

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
PROFESORES DE NIVEL PRIMARIA Y PREPARATORIA**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A N**

**MARIANA HERNÁNDEZ NAUFAL**

**ARGELIA LARA PUENTE**

**DIRECTORA DE TESIS: MTRA. MARÍA ISABEL DELSORDO LÓPEZ**

**REVISORA: DRA. MARÍA EMILY REIKO ITO SUGIYAMA**

**ASESOR ESTADÍSTICO: PSIC. HUMBERTO ZEPEDA VILLEGAS**

**MÉXICO, D.F.**

**2006**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
PROFESORES DE NIVEL PRIMARIA Y PREPARATORIA**

**HERNÁNDEZ NAUFAL MARIANA (9652690-1)**

**LARA PUENTE ARGELIA (9652733-1)**

**DIRECTORA: MTRA. MARIA ISABEL DELSORDO  
LÓPEZ**

**REVISORA: DRA. MARÍA EMILY REIKO ITO SUGIYAMA**

**ASESOR ESTADÍSTICO: PSIC. HUMBERTO ZEPEDA VILLEGAS**

Dedicatoria:

Para Omar... sobran las palabras...

Para mis mamás: Ivonne y Vila con todo mi cariño.

Gracias de todo corazón:

A Omar: por casi veinte años de crecer y aprender juntos, por molestarme en clase, por reírte de mis chistes, por enseñarme otra forma de ver el mundo y compartir tu vida conmigo.

A la Vonchis: por tu apoyo incondicional, cariño y ejemplo. Gracias mamá, te quiero y estoy segura de que juntas podemos alcanzar muchas metas más.

A Mamá Vila: por todos tus dichos y refranes, por apapacharme y enseñarme que uno siempre puede cambiar para ser mejor sin importar la edad. Te admiro.

A Papá Mundo: que desde donde estás casi te escucho decir “¡Qué bueno, m’hija, felicitaciones!” (porque siempre decías “felicitaciones” en lugar de “felicidades”).

A Arge: lo mejor de esta tesis fue hacerla contigo. Gracias por casi veinte añotes de amistad. Te quiero mucho.

A la familia Naufal: a mis tíos-hermanos: Vila, Gina, Mundo y Salvador, a mis primos-sobrinos: Andrea, Caro, Nicolás, Inés, Bruno, Michele, Pablo y Rodrigo, y a los “anexos”: Michele, Ángel y Víctor. Gracias por todo el amor, por estar tan unidos y por hacerme sentir que siempre puedo contar con ustedes.

A la familia Ugalde Sánchez: Luli, Davicho, Lisbeth, Flavio y Javier por quererme, hacerme parte de la banda y pegarme gran parte de sus mañas. Y a los abuelitos Maruca e Higinio, gracias por su todo su cariño.

A mis amigos los Willis: Casas, Pancho, Froy, Mosk, Omar S., Arturo, Mine, Roxy, y a los amigos que vinieron después: Mónica, Tracy, Caro, Mia, Pancho, Robyn, Paco, Craig, Lucía, Andrea, Hugo, y si crees que tu nombre pertenece a esta lista, gracias por todo a ti también.

A mis compañeros y amigos del Colegio Americano, y en especial a: Paul, Robyn, Jon, Hazel y Paty por sus porras y apoyo en este largo proceso que parecía no tener fin.

A mis alumnos: ¡por hacerme sentir inmensamente feliz de ser maestra!

Mariana

Dedicatoria:

A mi má, mi principal motivación, que con su gran amor, empuje, coraje e invaluable ayuda, hace que logre mis metas. Te amo Teo.

A mi pá, que en espíritu me acompaña en cada momento y cuyo silencio suele ser la mejor escucha para los ratos de desesperación.

A mis hermanos Lucero y Horacio, que con sus cuestionamientos constantes buscan que me supere un poco más cada día. A Oralia y Evaristo, por demostrarme que no importa lo que pase, siempre se puede salir adelante.

A mis sobrinas Gaby, Bere y Yaz, por su cariño, risas y siempre oportunas muestras de amor. A Fer, Jesús, Sofía y Paula, por su rebeldía y entusiasmo por crecer. Y a las más pequeñas, Citlali, Andrea y Raquel, por llenarme de esperanza.

A Marianita, inigualable compañera de tantos años... y seguimos contando!! Mejor equipo de trabajo no pudimos haber encontrado. TQM

A mis amigos willies: Ugalde, Casas, Omar, Froylan, Francisco, Roxana y Arturo, por crecer junto a mí y ser fieles al sentimiento que une nuestra amistad después de tantos tiempo.

A Luis... por fin!! Gracias por estar conmigo todos estos años y aún hoy, permanecer...

A Alejandra y Pato, mis cómplices universitarias de alegrías, tristezas, retos, frustraciones, logros, aventuras y todo lo que falta por descubrir.

A Gonzalo, "porque cuando más me encontraba perdida, un mapa de mí me entregaste tú...", sólo un poquito!!

Al 3er pasajero (Kique, Joso, Angy, Puma, Martell e Hiram), por mostrarme que la adrenalina de hacer cima es sólo el comienzo para un nuevo reto.

A mis gurús de la psicología, Joaco y Violeta, quienes al dar un paso adelante se preocupan por mirar que yo los alcance... ya falta menos, no?

A mis compañeros de trabajo del Instituto Nacional de Pediatría (Fabiola y Keith,) por sostenerme cuando creía que ya no llegaba. Al Dr. Juan Pablo Villa y a Marisa Valdés, por su apoyo para la realización de todos los trámites y motivación diaria.

Argelia

Agradecimientos:

A María Isabel Delsordo, por dirigir esta tesis.

A los miembros del jurado: Emily Ito, José Méndez, Jorge Álvarez y Héctor Lara por su disposición y acertados comentarios.

A Humberto Zepeda, por ceder su tiempo y conocimientos con gran paciencia.

A Juan Jiménez, por su amistad y apoyo para el despegue de este proyecto.

A los profesores que hicieron posible la realización de esta investigación.

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Resumen</b>	<b>1</b>
<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>Capítulo 1. Estrés</b>	<b>3</b>
1.1 Estrés laboral	7
1.2 Causas	9
1.2.1 Causas externas	10
1.2.2 Causas internas o inherentes al individuo	14
1.3 Efectos	18
<b>Capítulo 2. Síndrome de Burnout</b>	<b>22</b>
2.1 Diferencias entre estrés y Burnout	28
2.2 Causas	30
2.3 Síntomas	34
2.4 Variables relacionadas	37
2.5 Grupos de riesgo	40
2.5.1 Personal de salud	41
2.5.2 Ámbito deportivo	47
2.5.3 Personal docente	49
<b>Capítulo 3. Método</b>	<b>65</b>
3.1 Planteamiento del problema	65
3.2 Pregunta de investigación	65
3.3 Objetivo	66
3.4 Tipo de estudio	66
3.5 Definición de variables	66
3.5.1 Conceptual	66
3.5.2 Operacional	68

3.6	Hipótesis de trabajo	70
3.7	Sujetos	71
3.8	Instrumento	71
3.9	Escenario	74
3.10	Material	74
3.11	Procedimiento	74
3.12	Análisis estadístico	75
<b>Capítulo 4. Resultados</b>		<b>77</b>
4.1	Descripción de la muestra	77
4.2	Consistencia interna del MBI	79
4.3	Análisis factorial del MBI	80
4.4	Comparaciones entre grupos	83
4.4.1	Nivel impartido	83
4.4.2	Género y presencia de hijos	84
4.4.3	Estado civil, edad, años de experiencia y antigüedad en la institución	84
<b>Discusión y Conclusiones</b>		<b>87</b>
<b>Limitaciones y Sugerencias</b>		<b>90</b>
<b>Referencias</b>		<b>93</b>
<b>Apéndices</b>		<b>102</b>
A.	Hoja de datos sociodemográficos	103
B.	Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	104
C.	Tabla de porcentajes de frecuencias de cada una de las variables al interior de cada uno de los factores del Síndrome de Burnout	105

## **INTRODUCCIÓN**

En la presente tesis, se realizó una investigación sobre el Síndrome de Burnout en una muestra de profesores de primaria y preparatoria de una escuela de alto rendimiento de la Ciudad de México.

En el primer capítulo, se aborda el estrés, particularmente el estrés laboral, precursor del Burnout, y se identifican sus causas y efectos en los trabajadores.

El segundo capítulo habla del Síndrome de Burnout, sus diferencias con el estrés, sus causas, cómo se manifiesta, las variables relacionadas, así como las personas más vulnerables a padecerlo por su tipo de labor. Dentro de estos grupos de riesgo, se destacan tres tipos de personal: el de salud, el que se desempeña en el ámbito deportivo y el docente, objeto del presente estudio.

El método de la investigación se encuentra en el tercer capítulo, incluyendo el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, el tipo de estudio, las variables y sus definiciones, hipótesis de trabajo, así como la descripción de los sujetos, el instrumento, escenario y material. A su vez, se explica el procedimiento seguido para la aplicación de los cuestionarios correspondientes y el análisis estadístico de los datos.

Los resultados obtenidos por medio del análisis estadístico aparecen en el cuarto capítulo, seguidos por la discusión y conclusiones establecidas a partir de su interpretación. Por último, se observa una reflexión sobre las limitaciones del presente estudio y las sugerencias para investigaciones posteriores.

En la sección de apéndices, se encuentran las muestras de la hoja de datos sociodemográficos y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), utilizados en el estudio, así como una tabla en la que se observa el porcentaje de frecuencias de cada una de las variables al interior de los factores del Síndrome de Burnout.

## RESUMEN

En este trabajo se estudia la incidencia del Síndrome de Burnout, evaluado mediante el MBI (Maslach Burnout Inventory) en una muestra de 120 docentes de primaria y preparatoria de una escuela de alto rendimiento en la Ciudad de México. Se estudió el efecto de algunas variables sociodemográficas sobre las tres subescalas del Burnout, medidas por el MBI en dicha muestra de profesores: Agotamiento, Despersonalización e Intolerancia a la Carga de Trabajo. Las variables sociodemográficas utilizadas fueron: género, edad, estado civil, presencia de hijos, nivel impartido, años de experiencia y años laborando en la institución. De manera general, la mayor parte de la muestra presentó un puntaje bajo en los tres factores, por lo que se puede establecer que los profesores del colegio estudiado no presentan un nivel significativo de Burnout en ninguna de sus subescalas. Sin embargo, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de Burnout que presentan los docentes de primaria y los de preparatoria, existiendo una tendencia a ser vulnerable ante el Síndrome de Burnout, especialmente en sus componentes de Agotamiento y Despersonalización en el grupo de profesores de primaria, en cuanto al género y al estado civil.

## **CAPÍTULO 1. ESTRÉS**

En la actualidad, aun cuando se considera que todos los empleos pueden resultar potencialmente estresantes, existen factores que hacen que ciertas actividades sean más susceptibles a ello. Además, no todos los individuos perciben de la misma manera las situaciones laborales y por eso las respuestas que se generan hacia ellas difieren en cada persona.

Dentro de los enfoques que muestra la literatura para explicar o definir el estrés, destacan los citados por Cox (1978), que fundamentalmente parten de un modelo estímulo – respuesta, el cual, dependiendo del contexto bien puede tomar el papel de uno o de otro. Dichos modelos son:

- a) Los basados en respuestas, que conciben al estrés como respuesta a un estresor como el peligro o trabajo excesivo;
- b) Los basados en estímulos, que lo consideran como una variable ambiental (ruido, temperatura y cantidad de actividades a realizar); y
- c) Los interactivos que incorporan elementos de estímulo y respuesta, además de otros factores, entre ellos la personalidad.

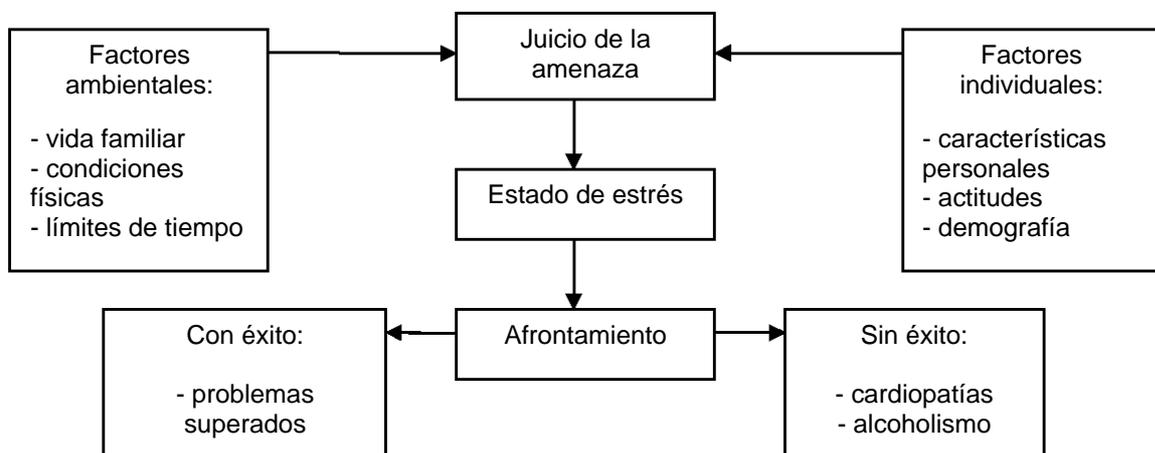
Se puede observar que los tres enfoques coinciden en su esfuerzo por especificar los factores ambientales más relevantes que originan el estrés.

En el modelo de interactivo, también llamado dinámico, el tiempo es de vital importancia, en parte porque a lo largo de él se le han atribuido diferentes definiciones, ya sea vinculándolo a la física, la ingeniería o la biología.

Dentro de esta perspectiva se considera que el estrés surge cuando coinciden las exigencias ambientales con ciertas características individuales de susceptibilidad, además de incluir mecanismos de evaluación que determinan cuán estresante es una situación. Lazarus (1966, en Furnham, 2001) a través de su modelo psicológico, menciona que el potencial del estrés existe cuando se percibe que una situación ambiental presenta una exigencia que amenaza con sobrepasar las capacidades y recursos del individuo para enfrentarla.

En otras palabras, la sola sensación de amenaza se convierte en el disparador para percibir una situación como estresante, sin conocer si las herramientas con que se cuenta para enfrentarla serán efectivas o no.

La siguiente figura muestra de manera general el proceso del estrés en el cual a partir de ciertos factores individuales y ambientales se percibe una circunstancia como amenazante, generándose así el estado de estrés, mismo que se afronta de manera positiva con éxito o negativa, sin éxito.



**FIGURA 1 Proceso del Estrés**

FUENTE: Cooper, Cooper y Eaker (1988), "Proceso del Estrés", en Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional, p. 337.

La visión de Lazarus coincide con dicho esquema en tanto que este autor sostiene que el estado de estrés surge a partir de la percepción de amenaza, independientemente del papel que juegan otros factores como los ambientales y los individuales.

A su vez, Levi (1987, citado por Sutherland y Cooper, 1990, p. 23) define al estrés como “una mala adaptación que surge de la interacción entre las oportunidades y demandas ambientales y las habilidades, expectativas y demandas del individuo...”, considerándose por esta razón un agente psicológico; además, enriquece este modelo al agregar que el estrés produce efectos en la salud tanto positivos como negativos.

El efecto positivo del estrés se da al considerar que éste por naturaleza pone al organismo en un estado de alerta, lo que puede incentivarlo para tener un mejor desempeño en las labores cotidianas, produciendo un efecto estimulante y vigorizante (Schultz, 1991). Además, funge como motivador del crecimiento, del desarrollo y de la adaptación al aportar desafío y variedad (Sutherland y Cooper, 1990).

A este tipo de estrés se le conoce con el nombre de eutrés<sup>1</sup>, siendo Selye (1974, en Ocampo, 1996) quien utilizó dicho término para explicar cómo ciertos estresores pueden ser benéficos.

Bajo esta visión, resulta hasta cierto punto necesario o incluso indispensable experimentar un nivel óptimo de estrés en nuestras vidas para agregar diversidad a las actividades rutinarias y establecer planes de acción para retos próximos.

Por otra parte, cuando el estrés se presenta en situaciones prolongadas, particularmente en las que no se cuenta con opciones personales para afrontarlas,

---

<sup>1</sup> “Eu” proviene del prefijo griego que significa bueno.

se agotan las reservas de energía y se producen consecuencias dañinas; esto se conoce como distrés<sup>1</sup>.

Para Buendía (1998), el distrés no sólo es la consecuencia de un evento externo percibido como amenazante y la interacción que surge a partir de ello, sino que se puede deformar la realidad, como cuando la tensión es tal que se es incapaz de comunicarse con los demás.

Existe una frágil división entre el eutrés y el distrés: mientras que el primero funge como un impulsor en las actividades, el segundo, más comúnmente conocido por sus efectos, deteriora el desempeño. Al respecto, Villavicencio (2002) concluye que el estrés en sí resulta de una inadaptación entre nuestras potencialidades y lo que el ambiente espera o exige de nosotros. Además, el estrés no representa algo positivo o negativo para el individuo, sus efectos dependen en gran parte de las estrategias de superación o de afrontamiento que las personas han desarrollado y de los apoyos que reciben en dicha situación.

El proceso para contrarrestar el efecto negativo del estrés consiste básicamente en el descanso, por eso la relevancia de contar con jornadas laborales constantes, recesos y vacaciones periódicas. Desafortunadamente, como menciona Schultz (1991) nunca se recupera del todo el nivel de energía, ya que al lograr un nivel óptimo nuevamente se presenta una actividad estresante que lo decrementa. Esto, aunado al envejecimiento natural del ser humano, ocasiona que la reserva disminuya ininterrumpidamente, situación que a su vez se ve ligada a las numerosas tensiones existentes en la vida diaria. Así, los que trabajan en situaciones de estrés constante agotarán más rápidamente su reserva de energía y experimentarán mayor dificultad para su recuperación.

Hasta aquí se ha hecho mención sobre qué es el estrés, se ha explicado que su proceso básico de iniciación es la percepción de amenaza, independientemente

---

<sup>2</sup> “Dis” proviene del latín nocivo, dañino, malo.

de su fuente, la cual se puede ver favorecida por la interacción de factores ambientales y personales. Asimismo, se ha resaltado que no sólo posee efectos negativos, sino también positivos al jugar un papel como impulsor en las actividades cotidianas.

## **1.1 Estrés Laboral**

Aun cuando ya se habían estudiado los efectos y causas del estrés en la salud, fue a partir de la década de los setenta que se empezó a estudiar propiamente el estrés laboral, debiéndose esto quizá a que cada día más personas sufrían de él y se volvió la causa más frecuente de un sinnúmero de enfermedades gastrointestinales, cardiopatías, afecciones cutáneas, alergias, cefaleas, cáncer, etc., incrementándose sustancialmente los costos médicos para su tratamiento, además de las consecuencias laborales, tales como: ausentismo, retardos, accidentes, cesantías e insatisfacción, entre otras, así como las pérdidas económicas generadas por sus efectos.

Tomando en cuenta que todos los empleos son potencialmente estresantes, aunque sus causas varíen de acuerdo a la naturaleza de cada uno de ellos, Beehr y Newman (1978, citados por Sutherland y Cooper, 1990) definen al estrés laboral como una situación donde factores relacionados al trabajo interactúan con aspectos psicológicos y físicos del individuo los cuales lo desvían de su funcionamiento normal.

Buendía (1998), de manera más específica, lo define como un estado de tensión personal o displacer derivado de diversos estresores entre los que destaca la calidad de los sistemas de relaciones, atmósfera institucional y el sentido subjetivo de la actividad laboral para el individuo. Asimismo, menciona cuatro factores que lo incrementan de manera considerable: cambios tecnológicos, incremento del

nivel educativo de los trabajadores, inadecuada utilización de las capacidades y escasas intervenciones para reducirlo.

Otro factor de estrés laboral, de acuerdo con Aldwin (1994), es la interacción de la responsabilidad y control respecto a las demandas psicológicas relacionadas con el trabajo, puntualizando que un empleo, entre más responsabilidad implique y menos control se posea sobre cómo hacerlo, más estresante será. Es decir, en un ejemplo comparativo entre un ejecutivo y un colaborador, el segundo tenderá a experimentar con más facilidad estrés relativo a sus responsabilidades laborales al poseer menos control sobre ellas; en contraste con el primero, quien a pesar de superar el número de responsabilidades, tiene mayor control sobre cómo manejarlas, brindándole cierta libertad de movimiento sobre cómo afrontar el estrés producido.

Por su parte, Turcotte (1982) señala tres factores que inciden en la presencia de estrés laboral:

- 1) La discordancia entre las habilidades de una persona y las exigencias de la tarea o bien, entre las necesidades de la persona y las que se pueden satisfacer a través del entorno;
- 2) La presencia de una situación que crea exigencias que van más allá de la capacidad y recursos de una persona e implica diferencias sustanciales entre las recompensas esperadas y los costos de ello; y
- 3) La aparición de una situación en la que los factores intrínsecos a la tarea fuerzan al individuo a modificar su condición psicológica y/o fisiológica, desviándose de su funcionamiento normal.

Este autor menciona que mientras exista una mayor concordancia entre el individuo (sus habilidades, recursos y expectativas) y la tarea encomendada, más favorables serán las condiciones para mantener un nivel óptimo de estrés.

El hecho de que en la literatura se mencionen diversos factores que pueden originar el estrés laboral, no quiere decir que algunos sean mejores indicadores que otros, ya que el efecto de un factor particular depende de si otro está presente o no; además un individuo puede modificar su respuesta ante una situación similar en función del momento y contexto en el que se encuentre. Así, las personas no reaccionan igual al estrés; la diferencia radica en las causas externas que lo originan y su interrelación con las características individuales.

## **1.2 Causas**

En lo que respecta a las causas del estrés, su clasificación varía de acuerdo al autor que lo define. Por ello, en la literatura se pueden encontrar diferentes clasificaciones, como la mencionada por Ivancevich y Matteson (1989 en Ocampo, 1996 y Villavicencio, 2002), quienes las dividen en:

- a) correspondientes al medio ambiente físico,
- b) individuales,
- c) grupales o colectivas,
- d) organizacionales y
- e) extraorganizacionales

A su vez, Furnham (2001) sostiene que las causas del estrés pueden ser originadas por:

- a) factores externos derivados del ambiente o
- b) factores internos, inherentes al individuo

Sin embargo, no importa cuán específica o general sea la clasificación, todas intentan explicar las causas externas e internas del estrés.

### **1.2.1 Causas externas**

Corresponden a aquellas condiciones o características del medio ambiente laboral, organizacional, tecnológico, individual y social, así como la interrelación entre ellas, y sobre las cuales el individuo no tiene propiamente un claro y directo control. Entre éstas se mencionan:

#### *1. Exigencias ocupacionales intrínsecas al trabajo:*

Existen características asociadas con un trabajo en particular que por sí mismas son estresantes, como es el caso de aquellos empleos que requieren de una constante toma de decisiones, vigilancia continua de máquinas, intercambio permanente de información con otros, la realización de actividades no estructuradas y/o están sujetos a condiciones físicas desagradables.

Dentro de este punto, se ubican ciertas profesiones más propensas a tener mayores niveles de estrés debido a la presión extrema y responsabilidad que implican, tales como: controlador de tráfico aéreo, profesor de escuela, periodista, médico, oficial de policía, terapeuta, trabajador social, empleado del gobierno, clérigo, abogado y gerente, entre otros.

2. *Conflicto de funciones:*

Se da con más facilidad en ambientes laborales donde no hay apoyo social; es una característica peculiar de las madres trabajadoras o de personas que cambian constantemente de una actividad a otra. Igualmente se refiere al conflicto existente entre los propios valores, creencias y la institución en que se labora y a la falta de habilidad para sobrellevar las expectativas y demandas de los demás (Sutherland y Cooper, 1990).

3. *Ambigüedad de funciones:*

Existe cuando no se está seguro del alcance de las responsabilidades que se tienen, de lo que se espera en determinadas circunstancias o de la forma en que se divide el tiempo entre las distintas funciones. Resulta de la ambigüedad en la descripción de puestos, objetivos y claridad en las responsabilidades.

4. *Cargas excesivas o insuficientes, por tener mucho o poco qué hacer, ya sea de manera cualitativa o cuantitativa:*

Se entiende por cualitativo cuando se cree que se carece de las habilidades y destrezas necesarias para realizar determinada labor, o bien, resulta compleja en su desempeño. Cuantitativo cuando se solicitan muchas actividades en poco tiempo; aunque la falta de carga de trabajo perjudica tanto como el exceso. El problema radica en encontrar el nivel ideal para dar el mejor rendimiento y conservar la salud Schultz (1991).

5. *Responsabilidad sobre los demás:*

Se da cuando se está a cargo de otros individuos, quienes dependen en cierta medida de la persona que está al mando; involucra motivar, recompensar y reprender. Los trabajadores que tienen la responsabilidad del destino de seres

humanos se encuentran bajo más estrés en comparación con aquéllos responsables de la gestión del activo físico o maquinaria (Turcotte, 1982).

6. *Falta de apoyo:*

Cuando el trabajador no percibe el respaldo social necesario por parte de sus superiores y/o compañeros, se incrementan los sentimientos negativos generados por una situación de estrés, lo que afecta la cohesión grupal y disminuye la confianza personal (Sutherland y Cooper, 1990).

7. *Falta de participación en las decisiones:*

Se presenta cuando el individuo se siente víctima de las decisiones tomadas por otros, sobre todo en aquéllas en las que no tiene control.

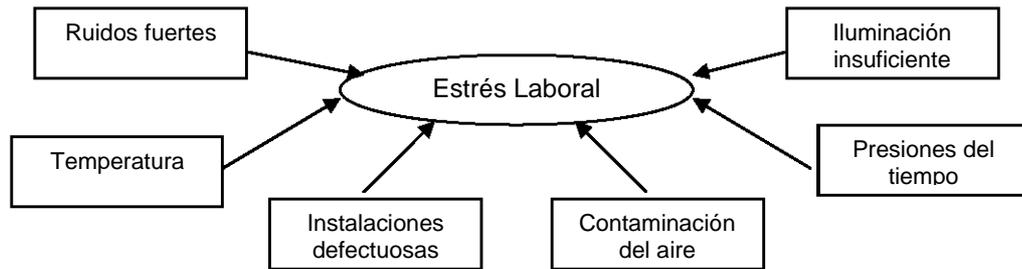
8. *Evaluación de desempeño deficiente, estrés provocado por retroalimentación insuficiente, nula o prejuiciada:*

Se da cuando no se obtiene evaluación alguna y se desconoce cómo se está desempeñando o bien al recibir retroalimentación negativa sin conocer la forma de cómo mejorar.

9. *Condiciones de trabajo:*

Factores ambientales tales como: temperatura, ruido, hacinamiento, luz, vibraciones; además condiciones como: higiene, sistema de trabajo, horario, viajes, estructura jerárquica, implicación de sindicatos, salario y perspectivas de trayectoria, entre otras, pueden ser causas de estrés al interferir con el apropiado desempeño laboral (Sutherland y Cooper, 1990 y Buendía, 1998).

Flórez (1994) considera que las principales condiciones de trabajo que influyen en el estrés laboral son: ruidos fuertes, temperatura, instalaciones defectuosas, contaminación del aire, presiones del tiempo e iluminación insuficiente, dándole mayor peso a los factores ambientales, como se muestra en el siguiente esquema:



**FIGURA 2 Factores de Estrés Laboral**

FUENTE: Flórez, J. A. (1994): Síndrome de "Estar Quemado", p. 23.

#### *10. Cambios organizacionales:*

El estrés se origina al presentarse cambios en la estructura y clima organizacional en lo referente a políticas, fusiones, adquisiciones e innovación dentro de la institución.

#### *11. Desarrollo profesional, estrés provocado por la permanencia en el mismo nivel:*

Aparece cuando las oportunidades de ascender dependen de la antigüedad más que de la calidad del desempeño, o bien cuando el progreso profesional es superior a las capacidades del individuo sin contar con las herramientas necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones (Schultz, 1991).

## *12. Interfaz de la casa y el trabajo:*

Se refiere a la relación que se genera entre el mundo laboral, el sistema familiar, personal y social (Sutherland y Cooper, 1990). Es potencialmente más común en mujeres que en hombres al considerar el conflicto entre el tiempo y la atención de exigencias del hogar y el trabajo, debido esto principalmente a connotaciones socioculturales.

El principal rasgo de las causas externas es que el individuo tiene poco o nulo control sobre ellas, y se ve forzado a laborar bajo su influencia sin poder hacer mucho al respecto, como ocurre con las condiciones físicas del área y los cambios organizacionales ajenos a la actividad, responsabilidad y toma de decisiones de los empleados.

El efecto que pueden tener estas causas depende tanto de su intensidad y el grado de malestar que puedan ocasionar, así como de las características propias del sujeto para hacerles frente, es decir que hay individuos que ante las mismas condiciones externas, no responden de la misma manera, considerando incluso a dicha situación como no estresante o no al menos en el mismo grado..

Sin embargo, el estrés no solamente posee causas externas, también existen las inherentes a los seres humanos, las cuales conjuntamente con las anteriores, tienen un efecto potencializador para generar una situación de estrés.

### **1.2.2 Causas internas o inherentes al individuo**

Estas causas se refieren a las condiciones intrínsecas del individuo, tales como características sociodemográficas, biológicas y psicológicas (afectivas, cognoscitivas y conductuales).

### 1. *Estado civil:*

Juega un papel importante como estresor potencial, ya que, según Sutherland y Cooper, (1990), los jóvenes solteros presentan menos consternación en la toma de decisiones dentro del trabajo y en el desarrollo del mismo. A su vez, los adultos solteros sienten que las organizaciones dan preferencia a los jóvenes que cuentan con una estabilidad familiar.

### 2. *Paternidad:*

Sutherland y Cooper, (1990), observaron que los padres solteros presentan mayor incidencia de estrés ocasionado por la preocupación de los ciclos de vida familiar y las prácticas de crianza, así como por lo relacionado con las facilidades laborales por enfermedades y vacaciones de los hijos. Sin embargo, esto no significa que los padres casados estén exentos de esta condición, ya que están expuestos a situaciones similares, aunado a las expectativas y demandas de la pareja.

### 3. *Género:*

Los factores culturales que asocian al género femenino al cuidado y formación educativa hacen a las mujeres más propensas a sufrir niveles más altos de estrés debido al riesgo permanente de herir o lastimar a los demás, en comparación con los hombres (Cleary y Mechanic, 1983; Sutherland y Cooper, 1990 y Furnham, 2001,). Dicho fenómeno puede explicarse en algunos casos por la cercanía con los hijos desde la procreación, durante la gestación y el alumbramiento y la generación de un fuerte vínculo afectivo entre madre e hijo.

#### 4. *Edad:*

Considerando que cada etapa de la vida posee su particular vulnerabilidad y mecanismos de respuesta y por ende, efectos hacia el estrés, Buendía (1998) menciona la existencia de una tendencia a considerarla inversamente relacionada con el estrés laboral, es decir que entre mayor edad, mayor experiencia vital y mayor capacidad para hacer uso de los recursos de afrontamiento; la edad modera las relaciones entre percepciones de trabajo y resultados afectivos.

Lo anterior es apoyado por un estudio mencionado por Sutherland y Cooper (1990), en el que un grupo de empleados de entre 41 y 56 años obtuvieron un mayor puntaje de estrés laboral respecto a los ubicados entre 56 y 65 años de edad.

No obstante, en ciertas situaciones laborales, como en las que se requiere agilidad y presión de tiempo, la edad puede resultar un punto de vulnerabilidad, ya que a mayor edad disminuyen ciertas capacidades físicas y mentales (Buendía, 1998).

#### 5. *Neurosis:*

Se refiere a las personas que poseen una mezcla de ansiedad, irritabilidad y baja autoestima, suelen ser menos productivas, sentirse menos satisfechas con su trabajo, ausentarse más y ser menos capaces de manejar el estrés.

#### 6. *Locus de control:*

Para Buendía (1998), además de ser un moderador para el estrés laboral, hace referencia a una expectativa estable y generalizada sobre los recursos de refuerzo personal y satisfacción, clasificándolo en:

- a) Interno, cuando los individuos creen que son capaces de alcanzar sus metas por medio de esfuerzo y capacidad, por lo que los individuos que lo poseen tienen un mejor resultado al enfrentarse a estresores mayores, resolviendo las situaciones con éxito, y siendo menos propensos a presentar las consecuencias del estrés.
- b) Externo, cuando los individuos creen que sus logros y experiencias están determinados por otras personas, organizaciones, el destino o la suerte, no teniendo control sobre las situaciones, lo que disminuye su capacidad para afrontarlas efectivamente y los hace vulnerables a los efectos del estrés.

#### 7. *Personalidad Tipo A:*

Los sujetos que poseen este tipo de personalidad se caracterizan por el impulso exagerado, sentido competitivo y de urgencia, estado de alerta permanente y hostilidad ante cualquier situación, percibiéndola como estresante cualquiera que sea su naturaleza (Schultz, 1991).

#### 8. *Afrontamiento inadecuado:*

El afrontamiento se entiende como los esfuerzos cognoscitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes de los recursos del individuo (López, 1999). Se encuentra en dos formas:

- a) Centrado en las emociones para disminuir o manejar la tensión asociada a una situación específica.
- b) Centrado en problemas para resolver o modificar el origen del estrés.

Las expectativas del individuo son determinantes para saber si una situación será estresante para él o no y en qué medida (Aldwin, 1994). Cuando los esfuerzos del individuo por manejar situaciones estresantes no logran disminuir la tensión o modificar el origen del estrés, es cuando se presenta una conducta de afrontamiento inadecuada.

Las causas internas, por lo tanto, se refieren a aquellas condiciones propias del sujeto en cuanto a su situación de vida. Por lo general con ayuda profesional, es factible realizar ciertas modificaciones sobre aquellas características de tipo psicológico, como son: neurosis, locus de control, personalidad tipo A y estilo de afrontamiento inadecuado; también se puede ejercer un cambio sobre el estado civil. Sin embargo, no es posible hacer modificaciones al género, la edad y la paternidad.

Al respecto de las diversas causas externas o internas del estrés, Ocampo (1996) señala que no todos los estresores, como los define, provocan una respuesta en todas las personas, ni el mismo estresor provocará siempre una respuesta en la misma persona. Los estresores desempeñan un papel con diferente grado de significación a nivel individual, grupal, organizacional y físico.

### **1.3 Efectos**

La importancia de estudiar el estrés, principalmente en lo referente al conocimiento de sus causas para determinar así un efectivo modelo de prevención de las mismas, radica principalmente en sus consecuencias. Esto debido a los altos costos y perjuicios que ocasiona a los individuos y organizaciones, sobre todo ya que en las últimas décadas ha incrementado su proporción, considerándose hoy en día un problema de salud pública, debido a que cualquier

ser humano y ámbito de trabajo están propensos a sufrir las consecuencias del estrés laboral.

Respecto a los efectos del estrés que se mencionan en la literatura, no hay una diferencia significativa de un autor a otro. Coinciden en que no son absolutos, lo que permite que existan diferencias en la intensidad y frecuencia de acuerdo al contexto, a las características del individuo y la actividad en cuestión. Se pueden clasificar, independientemente de sus causas (ambiental, organizacional, individual o social), en fisiológicos, emocionales y conductuales (Flórez, 1994; Buendía, 1998; Furnham, 2001 y Villavicencio, 2002).

- a) Fisiológicos: deterioro de la apariencia física, fatiga, infecciones recurrentes y problemas de salud como enfermedades cardiovasculares (alta frecuencia cardiaca, hipertensión), del riñón, artritis, erupciones en la piel e inflamación de los ojos, trastornos gastrointestinales (colitis, úlceras, problemas digestivos), problemas respiratorios de tipo alérgico e hipersensibilidad.

Estos padecimientos no son consecuencia exclusiva del estrés, ni generalmente provocados por éste, sino que el estrés funge como un facilitador de disfunciones cuando existe ya una propensión del organismo (Villavicencio, 2002).

- b) Emocionales: letargo o apatía, desesperanza, baja autoestima, irritabilidad, cinismo, resentimiento, apariencia deprimida, manifestaciones de ansiedad, frustración, desconsuelo, inquietud, desorientación, agitación, fatiga, melancolía, temor a un colapso nervioso, labilidad emocional, desinterés por el entorno, entre otros.
- c) Conductuales: incremento en el consumo de alcohol y tabaco, insomnio, descenso de la libido, propensión a los accidentes, ejercicio obsesivo, expresión verbal de fatiga, incapacidad para mantener la rutina habitual,

necesidad subjetiva de energía adicional para realizar tareas cotidianas, irritabilidad, deterioro de la capacidad de concentración, disminución del rendimiento, baja productividad, insatisfacción laboral, problemas en las relaciones interpersonales, ausentismo, falta de cooperación, huelgas y burnout.

Se puede pensar que los efectos nocivos del estrés sobre la salud son más frecuentes dentro del ámbito organizacional, debido a que la mayoría de las personas pasa mayor tiempo en su trabajo, e independientemente de que el estrés ocasione efectos físicos, emocionales o conductuales, debe considerarse que sus consecuencias afectarán tanto al individuo y a su familia, como a la propia organización (Villavicencio, 2002).

Específicamente, sobre los efectos del estrés en el ámbito laboral, Levi (2002) menciona las siguientes reacciones:

- a) Emocionales (ansiedad, depresión, hipocondría y alienación).
- b) Cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender nuevas cosas, ser creativo y tomar decisiones).
- c) Conductuales (consumo de drogas, alcohol y tabaco, comportamiento destructivo y autodestructivo e inhibiciones ante la búsqueda y aceptación de ofertas de terapia y rehabilitación).
- d) Fisiológicas (disfunción neuroendocrina e inmunológica).

Además de estos efectos, Cox y Rial-González (2002) destacan el alto nivel de ausentismo, rotación del personal, bajo rendimiento en materia de seguridad, desánimo de los empleados, falta de innovación, baja productividad, poca participación en la toma de decisiones y aislamiento social o físico.

Por su parte, Roberts (2002) señala que un ritmo elevado de trabajo y la monotonía de las labores pueden provocar enfermedades relacionadas con el estrés y en última instancia, “quemar” al individuo o hacer que se exponga a riesgos innecesarios a fin de acabar con el aburrimiento como son las toxicomanías. También puede inducir un gran margen de error humano, causando accidentes en el lugar de trabajo.

Este autor explica que posibles efectos del estrés laboral en la salud pueden ser fatiga, ansiedad, ataques de pánico envueltos en sudor y temblores, dificultad para relajarse, pérdida de concentración, falta de apetito, desórdenes del sueño y favorecer la aparición de úlceras, enfermedades cardíacas y algunos trastornos dermatológicos.

Hasta aquí se comprende que el estrés, de manera general, surge a partir de un sentimiento de amenaza que se da por la percepción de una inadecuada interacción entre las condiciones ambientales y las herramientas con que cuenta el individuo para enfrentarlas; en ocasiones, tomando un papel positivo como motivador o impulsor y en otras negativo, generando efectos que van en detrimento del individuo.

A su vez y con un proceso similar, el estrés laboral se origina adicionando el factor organizacional y lo que éste lleva implícito; aunado al hecho de que en la actualidad cualquier ser humano se encuentra propenso a presentarlo en algún momento de su vida, sea cual fuese su ámbito laboral.

## **CAPÍTULO 2. SÍNDROME DE BURNOUT**

A principios de 1970, mientras Freudenberger trabajaba con personal de salud en una clínica de Nueva York, observó a un grupo de jóvenes profesionales de la salud que realizaban su labor con drogadictos; notó que estos hombres y mujeres eran altamente idealistas y trabajaban cada vez más intensamente en la búsqueda de nobles ideales, rehusándose a darse por vencidos hasta estar a punto del colapso. Sin embargo, en ocasiones sus esfuerzos no parecían hacer una diferencia social como deseaban, lo que causaba peculiares sensaciones de frustración y cansancio (Farber, 2000 b).

Dicho autor fue el primero en hablar del término burnout refiriéndolo a una situación de agotamiento físico y emocional derivado de las situaciones laborales en que se desenvuelven los profesionales cuyo trabajo consiste en la atención social, educativa o sanitaria a otras personas en términos de una relación de ayuda, consejo o enseñanza.

Según Freudenberger (1974, p. 159) el diccionario define el verbo en inglés "burn-out" como "fallar, agotarse o quedar exhausto por hacer excesivas demandas de energía, fuerza o recursos". Por su parte, Ocampo (1996) define "síndrome" como "conjunto de signos y síntomas que tienen lugar al mismo tiempo, además de ser dependientes unos de otros" (p. 6).

No existe un nombre "oficial" para referirse al Síndrome de Burnout, ya que también se le conoce como Síndrome de Estrés Laboral Asistencial, Síndrome de Agotamiento Profesional y Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Esto se debe a que no se ha dado un acuerdo en cuanto a la traducción del término.

## **Antecedentes**

El concepto de Síndrome de Burnout surgió durante la convención de la Asociación Psicológica Americana (APA) en 1977, en la cual se realizó el primer simposio sobre este tema, teniendo como protagonistas a Freudenberger, Pines, Maslach y otros investigadores que expusieron sus ideas al respecto, así como los resultados de sus investigaciones.

Los inicios del estudio del Síndrome de Burnout se encuentran principalmente en las investigaciones realizadas por Maslach y Everly (Maslach, 1979, 1987; Everly, 1990, citados en Salgado, et al., 1997) acerca de la forma en como los sujetos interpretan y mantienen sus propios estados emocionales ante situaciones críticas. Los datos pusieron de manifiesto que la preparación profesional no era suficiente para afrontar situaciones habituales del trabajo que inducían dificultades emocionales y conductuales, lo cual llevaba frecuentemente a un sentimiento de fracaso personal y/o incapacidad para el ejercicio de la profesión (Moreno, 1991, en Salgado, et al., 1997).

Maslach (1978) y Maslach y Jackson (1981) definen al Burnout como un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que ocurre con frecuencia entre individuos que realizan algún tipo de trabajo con personas y que se traduce en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico. Al no saber sobrellevar este estrés emocional eficazmente, se presenta como consecuencia la pérdida del interés por los clientes, acompañada de un trato distante e incluso deshumanizado.

Pines y Aronson (1989) se refieren al Síndrome de Burnout como "el estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse por largos períodos en situaciones que son emocionalmente demandantes." (p. 9)

Por su parte, Flórez (1994) lo describe como "un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y eventualmente progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso". (p. 14)

## **Desarrollo del Síndrome de Burnout**

El Burnout no surge de manera súbita, sino que emerge paulatinamente e incrementa de forma progresiva en severidad. Miller y Dell Smith (1997) y Quevedo-Aguado, et al. (1999) plantean las etapas que puede seguir el desarrollo del síndrome:

### 1) La Luna de Miel

El trabajo se percibe como algo maravilloso, se experimenta gran energía y satisfacción al realizarlo. El trabajador se muestra "enamorado" de su labor, compañeros de trabajo y organización.

### 2) El despertar

El sujeto percibe que sus expectativas iniciales son irreales, lo que resulta altamente confuso. Las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos, ocasionando estrés. Paralelamente, se desarrolla un sentimiento de ineficacia e incompetencia que afecta la autoestima.

### 3) Brownout

Exceso o sobreesfuerzo para sobrecompensar la anterior, hasta que aparecen síntomas como ansiedad, fatiga e irritabilidad, asociados al cansancio emocional o defensa activa ante el desajuste y la pérdida de control sobre la situación.

#### 4) Burnout

Enfrentamiento defensivo, en el cual se produce un cambio de actitudes y conductas como: desesperanza, sentimiento de falla, pérdida de la autoestima, distanciamiento emocional, deseo de huida, cinismo, pesimismo sobre el futuro y rigidez para defenderse pasivamente y contrarrestar las tensiones. (Gold y Wright, 1991, en Quevedo-Aguado, et al., 1999). Este es el mayor exponente de la dimensión de despersonalización. El individuo deteriorado emocional y físicamente presenta un bajo desempeño laboral, lo cual tiene un impacto negativo en la organización y en la prestación de servicios.

#### 5) El Fenómeno Fénix

En esta etapa, se supera el Síndrome de Burnout utilizando diversas estrategias tales como: descansar y relajarse, no llevar trabajo a casa, tener expectativas, aspiraciones y metas realistas, alcanzar un balance entre la familia, relaciones personales, actividades sociales y pasatiempos para mediar el impacto del trabajo sobre la autoestima y la autoconfianza, entre otras.

El Síndrome de Burnout no siempre se manifiesta de la misma forma, y según Farber (1990, en Farber, 2000a), existen tres subtipos de Burnout:

- 1) Desgaste o “worn-out”: En éste, el individuo se da por vencido o trabaja de manera superficial cuando se enfrenta a mucho estrés y poca gratificación.
- 2) Burnout “clásico” o “frenético”: En el cual el sujeto trabaja cada vez más duro hasta el punto del agotamiento, en búsqueda de una gratificación o logros suficientes equivalentes al grado de estrés experimentado.
- 3) Burnout “por falta de retos”: El profesional, en lugar de enfrentarse a un grado de estrés excesivo, se ve ante condiciones de trabajo monótonas y

nada estimulantes que no le aportan suficientes recompensas, lo que fomenta la frustración y desesperanza ante su labor.

En su afán por medir el Burnout, Maslach y Jackson (1981 a, b, en Friesen y Sarros, 1989) elaboraron el Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento que ha servido para este fin desde 1981. Dichas autoras consideran que este síndrome es una variable continua que va de bajo a moderado hasta alcanzar un alto grado del sentimiento experimentado. Estos grupos de sentimiento son representados por tres subescalas que a su vez son medidas en el MBI:

- a) Agotamiento emocional: sentimientos de cansancio causados por las presiones del trabajo diario.
- b) Despersonalización: desarrollo de actitudes negativas y respuestas impersonales hacia las personas con quienes se trabaja.
- c) Logro personal: sentimientos de logros personales inadecuados acompañados de una baja autoestima. Se tiende a la autoevaluación negativa, sobre todo en los aspectos laborales.

A pesar de la gran aceptación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), Grajales (2001), uno de los pocos investigadores que han utilizado de la versión española del inventario en población mexicana, estudió su validez factorial estableciendo que el hecho de que sea el instrumento más frecuentemente utilizado para medir el Burnout no implica que su validez y confiabilidad hayan sido consolidadas. Comenta sobre posibles problemas con la adecuada interpretación y traducción de los reactivos del instrumento y concluye que el MBI puede ser utilizado en un contexto latinoamericano con un poco de reserva, teniendo en cuenta los factores mencionados anteriormente.

## **Ámbito Laboral**

El Burnout surge en condiciones laborales donde se exige suma dedicación en situaciones de alta demanda emocional y no ofrece a cambio recompensas suficientes ante dichas exigencias; sin embargo, aunque es menos común, también puede surgir en el caso contrario, cuando el trabajo no es demandante en lo absoluto y resulta rutinario y poco estimulante. Maslach (1978), Maslach y Jackson, (1981), Matteson y Ivancevich (1987) y Moreno y Oliver (1993, en Arita y Arauz, 1999) consideran al Burnout como un estrés organizacional crónico y cotidiano que aparece en los trabajadores que prestan servicios, generalmente asistenciales, como pueden ser: personal sanitario (médicos, enfermeras), profesores y educadores, terapeutas, psicólogos y asistentes sociales, amas de casa, controladores de tráfico aéreo, policías, abogados, etc.

La labor de las profesiones mencionadas consiste en el trato constante con los individuos, con quienes llegan a pasar mucho tiempo intensamente involucrados. Esta interacción se centra en los problemas de los "clientes", los cuales pueden estar cargados de sentimientos de enojo, vergüenza, miedo o desesperación. Dichos problemas, por lo regular no tienen soluciones obvias o fáciles de encontrar, por lo que este involucramiento conlleva estrés, y la incapacidad de sobrellevarlo trae problemas de agotamiento emocional. Este estrés crónico puede drenar al profesional emocionalmente y lo pone en riesgo de "quemarse".

Los individuos a los que se les presta el servicio son determinantes en el riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout en aquellos profesionales a su cargo. En la actualidad, la industria de los servicios humanos ha experimentado gran crecimiento, y a medida que el rango de servicios y su clientela incrementan, también lo hacen las quejas sobre el trato hacia los clientes, tachándolo de impersonal e incluso deshumanizado. Los clientes frecuentemente acusan a los servidores de fríos, faltos de sentimientos, incompetentes y hasta crueles (Maslach, 1978). Esta autora encontró que gran parte de la tensión entre el

personal y el cliente surge cuando las expectativas sobre el servicio difieren entre el prestador y el receptor del mismo.

El Síndrome de Burnout representa riesgos no sólo en el ámbito laboral, sino también en el personal, el profesional e incluso el social, y su forma extrema se traduce en el punto a partir del cual la capacidad para hacer frente al ambiente resulta severamente dañada. Sus efectos psicológicos son perjudiciales y a nivel laboral es un factor determinante en la baja moral, ausentismo, retardos y alta rotación del personal. También juega un importante rol en la inadecuada provisión de servicios, ya que, como se mencionó anteriormente, dichos profesionales pueden llegar a ver a sus estudiantes, pacientes, clientes o empleados como agregados de problemas en lugar de individuos.

Maslach y Schaufeli (1993, en Schaufeli, Keijsers y Reis, 1995) y Matteson e Ivancevich (1987), señalan que los trabajadores que se sienten “quemados” no son capaces de tener un nivel adecuado de desempeño, de ahí la relevancia del estudio del Burnout para las organizaciones, dado el hecho de que este síndrome impide la apropiada realización del trabajo.

## **2.1 Diferencias entre Estrés y Burnout**

Farber (1985, en Pinelo y Salgado, 2002) señala que aunque el estrés y el Burnout son conceptos similares, no son idénticos. El Burnout no es el resultado *per se* del estrés, sino que se genera por no tener algún “escape” de éste, y no contar con un sistema de soporte. El estrés puede tener efectos positivos o negativos, mientras que el Burnout siempre posee efectos negativos. Flórez (1994) resalta que diferentes investigadores han convenido en que este síndrome está muy relacionado con el estrés personal derivado de las condiciones y características laborales de los servicios de salud, ya que, como se explicó anteriormente, en

dichas profesiones se requiere un contacto directo con personas, lo que implica cierto grado de estrés emocional que se debe saber sobrellevar.

El estrés por sí solo no es un causante directo de Burnout ya que es posible vivir y progresar en un ambiente estresante, siempre y cuando exista un sentimiento de que la labor realizada es apreciada y tiene significado. Es cuando el nivel de estrés sobrepasa las recompensas y el trabajo carece de significado que sobreviene el Burnout (Pines y Aronson, 1989).

Maslach (1978) considera que las situaciones de estrés personal que están correlacionadas con el Burnout, provienen del agotamiento emocional, y éste va acompañado de: cansancio físico, enfermedad, síntomas psicossomáticos, incremento en el uso o abuso de drogas y/o alcohol para reducir la tensión. También se reportan más enfermedades mentales, conflictos maritales y familiares, deseos de estar solo, etc.

Es conveniente tener un nivel saludable de estrés que permita funcionar y hacer frente a situaciones novedosas o difíciles. Sin embargo, cuando las situaciones laborales causan excesivo estrés y proveen a cambio escasa o insuficiente recompensa, dicho malestar, sumado al agotamiento propio del esfuerzo invertido en la(s) tarea(s) realizada(s), degenera en el Síndrome de Burnout. A este tipo de estrés se le conoce como distrés y resulta el precursor del Burnout.

El distrés se convierte en Burnout cuando llega al punto en que las demandas laborales resultan en extremo estresantes y las recompensas o satisfacciones obtenidas a cambio son escasas, insuficientes o nulas. Es entonces cuando sobrevienen los sentimientos de frustración y agotamiento intenso que desencadenan el Síndrome de Burnout.

Las principales diferencias mencionadas por Hart (1984) son:

**TABLA 1 Diferencias entre Burnout y Estrés**

<b>Burnout</b>	<b>Estrés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de compromiso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso de compromiso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emociones aplanadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emociones exaltadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño físico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El agotamiento afecta la motivación y la energía psicológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El agotamiento afecta la energía física</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce desmoralización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produce desintegración</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de ideales y esperanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de “combustible” y energía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión causada por la pérdida de los ideales y la esperanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión causada por la necesidad del cuerpo de protegerse y preservar energía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de indefensión y desesperanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de urgencia e hiperactividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despersonalización y desapego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desórdenes de pánico, fobias y ansiedad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es mortal, pero la vida carece de sentido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ser mortal y no habrá suficiente tiempo para terminar lo que se empezó</li> </ul>

FUENTE: Hart, A. (1984): Coping with Depression in the Ministry and Other Helping Professions.

## 2.2 Causas

Miller y Dell Smith (1997) reportan que si una persona encuentra su trabajo como algo perfecto y la respuesta a todos sus problemas, es propensa a presentar el Síndrome de Burnout. Esto se debe a que se establecen aspiraciones irrealmente altas y metas ilusorias e imposibles de realizar que en un tiempo variable, llevan a un desgaste físico, emocional y mental el cual es muy difícil vencer ya que las demandas laborales exceden a los recursos materiales y humanos del individuo.

Tres causas generales del Burnout, según Pines y Aronson (1989) son:

1. Trabajar con gente: esto se debe a la responsabilidad que implica el servicio a terceros, la toma de decisiones que los afectan, la interacción constante y el involucramiento emocional.
2. Una muestra auto selectiva: los clientes seleccionan el servicio al que acuden. El trabajador no tiene la facultad de elegir a quién atender y a quién no.
3. Una orientación centrada en el cliente: se refiere a la visión en la cual el receptor del servicio es lo más importante y sus necesidades tienen prioridad sobre las del trabajador.

Según Flórez (1994) los mayores determinantes laborales para la aparición de este síndrome son:

1. La baja implicación laboral: cuando se tiene escasa o nula injerencia y/o control en la toma de decisiones sobre las propias tareas.
2. El escaso nivel de autonomía: el trabajador está sujeto al criterio y decisiones de otros sobre la forma en que debe realizar sus actividades.
3. La indefinición de las tareas: cuando los objetivos de las labores a realizar no son claros, surge un sentimiento de incertidumbre y confusión.
4. El malestar físico: se refiere a síntomas fisiológicos tales como dolores de cabeza, enfermedades gastrointestinales, de vías respiratorias, cardiovasculares, entre otras.

5. La elevada presión del trabajo: las demandas excesivas y el escaso tiempo y/o recursos para cumplirlas provocan tensión al realizar las actividades requeridas.
6. La ausencia de apoyo en la supervisión y/o dirección: la falta de respaldo por parte de los superiores ocasiona que el servidor se sienta desprotegido al tratar de cumplir con sus objetivos.
7. La rutina y la burocratización: la labor monótona y los complicados y excesivos trámites administrativos generan pérdida de interés por las tareas encomendadas y su realización.
8. La falta de soporte social tanto dentro como fuera del ámbito laboral: el apoyo de aquellas personas que rodean al trabajador en su vida diaria es fundamental para su adecuado desempeño; no contar con éste afecta la confianza en sí mismo y por ende el cumplimiento apropiado de su labor.

Ya se ha mencionado que el trabajo directo con personas conlleva situaciones estresantes, sobre todo en las profesiones de servicio o asistencia y que la incapacidad para lidiar con dichas situaciones pone al servidor en riesgo de padecer Burnout. Según Maslach (1978) es común que el personal que trata con individuos no reciba una capacitación adecuada para combatir el agotamiento físico y emocional que implica su labor.

La retroalimentación que reciben los prestadores de servicios por parte de las personas a quienes atienden juega un papel importante. Cuando el profesional recibe gratificación positiva de su cliente, esto valida su trabajo y le da un sentido de autovaloración y autoestima. Sin embargo, es más común que reciban retroalimentación negativa, misma que puede dar el cliente de forma deliberada para acelerar el servicio, y que pone al personal en una posición difícil de

sobrellevar y afecta enormemente su desempeño. Además, cuando el individuo que ha recibido la atención no tiene un cambio positivo, el prestador del servicio lo puede llegar a percibir como una falla personal en su labor.

Otro problema parece surgir cuando los clientes vuelven a requerir el servicio por problemas iguales o muy similares, lo que ocasiona que el profesional se sienta incompetente y/o frustrado en su desempeño, culpando al cliente y adjudicándole características negativas.

El rol pasivo de la persona que solicita el servicio es un arma de doble filo, ya que, por un lado puede resultar conveniente para el profesional, al darle control absoluto y autoridad incuestionable, lo que le permite llevar a cabo su labor sin obstáculos. Sin embargo, dicha dependencia puede ocasionar que el cliente sea visto como un objeto, el cual recibe sin demandar, opinar o quejarse, aun cuando el servicio no sea proporcionado adecuadamente. También puede implicar que toda la responsabilidad del éxito o fracaso de la interacción recaiga sobre el servidor, convirtiéndose éste en culpable absoluto de cualquier consecuencia y deslindando al solicitante del servicio de toda relación o responsabilidad al respecto.

Las normas institucionales también juegan un papel crucial. Según Maslach (1978) las reglas tanto implícitas como explícitas que se establecen con respecto a la interacción servidor-cliente tienen efectos en el Burnout. Dichos lineamientos dan estructura a la relación, pero del mismo modo pueden afectarla al introducir mayor estrés, por ejemplo, al tener que hacer preguntas que resultan incómodas para el paciente, y que son parte de la información requerida para la prestación del servicio.

Así, podemos concluir que los profesionales de servicio no sólo lidian cotidianamente con situaciones emocionalmente complicadas debido a la naturaleza de su trabajo, sino que en ocasiones, también se enfrentan a una falta

de herramientas profesionales para poder hacerles frente de manera efectiva, lo que los hace aún más vulnerables para padecer Burnout.

### **2.3 Síntomas**

Cuando el Síndrome de Burnout amenaza con aparecer, se manifiesta por medio de diversas reacciones que alertan de su presencia. Las señales de alarma descritas por Flórez (1994) son:

- 1) Sensación de estar desbordado: cuando las situaciones sobrepasan la propia capacidad para manejarlas de manera eficaz.
- 2) Culpabilidad y autoinmolación: sentimiento de responsabilidad por los fracasos que acarrea conductas de autocastigo.
- 3) Abandono de uno mismo: ante la desesperanza se manifiesta una falta de interés total por el propio bienestar.
- 4) Fatiga, arrebatos de ira y depresión: cansancio excesivo y reacciones desmesuradas de enojo y/o tristeza incontenibles.
- 5) Sentimientos de desilusión: decepción o desencanto ante las situaciones que rodean al individuo.
- 6) Toxicomanías: presencia de conductas adictivas a sustancias que alteran el estado de conciencia.
- 7) Enfermedades físicas: manifestación de padecimientos fisiológicos tales como: cefaleas, trastornos gástricos, cardiovasculares, nerviosos, etc.

8) Pasividad y distanciamiento: indiferencia, inmovilidad o desapego ante las situaciones de cualquier índole que afectan al sujeto.

9) Pérdida de memoria y desorganización: frecuentes olvidos involuntarios y escasa capacidad para mantener cierto orden en la vida cotidiana.

Las señales de alarma mencionadas tienen repercusiones en varios niveles, ya que pueden traducirse en situaciones que demeritan la salud tanto física como psicológica del trabajador, sus relaciones personales, su desarrollo profesional, entre otras circunstancias que resultan problemáticas en su vida diaria.

Freudenberger (1974), Maslach (1978) y Quevedo-Aguado, et al. (1999) clasificaron los síntomas del Burnout en cuatro grupos, de acuerdo con su origen y manifestaciones, dividiéndolos en:

1.- Agotamiento Físico o Síntomas Psicosomáticos: se caracteriza por baja energía, fatiga crónica y debilidad. Se presenta cierta propensión a los accidentes, susceptibilidad a enfermedades, gripas, dolores de cabeza, tensión muscular, trastornos gastrointestinales, cambios drásticos en la alimentación y trastornos del sueño, frío constante, falta de aliento, entre otros.

2.- Agotamiento Emocional: involucra sentimientos de indefensión, desesperanza y de estar atrapado. Los signos varían de persona a persona y pueden manifestarse como: llanto incontrolable, frustración, depresión, indiferencia, crisis emocionales, irritabilidad, enojo, impaciencia, ansiedad, paranoia, dificultad para concentrarse, desencanto, desánimo, sentimientos de soledad o deseos de estar solo, etc.

3.- Agotamiento Mental: se destaca por el desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, el trabajo y la vida en sí. Sus características principales son: baja moral, insatisfacción, bajo autoconcepto, sentimientos de inferioridad,

incompetencia e insuficiencia, deshumanización que se manifiesta por medio de la pérdida del interés por las personas con las que se trabaja, pérdida de sentimientos positivos, simpatía o respeto por los clientes y/o percepción cínica de los mismos en profesiones de servicio.

4.- Signos Conductuales: desempeño deficiente, deterioro en la calidad del servicio, ausentismo laboral, alta rotación del personal, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo como conducción imprudente y aficiones suicidas, incapacidad para relajarse, dependencia de sustancias tóxicas y conflictos matrimoniales y familiares.

En sus investigaciones, Maslach (1978) observó que para muchos de los profesionales entrevistados, uno de los mayores signos de Burnout fue la transformación de una persona creativa y comprometida en un burócrata que sigue el manual o las reglas de forma mecánica. Esto puede considerarse como un riesgo para las organizaciones, ya que este síndrome puede contagiarse a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral. Cuando una persona “quemada” que presenta signos de insatisfacción o depresión convive con sus compañeros, algunos de éstos pueden llegar a mostrarse letárgicos, cínicos o desesperados. Si esto sucede, en un breve período la organización entera podría convertirse en un lugar invadido por el desánimo (Freudenberger, 1977, en Seidman y Zager, 1987 y Edelwich y Brodsky, 1980, en Grau y Chacón, 1998)

En ocasiones, la parte más difícil es saber reconocer la presencia del Burnout mediante sus signos evidentes, ya que existe el riesgo de minimizarlos o peor aún, de asumirlos como parte normal de la vida laboral. Como se observa, las formas en que se manifiesta el Síndrome de Burnout son muy claras si se comprende tanto su origen como sus factores desencadenantes. Sin embargo, en ocasiones los trabajadores no logran identificar los signos de alerta, ni asociarlos con una

condición fuera de lo normal, por lo que permiten, sin saberlo, que el síndrome avance y se convierta en un círculo vicioso que los desgasta cada vez más.

## **2.4 Variables relacionadas**

Según Pines y Aronson (1989) el Burnout ataca principalmente a personas que alguna vez se caracterizaron por ser idealistas y entusiastas. Este tipo de personas ponen gran empeño en su trabajo, sin embargo a la larga se dan cuenta de que las recompensas no son suficientes. Cuando la labor carece de significado y no se tiene un sentimiento de que lo que se hace es importante, se generan sentimientos de frustración y agotamiento que derivan en Burnout.

En su investigación, Quevedo-Aguado, et al. (1999) mencionan que las variables que intervienen en la aparición del Síndrome de Burnout se dividen en dos grandes grupos:

### **1. Variables Personales**

Son de carácter demográfico como: edad, experiencia en la profesión, género y variables familiares. En cuanto a estas últimas, Cobb (1976) y House (1981 citados en Quevedo-Aguado, et al. 1999), mencionan que la estabilidad afectiva y el ser padre o madre parecen mejorar el equilibrio necesario para solucionar situaciones conflictivas.

La personalidad del individuo resulta también de gran influencia en la manifestación del Burnout y en su predisposición al mismo. La personalidad tipo A, orientada a la realización, el éxito y la lucha ultracompetitiva, es más propensa a padecerlo, al igual que cualquier otro trastorno de ansiedad.

Las variables del entrenamiento profesional se concentran en las consecuencias que la falta de formación práctica conlleva a la hora de enfrentarse al mundo laboral.

## 2. Variables del Marco de Trabajo y la Organización

Tienen el potencial suficiente para provocar una sensación de malestar por sí solas. Las variables incluidas en este grupo son:

- a) Variables intrínsecas o motivacionales inherentes al propio contenido del trabajo, como la autonomía o la libertad laboral.
- b) Variables extrínsecas, referentes a las condiciones físicas de luz, ruido, espacio, etc., en las cuales se incluyen los elementos relativos al tiempo empleado en trámites burocráticos, la estructura jerárquica de la empresa, y los lenguajes implícitos y explícitos propios de la misma en cuanto a normas, regulaciones, etc. (Iwanicki y Schwab, 1981, en Quevedo-Aguado, et al., 1999).

Algunos autores han encontrado que, a pesar de que las características individuales y la personalidad del sujeto pueden hacerlo propenso a padecer Burnout bajo ciertas condiciones de trabajo, la principal causa en la mayoría de los casos es ambiental (Cherniss, 1980; Etzion, Kafri y Pines, 1982; Farber, 1983; Friedman y Lotan, 1985; Kahn, 1974; Maslach, 1978; Pines y Aronson, 1981; Pines, Kafri y Etzion, 1980; Shirom, 1987, citados en Friedman, 1991). Esto se refiere a las condiciones de trabajo de la organización en que se labora, ya que en éstas pueden encontrarse un gran número de estresores que, combinados con factores personales, pueden ocasionar la aparición del Burnout.

Friedman (1991) se apoyó en las investigaciones de diversos autores sobre estrés en el trabajo para identificar los estresores organizacionales que pueden conducir al Burnout, mencionando los siguientes:

1. Conflicto del rol: surge de demandas preocupantes propias del puesto o la labor realizada.
2. Sobrecarga del rol: situación en la que se asigna al individuo más trabajo del que puede realizar de forma efectiva.
3. Ambigüedad del rol: ocurre cuando un empleado no posee información adecuada para desempeñar una tarea o no comprende las expectativas asociadas con ésta.

En cuanto a los estudios sobre el Síndrome de Burnout, realizados a lo largo de las últimas tres décadas, Farber (2000b) advierte que se debe tener cuidado en la interpretación de la información, ya que desde su concepción como síndrome a la fecha, han ocurrido gran cantidad de cambios que ocasionan que sus variables, causas y efectos sean considerablemente distintos hoy de como eran hace treinta años.

Algunos de los cambios que hay que tomar en cuenta al interpretar dicha información son:

- i. Cambios económicos: actualmente se tiene un mayor enfoque hacia las ganancias, lo que ha ocasionado en muchas organizaciones la reducción del personal y el incremento en sus tareas. Los trabajadores deben hacer cada vez más con menos recursos.
- ii. Avances tecnológicos: la tecnología ha modificado la naturaleza tanto del trabajo en sí como de las relaciones interpersonales. El uso de la

computadora, por ejemplo del correo electrónico, sustituye frecuentemente las interacciones entre los empleados.

- iii. Cambios en los valores personales: algunos parecen estar en función de los cambios económicos, tecnológicos y culturales. La apatía, el nihilismo y/o la ganancia personal han reemplazado el compromiso hacia causas sociales. Es más común escuchar a las personas interesarse por saber cuánto ganarán económicamente en un empleo que por valorar si será significativo y gratificante.

Con base en lo anterior, parece ser que el tipo de Burnout que se observaba hace una o dos décadas estaba típicamente basado en un sentido de desilusión interna por no alcanzar las metas laborales establecidas como personal y socialmente significativas. En la actualidad, el Síndrome de Burnout se ve marcado por las quejas del individuo sobre sus múltiples obligaciones, el constante aumento de presiones externas, inadecuada remuneración económica e insuficientes oportunidades de crecimiento profesional. Es decir, surge de la presión ante las demandas de otros, la competencia, el deseo de tener más dinero o el sentido de privación de algo que justamente merece, y parece reflejar la falla por alcanzar las metas de intereses individuales.

Así, se comprende que las variables que influyen en la propensión o aparición del Burnout se hayan visto modificadas con el transcurso de los años, debido a los acelerados cambios del mundo en que vivimos.

## **2.5 Grupos de riesgo**

Los estudios relacionados con el Síndrome de Burnout coinciden en que éste puede aquejar a cualquiera que presente las condiciones de riesgo tales como: ser idealista, dedicado, sensible a los sentimientos y necesidades de otros,

autoexigente, ansioso y realizar trabajo con personas. Este último punto implica una gran responsabilidad sobre el bienestar de los clientes, así como una constante, y en ocasiones desgastante interacción con ellos.

Algunos profesionales, tales como enfermeras, médicos, trabajadoras sociales, profesores, deportistas, policías, controladores aéreos, psicólogos, entre otros, conjugan su vida laboral y el interés o vocación de servicio o atención a personas con el ejercicio profesional. Dicha interacción conlleva un alto grado de responsabilidad derivada del contacto con otros, lo que los pone en inevitable riesgo de padecer Burnout.

Es importante destacar que el Síndrome de Burnout no está necesariamente restringido a los profesionales que prestan servicios a personas. Maslach y Schaufeli (1993, en Gil-Monte, 2002) hicieron hincapié en que, a pesar de que este síndrome es común en las profesiones de servicio, también se ha encontrado en otras profesiones como puestos administrativos y de mando en diversas áreas de trabajo, incluyendo entrenadores y atletas, e incluso fuera del ámbito laboral, como en el caso de las amas de casa.

Por esta razón es importante para los trabajadores ubicados en los grupos de riesgo conocer las condiciones bajo las cuales puede darse el Burnout, saber identificar los signos que alertan su aparición y contemplar las posibles alternativas para combatirlo.

### **2.5.1 Personal de salud**

La interacción constante con pacientes que solicitan el servicio médico convierte la relación personal de salud - paciente en una situación emocionalmente demandante, ya que los trabajadores son responsables de proporcionar cierto

grado de bienestar aun cuando no cuenten con los elementos necesarios para ello.

Cuando esta relación se deteriora, los profesionales tienden a culpar a los pacientes por ello y presentan conductas de desapego, cinismo e incluso un trato descortés que es percibido por el paciente, quien a su vez manifiesta cierto grado de hostilidad y resentimiento hacia ellos. Esto se convierte en un círculo vicioso en el que se ve afectado tanto el desempeño del prestador del servicio como la satisfacción del cliente. Los profesionales sanitarios pueden acabar reduciendo su eficacia percibida, cuestionando su propia capacidad profesional y personal (Grau y Chacón, 1998).

Existen diversos factores a considerar que generan tensión en el ambiente de atención de la salud, tales como:

- a) La cantidad y calidad del contacto con los pacientes: se considera el número de pacientes que se atiende o bien la frecuencia de visita de los mismos y el tiempo que requiere el servicio de cada uno.
- b) La naturaleza de la enfermedad: existen algunos padecimientos como quemaduras, cáncer, SIDA, entre otros, que resultan altamente estresantes tanto por los síntomas como por la gravedad del pronóstico y las demandas que implica el tratamiento requerido.
- c) Problemas de comunicación: se pueden dar con los pacientes cuando éstos requieren sostener mayor intercambio de ideas con el personal de salud y esto no sucede debido a diferentes factores organizacionales e individuales. También pueden ocurrir con el mismo equipo de salud con el que se labora.

Por la naturaleza de la labor médica y dependiendo de la especialidad, los médicos están expuestos a un gran número de factores generadores de tensión,

tales como: constante toma de decisiones de alto riesgo, jornadas agotadoras con horarios variables y alta disponibilidad de tiempo para sus pacientes.

El médico se enfrenta a situaciones en las que tiene que actuar con rapidez y precisión, mismas que deben tener un mínimo o nulo margen de error. En ocasiones, es excesivo el número de pacientes y existe la necesidad de mantener una constante interacción con ellos y procurar su bienestar, aun enfrentándose a problemas como la falta de equipo, tiempo y disponibilidad, trámites administrativos, entre otros. Aunado a esto, el médico debe tener una comunicación efectiva con su equipo de trabajo y responder a las demandas organizacionales, familiares, sociales y personales.

Muestra de la reciente preocupación por parte de los investigadores en torno a esta situación del personal médico, es que durante el año 2003 se realizó el Foro Europeo de Asociaciones Médicas (FEAM) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), expidiéndose la “Declaración del Síndrome de Burnout en Médicos”, en la cual se encuentran los siguientes puntos:

1. Expresan su seria preocupación por el incremento del Síndrome de Burnout en la profesión médica.
2. Reconocen que el Burnout médico no sólo compromete la salud del trabajador, sino también la calidad del cuidado de la salud y de la atención brindada a los pacientes.
3. Hacen notar que el Burnout puede también tener implicaciones financieras debido a los altos índices de insatisfacción, ausentismo, rotación de personal y retiro prematuro.
4. Exhortan a la OMS a reconocer las serias consecuencias del Síndrome de Burnout y alertan a sus miembros al respecto.

5. Incitan a todas las asociaciones médicas a incrementar la concientización sobre este problema y sus efectos negativos.
6. Hacen un llamado a la investigación internacional de las causas personales, sociales y estructurales de este síndrome con el fin de desarrollar estrategias para su identificación y el desarrollo de intervenciones efectivas para los individuos afectados, y para su prevención a nivel organizacional.

(European Forum of Medical Associations and WHO, 2003)

En una investigación realizada por Leyva, et al. (2003) en un hospital militar en Cuba, se aplicó el MBI a 51 médicos, observándose el Síndrome de Burnout en médicos casados y de edades maduras en su mayoría. Los años de experiencia laboral y el tiempo en el puesto de trabajo también determinaron la mayor incidencia del síndrome. La despersonalización fue la dimensión más afectada, siendo esta categoría la que determina la relación que se establece con los pacientes, lo que indica la sobrecarga que siente el profesional y la defensa que instala como medida protectora.

De igual manera, Casadei, et al. (2000), aplicaron el MBI a 250 médicos de la Ciudad de Buenos Aires, de los cuales el 63% presentó el Síndrome de Burnout, predominando éste entre los profesionales con más de 10 años de experiencia. Los autores atribuyen estos resultados a las condiciones laborales: extensas jornadas, entornos con fallas administrativas, falta de materiales, sentimiento de desamparo frente a los juicios por mala praxis, que en muchas jurisdicciones se han convertido en una industria del juicio contra los prestadores de salud y baja remuneración, que a su vez lleva a dificultades económicas familiares. Estas circunstancias aumentan el grado de frustración y la sensación de fracaso personal y profesional.

En el estudio realizado por Cebriá, et al. (2001) se destacó que algunos rasgos de personalidad como la baja estabilidad emocional, la tensión y la ansiedad se asocian de manera significativa a puntuaciones altas de Burnout.

En los estudios mencionados, podemos observar que algunas condiciones específicas que determinan la aparición del Síndrome de Burnout en el personal médico están directamente relacionadas con las circunstancias sociales, económicas, culturales, etc., del hospital en que se labora. Sin embargo, independientemente de estos factores, la constante es que el Burnout es un problema que aqueja a la comunidad médica y trae consigo severas repercusiones tanto personales, como organizacionales y sociales.

En el caso de las enfermeras, son ellas quienes pasan más tiempo con los pacientes y los familiares de éstos que los propios médicos. Están sometidas a grandes demandas físicas y emocionales al involucrarse en el cuidado del enfermo con un nivel de intimidad no comparable con el de otro profesional; se encuentran en contacto frecuente con el dolor, el sufrimiento, la angustia y la inminencia de muerte. El tiempo les es insuficiente para completar sus tareas, no siempre tienen la preparación adecuada y a veces tienen poco apoyo y pobre comunicación con sus colegas.

Este personal se ve frecuentemente sometido a varias líneas de autoridad y es incapaz de controlar la conducta de los médicos con los que trabaja o con sus supervisores, quienes determinan o planifican su trabajo.

Mientras que los médicos tradicionalmente se centran en la cura del paciente, el rol de la enfermera se centra en el cuidado del mismo. Sin embargo, existe cierta ambigüedad de roles, ya que de las enfermeras se espera que tengan iniciativa y hagan recomendaciones responsables, pero por otro lado deben ser pasivas y obedientes ante las órdenes y procedimientos prescritos por médicos y supervisores (Grau y Chacón, 1998).

Terán (2001, en Pinelo y Salgado, 2002) realizó un estudio con enfermeras utilizando la traducción al español del MBI; en el cual encontró que el 48.2% de la población estudiada presentó el Síndrome de Burnout. Este porcentaje se relaciona directamente con el área de trabajo en que laboran las enfermeras, localizándose las frecuencias más elevadas en el área de Terapia Intensiva y Urgencias. Se presentó una correlación significativa entre la variable ansiedad y el Síndrome de Burnout en el 46.4% de la muestra; también se detectó una frecuencia del 76.8% de automedicación, relacionada a su vez significativamente con el Burnout.

En el estudio de Arita y Arauz (1999) en el cual participaron 62 enfermeras del ISSSTE y el IMSS, se encontró una correlación significativa entre la dimensión de cantidad de trabajo (referida a la tarea laboral) y la dimensión de cansancio emocional (referida al síndrome), lo cual significa que se percibe un exceso de trabajo y gran emotividad que cansa física y emocionalmente a las enfermeras. También se encontró correlación entre la responsabilidad por el trabajo y el tedio (se siente mucha responsabilidad y, sin embargo, la tarea es tediosa), y entre la responsabilidad por la vida de los pacientes y las características de la tarea, es decir, la tensión emocional ante la responsabilidad por la vida del paciente y la identidad de la función junto con el clima de trabajo no muy positivo. Se halló a su vez una correlación significativa entre la responsabilidad por el trabajo y la organización, siendo ésta negativa (se siente gran responsabilidad y se percibe a la organización como un lugar desagradable para trabajar).

Estas investigaciones apoyan lo mencionado en párrafos anteriores con respecto a que las características de trabajo del personal de salud lo hacen vulnerable a padecer el Síndrome de Burnout, debido a las exigencias y requerimientos de su labor y la relación con los pacientes.

## 2.5.2 **Ámbito deportivo**

En el mundo deportivo existen diversos factores que resultan altamente estresantes para las personas que desempeñan su labor en dicho ámbito, tales como: competencia continua, horarios y viajes constantes y variables, entrenamientos exhaustivos, altas demandas físicas e intelectuales, presión social, altos niveles de responsabilidad, trabajo en equipo, constante exposición a la crítica y comparación, entre otros.

García y Medina (2002) argumentan que para muchos deportistas esta actividad no es un juego, sino un trabajo que realizan buscando resultados económicos o de otra índole, lo que les confiere una percepción de su actividad similar a la que tendría cualquier otro trabajador.

Los estudios realizados en el círculo de los deportes se han dividido principalmente en tres ramas:

- a) Entrenadores: Según Cantón, et al. (1990, en Garcés de los Fayos y Vives, 2004), éste es un grupo de fácil estudio debido a sus continuas interacciones humanas y a que los instrumentos de medición del Burnout, principalmente el Maslach Burnout Inventory (MBI) no requieren una adaptación especial.

El entrenador es una figura determinante en el progreso del deportista, ya que funge como guía y soporte del mismo. Cuando éste padece el Síndrome de Burnout afecta tanto su desempeño como al mismo deportista. En la investigación realizada por García y González (1997, en García, 2000) las principales dificultades que enfrentan los entrenadores en las competencias son: situaciones imprevistas, necesidad de hacer cambios tácticos de última hora, competidores con un nivel superior, deportistas que

no cumplen las instrucciones o las ejecuciones de forma adecuada o no alcanzan las metas y decisiones adversas por parte de los jueces.

En el estudio mencionado anteriormente, unos 14 entrenadores del más alto nivel de rendimiento deportivo y con más de 15 años de experiencia mostraron los siguientes síntomas: problemas de sueño, trastornos digestivos, dolor de cabeza, gripe e hipertensión.

Capel, Sisley y Desertrain (1987, en García, 2000) estudiaron la relación entre los entrenadores con Burnout y los roles de ambigüedad y conflicto, encontrando una relación estadísticamente significativa entre estas variables. Dichos autores establecieron que al darle claridad y reducir los roles de ambigüedad y conflicto disminuye la probabilidad de que el entrenador padezca Burnout. Para esto es necesario delimitar las metas de rendimiento y los lineamientos por los cuales los entrenadores deben ser evaluados.

- b) **Árbitros o Jueces:** Este grupo tiene una responsabilidad extrema, ya que de sus decisiones depende el ganar un partido, una medalla u obtener determinada puntuación. Está sujeto a una alta presión social por parte de deportistas, entrenadores, prensa, directivos y público.

Weinberg y Richardson (1990, en Garcés de los Fayos y Vives, 2004), encontraron que los signos de Burnout en árbitros y jueces son: dificultad para concentrarse, actitud negativa hacia el trabajo, la familia y la vida en general, y ante cualquier situación en la que no puede controlar sus habilidades psicológicas.

- c) **Deportistas de Alto Nivel:** El deportista que practica su deporte con una cierta intensidad competitiva presenta dos características que lo ponen en

riesgo para padecer Burnout: idealismo y entusiasmo, ambas sin embargo necesarias para lograr un alto rendimiento.

Fender (1989, en Garcés de los Fayos y Vives, 2004), define al Burnout en deportistas como una reacción a los estresores de la competición deportiva caracterizada por agotamiento emocional y físico, actitud impersonal hacia los sujetos de su entorno y disminución del rendimiento deportivo.

Existen diferentes variables que propician situaciones de estrés que a su vez pueden derivar en Burnout, tales como: la cantidad y calidad de las competencias, independientemente del nivel deportivo, la percepción de presiones en el contexto deportivo, actitudes propias del entrenador, de los familiares y/o del público en relación al deporte que se practica, entre otras.

En un estudio realizado en Cuba por García y Medina (2002) con 40 deportistas de alto rendimiento de Pesas, Balonmano, Baloncesto y Taekwondo, se encontró que el 10% padecía Burnout y que era esta parte de la muestra la más propensa al abandono del deporte. En esta investigación se comprobó que el Burnout disminuye el rendimiento y la satisfacción con la práctica deportiva y ocasiona que los deportistas estén más propensos a abandonar el deporte.

### **2.5.3 Personal docente**

*“Hace algunos años solía enseñar un gran número de clases. Me perseguía un sentimiento de insatisfacción. Creía que podía dar más de mí misma, pero no podía encontrar el tiempo para hacerlo. Aún ahora que tengo menos clases, todavía tengo un profundo sentimiento de frustración. No siento que sea una buena maestra porque no doy a mis estudiantes todo lo que puedo. Siento que no trato lo suficiente y ésta no es la clase de educadora que pienso que podría ser. Tengo una sensación de fracaso: esto no es lo que yo esperaba.” (Friedman, 2000, p.596).*

Esta declaración proviene de un estudio de Friedman (2000) y fue hecha por una maestra con siete años de experiencia. En ésta se representa claramente el Síndrome de Burnout que la aqueja y la sumerge en un círculo desgastante y desesperanzador que parece no tener salida.

Ya se ha mencionado que el Síndrome de Burnout ataca a individuos cuya labor involucra una atención constante a terceros que pueden resultar altamente demandantes. Una de estas profesiones es la docencia y, según varios autores, este síndrome guarda mayor relación con el trabajo desempeñado por los maestros que con cualquier otra área laboral, ya que la enseñanza es una de las profesiones más extendidas y en mayor contacto con las personas como receptores de su actividad profesional. (Friedman y Lotan, 1985; Kyriacou, 1987; Landsman, 1978; National Education Association, 1979; Reed, 1979; Serrin, 1979; Shirom, 1987, en Friedman, 1991; Farber, 2000 a y b; Cordeiro, et al., 2003).

El Burnout Docente es un tema poco explorado en México, y la mayor cantidad de información al respecto proviene de otros países con condiciones sociales, culturales, económicas y políticas muy diferentes.

El Burnout Docente puede ser definido como un patrón negativo de respuesta a eventos estresantes relacionados con la práctica de la enseñanza, los alumnos y la docencia como profesión, así como una percepción de la falta de apoyo administrativo (Seidman y Zager, 1987). Es decir, se produce como resultado del fracaso en el desarrollo de conductas adaptativas en las situaciones de estrés escolar (Moreno, et al., 2000).

De acuerdo con Cunningham (1983, en Kyriacou, 1987, p. 146) el Burnout que aqueja a los maestros “es el síndrome que resulta del estrés docente prolongado, caracterizado principalmente por agotamiento físico, emocional y actitudinal”. Y según Kyriacou y Sutcliffe (1978, en Kyriacou, 1987, p. 146), el Burnout Docente es “la experiencia sufrida por un maestro/a de emociones no placenteras como:

tensión, frustración, ansiedad, ira y depresión, resultantes de aspectos de su labor docente”.

El Modelo de Estrés Docente de Kyriacou y Sutcliffe (1978, en Kyriacou, 1987) propone que el estrés docente, mismo que al padecerse de forma prolongada puede convertirse en Burnout Docente, resulta de la percepción del maestro de que:

- a) Las demandas van dirigidas hacia él/ella
- b) Es incapaz de o tiene dificultad para cubrir dichas demandas
- c) El fracaso para lograrlo amenaza su bienestar físico y/o mental

En las tres, el elemento clave es una percepción de amenaza, y las demandas que se mencionan pueden ser impuestas por él/ella mismo/a o por otros (superiores, padres de familia, administrativos, etc.).

El Burnout Docente se describe como el resultado final del Estrés Docente. Este síndrome daña seriamente la habilidad del profesor para ejecutar su trabajo: presenta sentimientos negativos, se desarrolla una actitud de cinismo, se pierde la implicación con los alumnos, aumentan las enfermedades físicas y mentales y el ausentismo y, en ocasiones, el consumo de drogas y alcohol (Calvete, et al., 1997). A pesar de que algunos maestros pueden presentar signos de estrés docente y a la vez manifestar su satisfacción en el trabajo, el estudio de Blaise (1982, en Kyriacou, 1987) indica que estos individuos son más propensos a presentar el Síndrome de Burnout.

Cordeiro, et al. (2003, pp. 3 y 4) definen el rol del maestro como un profesional que debe “...proyectar, poner en ejercicio, medir y adecuar permanentemente las estrategias adecuadas para el desarrollo integral de la persona (maduración

personal, moral y cívica) a través de la promoción del aprendizaje y la construcción de saberes, habilidades y actitudes de los educandos, más allá de la mera instrucción, transmisora de conocimientos normalizados, propia de un sistema de enseñanza tradicional...”

Los autores destacan la importancia de tener profesores comprometidos con la realidad social y con las necesidades de sus alumnos en un tiempo y momento determinados. Se resalta la obligación profesional de poseer una visión crítica, vocación de servicio, sentido de pertenencia a una comunidad y, sobre todo, de tener la creatividad para poner su formación y su experiencia al servicio de sus alumnos.

Si analizamos lo anterior con detenimiento, nos daremos cuenta de que el profesor tiene una gran responsabilidad sobre sus hombros y las expectativas sociales hacia su labor y los resultados de ésta son muy altas. Aunado a esto, están las metas personales y profesionales, y en muchas ocasiones una visión de la educación ideal que se ve confrontada con situaciones que la obstaculizan. El compromiso docente afecta las vidas de muchas personas y las metas por alcanzar no resultan fáciles, influyendo en ello infinidad de variables no controlables por el maestro. De esta forma, podemos comprender por qué es una profesión de riesgo para padecer el Síndrome de Burnout.

En el caso de los profesores que desempeñan su trabajo con niños y adolescentes, existe una alta responsabilidad hacia éstos, no sólo en el ámbito académico, sino también en el emocional, ya que están en una etapa formativa en muchos aspectos y el profesor los tiene a su cargo por el período que dura el ciclo escolar.

Por otra parte, el trabajo con jóvenes puede resultar un motivador para prevenir o aminorar el Burnout, ya que el verlos aprender y crecer causa de satisfacción, como manifiesta Brunetti (2001) en los resultados del estudio hecho con

profesores de preparatoria. En dicho documento también se menciona que el sentido de servicio a la sociedad y de autonomía para llevar una clase son motivadores aun más poderosos que los beneficios salariales.

En los estudios de Beer y Beer (1992, en Moriana y Herruzo, 2004) y Schwab e Iwanicki (1982), se encontró que los profesores de primaria presentan sentimientos de logro personal más frecuentemente que los de preparatoria y que los índices de Burnout se incrementan a medida que aumenta el grado escolar, presentándose el nivel más bajo en primaria hasta alcanzar el más alto en preparatoria. Esto puede deberse a que el rol de un profesor de primaria provee de una mayor libertad para expresar afecto, dar cuidados, expresar emociones de forma más abierta, e incluso la relación maestro-alumno puede llegar a ser en algunos casos similar a aquélla de padre e hijo, en la cual se educa pero a la vez existe un cariño recíproco y se perciben muestras de respeto y admiración por parte del alumno.

Sin embargo, otros autores establecen que los mayores niveles de Burnout se encuentran en los primeros niveles educativos (Doménech, 1995 y Ortiz, 1995, en Moriana y Herruzo, 2004). Aunque estos investigadores no especifican las características particulares del estudio, dicho hallazgo puede estar relacionado con el tipo de institución educativa, el tipo de alumnos, padres de familia, compañeros de trabajo y superiores con los que trabajaban los sujetos de la muestra.

Existe un factor importante a considerar sobre la labor docente: la difícil transición de la preparación profesional para enseñar al salón de clases, es decir, de estudiar cómo hacerlo a ponerlo en práctica en una situación real. Hay una discrepancia entre las expectativas de un maestro inexperto y la experiencia auténtica, misma que da un brusco golpe de realidad a sus ideas iniciales. A este respecto, las investigaciones de Cordeiro et al. (2003), Sos et al. (2002) y Schwab e Iwanicki (1982) arrojaron datos contundentes que indican que los docentes

principiantes presentan con mayor frecuencia elevados índices de Burnout debido principalmente a que no suelen estar adecuadamente preparados para hacer frente a los conflictos emocionales de su labor cotidiana y tienen menos experiencia en controlar sus propios sentimientos, lo que da como resultado el miedo al cambio y a las consecuencias de éste, así como a situaciones adversas por su condición de “nuevo”, tales como: recibir el grupo más difícil, el peor horario, la peor aula, etc. La aceptación y cordialidad por parte de los compañeros de trabajo también juegan un papel importante en su adaptación y desempeño y son otros factores que no están bajo su control.

Bryne (1998) sustenta tal afirmación, estableciendo que en los Estados Unidos el 50% de los maestros principiantes deja la docencia en los primeros siete años de labor. El investigador explica que de este porcentaje más de dos tercios abandonan la docencia en los cuatro primeros años, presentándose el Burnout mayormente en el segundo y el quinto años de trabajo.

En un estudio con profesores principiantes, Friedman (2000) encontró que las experiencias del primer año de enseñanza pueden ser divididas en tres etapas:

- 1) La baja repentina: las descripciones de las primeras semanas de clases incluyeron palabras como: conmoción, pesadilla, catástrofe, colapso, sufrimiento, desesperación, crisis y presión. Se observa que todas ellas implican experiencias turbadoras y para las cuales no estaban preparados.
- 2) Fatiga y agotamiento: los sujetos expresaron su evidente desilusión por la enseñanza y la atribuyeron a los siguientes factores: dificultades con los estudiantes, sobrecarga de trabajo, críticas hacia su trabajo, falta de reconocimiento y recompensa, aislamiento y temor de pedir consejo a sus compañeros y falta de entrenamiento.

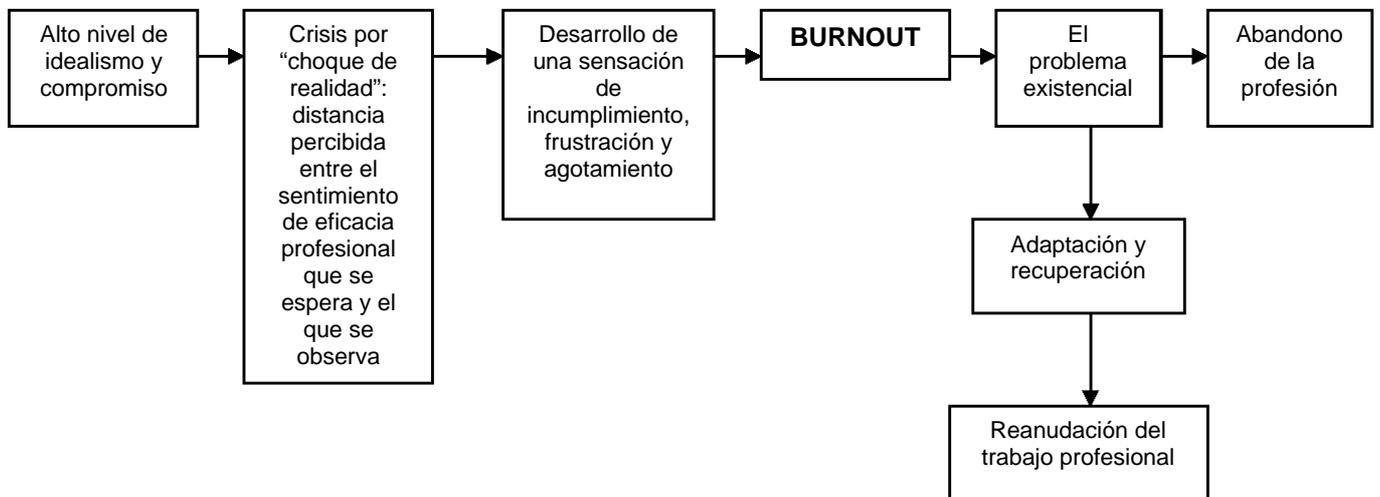
- 3) Adaptación: los individuos trataron de adaptarse o sobrevivir al ambiente académico. Para ello, aprendieron técnicas de enseñanza y encontraron un balance entre la calidad idealista de la enseñanza y la calidad de ésta en una situación real.

De no cubrirse esta tercera etapa, puede darse el abandono de la profesión.

En relación a este estudio, el mismo autor señala las etapas por las que puede pasar un profesor en su primer año de trabajo (FIG. 3). Este proceso puede iniciar con una actitud sumamente positiva y comprometida por parte del maestro, misma que será confrontada por la experiencia real en un salón de clase. Esto originará sentimientos de cansancio, frustración y desempeño inadecuado de su labor, lo que se puede traducir en Burnout. Si esta etapa no se supera es probable que se considere el abandono de la profesión.

Por el contrario, Friedman y Lotan (1985, en Friedman, 1991), encontraron que el nivel de Burnout se incrementa con la edad y los años de experiencia, alcanzando su máximo en el rango de 41 a 45 años de edad, a partir del cual comienza a declinar. Los investigadores explican que este fenómeno ocurre principalmente cuando los profesores ostentan mayores estudios, ya que usualmente aspiran a metas más altas y pueden sentirse frustrados al no poder alcanzarlas en la escuela donde laboran.

Otros hallazgos diferentes son los de Cordeiro, et al. (2002), en los que se expone que el síndrome se manifiesta mayormente en varones con una experiencia docente de 5 a 15 años; en tanto que Yeltekin, et al. (2005) encontró una menor incidencia de Burnout en varones con más de 10 años de experiencia, específicamente en la subescala de despersonalización.



**FIGURA 3 Eficacia Profesional, Síndrome de Burnout y Posibles Consecuencias**

FUENTE: Friedman, I. (2000). Burnout in Teachers: Shattered Dreams of Impeccable Professional Performance, *Journal of Clinical Psychology*, Vol. 56 (5), p. 601.

Pines y Aronson (1989) reportan que investigaciones de Burnout en tres generaciones de mujeres han comprobado que aquéllas que tienen una doble carga de trabajo por tener un empleo y una familia que atender presentan mayor satisfacción con su vida y su labor, tienen más variedad y autonomía y son menos propensas a presentar Burnout. Sin embargo, un estudio realizado por Aldrete, et al. (2003) con docentes de nivel primaria en México, establece que las mujeres trabajadoras con responsabilidades domésticas, en su gran mayoría casadas y con hijos, cumplen con una doble jornada que las coloca en el grupo de riesgo para padecer Burnout en las áreas de agotamiento emocional y falta de logro personal. Esto puede deberse principalmente a diferencias socioculturales, lo cual debe tomarse en cuenta ampliamente, ya que es incuestionable la necesidad de realizar más estudios sobre el Síndrome de Burnout en México.

Existen numerosas causas determinantes del Burnout Docente. Cohn y Kottkamp (1993) realizaron un estudio empírico conduciendo entrevistas con maestros de diversas asignaturas y grados escolares en el Condado de Dade, en Miami, Florida, con el fin de tener una perspectiva de viva voz de sus experiencias en el campo de la enseñanza. La gran mayoría de los maestros entrevistados reportaron claros signos de Burnout como constantes malestares o enfermedades físicas recurrentes, apatía, desilusión, frustración, fuertes reacciones de enojo, depresión, sentimiento de incompetencia, cinismo, etc. En la información provista se identificaron como constantes los siguientes factores causantes de los síntomas mencionados: problemas en la relación con superiores, compañeros, alumnos y padres de familia, conflictos de rol, inadecuada remuneración económica, falta de estímulos por parte de los administrativos, demandas excesivas en cuanto a los programas de trabajo y escasez de tiempo para cumplirlas.

Otro punto común entre maestros con varios años de experiencia es la gran cantidad de cambios sociales, culturales, tecnológicos y de valores sufridos a lo largo del tiempo. Destacan que los estudiantes cambian radicalmente con el paso de los años, y que en la actualidad es más difícil enseñar dada la apatía y falta de respeto, comunes en su actitud. A su vez, algunos profesores coinciden en que su profesión “ya no es respetada como antes”, cosa que, consideran, reduce su nivel de alcance formativo en los estudiantes, al no ser considerados como modelos valiosos a seguir.

Leithwood (2001), Farber (2000) y Friedman (1991) coinciden en que el tipo de escuela y de estructuras administrativas influyen en gran medida en el desarrollo del Síndrome de Burnout entre la plantilla docente. Existen características específicas que guardan relación directa con el bienestar de los maestros, tales como: la claridad de las metas de la institución, la efectividad de los sistemas de comunicación, el establecimiento de jerarquías bien definidas, los trámites administrativos, la burocracia, el tipo de estudiantes, el tamaño de los salones de

clases, el número de alumnos por clase, las condiciones físicas de la institución, los materiales, equipos e instalaciones con los que se cuenta para trabajar, los sistemas de apoyo entre maestros y por parte de los administrativos, el trato de superiores y colegas, entre otros. Estos factores pueden incrementar o reducir la incidencia del síndrome en una institución educativa.

Cordeiro, et al. (2003), Farber (2000a) y Friedman (1991), identificaron aquellos estresores organizacionales específicos asociados particularmente con la enseñanza y el ambiente escolar. Éstos son: falta de personal, falta de equipo o materiales, papeleo excesivo, salario insuficiente, grupos numerosos de estudiantes, escasas oportunidades de progreso o ascenso, transferencia involuntaria de una escuela a otra, falta de apoyo por parte de los directivos, conflictos con padres de familia, compañeros y/o superiores, burocratización de la relación con los administrativos, escasa participación en la resolución de sus problemas laborales o profesionales, estudiantes apáticos o disruptivos, conflictos en la percepción del trabajo y ambigüedad en la definición del rol.

Friedman (1991) considera que los orígenes del Burnout que se derivan de asuntos relacionados con el rol y las variables organizacionales resultan más poderosos que los provenientes de las variables de personalidad.

El momento del ciclo escolar puede resultar un factor determinante para la mayor o menor incidencia del síndrome. En el "Catálogo de Enfermedades Profesionales de los Docentes" (2004), publicado en Oviedo, España, se menciona que el 83% de bajas laborales se presenta en el primer y segundo trimestres del ciclo escolar. También se reporta que las patologías psiquiátricas, entre las cuales se encuentra el Síndrome de Burnout, que se presentan como causa de baja laboral se concentran en el segundo y tercer trimestres y están directamente relacionadas con el desgaste psíquico que sufre el docente a medida que avanza el curso escolar.

Quevedo, et al. (1999) y Guerrero (1998) establecen que los primeros meses de clases, es decir, al inicio del ciclo escolar, son críticos para la aparición del Burnout. Esto se debe a que son estos meses cuando coinciden una serie de eventos que pueden resultar estresantes como: la revisión del programa de estudios, de libros y materiales, arreglo del salón de clases, cursos y talleres de actualización docente, trámites burocráticos, evaluaciones iniciales, establecimiento de procedimientos y rutinas con los alumnos, etc. Según los estudios mencionados, es en estas fechas cuando se registran el mayor número de ausencias por enfermedad.

Por el contrario, los autores difieren en cuanto a los índices de Burnout reportados hacia el fin de cursos. Mientras Quevedo, et al. (1999) encontró que los niveles del síndrome bajan al finalizar el año académico debido a que los maestros se ven motivados en gran medida por las vacaciones, Guerrero (1998) estableció que durante la culminación de cursos se presenta una alta incidencia de Burnout ocasionada por las numerosas exigencias propias de dicha época como los exámenes finales y las tareas burocráticas de cierre de ciclo.

Los efectos de un maestro “quemado” tienen grandes repercusiones, no sólo en su salud física o psicológica y en su desarrollo profesional, sino también en el ámbito educativo, ya que perjudican a la vez a los receptores de su labor: los estudiantes.

El Burnout Docente afecta inevitablemente el ambiente de aprendizaje e interfiere con el logro de metas educativas, ya que conduce a los profesores a manifestar reacciones tales como: distanciamiento, alienación, cinismo, apatía y ausentismo, y en ocasiones, a tomar la decisión de dejar la profesión (Carnegie Task Force on Teaching as a profesión, 1986; Harris y asociados, 1988; Calhoun, 1991; Farber, 1991, citados en Friedman, 1991). La adopción de estas actitudes negativas hacia los alumnos y su rol profesional, inevitablemente influye en el deterioro de la

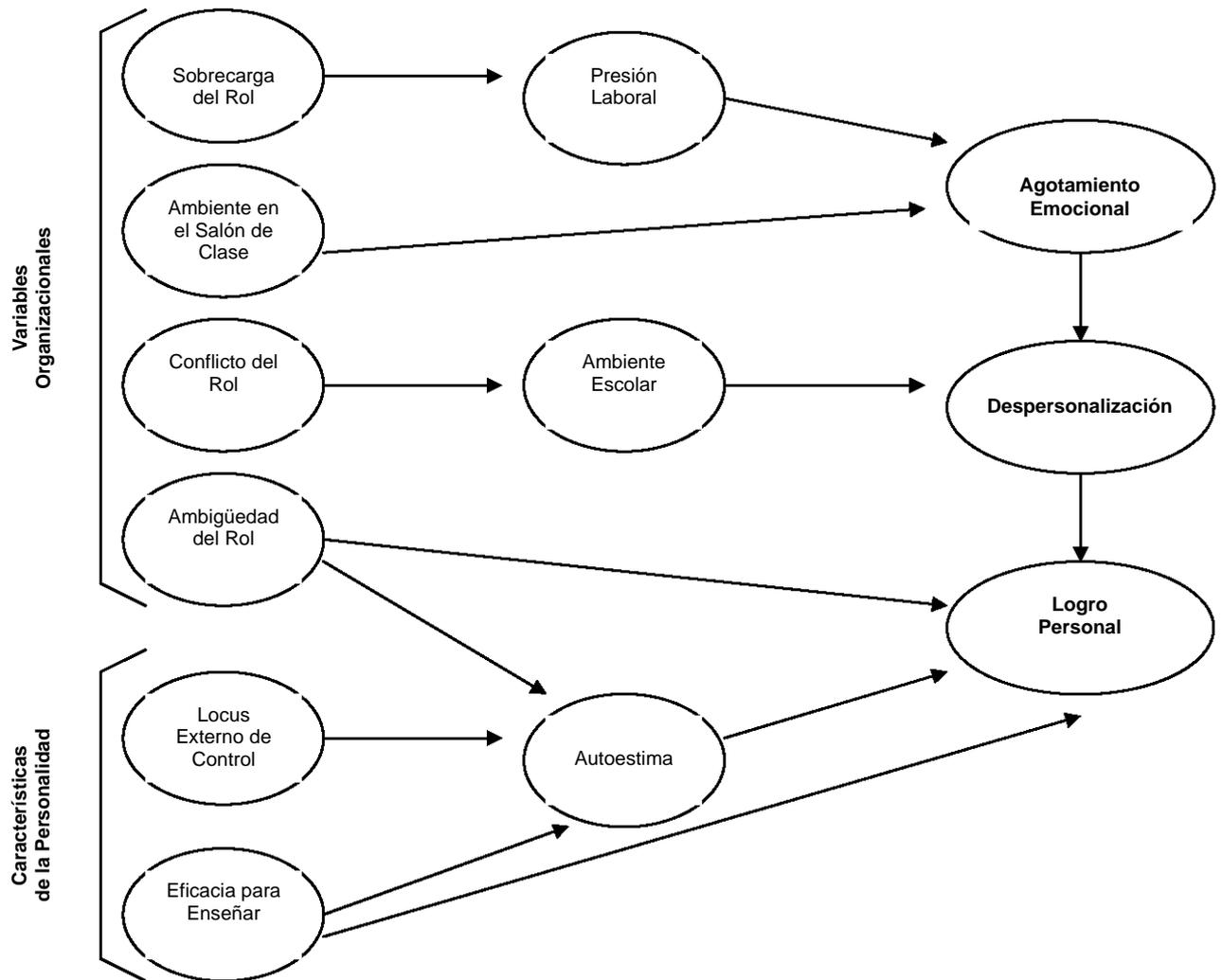
prestación de su servicio, teniendo repercusiones tanto a nivel personal y profesional como organizacional (Moreno, et al., 2000).

El Burnout Docente se manifiesta mediante reacciones intensas de enojo, ansiedad, agitación, depresión, cansancio, sentimientos de culpa, aburrimiento, cinismo, síntomas psicósomáticos y en casos extremos, colapso nervioso (Cherniss, 1980; Farber y Miller, 1981 y Maslach, 1976, citados en Friedman, 1991).

En la investigación realizada por Belcastro (1982, en Friedman, 1991), se encontró que los problemas de vesícula biliar y desórdenes cardiovasculares fueron significativamente más frecuentes en el grupo de profesores con Burnout y que ninguna de estas enfermedades había sido diagnosticada en los sujetos antes de comenzar su carrera como docentes.

En cuanto al desempeño a nivel profesional se menciona un decremento en la capacidad para enseñar, mismo que se traduce en incumplimiento en la preparación de sus clases, rigidez excesiva, nula flexibilidad y bajas expectativas con respecto al desempeño de los alumnos, baja tolerancia a la frustración en clase, agotamiento físico y emocional, escaso compromiso con la enseñanza y con asuntos relacionados con sus estudiantes. A su vez, destacan el ausentismo constante por enfermedad y en algunos casos la jubilación temprana.

Maslach y Jackson (1986, en Albaladejo, et al., 2004) agruparon las causas responsables de Síndrome de Burnout en tres categorías de factores: personales, profesionales e institucionales. Por su parte, haciendo referencia al ámbito laboral de los maestros, Dorman (2003) postuló un modelo estructural para explicar el Burnout Docente, basado en las investigaciones de Bryne (1994, en Dorman, 2003), en el cual relacionó un conjunto de variables, divididas en organizacionales (profesionales e institucionales) y de la personalidad, con las tres subescalas del Inventario de Burnout de Maslach (FIG. 4).



**FIGURA 4 Modelo Estructural del Burnout Docente**

FUENTE: Dorman, J. (2003). Testing a Model for Teacher Burnout. *Australian Journal of Educational & Developmental Psychology*. Australia. Vol. 3. pp. 35 – 47.

En este modelo, se observa cómo las variables, tanto organizacionales como de personalidad, interactúan y se ven relacionadas con el agotamiento emocional, la despersonalización y el logro personal. Las variables organizacionales son aquellas sobre las cuales el individuo tiene poco o nulo control, ya que dependen directamente de la institución en la que se labora, y son: sobrecarga de trabajo, ambiente en el salón de clase, conflicto, ambigüedad del rol, presión laboral y ambiente escolar. Por otra parte, están las características de la personalidad del sujeto que pueden afectar su desempeño en el trabajo: locus externo de control, eficacia para enseñar y autoestima. Estas variables se pueden relacionar de distintas formas:

- La sobrecarga del rol, es decir, el exceso de tareas y responsabilidades, al combinarse con la presión ejercida por la institución, es causa del agotamiento emocional.

- Cuando el ambiente del salón de clases no es favorable o resulta desagradable para el maestro, también puede presentarse el agotamiento emocional.

- Al existir conflicto del rol como maestro en un ambiente escolar percibido como adverso, sobrevienen indicios de despersonalización.

- Cuando las tareas y responsabilidades propias del rol resultan poco claras o ambiguas, esto puede tener efectos negativos sobre la autoestima y deviene una falta de logro personal en el trabajo.

- El locus de control externo, en el cual el maestro cree que no tiene poder sobre lo que ocurre a su alrededor, también tiene repercusiones sobre la autoestima y, por consiguiente, el sujeto no percibe un nivel de logro personal adecuado.

- La falta de habilidad o eficacia para enseñar es otra variable que actúa en contra de la autoestima y ocasiona que el maestro no esté conforme con los logros que ha alcanzado a nivel personal y profesional.

Amiel, et al. (1986, en Guerra y Jiménez, 2004), encontraron que los docentes necesitan de gratificaciones de autoestima para el correcto funcionamiento de sus actitudes profesionales. Esto puede aplicarse a cualquier área profesional y resulta un factor determinante para contrarrestar el Burnout. Y, a pesar de que lo anterior puede resultar obvio, en la vida cotidiana no es poco frecuente que dichas gratificaciones sean escasas y se vean sobrepasadas por las demandas y los conflictos relativos al desempeño de la labor. Un ejemplo de la importancia que ha cobrado el conocimiento del Síndrome de Burnout y sus repercusiones en los últimos años, es la mención de Del Río, Perezagua y Vidal (2003) sobre el caso de un juez en Cataluña, España, quien falló a favor de un profesor que sufría Burnout y lo tipificó como accidente / enfermedad laboral en el año 2003.

Como se puede observar, el Burnout Docente es un tema de gran relevancia en la actualidad. Basta con hacer un cálculo matemático, al pensar en todas las personas conocidas que han estudiado bajo la tutela de profesores, y multiplicar dicha cifra por el número de maestros que se han tenido, digamos, hasta los veinte o treinta años de edad. Este estimado puede dar una visión panorámica del gran alcance que tiene la docencia y de que son muchos los receptores de dicha labor.

Las personas que tienen la oportunidad de recibir una educación, se ven influenciadas por un importante número de maestros a lo largo de su vida. Es por ello que, para una adecuada formación, se requiere tener profesores sanos y dispuestos a hacer de la experiencia educativa algo significativo y agradable, situación que se ve definitivamente imposibilitada si el maestro presenta el Síndrome de Burnout.

Éste es el tipo de maestros que pueden dar un verdadero significado a la educación:

*“Quiero que mis estudiantes... triunfen. Quiero que sientan la importancia de la educación, que salgan al mundo y hagan lo mejor que puedan con lo que tienen. Y si yo puedo hacer lo que tienen un poquito mejor, puedo tal vez abrir la puerta y ellos pueden salir a conseguirlo... Si tan solo hacen de ellos mismos la mejor persona que puedan ser.”*

*(Cohn y Kottkamp, 1993, pp. 38 y 39)*

En este capítulo hemos resaltado que el Síndrome de Burnout se presenta cuando el estrés ocasionado por las demandas propias del empleo, sobrepasa las recompensas obtenidas y trae consigo diversos efectos físicos, psicológicos y/o conductuales, clasificados en tres grupos según Maslach y Jackson (1981): agotamiento emocional, despersonalización y falta de logro personal. Ya que este padecimiento se manifiesta especialmente en las profesiones que requieren de un trato continuo con personas, se establecen grupos de riesgo, entre los que se encuentran: personal sanitario, psicólogos y consejeros, profesores, deportistas, párrocos, entre otros.

Los docentes resultan una población particularmente vulnerable al Síndrome de Burnout debido a las características de su labor, como el constante trato con personas, ya sean alumnos, colegas o superiores, que en ocasiones pueden resultar sumamente demandantes y saturar al maestro hasta rebasar sus propias capacidades. En estos casos, los recursos del profesor resultan insuficientes para cubrir dichas demandas, lo que ocasiona la aparición del Burnout.

Cabe destacar que, el desconocimiento del síndrome fomenta su aparición, ya que se pierden de vista los efectos a largo plazo y las probables soluciones al problema. Por esta razón, es importante la difusión de información sobre el Burnout, con el fin de establecer sistemas efectivos de prevención y planes estructurados de acción ante su aparición.

## **CAPÍTULO 3. MÉTODO**

### **3.1 Planteamiento del problema**

La sociedad actual presenta cambios vertiginosos en ámbitos tan importantes como la educación. La etapa escolar es la base formativa que proporciona herramientas fundamentales para el desarrollo de los individuos. Es por esta razón que una educación de calidad es indispensable.

Los docentes juegan un rol determinante en la efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje, por lo que resulta imperativo identificar los factores que afectan directa e indirectamente su desempeño profesional. El Síndrome de Burnout, como menciona la literatura, afecta a profesionales que trabajan en contacto directo con otras personas, encontrándose entre éstos a los profesores, sin embargo, el estudio de este tema en personal docente no ha sido ampliamente desarrollado a pesar de su existencia y repercusiones en el proceso educativo.

En una institución de alto rendimiento, la mayor prioridad es brindar una educación de alta calidad, lo que implica mayor carga de trabajo para la planta docente, y por consiguiente mayor estrés. Por esta razón, resulta relevante identificar las características, tales como: género, edad, estado civil, presencia de hijos, años de experiencia, antigüedad en la institución y nivel que se imparte para determinar si tienen relación con la presencia del Síndrome de Burnout.

### **3.2 Pregunta de investigación**

¿Cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout entre los maestros de un colegio de alto rendimiento de acuerdo al nivel que imparte conforme a las variables de género, edad, estado civil, presencia de hijos, años de experiencia y años laborando en la institución?

### **3.3 Objetivo**

Evaluar, a través del Cuestionario MBI (Maslach y Jackson, 1981, traducido por Gil-Monte, 2002), la incidencia del Síndrome de Burnout en una muestra de docentes de una escuela particular de alto rendimiento en la Ciudad de México, e identificar su distribución porcentual con respecto a las variables sociodemográficas (género, edad, estado civil y presencia de hijos) y laborales (nivel impartido, años de experiencia y antigüedad en la institución).

### **3.4 Tipo de estudio**

Considerando que actualmente no se cuenta en la literatura mexicana con información suficiente sobre el Burnout en personal docente, el presente estudio es de índole comparativo, buscando identificar si variables tales como género, edad, estado civil, presencia de hijos, años de experiencia y antigüedad en la institución, tienen alguna relación con la aparición del Síndrome de Burnout de acuerdo al nivel impartido, es decir, primaria o preparatoria.

### **3.5 Definición de variables**

#### **3.5.1 Conceptual**

- **Burnout:** el estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse por largos periodos en situaciones emocionalmente demandantes (Pines y Aronson, 1989).

Maslach y Jackson (1981), De Pablo y Superviola (1988, en Pinelo y Salgado, 2002), Zaquett y Wood (1997) y Leyva, et al. (2003), establecen que el síndrome está compuesto por tres factores:

- **Agotamiento Emocional:** sentimiento del sujeto respecto a encontrarse saturado emocionalmente por el trabajo. En el caso de los maestros, se manifiesta cuando éstos sienten que psicológicamente no son capaces de dar más a sus alumnos.
- **Despersonalización:** respuesta fría e impersonal hacia los estudiantes. Los maestros despersonalizados pueden presentar una serie de conductas negativas hacia sus alumnos, tales como: usar adjetivos despectivos para referirse a ellos, ignorarlos, crear un distanciamiento emocional y/o físico, manifestar una actitud fría y falta de interés ante sus problemas, etc.
- **Falta de Logro Personal:** ausencia de sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo. Cuando un profesor deja de sentir que realmente está ayudando a sus alumnos a aprender y que es una valiosa guía para su desarrollo, su labor pierde el sentido inicial, y comienza a buscar recompensas de otro tipo, por ejemplo, económicas. Al ocurrir esto, el maestro trabaja más, únicamente cuando va a conseguir alguno de estos estímulos que poco tienen que ver con sus estudiantes.
- **Género:** característica gramatical de los nombres por la que se dividen en masculinos o femeninos y que se corresponden con el sexo.
- **Edad:** tiempo que una persona ha vivido desde su nacimiento.
- **Estado civil:** condición de cada persona en relación a los derechos y obligaciones civiles.

- **Hijos:** presencia de retoños o vástagos.
- **Años de experiencia:** tiempo dedicado a una actividad determinada.
- **Años en la institución:** tiempo laborando en un centro de trabajo determinado.
- **Nivel que imparte:** grado escolar en el cual se da cátedra.

### 3.5.2 Operacional

- **Burnout:** suma obtenida de las respuestas dadas en el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory o MBI, 1981) en la escala de frecuencia, compuesto por las tres subescalas siguientes:
  - **Agotamiento Emocional:** respuesta a los reactivos: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, que en su conjunto evalúan el sentimiento del sujeto respecto a encontrarse saturado emocionalmente por el trabajo. En el caso de los maestros, se manifiesta cuando éstos sienten que psicológicamente no son capaces de dar más a sus alumnos.
  - **Despersonalización:** puntaje obtenido en las preguntas: 5, 10, 11, 15 y 22, las cuales miden qué tan fría e impersonal es la respuesta de los profesores hacia los estudiantes. Los maestros despersonalizados pueden presentar una serie de conductas negativas hacia sus alumnos, tales como: usar adjetivos despectivos para referirse a ellos, ignorarlos, crear un distanciamiento emocional y/o físico, manifestar una actitud fría y falta de interés ante sus problemas, etc.

- **Falta de Logro Personal:** valores asignados a los reactivos: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, en los cuales se evalúa el nivel de ausencia de sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo. Cuando un profesor deja de sentir que realmente está ayudando a sus alumnos a aprender y que es una valiosa guía para su desarrollo, su labor pierde el sentido inicial, y comienza a buscar recompensas de otro tipo, por ejemplo, económicas. Al ocurrir esto, el maestro trabaja más, únicamente cuando va a conseguir alguno de estos estímulos que poco tienen que ver con sus estudiantes.
- **Género:** respuesta que indica si el sujeto es hombre o mujer.
- **Edad:** respuesta de los sujetos que implica los años cumplidos a la fecha de la evaluación. Los grupos de edad establecidos son: 20-34, 35-44 y 45 o más años.
- **Estado civil:** respuesta que indica si la persona es casada, soltera, divorciada u otro.
- **Hijos:** respuesta de sí o no a la pregunta ¿Tiene hijos?
- **Años de experiencia:** tiempo de impartir cátedra a la fecha de la evaluación. Los rangos de experiencia son: 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25 y 26 o más años.
- **Antigüedad en la institución:** respuesta numérica referente a la cantidad de años trabajando en el colegio en cuestión. Para antigüedad se establecieron los mismos rangos que para edad.
- **Nivel que imparte:** respuesta que señala si el maestro trabaja en primaria o preparatoria.

### 3.6 Hipótesis de Trabajo

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) entre el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y los de preparatoria.

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) entre el nivel de Burnout que presentan los profesores de género masculino y las de género femenino de acuerdo con el nivel que imparten.

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) en el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y preparatoria de acuerdo a su edad.

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) en el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y preparatoria con respecto a su estado civil.

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) entre el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y preparatoria con hijos y los profesores sin hijos.

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) en el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y preparatoria de acuerdo a los años de experiencia docente.

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) en el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y preparatoria con respecto a su antigüedad en la institución.

### **3.7 Sujetos**

Los sujetos que participaron de manera voluntaria en el presente estudio pertenecen a la plantilla docente de una escuela de alto rendimiento de la Ciudad de México. Se invitó a 150 profesores de diversas materias correspondientes a los niveles de primaria y preparatoria, 120 de los cuales regresaron el cuestionario contestado en el tiempo estipulado.

### **3.8 Instrumento**

Traducción al español del Maslach Burnout Inventory (MBI) por Gil-Monte (2002). La versión original del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson (1981) en idioma inglés. Se utilizó este cuestionario ya que, según Schaufeli, Daamen y van Mierlo (1994), es un instrumento válido y confiable para el estudio de Burnout en maestros en países donde no se habla inglés. En la actualidad no existen traducciones “oficiales” comercialmente disponibles (Zalauett, C. y Wood, R., 1997), por lo que se recomienda usar una versión que haya sido sometida a estimación psicométrica, como es el caso de la utilizada para esta investigación.

El inventario consta de 22 reactivos tipo likert en forma de afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas a quienes brinda atención.

Los reactivos son evaluados de acuerdo con su frecuencia, con un continuo de 0 a 6, donde 0 equivale a nunca y 6 a todos los días.

Maslach y Jackson (1981), De Pablo y Superviola (1988, en Pinelo y Salgado, 2002), Zaquett y Wood (1997) y Leyva, et al. (2003), establecen que los reactivos se encuentran divididos en tres subescalas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Logro Personal.

Las puntuaciones de cada subescala se obtienen al sumar los valores de los reactivos. Para establecer los puntos de corte en las puntuaciones con el fin de determinar el nivel de Burnout por subescala, se tomó en cuenta la investigación de Gil-Monte (2002), cuya versión del MBI en español fue utilizada para el presente estudio:

- Agotamiento Emocional: 27 o mayor = Alto nivel de Agotamiento Emocional  
17 – 26 = Nivel medio  
16 o menor = Bajo o muy bajo
- Despersonalización: 13 o mayor = Alto nivel de Despersonalización  
7 – 12 = Nivel medio  
6 o menor = Nivel bajo
- Falta de Logro Personal: 31 o menor = Bajo nivel de Falta de Logro Personal  
32 – 38 = Nivel medio  
39 o mayor = Nivel alto

Se recomienda mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única de Burnout, pues no sería posible determinar con exactitud el peso de cada una en dicha puntuación global. Además, tampoco se puede afirmar que las tres subescalas miden aspectos compartidos de un mismo constructo y por lo tanto unificables, ya que son diferentes entre sí. Estimar el Burnout como un constructo unidimensional supone perder la perspectiva del síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1997; Zalaquett y Wood, 1997; Merrit, 2001)

En cuanto a los rangos establecidos para analizar las variables sociodemográficas y laborales, se tomaron en cuenta aquéllos establecidos en las investigaciones de

Salgado, et al. (1997); Díaz, Mendo y Vásquez (2003) y Leyva, et al. (2003), en las que se establecen los siguientes grupos:

Edad (años):	Estado Civil:	Hijos:
20 – 34	Soltero	sí
35 – 44	Casado	no
45 o más	Divorciado	
	Otro	

Años de Experiencia:

0 – 5      6 – 10      11 – 15      16 – 20      21 – 25      26 o más

Antigüedad en la Institución (años):

0 – 5      6 – 10      11 – 15      16 – 20      21 – 25      26 o más

Las investigaciones de Iwanicki y Schwab (1981, en Schwab e Iwanicki, 1982) sustentan la validez y confiabilidad del Maslach Burnout Inventory en población docente al sostener que, al ser usado con maestros, mide los mismos constructos básicos de agotamiento emocional, despersonalización y logro personal descritos por Maslach y Jackson. Debido a que el MBI fue elaborado inicialmente para profesionales de la salud, se desarrolló una versión para maestros, conocida como MBI Forma Ed. (Schwab e Iwanicki, 1982) o MBI-ES (MBI-Educator's Survey) (Maslach y Jackson, 1986, en Schaufeli, Daamen y van Mierlo, 1994; Zalaquett y Wood, 1997), en la cual únicamente se sustituye la palabra "clientes" por "alumnos" o "estudiantes".

El MBI tiene un tiempo estimado para ser contestado de entre 10 y 15 minutos y se responde de forma anónima y confidencial, siguiendo las instrucciones marcadas en el cuadernillo.

### **3.9 Escenario**

El presente estudio se realizó en un colegio de alto rendimiento de la Ciudad de México, en el cual los cuestionarios fueron entregados individualmente para ser contestados.

### **3.10 Material**

- Hoja de datos sociodemográficos y laborales (ANEXO 1)
- Cuadernillos (instrumentos) con instrucciones (ANEXO 2)

### **3.11 Procedimiento**

Considerando la profesión de los sujetos de la muestra la palabra “cliente” fue sustituida por “estudiante” o “alumno” (Schwab e Iwanicki, 1982; Maslach y Jackson, 1986, en Schaufeli, Daamen y van Mierlo, 1994).

La aplicación del instrumento se realizó durante la última quincena del ciclo escolar por considerarse el momento con mayor carga de trabajo en el año, y por tanto, el más propenso a afectar a los profesores en cuanto a la aparición del Síndrome de Burnout.

Como requisito para la aplicación del cuestionario a nivel primaria fue necesario solicitar por escrito la autorización correspondiente por parte de la Directora de

Primaria y de la Directora Técnica de SEP. En el caso de la preparatoria, únicamente se requirió una solicitud verbal. Una vez otorgados los permisos, se entregaron los cuestionarios en un sobre cerrado de manera individual con hoja de datos sociodemográficos e instructivo anexos, solicitando su devolución en un máximo de cuatro días a partir de la fecha de entrega, haciendo hincapié en la confidencialidad de la información.

La mayoría de profesores entregó el documento contestado en el periodo estipulado. En el caso de aquéllos que no lo habían hecho, se les hizo la petición de manera verbal, misma que fue cumplida al día siguiente por 120 docentes.

### **3.12 Análisis Estadístico**

Posterior a la aplicación y recepción de cuestionarios y hojas de datos sociodemográficos, éstos fueron codificados teniendo en cuenta los reactivos invertidos, es decir, aquéllos que por su redacción estaban orientados de forma negativa al objeto del estudio (4. Puedo entender con facilidad cómo se sienten mis alumnos; 7. Manejo muy bien los problemas de mis alumnos; 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros; 12. Me siento muy activo; 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis alumnos; 18. Me encuentro animado después de trabajar con mis alumnos; 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo; 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo).

Los datos sociodemográficos fueron registrados de acuerdo a los rangos establecidos por Salgado, et al. (1997); Díaz, Mendo y Vásquez (2003) y Leyva, et al. (2003), en tanto que la información del MBI fue capturada de acuerdo a una escala tipo Likert para frecuencia (con valores asignados de 0 a 6, siendo 0 nunca; 1 algunas veces al año; 2 cada mes; 3 algunas veces al mes; 4 cada semana; 5 algunas veces a la semana y 6 todos los días). Para fines estadísticos, dichos

valores fueron recodificados en un continuo de 1 a 7. Posteriormente fueron tratados estadísticamente con el SPSS versión 12.0 para PC, con el fin de obtener el Alpha de Cronbach, así como el análisis factorial para conocer cómo se agrupan los reactivos y una rotación varimax con la cual se observó la varianza máxima del instrumento.

Se obtuvo una descripción de la muestra, determinando la distribución porcentual de las variables sociodemográficas y sus medias por medio del cálculo de frecuencias. A su vez, se asignaron rangos para las calificaciones de cada uno de los factores del MBI, para posteriormente establecer comparaciones entre los grupos a través de prueba t y análisis de varianza de una vía.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### 4.1 Descripción de la muestra

La muestra quedó conformada por 120 profesores de primaria y preparatoria de un colegio de alto rendimiento de la Ciudad de México, 24 (20%) pertenecientes al género masculino y 96 (80%) al femenino. El rango de edad osciló entre los 25 y los 64 años, teniendo una media de  $\bar{X} = 41.85$  (ver FIG 5).

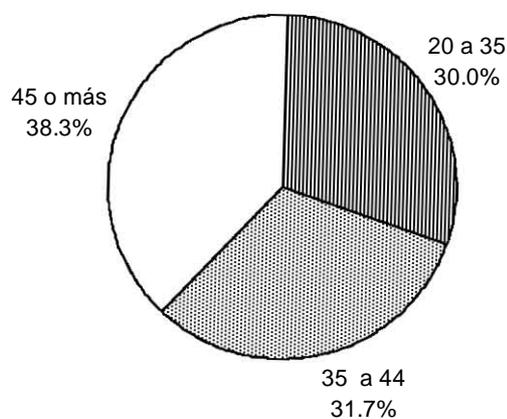


FIGURA 5 Distribución porcentual de la edad por rangos

La mayoría de los profesores reportaron tener cónyuge (ver FIG. 6).

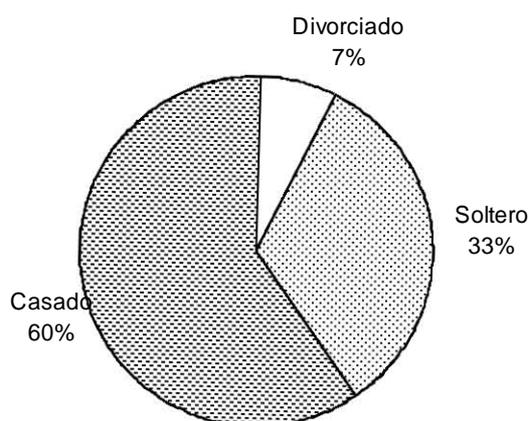
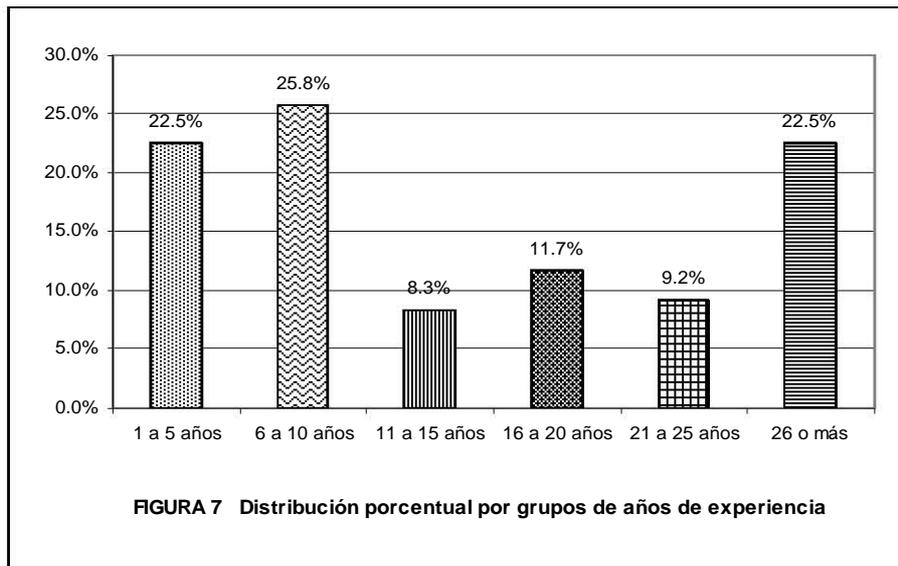


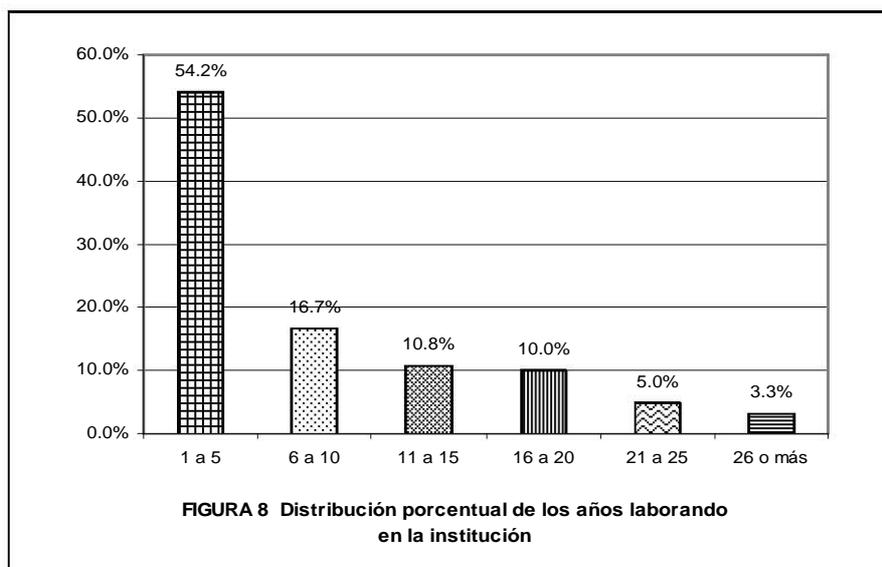
FIGURA 6 Distribución porcentual por estado civil

En cuanto a la presencia de hijos, el 50% respondió afirmativamente a la pregunta, mientras que el 50% manifestó no tener hijos.

El rango de años de experiencia impartiendo cátedra fue de 1 a 40, con una media de  $\bar{X} = 15.72$  (ver FIG 7).



De acuerdo a los años de experiencia en la institución, el rango fue de 1 a 31, con una media de  $\bar{X} = 8.12$  (ver FIG 8).



## 4.2 Consistencia Interna del MBI

De manera inicial, se procedió con el análisis de la frecuencia de la respuesta a los reactivos, considerando el 25% más bajo y el 25% más alto, es decir los polos de la dispersión de los datos. Posteriormente se realizó un análisis de prueba t. De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó la eliminación de siete reactivos pertenecientes a la subescala de Falta de Logro Personal debido a su baja discriminación. Un octavo reactivo fue eliminado a su vez, por su redacción confusa. Se obtuvo el Coeficiente Alpha de Cronbach incluyendo los 22 reactivos, siendo éste de .613. Posteriormente, se determinó la consistencia interna del instrumento con los 14 reactivos de alta discriminación, obteniéndose un coeficiente de .872 (ver TABLA 2).

Derivado de estos resultados se procedió a realizar un análisis factorial para determinar si el agrupamiento de los 14 reactivos que arrojaron una consistencia interna significativa, corresponden a las subescalas del MBI.

**TABLA 2 Reactivos con baja consistencia interna**

<b>Prueba de Muestras Independientes</b>	<b>t</b>	<b>Sig. (2 colas)</b>
Comprendo fácil mente como se sienten los estudiantes	-.425	.673
Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes	-1.101	.277
Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	-.955	.344
Me siento muy activo	2.542	.014*
Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis estudiantes	-.843	.403
Me siento estimulado después de trabajar con mis estudiantes	.589	.558
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea	-.164	.870
En mi trabajo trato a los problemas emocionales con mucha calma	-.504	.616

p≤.05

\* Este reactivo presenta una diferencia significativa, sin embargo debido a su redacción ambigua y a su pertenencia a la subescala de Falta de Logro Personal fue eliminado.

### 4.3 Análisis Factorial del MBI

De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1997); Zalaquett y Wood (1997) y Merrit (2001), el Burnout no puede ser visto como un constructo unidimensional, ya que esto supondría perder la perspectiva del síndrome. El MBI en su forma original (Maslach, 1986) se compone de tres subescalas que deben ser analizadas de forma individual. Por esta razón, primeramente en el presente estudio se realizó un análisis factorial con rotación varimax para conocer la forma en que se agrupan los reactivos.

Por medio de este análisis se identificaron tres factores. Al nombre de la primera subescala se le eliminó el término “emocional”, ya que el tipo de cansancio medido puede también ser físico, quedando únicamente como “Agotamiento”. El segundo mantuvo el nombre establecido en la versión original del cuestionario ya que conservó la mayoría de los reactivos originales y midió “Despersonalización”. En el caso de la tercera subescala, ésta recibió un nuevo nombre para indicar con precisión lo que mide: “Intolerancia a la Carga de Trabajo” (ver TABLA 3).

**TABLA 3 Análisis Factorial**

<b>Factor 1: Agotamiento</b>	<b>Carga</b>
Me siento emocionalmente agotado	.790
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	.776
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	.810
Me siento “quemado” por mi trabajo	.743
Me siento frustrado en mi trabajo	.758
Me siento acabado	.650
<b>Factor 2: Despersonalización</b>	<b>Carga</b>
Trato a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales	.716
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión/tarea	.476
Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	.491
Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis estudiantes	.685
Siento que los estudiantes me culpan por algunos de sus problemas	.625
<b>Factor 3: Intolerancia a la carga de trabajo</b>	<b>Carga</b>
Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	.352
Creo que estoy trabajando demasiado	.712
Trabajar directamente con personas me produce estrés	.530

La carga factorial corresponde a valores iguales o superiores a 0.35.

El porcentaje de varianza acumulada lograda con los tres factores fue de 57.813, en tanto que el valor propio seleccionado para considerar el peso factorial de cada uno de los reactivos fue de 0.35 o superior (ver TABLA 4).

**TABLA 4 Varianza Explicada Total**

	Valores Iniciales			Extracción de la Matriz Cuadrática			Rotación de la Matriz Cuadrática		
	Valor Propio	% de Varianza	% de Varianza Acumulado	Total	% de Varianza	% de Varianza Acumulado	Total	% de Varianza	% de Varianza Acumulado
1	5.444	38.888	38.888	5.444	38.888	38.888	4.349	31.063	31.063
2	1.547	11.047	49.935	1.547	11.547	49.935	2.499	17.850	48.912
3	1.103	7.878	57.813	1.103	1.103	57.813	1.246	8.900	57.813
4	.992	7.088	64.901						
5	.915	6.535	71.436						
6	.786	5.611	77.048						
7	.675	4.824	81.872						
8	.554	3.959	85.830						
9	.459	3.280	89.110						
10	.385	2.752	91.862						
11	.354	2.530	94.391						
12	.305	2.180	96.571						
13	.266	1.900	98.471						
14	.214	1.529	100.00						

Con el fin de conocer la consistencia de interna de cada uno de los factores anteriormente mencionados, se obtuvo su Coeficiente Alpha de Cronbach (ver TABLA 5).

**TABLA 5 Coeficiente Alpha de Cronbach por Factores**

Factor 1	Factor 2	Factor 3
.884	.669	.527

En la TABLA 6 se observan las medias y desviaciones estándar de cada uno de ellos.

**TABLA 6 Media y Desviación Estándar por Factor**

	<b>Factor 1 Agotamiento</b>	<b>Factor 2 Despersonalización</b>	<b>Factor 3 Intolerancia a la carga de trabajo</b>
Media	11.11	2.16	3.0
Desviación Estándar	6.29	2.3	2.0

Para la realización del análisis factorial de cada uno de los factores, primeramente se tomaron los cuartiles para obtener la dispersión de los valores de los datos y a partir de ella, asignar una categoría (1, bajo, 2, medio y 3, alto). Se denominó alto al puntaje del cuartil tres hasta el puntaje más alto, medio a los valores comprendidos entre el cuartil uno y el tres, y bajo, del puntaje del cuartil uno hasta el puntaje más bajo (ver FIG 9).



**FIGURA 9 Asignación de Categorías por Cuartiles**

En la TABLA 7 se muestran los puntajes correspondientes a cada una de las categorías antes señaladas.

**TABLA 7 Rangos asignados para las Calificaciones de cada unos de los Factores**

<b>Factor</b>	<b>Bajo (1)</b>	<b>Medio (2)</b>	<b>Alto (3)</b>
<b>Factor 1</b>	0 – 6.3	6.4 - 13	13.1 o más
<b>Factor 2</b>	0 – 1.5	1.6 – 3.5	3.6 o más
<b>Factor 3</b>	0 – 2.5	2.6 - 6	6.1 o más

De acuerdo con lo anterior, en lo concerniente al análisis factorial para cada uno de los factores, se observó que la mayor parte de la muestra presentó un puntaje bajo en los tres (1 agotamiento, 2 despersonalización y 3 intolerancia a la carga de trabajo).

Posteriormente, se analizó cada uno de los factores por separado, obteniéndose el porcentaje de frecuencias de respuesta a cada uno de los tres factores del Síndrome de Burnout por las variables utilizadas en la identificación de los grupos (Apéndice C).

#### 4.4 Comparaciones entre grupos

##### 4.4.1 Nivel impartido

Con la finalidad de determinar la existencia de diferencias significativas entre los profesores de primaria y preparatoria, se aplicó una prueba t, la cual arrojó que existen diferencias significativas en el Factor 2 (Despersonalización) de acuerdo al nivel que se imparte ( $p \leq .001$ ) (ver TABLA 8).

**TABLA 8 Nivel de Significancia por Factores de acuerdo al Nivel Impartido**

Factor	F	Sig.	t	gl	Sig. (2-colas)
Factor 1	11.750	.001	-1.525	113.874	.130
Factor 2	5.150	.0025	-3.418	89.206	.001*
Factor 3	.084	.772	.600	108.349	.550

\* $p \leq .001$

También se realizaron pruebas t para determinar el nivel de significancia de acuerdo con el nivel que se imparte para las variables género y presencia de hijos.

Se encontró que hay diferencias significativas en cuanto a género en el Factor 1 (Agotamiento); sin embargo, no existen diferencias significativas en lo referente a la presencia de hijos (ver TABLA 9).

#### 4.4.2 Género y presencia de hijos

**TABLA 9 Nivel de Significancia por Factores de acuerdo a Género y Presencia de Hijos**

Nivel	Factor	F	Sig.	t	gl	Sig. (2-colas)
<b>Género</b>						
<b>Primaria</b>	<b>Factor 1</b>	5.446	.023	3.299	4.941	.022*
	<b>Factor 2</b>	2.234	.140	-.318	3.140	.771
	<b>Factor 3</b>	.750	.389	1.905	5.159	.113
<b>Preparatoria</b>	<b>Factor 1</b>	.005	.945	1.339	36.370	.189
	<b>Factor 2</b>	1.698	.199	.470	45.474	.641
	<b>Factor 3</b>	.746	.392	.295	40.896	.769
<b>Presencia de Hijos</b>						
<b>Primaria</b>	<b>Factor 1</b>	.006	.940	-.499	57.260	.620
	<b>Factor 2</b>	2.472	.121	.673	61.732	.503
	<b>Factor 3</b>	2.927	.092	-.274	65.310	.785
<b>Preparatoria</b>	<b>Factor 1</b>	.167	.685	1.487	29.397	.148
	<b>Factor 2</b>	4.016	.051	-.335	27.735	.740
	<b>Factor 3</b>	.145	.705	-.647	31.747	.522

\*p≤.05

#### 4.4.3 Estado civil, edad, años de experiencia y años de antigüedad

Se aplicó un análisis de varianza de una vía para determinar la existencia de diferencias significativas entre los profesores de primaria y preparatoria para las variables de estado civil, edad, años de experiencia y antigüedad en la institución.

En cuanto a la variable estado civil, únicamente se encontraron diferencias significativas entre los profesores de primaria en el Factor 2 (Despersonalización) (ver TABLAS 10, 11,12 y 13).

**TABLA 10 Nivel de Significancia por Factores de acuerdo al Estado Civil**

Nivel	Factor	F	Sig.
Primaria	Factor 1	.212	.809
	Factor 2	3.610	.033*
	Factor 3	.043	.958
Preparatoria	Factor 1	.030	.970
	Factor 2	.088	.916
	Factor 3	.859	.430

\*p≤.05

La media entre grupos correspondiente al Factor 2 para los profesores de primaria es de  $\bar{X} = 12.42$ , en tanto que para los de preparatoria es de  $\bar{X} = .59$ .

**TABLA 11 Nivel de Significancia por Factores de acuerdo a la Edad**

Nivel	Factor	F	Sig.
Primaria	Factor 1	2.083	.133
	Factor 2	1.099	.340
	Factor 3	.023	.977
Preparatoria	Factor 1	2.426	.100
	Factor 2	.958	.391
	Factor 3	2.252	.117

**TABLA 12 Nivel de Significancia por Factores de acuerdo a los Años de Experiencia**

Nivel	Factor	F	Sig.
Primaria	Factor 1	2.184	.067
	Factor 2	1.488	.208
	Factor 3	.099	.992
Preparatoria	Factor 1	1.355	.261
	Factor 2	.656	.659
	Factor 3	1.629	.173

**TABLA 13 Nivel de Significancia por Factores de acuerdo a los Años de Antigüedad en la Institución**

Nivel	Factor	F	Sig.
Primaria	Factor 1	.997	.416
	Factor 2	1.922	.119
	Factor 3	.898	.488
Preparatoria	Factor 1	.686	.637
	Factor 2	.320	.898
	Factor 3	.813	.547

Como se observa en las tablas anteriores, la edad, los años de experiencia y los años de antigüedad en la institución no determinan diferencias significativas entre los profesores de primaria y preparatoria.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

El tema del Síndrome de Burnout en docentes no ha sido ampliamente explorado en México, aunque recientemente se han realizado más investigaciones al respecto. Dado que gran parte de los estudios sobre este tema provienen de otros países y han utilizado instrumentos extranjeros, resulta difícil creer que el Burnout se manifiesta y se mide de la misma manera en diferentes países. Es importante considerar esto debido a que las características socioculturales, económicas e incluso políticas de un país son determinantes en el comportamiento de sus habitantes, lo cual destaca la relevancia de contar con investigaciones que permitan tener un conocimiento más amplio y específico de este síndrome en nuestro país.

Los resultados obtenidos en este estudio fueron contrastados mayormente con los de estudios extranjeros, por lo que dichas condiciones deben ser tomadas en cuenta para examinar los resultados desde un punto de vista más cauteloso.

Los resultados de la investigación no se refieren al Síndrome de Burnout como un todo, sino a cada una de sus subescalas, ya que cada una mide una característica diferente. El analizar el Burnout como un constructo unidimensional, como establecen Gil-Monte y Peiró (1997); Zalaquett y Wood (1997) y Merrit (2001), supondría perder la variedad de manifestaciones del síndrome. Sin embargo, varios autores se refieren a los resultados de sus estudios reportando “alto nivel de Burnout” o “bajo nivel de Burnout” sin especificar si esto se refiere a una, dos o las tres subescalas.

En el presente estudio realizado en la Ciudad de México con maestros de primaria y preparatoria de una escuela de alto rendimiento, se encontró lo siguiente:

De manera general, la mayor parte de la muestra presentó un puntaje bajo en los tres factores estudiados: agotamiento, despersonalización e intolerancia a la carga de trabajo, por lo que se puede decir que los profesores del colegio estudiado no presentan un nivel significativo de Burnout en ninguna de sus subescalas como se muestra en el Apéndice C. Esto coincide con los resultados del estudio de Blaise (1982, en Kyriacou, 1987) en el que se encontró que, a pesar de que algunos maestros presentaban signos de estrés docente, podían a la vez manifestar su satisfacción en el trabajo, y aunque eran más propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout, no era forzoso que lo manifestaran.

Las características sociodemográficas estudiadas (edad, género, estado civil, presencia de hijos, nivel que imparte, años de experiencia y años laborando en la institución) no fueron determinantes para la presencia de diferencias estadísticamente significativas entre los altos niveles de agotamiento e intolerancia a la carga de trabajo (ver Apéndice C).

A partir del análisis de resultados, se establece que:

- Existen diferencias significativas entre el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y los de preparatoria. Esto se encontró en el Factor 2 del MBI, referente a Despersonalización.
- Existen diferencias significativas entre el nivel de Burnout que presentan los profesores de género masculino y las de género femenino de acuerdo con el nivel que imparten. Esto se manifestó en el Factor 1 (Agotamiento) a nivel primaria.
- Existen diferencias significativas en el nivel de Burnout que presentan los profesores de primaria y preparatoria con respecto a su estado civil. Dichas diferencias se encontraron en el Factor 2 de Despersonalización en los docentes de primaria.

Se puede concluir que:

- Los resultados no fueron determinantes de un nivel alto de Burnout, sin embargo, debido al hallazgo de diferencias significativas en cuanto a género y estado civil entre los profesores de primaria, se determina cierta tendencia de este grupo a ser vulnerable ante la aparición del Síndrome, especialmente en sus componentes Agotamiento y Despersonalización.

## **LIMITACIONES Y SUGERENCIAS**

### **Limitaciones**

- Cabe la posibilidad de que el MBI no sea el instrumento más apropiado para evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en población docente en México, por lo que se considera necesario realizar más investigaciones para establecer de manera más crítica su consistencia.
- La traducción al español del instrumento guarda cierta distancia con el cuestionario original, por lo que algunos reactivos pueden ser respondidos de forma diferente en inglés y en español. A su vez, la traducción literal no siempre facilita la comprensión de la idea, ya que no transmite el sentido que busca el autor en el idioma original.
- Muchos autores reportan los resultados de sus estudios mencionando un “alto nivel de Burnout” o “bajo nivel de Burnout”, sin especificar a cuál(es) de la(s) subescala(s) se refieren, implicando al Síndrome a manera de un todo y no como tres componentes independientes, de la manera en que recomienda la literatura.
- A pesar de haber dado a conocer previamente a los participantes los fines del estudio, al momento de la aplicación de los cuestionarios, una limitante pudo haber sido la falta de honestidad al momento de contestar. Una de las variables extrañas que se puede suponer influyó en esta situación, fue la vinculación de la investigación con las evaluaciones anuales de desempeño por parte de la administración del colegio.
- La deseabilidad social pudo haber sido un factor que afectó los resultados del estudio, ya que los profesores pudieron haber respondido el cuestionario no como se sentían en realidad, sino de acuerdo con lo que creían se esperaba de ellos.

- El hecho de que el cuestionario MBI tenga siete opciones de respuesta, ocasiona un aplanamiento en la curva de resultados, lo cual dificulta la identificación del nivel de Burnout en cada subescala.

## **Sugerencias**

- Realizar una nueva traducción sometida a un sistema de jueceo para garantizar la consistencia de los reactivos o incluso elaborar un nuevo cuestionario.

- Con el fin de detectar los momentos de riesgo para la aparición del Síndrome de Burnout durante el curso escolar, sería conveniente aplicar el instrumento en diferentes momentos y realizar un estudio longitudinal.

- Se recomienda realizar el estudio con una muestra más amplia, con un número igual de hombres y mujeres, a fin de establecer diferencias y correlaciones contundentes.

- La aplicación de entrevistas para obtener mayor información sobre la percepción de la actividad realizada y el ambiente laboral resultaría un buen complemento del cuestionario.

- Reducir la escala tipo Likert y ajustar los valores asignados para eliminar el cero y disminuir las opciones de respuesta; es decir, en lugar de 0 a 6, tener puntajes de 1 a 5. Esto evitaría la recodificación de los puntajes debido a que, en el análisis estadístico, el cero representa un valor nulo. Además, el contar con cinco opciones de respuesta concentraría los resultados facilitando una distribución normal de los resultados.

A partir de la literatura revisada sobre el estrés y el Síndrome de Burnout, se encontraron estrategias que se pueden implementar para prevenir su aparición:

- Establecimiento de grupos de apoyo para maestros
- Difusión de técnicas de relajación y manejo del estrés
- Apropiaada administración del tiempo
- Fomento de la convivencia armoniosa entre colegas
- Actividades recreativas, culturales y deportivas
- Búsqueda de formas y canales de comunicación efectiva
- Capacitación continua e innovadora no sólo para el desarrollo profesional, sino también para el desarrollo personal
- Establecimiento de un sistema de apoyo e inducción para los maestros de primer ingreso
- Claridad en las funciones de maestros y administrativos, así como en las relaciones jerárquicas
- Correspondencia entre la descripción del puesto y las actividades evaluadas por los administrativos
- Programar bloques de tiempo para la planificación de programas en equipos organizados de acuerdo con el grado impartido, a fin de facilitar las actividades, distribuir la carga de trabajo equitativamente y unificar criterios educativos
- Participación de los maestros en los programas de evaluación y estímulos

## REFERENCIAS

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E., & Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 78 (4). Obtenido el 30 de marzo de 2005, desde <http://www.scielo.isciii.es>
- Aldrete, M. G., Pando, M., Aranda, C., & Balcázar, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en Salud*, 5 (1). Obtenido el 16 de mayo de 2005, desde <http://www.cucs.udg.mx>
- Aldwin, C. M. (1994). *Stress, Coping and Development. An Integrative Perspective*. USA: The Guilford Press.
- Araquistain, L., Damis, H., Garralda, J., Lamprópulos, B., Magariños, M., Ortega, P., Polo, M. E., Rosenfeld, N., & Taglioretti, C. (2001). Informe Especial: Síndrome de Burnout Parte II. Lo Insalubre de Trabajar en Salud. *Buenafuente.com*. Obtenido el 13 de agosto de 2003, desde <http://www.buenafuente.com>
- Arita, B., & Arauz, J. (1999). La tarea laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. *Psicología y Salud*. 13-22.
- Brunetti, G. (2001). Why do they teach? A study of job satisfaction among long-term high school teachers. *Teacher Education Quarterly*, 28 (3). Obtenido el 22 de octubre de 2004, desde <http://www.findarticles.com>
- Bryne, J. (1998). Teacher as Hunger Artist: Burnout: Its Causes, Effects, and Remedies. *Contemporary Education*, 69 (2), 86-92.

- Buendía, J. (1998). *Estrés Laboral y Salud*. España: Biblioteca Nueva.
- Calvete, E., Villa, A., & Kareaga, G. (1997). *Programa "Deusto 14-16 II. Evaluación e intervención en el estrés docente*. España: Ediciones Mensajero.
- Casadei, A., Osoreo, O., Verselli, P., Nainudel, L., Pausa, C., & Sandoval, M. (2000). Síndrome de Agotamiento Profesional (Burn-Out) en Médicos de la Ciudad de Buenos Aires. *Estrés y Salud*, 2, julio-agosto. Obtenido el 7 de febrero de 2005, desde <http://www.sames.org.ar>
- Catálogo de enfermedades profesionales de los docentes. (2004) Documento de prensa emitido por la Federación de Trabajadores de la Enseñanza y la Unión General de Trabajadores y publicado por la Secretaría de Acción Sindical de Oviedo, España. Obtenido el 16 de mayo de 2005, desde <http://asturias.ugt.org/fete>
- Cebriá, J., Segura, J, Corbella, S., Sos, P., Comas, O., García, M., Rodríguez, C., Pardo, M., & Pérez, J. (2001). Rasgos de Personalidad y Burnout en Médicos de Familia. *Atención Primaria*, 27 (7), 459-468.
- Cleary, P. D., & Mechanic, D. (1983). Diferencias sexuales en el estrés psicológico entre personas casadas. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, junio, 11-21.
- Cohn, M., & Kottkamp, R. (1993). Teachers. *The Missing Voice in Education*. E. U.: State University of New York Press.
- Cordeiro, J. A., Guillén, Carlos L., & Gala, F. (2002). El síndrome de Burnout en el profesorado de la escuela primaria de la Bahía de Cádiz. *Tavira: Revista de Ciencias de la Educación*, 18, 119-132.

Cordeiro, J. A., Guillén, Carlos, L., Gala, F., Lupiani, M., Benítez, A., & Gómez, A. (2003). Prevalencia del síndrome de Burnout en los maestros. Resultados de una investigación preliminar. *Psicología.com*, 7 (1). Obtenido el 7 de mayo de 2003, desde <http://sua.psicol.unam.mx/articulo12.htm>

Cox, T. (1978). *Stress*. Londres: MacMillan.

Cox, T., & Rial-González, E. (2002). El Estrés Laboral: Panorámica Europea. El estrés Laboral es una fuerte Reacción Emocional Negativa al Trabajo. *Magazine Trabajemos contra el Estrés*, 5, 4-6.

Del Río, O.; Perezagua, M. C., & Vidal, B. (2003). El Síndrome de Burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. *Enfermería en Cardiología*, 28, 1er cuatrimestre, 24-29.

Díaz, N., Mendo, T., & Vásquez, C. (2003). El Síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo. *Psiquiatría.com*, 7 (2). Obtenido el 12 de agosto de 2003, desde <http://www.psiquiatria.com>

*Diccionario de sinónimos y antónimos*. (1997). México: Editorial Grijalbo.

Dorman, J. (2003). Testing a Model for Teacher Burnout. *Australian Journal of Educational & Developmental Psychology*, 3, 35–47.

*El Pequeño Larousse Ilustrado*. (2000). México: Editorial Larousse.

European Forum of Medical Associations and WHO. (2003). Statement on the “Burnout”-Syndrome among Psysicians. Germany. EUR/02/5308083/Conf.Doc2

Farber, B. (2000a). Treatment Strategies for Different Types of Teacher Burnout. *Journal of Clinical Psychology*, 56 (5), 675-689.

- Farber, B. (2000b). Introduction: Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture. *Journal of Clinical Psychology*, 56 (5), 589-594.
- Flórez, J. A. (1994). *Síndrome de "estar quemado"*. España: Edika Med.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-166.
- Friesen, D., & Sarros, J. (1989). Sources of Burnout among Educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 179-188.
- Friedman, I. (1991). High- and Low-Burnout Schools: School Culture Aspects of Teacher Burnout. *Journal of Educational Research*, 84 (6), marzo-abril, 325-333.
- Friedman, I. (2000). Burnout in Teachers: Shattered Dreams of Impeccable Professional Performance. *Journal of Clinical Psychology*, 56 (5), 595-606.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Oxford University Press.
- Garcés de los Fayos, E., & Vives, L. (2004). Variables Motivacionales y Emocionales implicadas en el Síndrome de Burnout en el contexto Deportivo. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 5 (11-12). Obtenido el 4 de febrero de 2005, desde <http://reme.uji.es/reme/numero11-12/indexsp.html>
- García, F. (2000). Entrenadores y Burnout. *EFDeportes.com. Revista Digital*, 5 (28). Obtenido el 4 de febrero de 2005, desde <http://www.efdeportes.com>
- García, F., & Medina, G. (2002). Burnout, locus de control y deportistas de alto rendimiento. *Cuestiones de Psicología del Deporte*, 2 (2). Obtenido el 4 de febrero de 2005, desde <http://www.efdeportes.com>

- García, M. (2003). Burnout: Un Reto para las Instituciones Sanitarias. *Economía de la Salud.com*, 2 (3). Obtenido el 7 de febrero de 2005, desde <http://www.economiadelasalud.com>
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey. *Salud Pública de México*, 44 (1), 33–40.
- Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout) en Profesionales de Enfermería. *Revista Eletronica InterAcao Psy.*, 1, (1), 19-33.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. España: Síntesis.
- Grajales, T. (2001). Estudio de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Española en una población de profesionales mexicanos. *Memorias 2000 del CIE*, 2 (1), 112-121.
- Guerra, L. R., & Jiménez, S. (2004). El malestar docente: un estudio empírico y comparativo. *Interpsiquis, Congreso Virtual de Psiquiatría 2004*. España. Obtenido el 4 de febrero de 2004, desde <http://www.interpsiquis.com>
- Guerrero, E. (1998). Un estudio sobre absentismo laboral: Análisis descriptivo de las bajas laborales transitorias docentes. *Revista Campo Abierto*, 15, 41-54.
- Grau, J., & Chacón, M. (1998). Burnout: una amenaza a los equipos de salud. Conferencia presentada en la II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud. Asociación Colombiana de Psicología de la Salud: ASOCOP SIS.
- Hart, A. (1984). *Coping with Depression in the Ministry and Other Helping Professions*. U. S. A: Word Books.

- Kyriacou, C. (1987). Teacher Stress and Burnout: an International Review. *Educational Research*, 29 (2), 146-152.
- Leithwood, K., Jantzi, D., & Steinbach, R. (2001). Maintaining Emotional Balance. *Educational Horizons*, 79 (2), 73-82.
- Levi, L. (2002). ¿La Sal de la Vida o el Beso de la Muerte? La Guía de la UE sobre Estrés relacionado con el Trabajo. *Magazine Trabajemos contra el Estrés*, 5, 11-13.
- Leyva, Y., Pi, L., León, J., & Delgado, L. (2003). Síndrome de Burnout en Médicos de un Hospital Militar. *La Catarsis de Quirón. Revista de Psicología*, 2 (1). Obtenido el 4 de febrero de 2005, desde [http://www.catarsisdequiron.org/Articulos/Síndrome\\_de\\_Burnout.htm](http://www.catarsisdequiron.org/Articulos/Síndrome_de_Burnout.htm)
- López, C. E. (1999). Evaluación de la Percepción Ambiental, la Satisfacción Laboral y el Desgaste Emocional del Personal de un Centro de Atención a la Salud. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Maslach, C. (1978). The Client Role in Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 34 (4), 111-124.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Matteson, T., & Ivancevich, M. (1987). *Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies*, Cap. 13. E.U.: Jossey-Bass Publishers.
- Miller, L., & Dell Smith, A. (1997). *The Stress Solution*. U.S.A.: American Psychological Association.

- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en Profesores. *International of Clinical and Health Psychology*, 4 (3), 597-621.
- Moreno, B.; Garrosa, E., & González, J. L. (2000). Personalidad Resistente, Burnout y Salud. *Escritos de Psicología*. 4, 64–77.
- Ocampo, M. R. (1996). Eutrés y desempeño laboral. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Pinelo, N., & Salgado, V. (2002). Comparación del nivel de burnout en diferentes staffs médico y paramédico del C. M. N. 20 de noviembre (ISSSTE). Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Pines, A., & Aronson, E. (1989). *Career Burnout. Causes and Cures*. U. S. A.: The Free Press.
- Quevedo-Aguado, M. P., Delgado, C., Fuentes, J. M., Salgado, A., Sánchez, T., Sánchez, J., & Yela, J. R. (1999). Relación entre “despersonalización” (burnout), trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. *Estudios de Psicología*, 63-64, 86-107.
- Roberts, C. (2002). Pasar del Conocimiento a la Acción. El acceso a la información de la Agencia sobre el Estrés Laboral. *Magazine Trabajemos contra el Estrés*, 5, 7-10.
- Salgado, A., Yela, J. R., Quevedo-Aguado, M. P., Delgado, C., Fuentes, J. M., Sánchez, A., Sánchez, T., & Velasco, C. (1997). El Síndrome del “Burnout”: Estudio empírico en profesores de enseñanza primaria. *Iber Psicología*, 18, 1-17.

- Schaufeli, W., Keijsers, G., & Reis Miranda, D. (1995). *Organizational Risk Factors for Job Stress*. E. U: American Psychological Association.
- Schaufeli, W., Daamen, J., & van Mierlo, H. (1994). Burnout among Dutch teachers: an MBI-validity study. *Educational and Psychological Measurement*: Sage Publications, Inc., 54 (3), 803–812.
- Schultz, D. P. (1991). *Psicología Industrial*. (3a. Ed.) México: McGraw Hill Interamericana.
- Schwab, R., & Iwanicki, E. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7 (2), 5-16.
- Seidman, S., & Zager, J. (1987). The Teacher Burnout Scale. *Educational Research Quarterly*, 11 (1), 26-33.
- Sos, P., Sobrequés, J., Segura, J., Manzano, E., Rodríguez, C., García, M., et al. (2002). Desgaste profesional en los médicos de Atención Primaria de Barcelona. *Medifam*, 12 (10), 613-619.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (1990). *Understanding Stress. A Psychological Perspective for Health Professionals*. Great Britain: Chapman and Hall.
- Turcotte, P. R. (1982). *Calidad de Vida en el Trabajo. Antiestrés y Creatividad*. México: Trillas.
- Villavicencio, S. A. (2002). Estrés y estructura y Ponderación de Valores en el Trabajo en la Jerarquía Organizacional de las Empresas del Sector Público e Iniciativa Privada. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

Yeltekin, D., Güler, N., Toktamis, A.; Ozdemir, D., & Sezer, E. (2005). Burnout among High School Teachers in Turkey. *Middle East Journal of Family Medicine*, 3 (3). Obtenido el 30 de agosto de 2005, desde <http://www.mejfm.com/journal/July05/Burnout.htm>

Zalaquett, C., & Wood, R. (compiladores). (1997). *Evaluating Stress. A Book of Resources*. (pp. 191–218) Reino Unido: The Scarecrow Press, Inc.

## **APÈNDICES**

## Apéndice A Hoja de datos sociodemográficos

El presente cuestionario consta de dos partes: una de datos generales y otra en la cual se quiere conocer su opinión respecto a su trabajo. Conteste las preguntas de la manera más sincera posible. La información que proporciona es anónima y estrictamente confidencial.

¡Muchas gracias por su colaboración!

### DATOS GENERALES

GÉNERO:        F            M

EDAD: \_\_\_\_\_ (años cumplidos)

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ (soltero, casado, divorciado, otro)

¿TIENE HIJOS?        SÍ            NO

GRADO ESCOLAR QUE IMPARTE: \_\_\_\_\_

AÑOS DE EJERCER SU PROFESIÓN: \_\_\_\_\_

AÑOS LABORANDO EN LA INSTITUCIÓN: \_\_\_\_\_

## Apéndice B INVENTARIO DE MASLACH (MBI)

Instrucciones: Responda a las siguientes afirmaciones en cuanto a **qué tan frecuentemente se siente o piensa de esa manera.**

#	AFIRMACIONES	0 Nunca	1 Alguna vez al año o menos	2 Una vez al mes o menos	3 Pocas veces al mes o menos	4 Una vez por semana	5 Algunas veces por semana	6 Todos los días
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad cómo se sienten mis alumnos.							
5	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.							
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7	Manejo muy bien los problemas de mis alumnos.							
8	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que le ocurre a algunos de mis alumnos.							
16	Trabajar en contacto directo con alumnos me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis alumnos.							
18	Me encuentro animado después de trabajar con mis alumnos.							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos me culpan por algunos de sus problemas.							

**Apéndice C Tabla de Porcentaje de Frecuencias de cada una de las Variables al Interior de cada uno de los Factores del Síndrome de Burnout**

Factor	Categoría	Género		Estado Civil			Presencia de Hijos		Edad			Nivel que imparte	
		Mujeres	Hombres	Soltero	Casado	Divorciado	Sí	No	20-34	35-44	45 o más	Primaria	Preparatoria
Factor 1	Bajo	80.2%	19.8%	34.2%	58.6%	7.2%	50.5%	49.5%	30.6%	33.3%	36.0%	57.7%	42.3%
	N=	111		111			111		111			111	
	Medio	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	N=	0		0			0		0			0	
	Alto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	N=	0		0			0		0			0	
Factor 2	Bajo	45.0%	8.1%	21.6%	27.9%	3.6%	28.8%	24.3%	10.8%	21.6%	20.7%	37.8%	15.3%
	N=	59		59			59		59				
	Medio	18.0%	6.3%	9.0%	13.5%	1.8%	7.2%	17.1%	10.8%	8.1%	5.4%	9.9%	14.4%
	N=	27		27			27		27			27	
	Alto	16.2%	6.3%	3.6%	18.0%	0.9%	11.7%	10.8%	9.0%	3.6%	9.9%	9.9%	12.6%
	N=	25		25			25		25			25	
Factor 3	Bajo	49.1%	11.2%	22.4%	34.5%	3.4%	30.2%	30.2%	19.0%	21.6%	19.8%	36.2%	24.1%
	N=	70		70			70		70			70	
	Medio	31.0%	8.6%	12.1%	24.1%	3.4%	19.0%	20.7%	10.3%	10.3%	19.0%	21.6%	18.1%
	N=	46		46			46		46			46	
	Alto												
	N=												

**Apéndice C Tabla de Porcentaje de Frecuencias de cada una de las Variables al Interior de cada uno de los Factores del Síndrome de Burnout**

Factor	Categoría	Años de Experiencia						Años de laborar en la Institución					
		1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26 o más	1-5	6-10	11-15	16-20	20-25	26 o más
Factor 1	Bajo	3.4%	6.0%	3.4%	4.3%	6.0%	9.5%	15.5%	5.2%	5.2%	3.4%	3.4%	0.0%
	N=	38						38					
	Medio	7.8%	12.9%	1.7%	3.4%	1.7%	2.6%	19.8%	6.9%	0.9%	1.7%	0.0%	0.9%
	N=	35						35					
	Alto	12.1%	7.8%	3.4%	4.3%	1.7%	7.8%	20.7%	5.2%	5.2%	4.3%	0.9%	0.9%
	N=	43						43					
Factor 2	Bajo	7.0%	13.2%	3.5%	7.0%	6.1%	14.9%	25.4%	9.6%	5.3%	7.9%	3.5%	0.0%
	N=	59						59					
	Medio	8.8%	8.8%	0.9%	1.8%	0.9%	2.6%	16.7%	4.4%	0.0%	0.9%	0.0%	1.8%
	N=	27						27					
	Alto	7.9%	3.5%	4.4%	2.6%	2.6%	3.5%	13.2%	3.5%	5.3%	1.8%	0.0%	0.9%
	N=	28						28					
Factor 3	Bajo	11.0%	11.9%	2.5%	4.2%	3.4%	11.0%	25.4%	6.8%	1.7%	5.1%	3.4%	1.7%
	N=	52						52					
	Medio	11.0%	11.0%	3.4%	7.6%	5.1%	9.3%	23.7%	9.3%	8.5%	4.2%	0.0%	1.7%
	N=	56						56					
	Alto	0.8%	3.4%	0.8%	0.0%	0.8%	1.7%	4.2%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%
	N=	9						9					