterizar el comportamiento de indicadores psicométricos de la prueba del MBI en una muestra de docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo, Finalmente el estudio es transversal dado que trabaja con datos que son recogidos en un momento determinado de tiempo.

Diseño de la Investigación

Es una estructura real de los pasos o etapas que se van a seguir en la investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con las interrogantes. En tal sentido el diseño que se utilizó es el de campo. Según señala Tamayo y Tamayo:

Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominados primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (2004:110)

En este sentido, los datos se recogieron directamente donde ocurren los acontecimientos. Por otra parte, el estudio propuesto se adecua a los propósitos de la investigación no experimental que permite observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala, Hernández (2004:120) “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” es decir, se tratan de estudios donde no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que se hace es observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlo.

Tal como lo señalan los mismos autores, de acuerdo al tipo de investigación no experimental es transeccional descriptiva al respecto indican: “son investigaciones que recopilan datos en un momento único”, esto es, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede. En la presente investigación, no se ha manipulado la realidad y los datos se recopilaron tal como sucedieron en un mismo tiempo, a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario diseñado por el autor.

Población

Todo estudio en la fase de diseño, implica la determinación del tamaño poblacional y muestral necesario para su ejecución. En este sentido, Tamayo y Tamayo (2004:176), señala: “Población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, lo cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. En la presente investigación la población estuvo conformada por 23 docentes de los PNF de Informática y Turismo Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.

Muestra

Hurtado (2000:154) define muestra “como una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa”. Afirma que si una población es pequeña, tal vez sea posible observar a todos los individuos, en consecuencia la muestra en será la misma población puesto que esta finita y se asume en su totalidad, es decir, 23 docentes de los PNF de Informática y Turismo Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la información

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta la cual según Silva (2006:111) “es una técnica de recolección de datos, en investigaciones de campo, que consiste en obtener información de una muestra representativa de una población o de la población total”. Se justifica por cuanto en el estudio analizo el Síndrome de Burnout en los docentes de los PNF de Informática y Turismo de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.

Asimismo, se apoyó en la utilización de un instrumento que según Hernández y otros (2004:276), “es un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir”. Para este estudio se utilizó un cuestionario, al respecto Tamayo y Tamayo, M. (2004:185) define “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales: permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objetivo de estudio”.

Para este estudio se diseñó un cuestionario tipo escala de Lickert con 22 ítems con siete alternativas, nunca, pocas veces al año o menos, una vez al menos o menos, pocas veces al mes o menos, una vez a la semana, pocas

veces a la semana, todos los días, el cuestionario está estructurado por una sesión de presentación y de instrucciones para responder los respectivos ítems.

Técnica de Análisis de Datos

Después de aplicar los instrumentos se procedió a la ordenación de los datos, donde se usará la estadística descriptiva. Esta técnica incluye la distribución de frecuencias y porcentajes, para la representación de los datos se utilizarán cuadros matriciales de una sola entrada y gráficas circulares, luego se realizará el análisis e interpretación de los resultados que se obtendrán.

Procedimiento

Para el análisis del Síndrome de Burnout se tomó las actividades que a continuación se describen brevemente:

1. Análisis de las teorías que sustentan la investigación.
2. Selección de los diferentes contenidos.
3. Una vez aplicado el instrumento de recolección de información, se procesaron los datos obtenidos aplicándole para ello estadística porcentual, se analizarán y presentarán conclusiones con respecto al diagnóstico.
4. Luego de obtener los resultados se procedió a realizar una comparación entre los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal según el rendimiento de los docentes de los PNF de Informática o de Turismo de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.
5. Posteriormente, se Analizó el Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo.

Baremo

Los resultados se presentan agrupados por las dimensiones de la escala de Maslach las cuales se describen a continuación: Agotamiento emocional, la cual consta de 8 preguntas, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, con una puntuación máxima de 54, Despersonalización, está formada por 5 ítems, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, con una puntuación máxima de 30, en cuanto a la Realización Personal, se compone de 8 ítems, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, con una puntuación máxima de 48. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las que estén por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE DATOS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Instrumentos

Para evaluar el nivel de Burnout de los participantes, se utilizó la adaptación española del Inventario de Burnout de Maslach (The Maslach Burnout Inventory, Maslach y Jackson 1984). De acuerdo a la literatura científica, es el instrumento utilizado con mayor frecuencia en las investigaciones relacionadas a este fenómeno. Consta de 22 ítems que realizan afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

Los ítems están referidos a tres dimensiones que evalúan los aspectos más importantes del Síndrome de Burnout: cansancio emocional con nueve ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), despersonalización con cinco ítems (5, 10, 11, 15, 22), y ausencia de logro personal con ocho ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Las posibles respuestas para cada uno de los ítems son evaluadas en 5 puntos que van de nunca (0 punto), algunas veces al año (1 punto), algunas veces al mes (2 puntos), algunas veces por semana (3 puntos), todos los días (4 puntos). Las puntuaciones para cada una de las escalas se obtienen de la sumatoria de los elementos correspondientes a cada una de ellas. Puntuaciones altas en las dos primeras escalas y baja en la tercera son indicativas de grados elevados del síndrome de estrés crónico.

La escala tiene una consistencia interna y una fiabilidad del orden de 0,75 a 0,90. No existen puntos de corte válidos a nivel clínico para medir la existencia de Burnout y poder separar los casos de los no casos. Aunque este inventario es el más utilizado no está exento de críticas. A pesar de las posibles deficiencias, no hay en este momento un instrumento más preciso

para el Relación|| entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento diagnóstico del síndrome, por ello es el más utilizado en la mayor parte de los estudios. En este estudio, para el establecimiento de los niveles de Burnout se utilizaron las puntuaciones de corte establecidos en la clasificación en muestras originales españolas (TEA ediciones)

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	<15	15-24	24
Despersonalización	<4	4-9	9
Realización Personal	>39	33-39	33

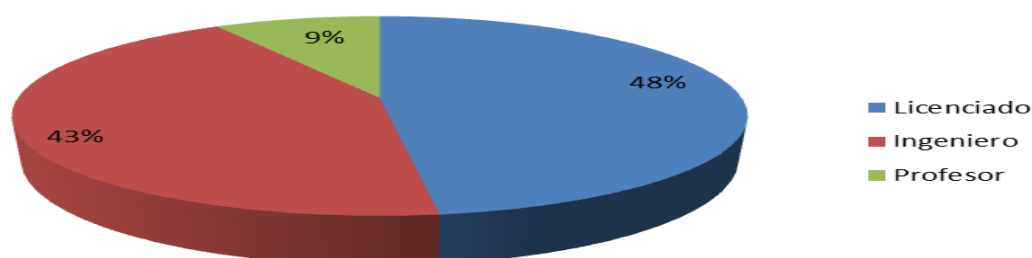
A continuación se presentan los análisis descriptivos a nivel de las dimensiones en estudio, luego se procede a los cálculos entre los estándares de Maslach y Jackson, finalmente a los análisis de nivel predictivo en términos de desarrollo de modelos porcentuales, considerando como variable el síndrome de desgaste profesional.

Análisis de Datos Personales

Tabla N°1, Distribución de la frecuencia para la variable profesión.

PROFESION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Licenciados	11	47,83
Ingenieros	10	43,48
Profesores	2	8,70
Total	23	100%

Gráfico N°1: Frecuencia de Profesión por Docentes.



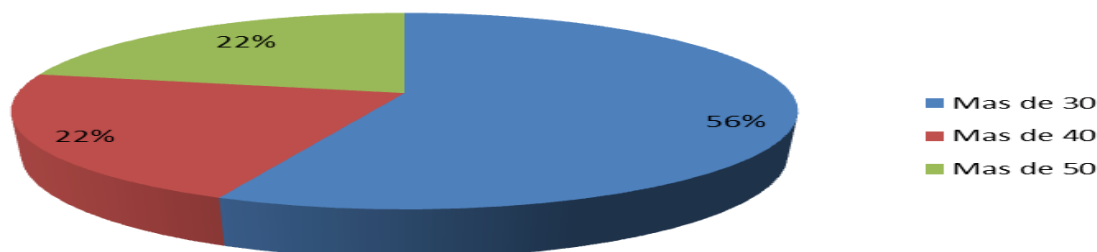
Análisis

La tabla N° 1, y el Gráfico N°1 da cuenta que los **23**, pertenecen a 3 profesiones diferentes, un **43%** de ellos está conformado por Ingenieros en Informática y un **48%**, por Licenciados, mientras que los profesores representan solo un **9%**, como se observa el segmento de licenciados es el más elevado, ya que está constituido por distintas especialidades.

Tabla N°2, Distribución de la frecuencia para la variable de la edad.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30-40	13	56,52
41-50	5	21,74
51-60	5	21,74
TOTAL	23	100%

Gráfico N°2: Frecuencia de la Edad en los docentes.



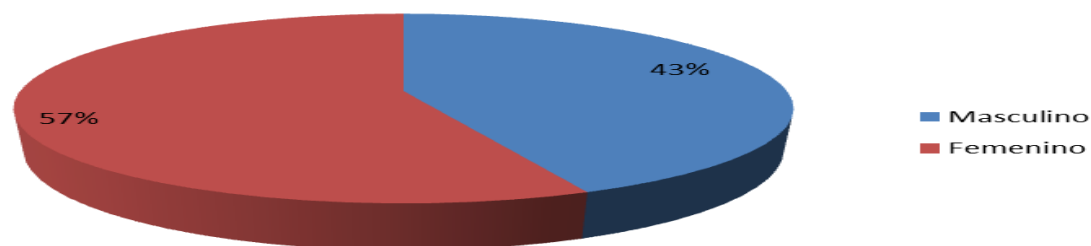
Análisis

Se puede apreciar que el rango de edad predominante en los resultados se encuentra entre los 30 y 40 años, representando un **56%** por su parte el rango etario de menor presencia es el conformado por aquellos profesores cuyas edades fluctúan entre 41 y 50 (**22%**), así como también los docentes que tienen edades comprendidas entre 51 y 60 años (**22%**).

Tabla N°3, Distribución de la frecuencia para la variable sexo por docente.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	10	43,48
Femenino	13	56,52
TOTAL	23	100%

Gráfico N°3: Frecuencia de la Variable Sexo por docente.



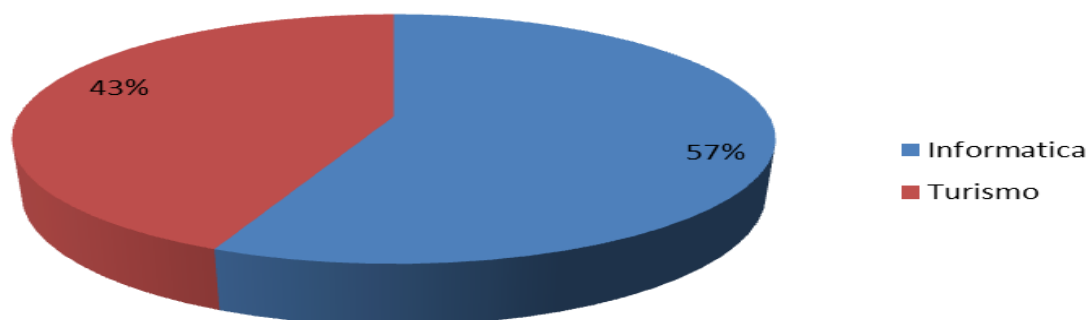
Análisis

Se observa que el total de la muestra de **23** participantes, **10** son de sexo masculino correspondientes al **43%**. Por otro lado, **13** docentes pertenecen al sexo femenino, representando un **57%**, de la muestra total.

Tabla N°4, Distribución de la frecuencia de docentes según PNF (carrera) Informática y Turismo.

PNF	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INFORMÁTICA	13	56,52
TURISMO	10	43,48
TOTAL	23	100%

Gráfico N°4: Distribución de la frecuencia de docentes según PNF (carrera) Informática y Turismo.



Análisis

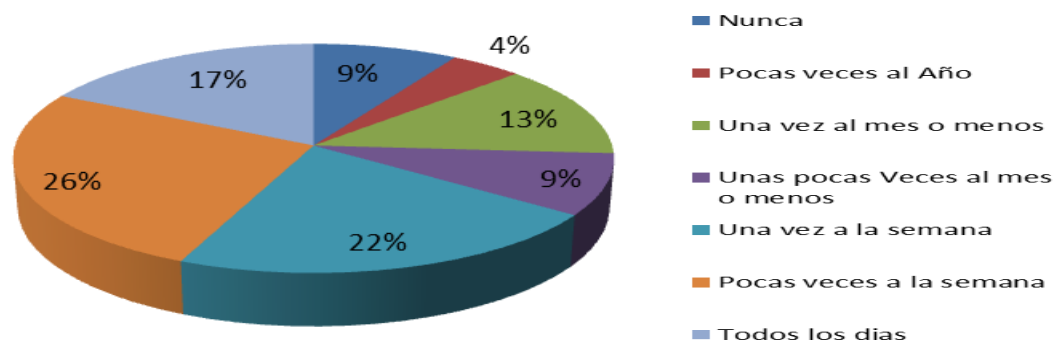
El gráfico representa el porcentaje de profesores que desempeñan labores académicas tanto en el PNF de Informática como Turismo, presentándose la mayor cantidad (**57%**) en los docentes de Informática.

Análisis de Dimensiones del Síndrome de Burnout

Tabla N°5, Distribución de la frecuencia para el Ítem 1. Me Siento Emocionalmente Agotado por mi trabajo.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	8,70
Pocas veces al año	1	4,35
Una vez al mes o menos	3	13,04
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	5	21,74
Pocas veces a la semana	6	26,09
Todos los días	4	17,39
Total	23	100%

Gráfico N°5: Distribución de la frecuencia para el Ítem 1. Me Siento Emocionalmente Agotado por mi trabajo.



Análisis

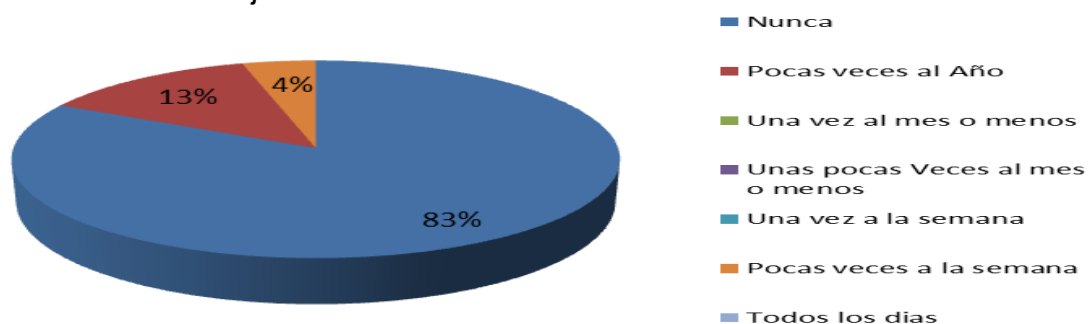
Los resultados reflejan que un **26%** de los docentes en los PNF estudiados poseen Agotamiento Emocional pocas veces a la semana; mientras que un **22%** una vez a la semana, sin embargo, un **17%** afirma que todos los días, un **13%** una vez al mes o menos, un **09%** siente que pocas veces al mes o menos, no obstante otro **09%** asegura que nunca ha tenido este síntoma, el **04%** de los docentes manifiestan que pocas veces al año se han sentido emocionalmente agotados. Las autoras Maslach y Jackson (1984), aseguran

que el Agotamiento Emocional inicia con la pérdida de energías vitales, siguiendo dicho criterio se puede constatar que un alto porcentaje de los docentes estudiados se encuentran significativamente afectados por el Síndrome de Burnout debido a que manifiestan pérdida de energías vitales y una desproporción entre el trabajo que realizó y el cansancio experimentado, lo que genera una situación de agotamiento.

Tabla N°6, Distribución de la frecuencia para el Ítem 2. Cuando Termino mi Jornada de Trabajo me siento vacío.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	19	82,61
Pocas veces al año	3	13,04
Una vez al mes o menos	0	0,00
Unas pocas veces al mes o menos	0	0,00
Una vez a la semana	0	0,00
Pocas veces a la semana	1	4,35
Todos los días	0	0,00
Total	23	100%

Gráfico N°6: Distribución de la frecuencia para el Ítem 2. Cuando Termino mi Jornada de Trabajo me siento vacío.



Análisis

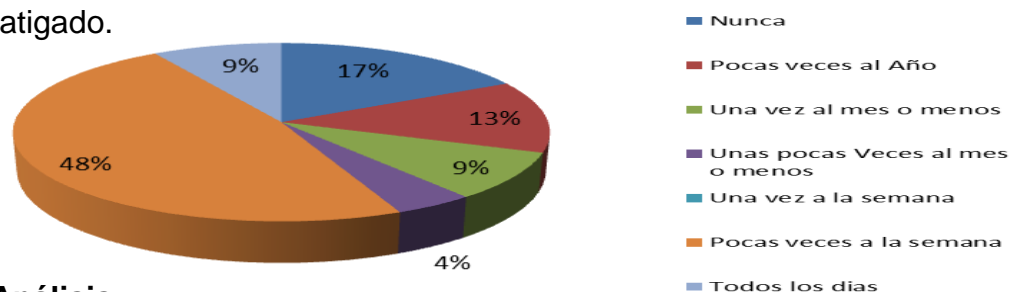
La tabla y el Gráfico N°6 permiten analizar que un **83%** de los profesores universitarios nunca se encuentran vacíos después de su jornada de trabajo,

mientras que un **13%** pocas veces al año, sin embargo un **4%** afirma que pocas veces a la semana; según las investigaciones realizadas por los autores Jefre y Valenzuela (2005) el Agotamiento Emocional, se ve seriamente afectado cuando los docentes dejan de sentirse completos y satisfechos en su lugar de trabajo; en relación a los resultados obtenidos se puede observar que un **4%** de los docentes sienten que se liberan al terminar su jornada laboral porque asumen el trabajo como un castigo sienten que no pueden dar más de sí mismos y no se sienten bien.

Tabla N°7, Distribución de la frecuencia para el Ítem 3. Cuando Me Levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	17,39
Pocas veces al año	3	13,04
Una vez al mes o menos	2	8,70
Unas pocas veces al mes o menos	1	4,35
Una vez a la semana	0	0,00
Pocas veces a la semana	11	47,83
Todos los días	2	8,70
Total	23	100%

Gráfico N°7: Distribución de la frecuencia para el Ítem 3. Cuando Me Levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.



Análisis

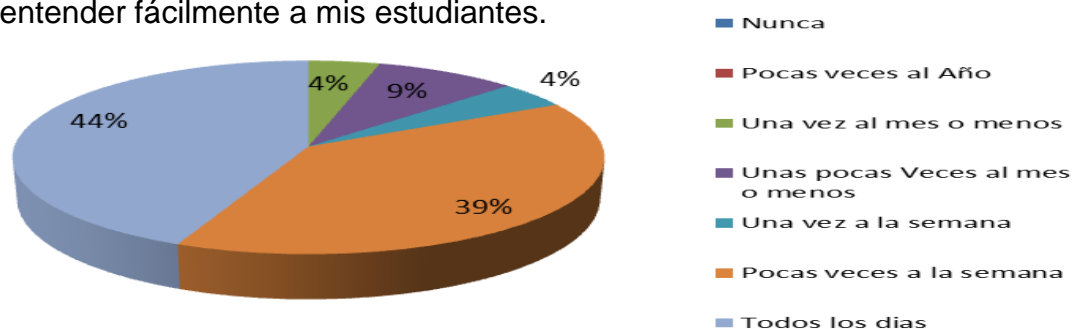
Los estudios realizados muestran que un **48%** de los docentes seleccionados cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra

jornada de trabajo se siente fatigados pocas veces a la semana, mientras que un **17%** respondieron que nunca, sin embargo, un **13%** afirma que pocas veces al año, un **09%** una vez al mes o menos, no obstante, un **9%** asegura que todos los días ha tenido este síntoma, el **4%** de los docentes manifiestan que unas pocas veces al mes o menos. Basado en la literatura de Maslach y Jackson (1984), según los resultados obtenidos se puede interpretar que el **4%** de la población presentan sentimientos de fatiga, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con la pérdida del disfrute de su trabajo y por lo tanto con el Agotamiento Emocional.

Tabla N°8, Distribución de la frecuencia para el Ítem 4. Siento que puedo entender fácilmente a mis estudiantes.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0,00
Pocas veces al año	0	0,00
Una vez al mes o menos	1	4,35
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	1	4,35
Pocas veces a la semana	9	39,13
Todos los días	10	43,48
Total	23	100%

Gráfico N°8: Distribución de la frecuencia para el Ítem 4. Siento que puedo entender fácilmente a mis estudiantes.



Análisis

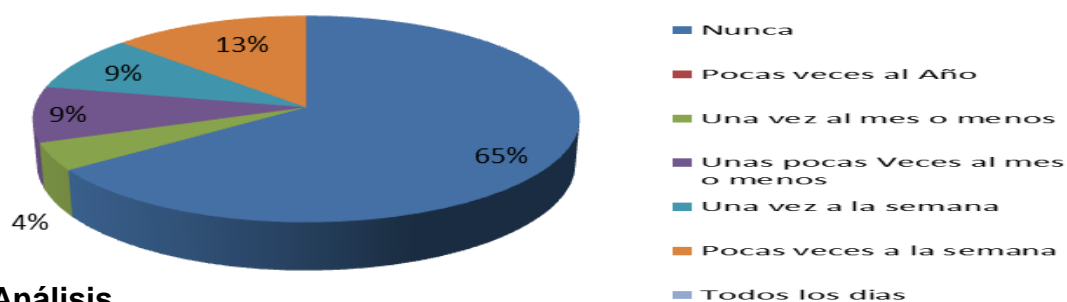
La Tabla y Gráfico N°8 muestran que un **44%** de la muestra seleccionada sienten que pueden entender fácilmente a los estudiantes todos los días,

mientras que un **39%** manifiesta que pocas veces a la semana, un **09%** afirma unas pocas veces al mes o menos, para un **04%** una vez al mes o menos, no obstante, otro **04%** asegura que una vez a la semana. A través de lo planteado por Rivera (2006) se puede analizar que un **04%** de los profesores no entienden fácilmente a los estudiantes, significando así que estos docentes poseen incapacidad para soportar presión, lo que conlleva a padecer de poca Realización Personal, esta dimensión percibe la incidencia del Burnout en los docentes estudiados.

Tabla N°9, Distribución de la frecuencia para el Ítem 5. Siento que estoy tratando a mis estudiantes como si fueran objetos impersonales.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	15	65,22
Pocas veces al año	0	0,00
Una vez al mes o menos	1	4,35
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	2	8,70
Pocas veces a la semana	3	13,04
Todos los días	0	0,00
Total	23	100%

Gráfico N°9: Distribución de la frecuencia para el Ítem 5. Siento que estoy tratando a mis estudiantes como si fueran objetos impersonales.



Análisis

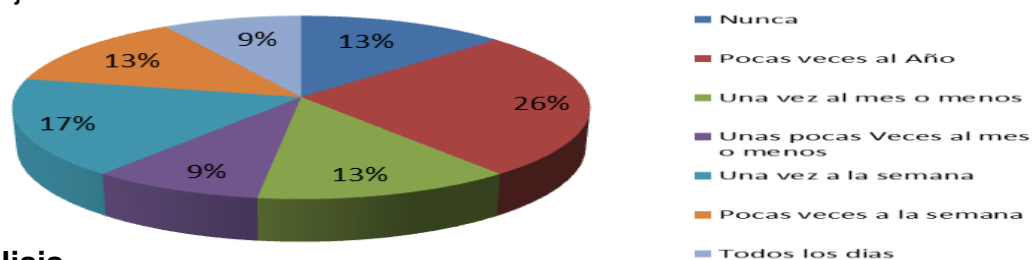
La tabla y Gráfico N°09 reflejan que un **65%** de los profesores universitarios sienten que nunca tratan a los estudiantes como objetos impersonales, mientras que un **13%** respondieron que pocas veces a la

semana, sin embargo, un **09%** afirma que unas pocas veces al mes o menos, otro **09%** una vez a la semana, no obstante, otro **04%** asegura que una vez al mes o menos. De acuerdo a los datos normativos de Maslach y Jackson (1984) los resultados muestran que un pequeño pero significativo porcentaje de los profesores tratan a sus estudiantes como objetos impersonales pocas veces a la semana desarrollando conductas de cinismo y sentimientos negativos, lo que genera Despersonalización la segunda dimisión que se presenta antes de padecer el síndrome de Burnout.

Tabla N°10, Distribución de la frecuencia para el Ítem 6. Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	13,04
Pocas veces al año	6	26,09
Una vez al mes o menos	3	13,04
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	4	17,39
Pocas veces a la semana	3	13,04
Todos los días	2	8,70
Total	23	100%

Gráfico N°10: Distribución de la frecuencia para el Ítem 6. Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa.



Análisis

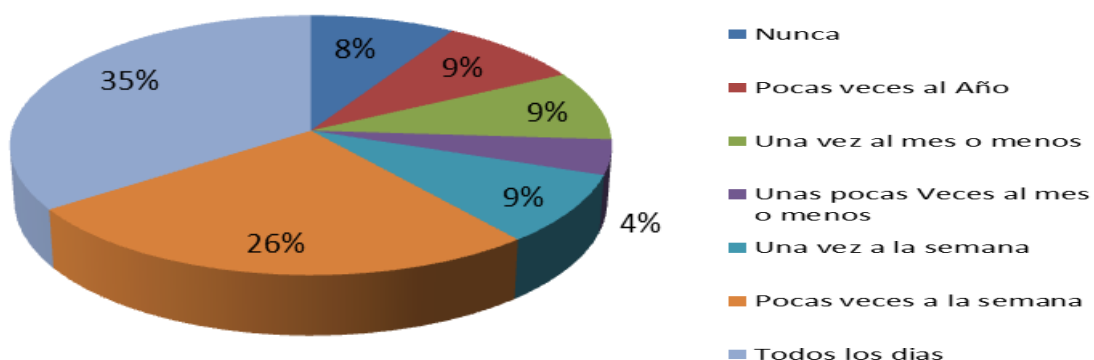
En los resultados que se presentan en la Tabla y Gráfico N°10 se puede observar que un **26%** de los docentes sienten que trabajar todo el día con los estudiantes se cansan pocas veces al año o menos, mientras que un **17%** respondieron que una vez a la semana, sin embargo un **13%** afirma que

pocas veces a la semana, otro **13%** una vez al mes o menos, no obstante, otro **13%** asegura que nunca, es de hacer notar que un **09%** considera que todos los días, por otro lado **09%** respondió que unas pocas veces al mes o menos. En comparación con la investigación realizada por Gil Montes (2001) se puede comprobar que los resultados de la presente investigación muestran que solo un **13%** de los profesores estudiados no sienten cansancio al trabajar todo el día con los estudiantes, mientras que el resto de la población de una u otra manera están siendo afectados significativamente por mantener contacto diario y constante con los estudiantes, presentando síntomas que se encuentran inmersos en la dimensión de Agotamiento Emocional, como lo son el cansancio y la fatiga constante.

Tabla N°11, Distribución de la frecuencia para el Ítem 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	8,70
Pocas veces al año	2	8,70
Una vez al mes o menos	2	8,70
Unas pocas veces al mes o menos	1	4,35
Una vez a la semana	2	8,70
Pocas veces a la semana	6	26,09
Todos los días	8	34,78
Total	23	100%

Gráfico N°11: Distribución de la frecuencia para el Ítem 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes.



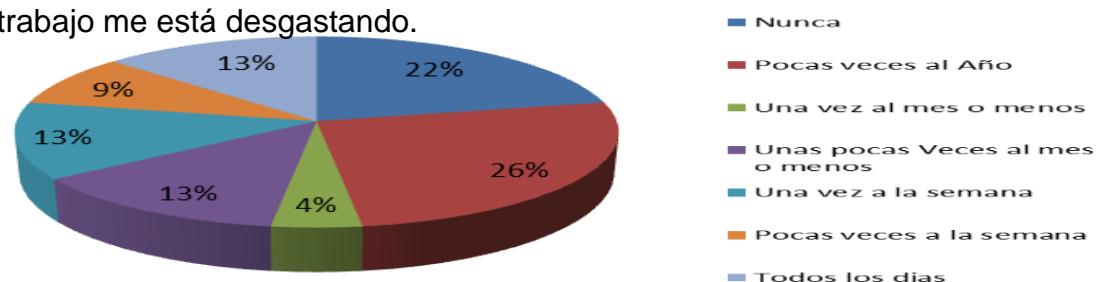
Análisis

En la investigación realizada se puede analizar que un **35%** de los profesores estudiados sienten que tratan con mucha eficacia los problemas de los estudiantes todos los días, mientras que un **26%** respondieron que pocas veces a la semana, sin embargo, un **09%** afirma que una vez a la semana, un **09%** una vez al mes o menos, por otro lado un **09%** respondieron que pocas veces al año, para un **09%** nunca han tenido ese sentimiento, no obstante, otro **04%** asegura que unas pocas veces al mes o menos. En relación a las consideraciones de Maslach y Jackson (1984) y los resultados obtenidos en esta investigación reflejan que menos de la mitad de los docentes tratan con mucha eficacia los problemas de los estudiantes, pero que la gran mayoría no lo pueden hacer satisfactoriamente donde influye la evaluación negativa propia de cada docente lo que afecta la relación con los estudiantes interviniendo así la dimensión de la Realización Personal.

Tabla N°12, Distribución de la frecuencia para el Ítem 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	21,74
Pocas veces al año	6	26,09
Una vez al mes o menos	1	4,35
Unas pocas veces al mes o menos	3	13,04
Una vez a la semana	3	13,04
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	3	13,04
Total	23	100%

Gráfico N°12: Distribución de la frecuencia para el Ítem 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.



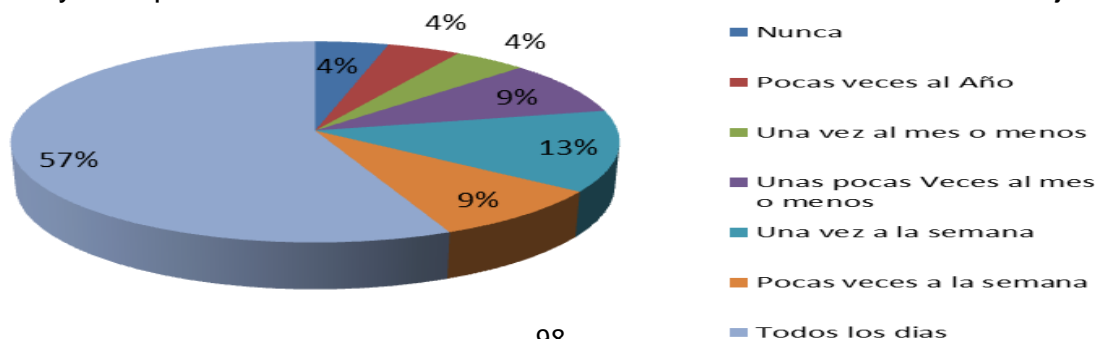
Análisis

La Tabla y Gráfico N°12 muestran que un **26%** de los profesores universitarios sienten que el trabajo lo está desgastando pocas veces al año, pero en un **22%** nunca han presentado ese sentimiento, mientras que un **13%** respondieron que unas pocas veces al mes o menos, sin embargo, un **13%** afirma que una vez a la semana, otro **13%** respondieron que todos los días, un **09%** presenta este sentimiento pocas veces a la semana, no obstante, un **04%** asegura que una vez al mes o menos. Para Sahili (2010) en la dimensión de Agotamiento Emocional se presenta como síntoma primario poca energía para trabajar, en relación a esto se puede observar que un porcentaje significativo de los docentes están presentando síntomas que se encuentran inmersos en esta dimensión, adoptando sentimientos de frustración y tensión.

Tabla N°13, Distribución de la frecuencia para el Ítem 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los estudiantes a través de mi trabajo.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	4,35
Pocas veces al año	1	4,35
Una vez al mes o menos	1	4,35
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	3	13,04
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	13	56,52
Total	23	100%

Gráfico N°13: Distribución de la frecuencia para el Ítem 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los estudiantes a través de mi trabajo.



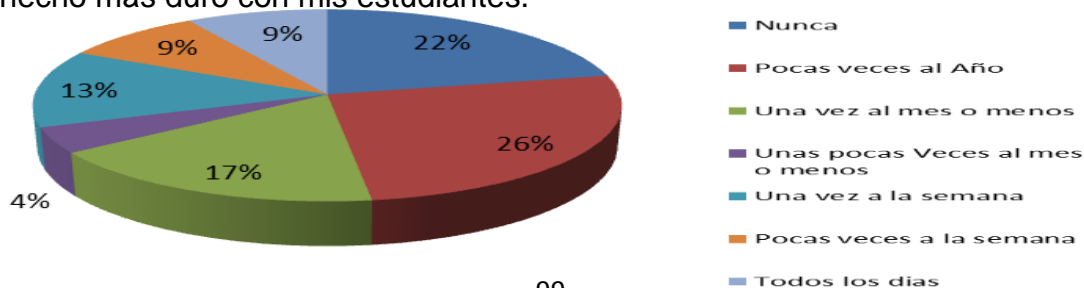
Análisis

Los resultados que se reflejan en la Tabla y Gráfico N°13 muestran que un **57%** de los profesores universitarios sienten que influyen positivamente en la vida de los estudiantes a través del trabajo todos los días, mientras que un **13%** respondieron que una vez a la semana, sin embargo, un **09%** afirma que pocas veces a la semana, otro **09%** unas pocas veces al mes o menos, no obstante, un **04%** asegura que nunca, para un **04%** la respuesta fue pocas veces al año, otro **04%** respondieron que una vez al mes o menos. En relación a los datos normativos de Maslach y Jackson (1984), se puede analizar que un porcentaje minoritario pero significativo de los profesores sienten que no pueden influir positivamente en la vida de sus estudiantes a través del trabajo, siendo los docentes influenciados por los sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima lo que afecta la relación con los estudiantes interviniendo así la dimensión de la Realización Personal.

Tabla N°14, Distribución de la frecuencia para el Ítem 10. Siento que he hecho más duro con mis estudiantes.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	21,74
Pocas veces al año	6	26,09
Una vez al mes o menos	4	17,39
Unas pocas veces al mes o menos	1	4,35
Una vez a la semana	3	13,04
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	2	8,70
Total	23	100%

Gráfico N°14, Distribución de la frecuencia para el Ítem 10. Siento que he hecho más duro con mis estudiantes.



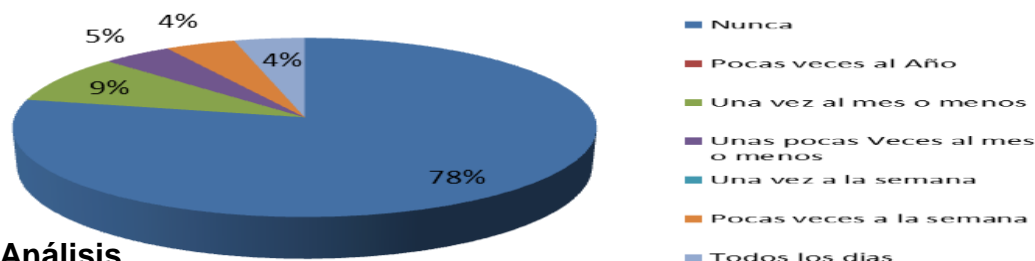
Análisis

La Tabla y GráficoNº14 muestran claramente que un **26%** de los profesores universitarios sienten que se han hecho más duros con los estudiantes pocas veces al año, mientras que un **22%** respondieron que nunca han sentido algo así, sin embargo, un **17%** afirma que una vez al mes o menos, para un **13%** solo han presentado ese sentimiento una vez a la semana, un **09%** afirma que pocas veces a la semana, no obstante, otro **09%** asegura que tienen ese sentimiento todos los días, un **04%** respondieron unas pocas veces al mes o menos. Según lo planteado en la investigación realizada por Sahili (2003), en la dimensión de Despersonalización los profesores adoptan conductas rígidas, en comparación a los resultados que se arrojaron en esta investigación reflejan que un **04%** sienten a diario que se han hecho más duro con sus estudiantes, teniendo sentimientos deshumanizados, lo que genera graves problemas en la relación con los estudiantes, cabe destacar que es la segunda dimensión que se presenta antes de padecer el Síndrome de Burnout.

Tabla Nº15, Distribución de la frecuencia para el Ítem 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	78,26
Pocas veces al año	0	0,00
Una vez al mes o menos	2	8,70
Unas pocas veces al mes o menos	1	4,35
Una vez a la semana	0	0,00
Pocas veces a la semana	1	4,35
Todos los días	1	4,35
Total	23	100%

Gráfico N°15, Distribución de la frecuencia para el Ítem 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.



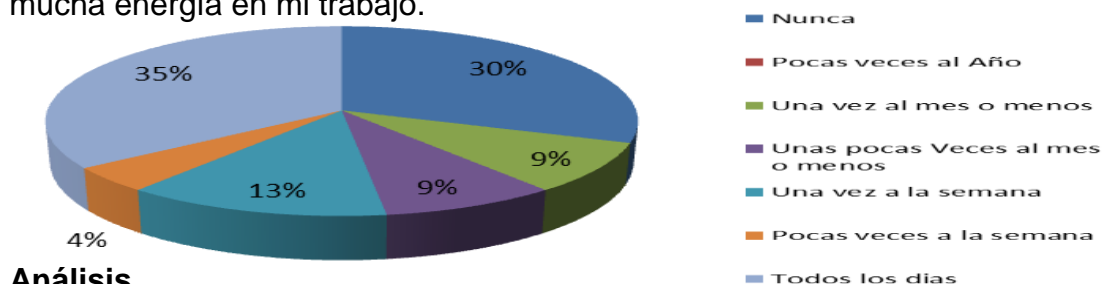
Análisis

En la investigación realizada se puede observar que un **78%** de los profesores nunca tienen la percepción de estarse están endureciendo emocionalmente, mientras que un **09%** respondieron que han tenido este sentimiento una vez al mes o menos, sin embargo, un **05%** afirma que unas pocas veces al mes o menos, para un **04%** solo han presentado ese sentimiento pocas veces a la semana, no obstante, otro **04%** manifiestan sentirlo todos los días. Según lo planteado por las autoras de Maslach y Jackson (1984) en la Despersonalización los profesores sienten a diario que se están endureciendo con sus estudiantes tal y como se refleja en los resultados un **04%** de los profesores muestran conductas insensibles y frías, lo que influye notablemente en la aparición de esta dimensión, la cual se presenta antes de padecer el Síndrome de Burnout.

Tabla N°16: Distribución de la frecuencia para el Ítem 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	30,43
Pocas veces al año	0	0,00
Una vez al mes o menos	2	8,70
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	3	13,04
Pocas veces a la semana	1	4,35
Todos los días	8	34,78
Total	23	100%

Gráfico N°16: Distribución de la frecuencia para el Ítem 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.



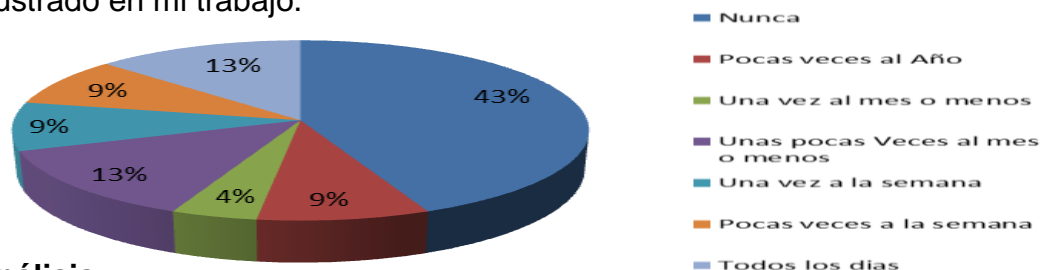
Análisis

En los resultados que se presentan en la Tabla y Gráfico N°16 se puede observar que un **35%** de los profesores universitarios sienten mucha energía en el trabajo todos los días, mientras que un **30%** respondieron que nunca sienten energía, sin embargo, un **13%** afirma que una vez a la semana, un **09%** unas pocas veces al mes o menos, no obstante, otro **09%** asegura que una vez al mes o menos, para un **04%** la respuesta fue pocas veces a la semana. Tal y como asegura Rivera (2005) en la dimensión de Realización Personal los docentes presentan baja motivación al logro en su área de trabajo en comparación con los hallazgos encontrados muestran que más de la mitad de los docentes tienen ese sentimiento constantemente, solo lo perciben algunas veces, lo que afecta la insatisfacción en el logro de las actividades, interviniendo así la falta de Realización Personal por lo que nunca o muy pocas veces se sienten con mucha energía en el trabajo.

Tabla N°17: Distribución de la frecuencia para el Ítem 13. Me siento frustrado en mi trabajo.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	10	43,48
Pocas veces al año	2	8,70
Una vez al mes o menos	1	4,35
Unas pocas veces al mes o menos	3	13,04
Una vez a la semana	2	8,70
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	3	13,04
Total	23	100%

Gráfico N°17: Distribución de la frecuencia para el Ítem 13. Me siento frustrado en mi trabajo.



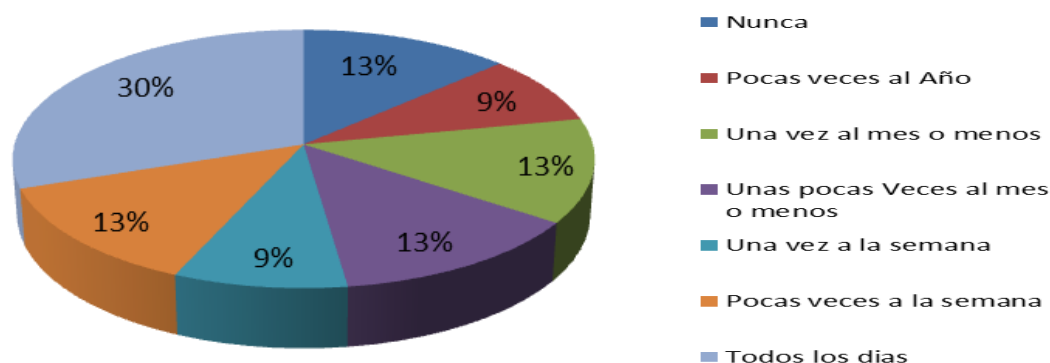
Análisis

En Los hallazgos mostrados se pueden analizar que un **43%** de los profesores universitarios nunca han sentido que están frustrados en el trabajo, pero en un **13%** piensan totalmente diferente consideran que todos los días se sienten frustrados, mientras que otro **13%** respondieron que unas pocas veces al mes o menos, sin embargo, un **09%** afirma que una vez a la semana, otro **09%** respondieron que pocas veces a la semana, no obstante, otro **09%** piensan eso pocas veces al año. Para Maslach y Jackson (1984), en la dimensión de Agotamiento Emocional los docentes tienden a sentirse frustrados, según los resultados se puede observar que un poco más de la mitad de los profesores en ciertas ocasiones y algunos todos los días se han sentido así, presentando síntomas que se encuentran inmersos en esta dimensión, como lo son la falta de motivación para seguir adelante con el trabajo y la incapacidad por hacer las actividades en el tiempo programado.

Tabla N°18: Distribución de la frecuencia para el Ítem 14. Siento que paso demasiado tiempo en mi trabajo.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	13,04
Pocas veces al año	2	8,70
Una vez al mes o menos	3	13,04
Unas pocas veces al mes o menos	3	13,04
Una vez a la semana	2	8,70
Pocas veces a la semana	3	13,04
Todos los días	7	30,43
Total	23	100%

Gráfico N°18: Distribución de la frecuencia para el Ítem 14. Siento que paso demasiado tiempo en mi trabajo.



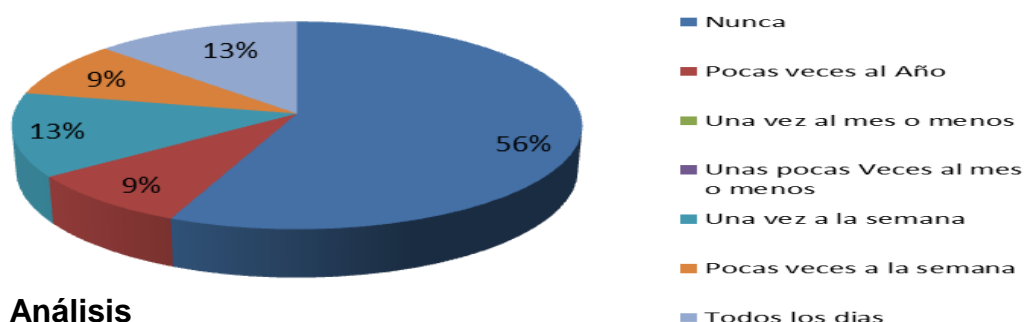
Análisis

En la Tabla y Gráfico N°18 los resultados mostraron que un **30%** de los profesores sienten que pasan demasiado tiempo en el trabajo, pero en un **13%** piensan totalmente diferente consideran que nunca pasan demasiado tiempo en el trabajo, mientras que otro **13%** respondieron que unas pocas veces al mes o menos, por otro lado **13%** afirma que pocas veces a la semana, no obstante, otro **13%** respondieron que una vez al mes o menos, un **09%** piensan eso pocas veces al año o menos, otro **09%** sostiene que tienen ese tipo de sentimiento una vez a la semana. En la investigación realizada por Gil Monte (2001), se puede observar que en la dimensión de Agotamiento Emocional, los docentes pierden energía para cumplir con sus funciones, en comparación con los resultados de esta investigación se puede analizar que un **30%** de los profesores, sienten que pasan demasiado tiempo en el trabajo, y poca voluntad para dar más de sí mismo en las asignaciones del trabajo.

Tabla N°19: Distribución de la frecuencia para el Ítem 15. Siento que realmente no me importa lo que ocurra con mis estudiantes.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	56,52
Pocas veces al año	2	8,70
Una vez al mes o menos	0	0,00
Unas pocas veces al mes o menos	0	0,00
Una vez a la semana	3	13,04
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	3	13,04
Total	23	100%

Gráfico N°19: Distribución de la frecuencia para el Ítem 15. Siento que realmente no me importa lo que ocurra con mis estudiantes.



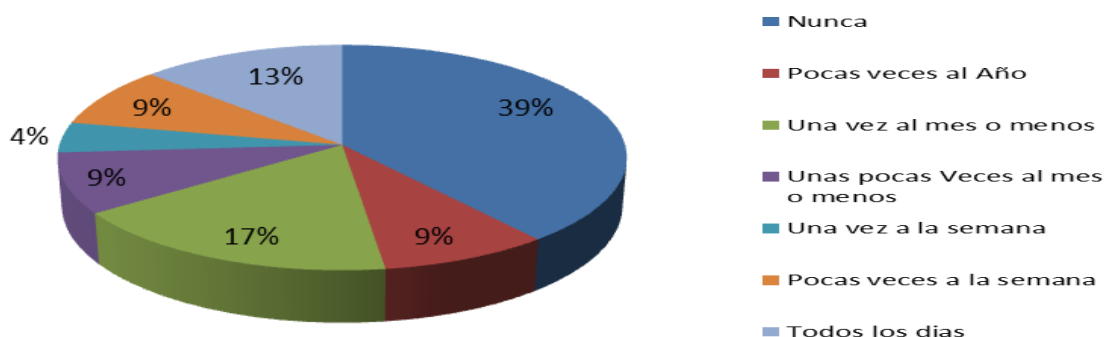
Análisis

El resultado de la investigación refleja que un **56%** de los profesores nunca sienten que les importa lo que les ocurra a los estudiantes, mientras que un **13%** respondieron una vez a la semana, sin embargo, otro **13%** afirma que todos los días, para un **09%** solo pocas veces al año, no obstante, un **09%** sostiene que han sentido esto pocas veces a la semana. En relación a lo planteado por Sahili (2003), en la Despersonalización los docentes sienten a diario que no les importa lo que les ocurra a sus estudiantes tal y como se refleja en los resultados un **13%** muestran que los profesores, se encuentran adoptando actitudes y respuestas negativas, desarrollando sentimientos cínicos, fríos con los estudiantes, cuando se presenta este síntoma de manera grave estarían los docentes a un paso de sufrir el Síndrome de Burnout.

Tabla N°20: Distribución de la frecuencia para el Ítem 16. Siento que trabajar en contacto directo con los estudiantes me cansa.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	9	39,13
Pocas veces al año	2	8,70
Una vez al mes o menos	4	17,39
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	1	4,35
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	3	13,04
Total	23	100%

Gráfico N°20: Distribución de la frecuencia para el Ítem 16. Siento que trabajar en contacto directo con los estudiantes me cansa.



Análisis

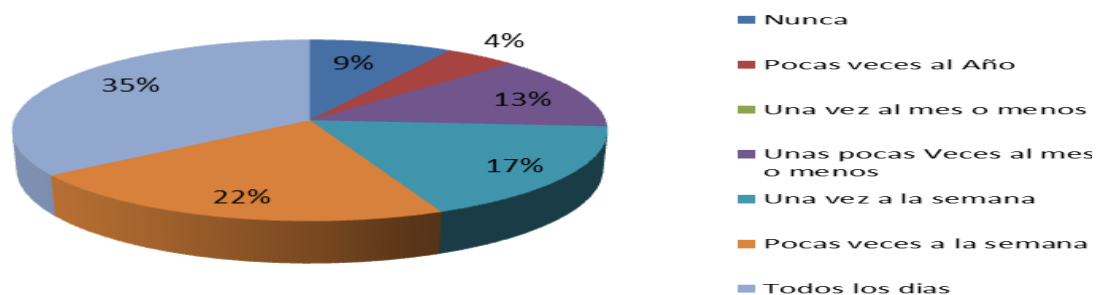
En la Tabla y Gráfico N°20 se pueden observar un **39%** de los profesores universitarios sienten que nunca han sentido que el contacto directo con los estudiantes les cansa, pero en un **17%** piensan que una vez al mes o menos, mientras que un **13%** respondieron que tienen este sentimiento todos los días, por otro lado **09%** afirma que pocas veces a la semana, no obstante, otro **09%** respondieron que unas pocas veces al mes o menos, mientras que un **09%** aseguran que tienen ese sentimiento pocas veces al año, para **04%** piensan el con tacto directo con los estudiantes lo cansan una vez a la semana. Para Maslach y Jackson (1984) la dimensión de Agotamiento Emocional, los docentes presentan síntomas de fatiga y frustración, en este

sentido más de la mitad de la población algunos sienten cansancio solo en ocasiones, mientras que otros aseguran tener ese sentimiento todos los días, por lo que ya no sienten motivación alguna para seguir adelante con el trabajo.

Tabla N°21: Distribución de la frecuencia para el Ítem 17. Siento crear con facilidad un clima agradable con mis estudiantes.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	8,70
Pocas veces al año	1	4,35
Una vez al mes o menos		0,00
Unas pocas veces al mes o menos	3	13,04
Una vez a la semana	4	17,39
Pocas veces a la semana	5	21,74
Todos los días	8	34,78
Total	23	100,00

Gráfico N°21: Distribución de la frecuencia para el Ítem 17. Siento crear con facilidad un clima agradable con mis estudiantes.



Análisis

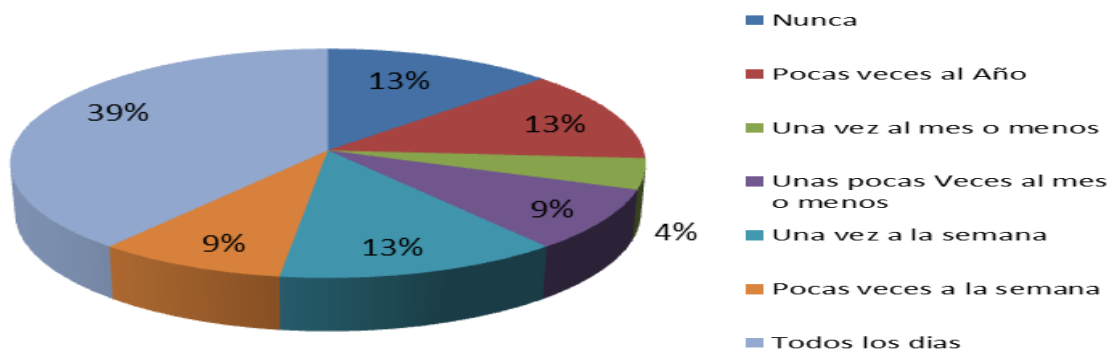
El resultado de la información obtenida por la aplicación del instrumento manifiesta que un **35%** de los profesores universitarios pueden crear con facilidad un clima agradable con los estudiantes todos los días, mientras que un **22%** respondieron que lo pueden lograr pocas veces a la semana, sin embargo un **17%** afirma que tan solo una vez a la semana, un **13%** unas

pocas veces al mes o menos, no obstante, el **09%** asegura que nunca lo pueden hacer, sin embargo para un **04%** la respuesta fue pocas veces al año. Basado en la investigación realizada por Rivera (2005), quien asegura que en la Realización Personal los docentes sienten que pueden crear un clima agradable fácilmente, se puede analizar que un **04%** no tiene esa facilidad, ya que solo lo perciben algunas veces y otros nunca, esto ocurre cuando los profesores sienten que no están obteniendo logros de su trabajo declinando así el sentimiento de competencia por falta de emoción para el progreso profesional.

Tabla N°22: Distribución de la frecuencia para el Ítem 18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis estudiantes.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	13,04
Pocas veces al año	3	13,04
Una vez al mes o menos	1	4,35
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana	3	13,04
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	9	39,13
Total	23	100%

Gráfico N°22: Distribución de la frecuencia para el Ítem 18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis estudiantes.



Análisis

La Tabla y Gráfico N° 22 muestran que un **39%** de los profesores universitarios se sienten estimados después de haber trabajado íntimamente con los estudiantes todos los días, mientras que un **13%** respondieron que nunca lo pueden lograr, sin embargo, otro **13%** afirma pocas veces al año, no obstante, otro **13%** afirma que una vez a la semana, un **09%** asegura que pocas veces a la semana, sin embargo para otro **09%** la respuesta fue unas pocas veces al mes o menos. Mientras que un **04%** sostiene que lo puede hacer una vez al mes o menos. Los autores González y López (2010), sostienen que en la Realización Personal los docentes se sienten estimados después de haber trabajado íntimamente con los estudiantes, en los resultados obtenidos en esta investigación un **13%** no tienen ese sentimiento nunca, otro porcentaje solo lo perciben algunas veces, debido a que poseen sentimientos de insuficiencia y baja autoestima lo que genera la falta de Realización Personal.

Tabla N°23: Distribución de la frecuencia para el Ítem 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	21,74
Pocas veces al año	3	13,04
Una vez al mes o menos	0	0,00
Unas pocas veces al mes o menos	1	4,35
Una vez a la semana	2	8,70
Pocas veces a la semana	1	4,35
Todos los días	11	47,83
Total	23	100%

Gráfico N°23: Distribución de la frecuencia para el Ítem 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.



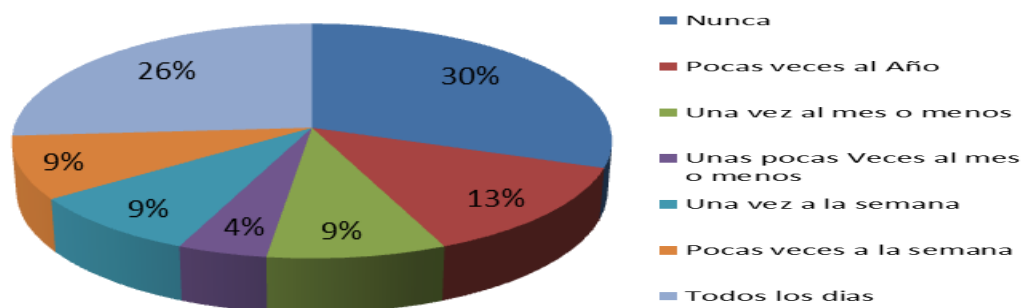
Análisis

El resultado de la información obtenida por la aplicación del instrumento manifiestan que un **48%** de los profesores sienten que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo todos los días, mientras que un **22%** respondieron que nunca lo han sentido así, sin embargo, un **13%** afirma que es posible pocas veces al año, un **09%** asegura que una vez a la semana, para un **04%** la respuesta fue unas pocas veces al mes o menos, mientras que otro **04%** sostiene que lo puede hacer pocas veces a la semana. En la investigación realizada por Rivera (2005), este asume que en la Realización Personal, los docentes sienten que pueden conseguir muchas cosas valiosas en el trabajo, en contraste con los resultados obtenidos en esta investigación se presenta un **22%** nunca tienen ese sentimiento, otros docentes aseguran que solo lo perciben algunas veces, esto surge cuando el profesor comprende que las demandas que se le hacen en el trabajo exceden su capacidad para atenderla en forma competente, con lo cual obtiene respuestas negativas de sí mismo y de su trabajo produciendo así incapacidad para soportar la presión que genera el estrés producido por la acumulación de trabajo.

Tabla N°24: Distribución de la frecuencia para el Ítem 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	30,43
Pocas veces al año	3	13,04
Una vez al mes o menos	2	8,70
Unas pocas veces al mes o menos	1	4,35
Una vez a la semana	2	8,70
Pocas veces a la semana	2	8,70
Todos los días	6	26,09
Total	23	100%

Gráfico N°24: Distribución de la frecuencia para el Ítem 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.



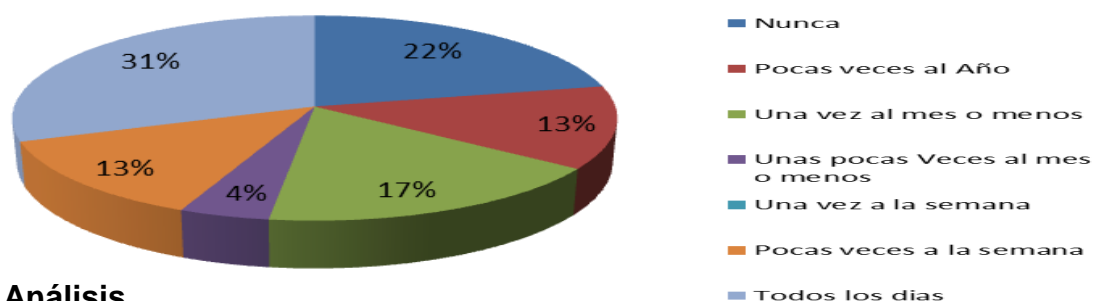
Análisis

Los hallazgos obtenidos de la Tabla y Gráfico N° 24 mostraron que un **30%** de los profesores universitarios sienten que nunca han sentido estar al límite de sus posibilidades, sin embargo, un **26%** aseguran manifestar este síntoma todos los días, mientras que un **13%** respondieron que tienen este sentimiento pocas veces al año, un **09%** afirma que pocas veces a la semana, no obstante, un **09%** respondieron que una vez al mes o menos, otro **09%** piensan el con tacto directo con los estudiantes lo cansan una vez a la semana y el **04%** de la población aseguran tener este sentimiento unas pocas veces al mes o menos. De acuerdo a los datos normativos de Maslach y Jackson (1984) se puede analizar que en la dimensión de Agotamiento Emocional, los docentes manifiestan síntomas de irritabilidad, en relación a los resultados muestran que un **26%** de la muestra presenta este síntoma como si estuvieran al límite de sus posibilidades, otros tienen este sentimiento en ocasiones dispersas, sintiéndose carentes de energías para enfrentar nuevos proyectos laborales.

Tabla Nº25: Distribución de la frecuencia para el Ítem 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	21,74
Pocas veces al año	3	13,04
Una vez al mes o menos	4	17,39
Unas pocas veces al mes o menos	1	4,35
Una vez a la semana		0,00
Pocas veces a la semana	3	13,04
Todos los días	7	30,43
Total	23	100%

Gráfico Nº25: Distribución de la frecuencia para el Ítem 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.



Análisis

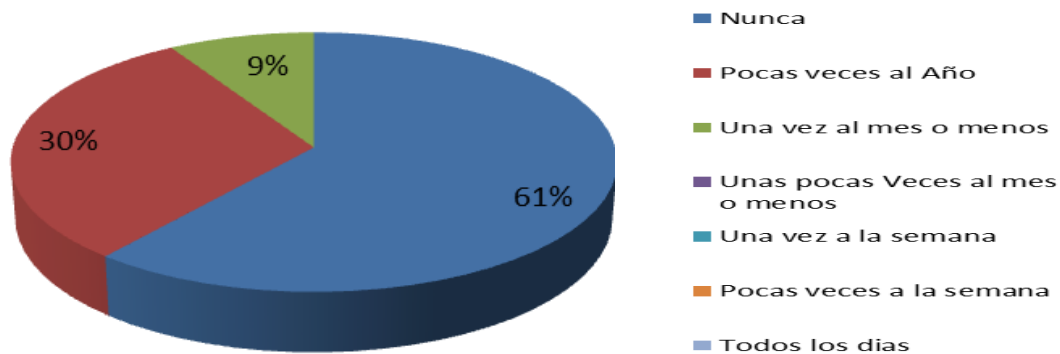
El resultado de la información obtenida por la aplicación del instrumento demuestra que un **31%** de los profesores sienten que los problemas emocionales son tratados de forma adecuada todos los días, mientras que un **22%** piensan todo lo contrario respondieron que nunca lo han sentido así, sin embargo, un **17%** afirma que es posible una vez al mes o menos, un **13%** asegura que pocas veces a la semana, otro **13%** respondió que pocas veces al año. Para Sahili González (2003), en la Realización Personal los docentes sienten que los problemas son tratados de forma adecuada, sin embargo, los resultados obtenidos reflejan que un **22%** de los profesores objetos de estudio no tienen ese sentimiento nunca, algunos lo perciben algunas veces, esto se da por el logro reducido o ineffectividad produciendo

la evitación de relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, con una dolorosa desilusión y fracaso profesional, carencia de expectativas en el trabajo e insatisfacción generalizada.

Tabla N°26: Distribución de la frecuencia para el Ítem 22. Los estudiantes me culpan de sus problemas.

Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	60,87
Pocas veces al año	7	30,43
Una vez al mes o menos		0,00
Unas pocas veces al mes o menos	2	8,70
Una vez a la semana		0,00
Pocas veces a la semana		0,00
Todos los días		0,00
Total	23	100%

Gráfico N°26: Distribución de la frecuencia para el Ítem 22. Los estudiantes me culpan de sus problemas.



Análisis

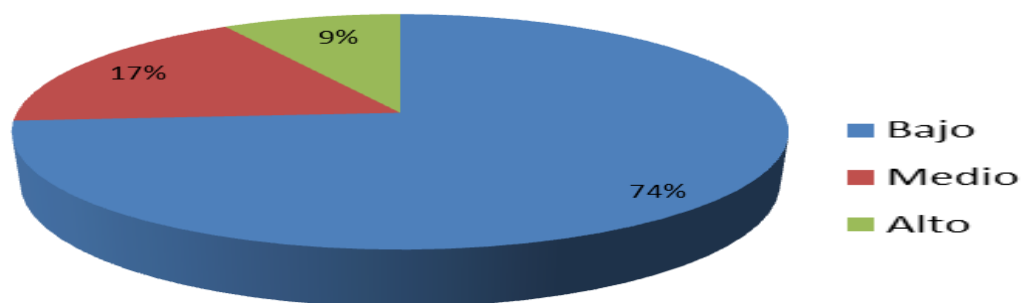
Según la Tabla y Gráfico N°26 se puede observar que un **61%** de los profesores sienten que nunca los estudiantes los culpan de sus problemas, mientras que un **30%** respondieron esto sucede pocas veces al año, un **09%** aseguran que esto sucede unas pocas veces al mes o menos. En relación a lo planteado por Sahili (2003), cuando se presenta la Despersonalización, los profesores aseguran que se ven afectados por que

los estudiantes los culpan de sus problemas adoptando una conducta cínica, en este caso un **30%** de los docentes tratan a sus estudiantes como objetos, actuando en forma distante e impersonal, se percibe muy demandante con actitudes rígidas y burocráticas, es decir se guían estrictamente por las reglas, esto influye notablemente en la aparición de conductas insolentes y descenso del rendimiento laboral.

Tabla N°27, Distribución de la frecuencia para la dimensión Agotamiento Emocional.

DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	17	73,91
Medio	4	17,39
Alto	2	8,70
Total	23	100%

Gráfico N°27: Frecuencia de Agotamiento Emocional en los docentes.



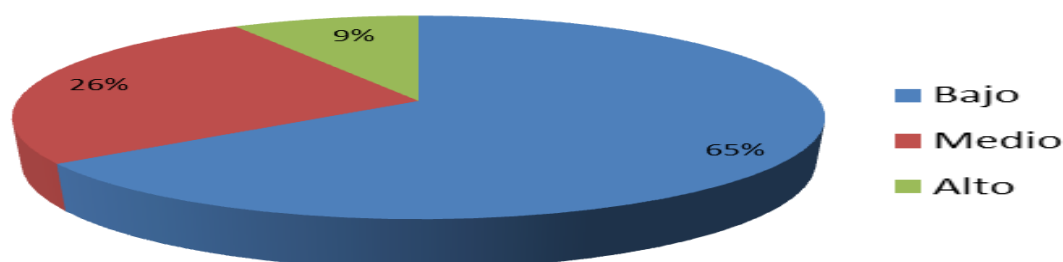
Análisis

Los hallazgos mostraron que en la dimensión de agotamiento emocional un **74%**, de los profesores universitarios poseen niveles muy bajos o bajos de agotamiento emocional; mientras que un **17%** presentan un nivel medio de este síntoma, sin embargo un **09%** poseen un alto porcentaje, según la literatura ofrecida por Maslach y Jackson (1984), este **09%** indica que los docentes manifiestan un alto nivel de Agotamiento Emocional, con pérdida de energías, adoptando conductas irritantes y descenso de la calidad de trabajo realizado, por la fatiga y el cansancio.

Tabla N°28, Distribución de la frecuencia para la Dimensión de La Despersonalización.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	15	65,22
Medio	6	26,09
Alto	2	8,70
Total	23	100%

Gráfico N°28: Frecuencia para la Dimensión de la Despersonalización en los docentes.



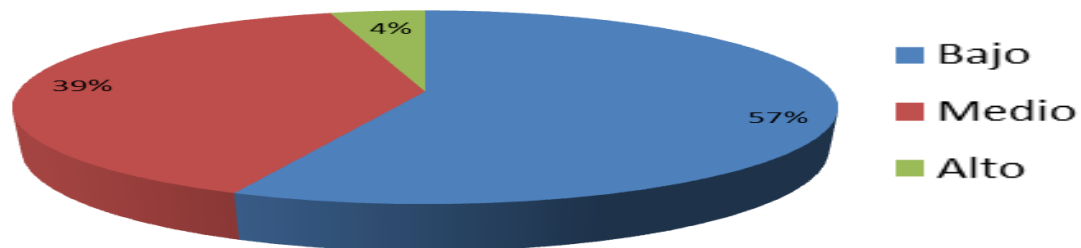
Análisis

El resultado de la investigación refleja que un **65%**, de los profesores universitarios poseen niveles muy bajos de negativismo; mientras que un **26%** presentan un nivel medio de esta dimensión, sin embargo, un **09%** manifiestan un alto nivel de despersonalización, en relación a lo planteado por Sahili (2003), el **09%** tiene conductas llenas de irritabilidad, ironía, cinismo, el docente tiene una disminución de la empatía, culpa y negativismo en las relaciones con los demás como si de repente fuera otra persona y por consiguiente un descenso laboral lo que genera la Despersonalización.

Tabla N°29, Distribución de la frecuencia para la Dimensión Realización Personal.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	13	56,52
Medio	9	39,13
Alto	1	4,35
Total	23	100%

Gráfico N°29: Frecuencia para la Dimensión de la Realización Personal en los docentes.



Análisis

El resultado de la información obtenida por la aplicación del instrumento manifiesta que un **57%**, de los profesores universitarios poseen niveles bajos de satisfacción personal; mientras que un **39%** presentan un nivel medio de esta dimensión, sin embargo, un **04%** manifiestan un alto nivel. Según lo planteado por Rivera (2005), se puede considerar que el **04%** obtenido por la investigación realizada presenta el bajo rendimiento laboral, baja autoestima, sentimiento de fracaso profesional por una insatisfacción generalizada, todos estos sentimientos producen la pérdida de ideales, convirtiendo al docente en un ser totalmente hostil, por falta de realización personal.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez recogidos los datos extraídos del instrumento administrado a una muestra de 23 Docentes de los PNF de Informática y Turismo de la Universidad Politécnica Territorial Mario Briceño Iragorry, Estado Trujillo Extensión Boconó. Se procede a realizar el Análisis de las Dimensiones de Agotamiento Emocional, así como también la Despersonalización y Realización Personal, para en un momento posterior realizar comparaciones de los datos obtenidos. Se presentan a continuación los resultados más significativos hallados al procesar las respuestas

Después de aplicar el instrumento se puede analizar la presencia del síndrome de Burnout en los docentes, siguiendo lo establecido en la literatura de Maslach y Jackson (1984), según los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento en esta investigación en la Tabla y Gráfico N°5 se observó que un **17%** afirma que todos los días sienten que están perdiendo la energía y vitalidad en el trabajo por la presión causada por el estrés crónico adoptando conductas irritantes y descenso de la calidad de trabajo realizado, por la fatiga y el cansancio experimentado, lo que genera una situación de agotamiento emocional.

En cuanto a la dimensión de despersonalización en la investigación realizada se observó en la Tabla y Gráfico N°19 que un **13%** de los profesores muestran conductas insensibles y frías, llenas de irritabilidad, ironía, cinismo, empatía, negativismo, pérdida de motivación al trabajo, el docente despersonalizado trata de distanciarse no solo de sus estudiantes sino también de sus compañeros de trabajo utilizando etiquetas despectivas al mismo tiempo les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y su descenso en el rendimiento laboral. Aunque esto no se manifieste de manera directa se puede deducir por las respuestas, aunque este porcentaje no sea tan elevado se puede ir incrementando si no se toman medidas preventivas.

En cuanto a la dimensión de la Realización Personal en la tabla y el Gráfico N°21 se refleja que un **09%** asegura que los profesores sienten impotencia al entender que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderla en forma competente, supone respuestas negativas hacia su propio trabajo, evitando las relaciones personales y profesionales, bajando su rendimiento laboral incapacidad para soportar presión y una baja autoestima, con sentimientos constantes de fracaso. Este porcentaje es bajo pero significativo a la hora de establecer estrategias que remedian y detengan esa situación.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Los docentes de la Universidad Politécnica Territorial “Mario Briceño Irragorry” del Estado Trujillo presentan niveles bajos, medios y altos en las tres dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout, tanto para la dimensión de despersonalización como para la de agotamiento emocional están ubicados en el nivel bajo de la escala; para la realización personal los puntajes fueron medios altos lo cual es coherente con la escala y se ratifica en los resultados de las relaciones existentes entre las dimensiones; así cansancio emocional y despersonalización están relacionadas a mayor cansancio emocional mayor despersonalización, en cambio puede existir alto cansancio emocional y presentar alta realización personal a diferencia de lo que sucede en relación con despersonalización, a mayor despersonalización menor realización personal.

Este resultado se diferencia de otros estudios realizados a docentes donde se han encontrado niveles medio o altos del síndrome en un porcentaje alto de profesores (Paredes, 2002). Quizás este resultado pueda explicarse por lo que en otros estudios han participado docentes de diferentes universidades y en el caso de esta investigación son profesores pertenecientes al PNF de Informática y Turismo, pudiéndose pensar que el ser docente de futuros profesionales puede ser un factor protector frente al síndrome, ya que su trabajo está centrado en fortalecer competencias y visualizar situaciones que ellos mismos están viviendo y son la razón de ser de su labor diaria.

La presencia de un grado leve a moderado de agotamiento emocional, puede ser explicada dadas las características propias del quehacer docente, concebido como una función institucional que se vierte en la formación de personas capaces de sostener e influir en su entorno cultural, requiriendo por parte de los académicos dedicación y compromiso emocional con su profesión y a su vez relación y compromiso con sus estudiantes. Así, al ampliarse los requerimientos sociales y culturales de los procesos de formación, necesariamente aumenta la carga y la exigencia en el desempeño, justificándose de esta forma los valores descendidos en agotamiento emocional.

En cuanto a las relaciones existentes entre género y nivel del síndrome, se encontró que no existe una correlación lineal directa entre las variables, si se observa en los puntajes una mayor incidencia de “agotamiento emocional” y de niveles medios altos de realización personal en las mujeres, lo que se corrobora lo mencionado por Maslach quien sostiene que las mujeres experimentan mayor y más intenso cansancio emocional que los hombres (Maslach 1982). Es posible plantear que las docentes al percibir que su trabajo les genera posibilidades de realizarse personalmente logran neutralizar el efecto del cansancio emocional y no llegan a generar actitudes de despersonalización, cambiando con ello el curso del proceso dentro de los modelos explicativos propuestos por Gil-Monte. (2001).

Para la dimensión de despersonalización, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre “género” y presencia de niveles de “despersonalización”. Lo anterior se contrapone a lo mencionado por Gil-Monte et al (2004) quienes encontraron que los hombres son quienes tienen mayor sentimiento negativo hacia los estudiantes. Esto último de nuevo contextualizado dentro del rol del docente en las carreras de Turismo e Informática puede ser neutralizado dentro de los principios de una educación basada en valores y respetuosa de la diversidad en el ser humano.

En cuanto a la tercera dimensión la “realización personal”, se puede observar que la muestra refleja un alto porcentaje en el logro personal lo que puede ser considerado como una motivación y un factor protector al Burnout. A pesar que en nuestra investigación el factor referido a relaciones interpersonales no fue significado como inconveniente mayor, aquellos docentes que lo reflejaron sufrían de un mayor agotamiento emocional.

A partir de lo anteriormente expuesto, valdría la pena analizar si el tipo de estrategias empleadas por los docentes se relacionan con los resultados y el hecho de que los sujetos no presenten los indicadores del síndrome, es decir, niveles altos en las dimensiones de Despersonalización, Cansancio emocional y bajos en la Realización Personal. De acuerdo con los datos obtenidos se puede destacar que si bien cada dimensión está relacionada con ciertas estrategias de afrontamiento los datos no permiten llegar a conclusiones contundentes acerca de si estas variables se pueden o no asociar con la presentación del síndrome del Burnout. Teniendo en cuenta lo anterior, es que Lazarus (1984) menciona que cada persona utiliza distintas estrategias en virtud del tipo de situación problemática por resolver o afrontar, pudiéndose pensar que las escogidas por los docentes son relacionadas con su vida laboral.

La presencia del síndrome de Burnout en cualquier grupo de profesionales es motivo de preocupación, dadas las consecuencias tanto en lo individual con problemas emocionales, conductuales, psicosomáticos y familiares como en lo organizacional, con altas deficiencias en el desempeño y calidad en el trabajo. La docencia como puesto de trabajo se ha considerado como una profesión de alto riesgo para desencadenar este síndrome ya que obliga a la realización a veces simultánea de varias actividades a la vez que van desde el cuidado y mantenimiento de la institución, organización, actividades docentes, planeación de actividades docentes, elaboración de materiales didácticos, elaboración de estadística, entre otras, y al mismo tiempo mantener constantes relaciones con:

estudiantes, autoridades, y compañeros lo que implica un duro esfuerzo y una significativa carga psíquica en el trabajo Aguilar (1996).

En este estudio es evidente que el perfil docente de la nuestra muestra es una generación adulta que se encuentra a mitad de su vida laboral, con buen nivel de grado académico y con amplia experiencia laboral pero que necesitan responder a los nuevos retos que la profesión docente en la actualidad demanda, ya que han de responder a nuevas competencias que sobrepasan las meramente didácticas, de ahí la explicación del porcentaje encontrado en la dimensión del agotamiento emocional del síndrome de Burnout. Esto explica que la actividad docente de tiempo completo y dedicación exclusiva requiere mayor entrega y compromiso no solo en las actividades dentro del ambiente universitario, sino también aquellas dedicadas a la investigación, gestión, participación en ejecución de proyectos y tutorías. Por lo tanto, al ampliarse el proceso de formación de los académicos aumentarán las demandas y exigencias en su desempeño diario.

RECOMENDACIONES

Luego de interpretar las conclusiones se simplifican unas recomendaciones fundamentales para optimizar un desempeño docente de la calidad que se detallan a continuación:

- Presentar los resultados obtenidos a los directivos de la institución.
- Realizar un estudio de tipo correlacional entre el nivel de productividad y el Síndrome de Burnout.
- Realizar un estudio de tipo comparativo en dos instituciones educativas de nivel superior, privada con pública, para identificar quienes desarrollan el Síndrome de Burnout en niveles más altos.
- Hacer una investigación que correlacione el Síndrome de Burnout con el estado de salud de los docentes.

- Elaborar programas de prevención y tratamiento que permitan ayudar al docente a disminuir el estrés, para evitar el Síndrome de Burnout.
- Realizar un estudio longitudinal, que permita conocer cuál es el comportamiento del síndrome con el paso del tiempo.
- Replicar esta investigación en docentes adscritos a otras carreras de la institución.

REFERENCIAS

- Abraham, A. (1984). Problemática del diagnóstico de la salud mental del enseñante. En J.M. Esteve (Ed.), Profesores en conflicto Madrid: Narcea.
- Aguilar (1996). Modos de afrontamiento al estrés en docentes. Rev. Med. Hered
- Aguir, V., Baena, M. y Perez-Hoyos, S. (2006). Psychosocial work environment and burnout among emergency medical and nursing staff. Int Arch Occup Environ Healt.
- Albanesi, Bartoli, Martín & Thifner. (2006). Estudio del Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los Profesores Universitarios. Revista Educ.
- Alvares y Col. (1993). Precarización y Burnout del Puesto de Trabajo del Personal Docente e Investigador de la Universidad. Revista Praxis.
- Álvarez y Fernández (1991). Artículo Científico, El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional.
- Aranda, Pando, Perez (2004). Revista Investigación en Salud volumen N|1 en maestros.
- Arias. (2006). El Proyecto de Investigación. Quinta Edición Episteme Caracas.
- Aron. (2001). El síndrome de Burnout en las Empresas. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac, Yucatán. Universidad Anáhuac México Norte.
- Bandura. (1989). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Nota Técnica de Prevención, 21ª Serie. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo
- Barona (1991). Autoeficacia: Cómo Enfrentamos los Cambios de la Sociedad Actual. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Bórquez (2004). Cuando se enferman los que curan: Estrategias de afrontamiento del estrés docente en profesores. Segunda edición. Buenos Aires.

- Bustos, Matallanas, Moreno y Miralles (1999). Agotamiento por cansancio Laboral. Revista Psicología del Trabajo en las Organizaciones.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. Memoria de grado, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Cabrera. (2008). Programas de Prevención en Procesos Degenerativos por el Estrés y procesos cognitivos, Mexico: ediciones Roca.
- Carver y Col (1989). Técnicas de Afrontamiento del Síndrome de Burnout del Personal Docente e Investigador de la Universidad. Revista Praxis.
- CASTAGANA (2011). Síndrome de Burnout en docentes de Educación de Guadalajara. CPEIP. C&C Impresiones.
- Castillo (2001). Aproximación al estado de salud mental del profesorado en 12 escuelas de Puente Alto, Santiago, Chile, Revista Médica de Chile.
- Castro (2005). Clasificación de las Consecuencias en Dimensiones, Rasgos de personalidad, bienestar psicológico y rendimiento académico en adolescentes argentinos. Interdisciplinaria.
- Cifre, E., Llorens, S. y Salanova, M. (2003). Riesgos Psicosociales en Profesores Universitarios. ¿Existen diferencias atendiendo a su categoría profesional. Revista de psicología Social Aplicada.
- Claro, S. y Bedregal, P. (2003). Aproximación al estado de salud mental del profesorado en 12 escuelas de Puente Alto, Santiago, Chile, Revista Médica de Chile.
- Díaz G. y Sánchez, M. (2002) El bienestar subjetivo. Actualidad y perspectiva.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, Díaz, J., y Sánchez, M^a P. (2002). Relaciones entre estilos de personalidad y satisfacción autopercebida en diferentes áreas vitales. Psicothema.
- Díaz, Lartigue y Acosta (2001). Psicología Organizacional. Consecuencias del Síndrome en el comportamiento del individuo en las organizaciones. Editorial. México: Oxford University.

- Domínguez y Guedez. (2010). Síndrome de Burnout e Inteligencia Social en Docentes Universitarios. Universidad de Extremadura Chile. Departamento de Psicología y Sociología de la Educación.
- El Sahili (2010). El Burnout en el Colectivo Docente, Investigación Realizada en la Universidad Escuela Profesional de Comercio y Administración.
- Fleishman, J.A.(1984). Personality characteristics and coping patterns. Journal of health and Social Behavior.
- Forbes Álvarez (2011). Publicación de artículo en revista CEGESTI. Titulado Síndrome de Burnout síntomas, causas y medidas de atención.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out” Journal of Social Issues.
- Galindo y Guedez (2010). Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional en Docentes Universitarios.
- Garcés. (2003). Áreas del Síndrome y su Afectación en el Contexto Laboral. Revista Prelac. Educación para Todos.
- García J. (2000). Estrés ocupacional. Temas enfermería Actual.
- Garrosa, E. Moreno, & B. Gonzales, J. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. Revista psicología del trabajo y las organizaciones.
- Garrosa, Moreno & González (2000). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Gil Monte y Peiró (2000). Artículo Científico: El Síndrome de Burnout, quemarse en el Trabajo, aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para intervención.
- Gil-Monte y Peiró (2001). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Gil-Monte, P. y Col (2005). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). Una Enfermedad Laboral en la sociedad del Bienestar. Pirámide. Madrid.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de

- quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Gil-Monte, P., Carretero, N., Roldán, M. y Núñez, E. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Golembiewski y Muzenrider (1989). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. Dirección de Internet. <http://hdl.handle.net/10201/8524> Ed. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.
- González y López (2010). Burnout en el Colectivo Docente. Editorial. México: Oxford University.
- Griffith, M.A.; Dubow, E.C. y Ippolito, M.F. (2000). Developmental and Crosssituational differences in adolescents coping strategies. Journal of youth and Adolescence.
- Guerrero Barona, Eloisa (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. Dirección de Internet. <http://hdl.handle.net/10201/8524> Ed. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas del afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. Anales de Psicología. Vol. 19. No 1. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia España.
- Haslten (1983) Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Hernández y otros (2004) Metodología de la Investigación. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Horacio Cairo (2008). Factores Desencadenantes del síndrome de burnout en docentes, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales.
- Huertas. (2005). Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura.
- Hurtado, J. (2000). El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación holística. Editado por la Fundación Sygal. Caracas-Venezuela.
- INE (2006). Disponible en: <http://www.ine.cl/ine/canales/estadistico/home.php>
- INE (2011). Disponible en: <http://www.ine.cl/ine/canales/estadistico/home.php>
- Je fré y Valenzuela (2005). Burnout en personal de enfermería de Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Publicada 2005.

- Jerry Edelmich y Archie Brodsky (1980). Bienestar y competencias profesionales del docente y redes de apoyo social en el contexto de la Educación Universitaria.
- Kelchtermans y Strittmarter. (2005). Prevención del Síndrome de Burn-out. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos. Buenos Aires: Psicoteca.
- Kyriacou y Sutcliffe (2003). Estrategias y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. Dirección de Internet. <http://hdl.handle.net/10201/8524> Ed. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*, Mexico: ediciones Roca.
- Leiter y Schaufeli (1996). Job Burnout. Annual Reviews.
- leithwood (2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. Revista 16 (1): 25-32. www.scielo.org.co/pdf/med/v16n1/v16n1a05.pdf
- Marin, H., & Paredes, M. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. Educere, Investigación. Año 6 No. 17. Recuperado el 16 de mayo de 2008 en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed>.
- Marrau (2004). Estrés laboral y Síndrome de Burn-out. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos. Buenos Aires: Psicoteca.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1984). Burnout In Organizational Settings. Applied Social Psychology Annual.
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory manual (3ªed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, y Jackson. (2001). Job Burnout. Annual Reviews.
- Maslach, C., Jackson, (1982). Maslach Burnout Inventory manual (3ªed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Mattlin, J. ; Welthington, E. y Kessler, R.C. (1990). Situational determinants of coping and coping effectiveness. Journal of Health and Social Behavior
- Méndez, C. (2004). Metodología. "Diseño y Desarrollo de Procesos de Investigación 3ero Edición. Colombia. Editorial Mc Graw –Hill.
- Miño (2003). Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en profesionales de la salud. Primera edición. Buenos Aires.

- Moos, R. y Schaefer, J. (1993). Copping resources and processes: current Concepts and measures. En L. Goberger y S. Breznits (Eds.), *Handbook of stress: teoritheoretical and clinical aspects*. Nueva York: Kre Press,
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*.
- Neira, María del Carmen (2004). Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en profesionales de la salud. Primer edición. Buenos Aires.
- Oblitas, L. (2004.). *Psicología de la salud y calidad de vida*. Thompson: España. Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006) *Guía sobre el síndrome del quemado (Burnout)*. Comisión ejecutiva confederal de UGT: Madrid.
- Olga L. Paredes G. y Pablo A. Sanabria-Ferrand(2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista*.
- Ortega y López (2003). *Revista Científica Internacional Journal of Clinical and HealthPsychology*, Volumen 4.
- Padua, Jorge (1982). *Técnicas de Investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México: F.C.E. Cap. 6: escalas para la medición de aptitudes.
- Parra, M. (2004). Condiciones de trabajo y salud en el trabajo docente. *Revista Prelac. Educación para Todos*.
- Peiro, J.. abr. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica.*, vol.3.
- Peiro, J.. abr. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica.*, vol.3, no.2.
- Pines (1980). *Marco para la Buena Enseñanza*. CPEIP. C&C Impresiones Neira
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huerta, R. (2005). El Síndrome del “quemado” por estrés laboral existencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en psicología*.
- Quiceno, J. & Vinaccia, S. (2007). Burnout síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*.
- Quinceno (2007). Predictores Organizacionales del Acoso Psicológico en el Trabajo : Aplicación del Modelo de Demandas y Recursos Laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*.

- Quintana (2005). El Síndrome del “quemado” por estrés laboral existencial en grupos de docentes universitarios. Revista de Investigación en psicología.
- R.M. López Lorente (2000). El síndrome de burnout en el personal sanitario. Instrumentos de medida. Medicina paliativa; (Vol. 7).
- Redondo y Otros (2000). Psicodiagnostico y calidad de vida laboral. IV Congreso Nacional de Psicodiagnostico. Salta.
- Redondo, A (2000). Evaluación de recursos humanos. Universidad Nacional de Mar del Plata. Ficha Interna de Cátedra Psicología Laboral.
- Redondo, A (2001). Delimitación conceptual, diagnostico y prevención del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) . V Congreso Nacional de Psicodiagnostico. XII Jornadas Nacionales de A.D.E.I.P. La Plata, Bs.As.
- Redondo, A (2008). Psicopatología Laboral: Burnout”. XII Congreso Nacional de Psicodiagnostico. XIX Jornadas Nacionales de A.D.E.I.P. La Plata, Bs.As.
- Redondo, A (2008): Calidad de vida laboral: el Burnout y la importancia del ocio y del tiempo libre para la salud”. Primeras Jornadas UADE de Psicología: La Psicología en la era de la Tecnología, trabajo , empresa, ciencia. Bs. As.
- Revista Cubana de medicina General Integral.
- Rivera (2006). Síndrome de Burnout, Aproximaciones Teóricas. Resultados de Algunos estudios en Popayán.
- Robina Ramírez, R. (2002). Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura
- Rocío Guil Bozal , José Miguel Mestre Navas (2011). Bienestar y competencias profesionales del docente y redes de apoyo social en el contexto de la Educación Superior.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. Papeles del Psicólogo.
- Salanova, M.; Llorens, S. y García-Renedo, M. (2003). ¿Por qué se están ‘quemando’ los profesores? Revista de Prevención, Trabajo y Salud.

- Seisdedos, N. (1997) Inventario Burnout de Maslach, Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencia. Madrid. TEA
- Sheier y Wientraub (1989). Tecnicas de Afrontamiento. Londres, Ediciones. Madrid.
- Silva, J. (2006). Metodología de la investigación. Ediciones Co – Bo. Caracas.
- Tamayo, T. (1994). El proceso de investigación científica. Editorial Limusa S.A. México, DF. Tercera Edición.
- Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti (2006). Variables del Síndrome Burnout en profesores de educación. Revista de psicología.
- Valle, C. y Van Dierendonck. D. (2006). Adaptación española de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff. Psicothema,
- Vinaccia, y Alvaran. (2004). Burnout síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Acta Colombiana de Psicología
- Virloria, H., Paredes, M. y Paredes, L. (2003). Burnout en profesores de educación física. Revista de psicología del Deporte.
- Zurita (1992). Antecedentes de la autoeficacia en profesores y estudiantes universitarios: un modelo causal. Revista de Psicología del Trabajo.

ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
“RAFAEL MARÍA BARALT”
VICERRECTORADO ACADÉMICO
PROGRAMA POSTGRADO
MAESTRÍA: DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
BOCONÓ ESTADO TRUJILLO**



Estimado docente:

El siguiente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de recopilar información sobre un estudio que se está realizando sobre: **El Síndrome de Burnout en los Docentes de la Universidad Politécnica Territorial Estado Trujillo Extensión Boconó.**

Responder este instrumento sólo le tomará unos cuantos minutos y además es completamente confidencial. En ese sentido, le agradezco contestar todas las preguntas. En la sinceridad y precisión de las respuestas, depende el éxito de la presente investigación.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

Atentamente

Lcda. Tamesaig Valladares

Cuestionario Síndrome de Burnout Maslach y Jackson

Profesión:

Edad:_____ Sexo:_____ Carrera:_____

AFIRMACIONES	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	3Unas pocas veces al mes o	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4.- Siento que puedo entender fácilmente a los Estudiantes							
5.- Siento que estoy tratando a algunos Estudiantes como si fueran objetos impersonales							
6.- Siento que trabajar todo el día con los Estudiantes me cansa							
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis Estudiantes							
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando							
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los Estudiantes a través de mi trabajo							
10.- Siento que me he hecho más duro con los Estudiantes							
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13.- Me siento frustrado en mi trabajo							
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis Estudiantes							
16.- Siento que trabajar en contacto directo con los Estudiantes me cansa							
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima							

agradable con mis Estudiantes							
18.- Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis Estudiantes							
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22.- Me parece que los Estudiantes me culpan de alguno de sus problemas							

Instrucciones: Seguidamente se presenta una serie de frases. Lea detenidamente cada frase y responda de manera sincera al significado estricto de la misma. No deben dejar ninguna frase sin contestar.