

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE  
MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
“ZARAGOZA”**

**SINDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO (BURNOUT)  
EN PROFESORES DE PREESCOLAR**

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA  
P R E S E N T A N  
ESPINOSA ESPINOSA RAMIRO  
GOMEZ HERNANDEZ CARMEN GABRIELA

**DIRECTORA DE TESIS: LIC, SARA UNDA ROJAS  
ASESOR DE TESIS: LIC. JORGE SANDOVAL OCAÑA**

**MEXICO DF.**

**SEPTIEMBRE 2006**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## *AGRADECIMIENTOS*

*A USTEDES LIC. SARA UNDA ROJAS Y LIC. JORGE SANDOVAL OCAÑA POR HABERME COMPARTIDO SUS CONOCIMIENTOS, POR SU DEDICACIÓN Y PACIENCIA EN LA ELABORACIÓN DE ESTA TESIS SOLO LES PUEDO DECIR MIL GRACIAS POR TODO.*

*A MIS SINODALES POR APORTAR SUS CONOCIMIENTOS Y HACER DE LA ELABORACIÓN DE ESTA TESIS UN TRABAJO DE EQUIPO.*

*A MIS ABUELOS A TI AGUSTIN AUNQUE YA NO ESTAS AQUÍ SIEMPRE CONFIASTE EN MI A Y TI CARMELITA POR ESTAR TODA MI VIDA JUNTO A MI.*

*A TI MAMA TE DOY LAS GRACIAS POR APOYARME EN MI EDUCACIÓN Y QUE A PESAR DE TODAS LAS DIFICULTADES QUE VIVIMOS JUNTAS, SIEMPRE HAS SIDO UN EXCELENTE EJEMPLO DE LUCHA, TRABAJO Y FORTALEZA TE AMO.*

*A USTEDES ENANOS (JORGE Y LUPI), POR ESTAR SIEMPRE JUNTOS A PESAR DE TODO, POR SU APOYO Y COMPRENSIÓN GRACIAS.*

*A TI RAMI POR HABERME INVITADO A FORMAR PARTE DE ESTE VIAJE, POR AGUANTARME, POR SER ESE AMIGO TAN LEAL Y HONESTO, AL CUAL APRENDÍ A QUERER Y A VALORAR A LO LARGO DEL CAMINO MIL GRACIAS TE QUIERO MUCHO.*

*A ROBERTO POR TODO TU AMOR, LA COMPRESIÓN, LA PACIENCIA Y SER INCONDICIONAL CONMIGO Y SOBRE TODO POR TODO EL APOYO QUE ME DISTE CADA VEZ QUE ME DADA POR VENCIDA GRACIAS TE AMO NUNCA LO OLVIDES.*

*A TODOS MIS AMIGOS QUE AUNQUE EN ESTE TIEMPO NO TUVE EL TIEMPO PARA VERLOS SIEMPRE ESTUVIERON PRESENTES GRACIAS POR ESTAR AHÍ.*

#### *AGRADECIMIENTOS*

*LIC: SARA UNDA ROJAS: POR SER EJE MOTOR DE ESTE VIAJE, POR DARME ESA INQUIETUD DE CONOCER MAS ACERCA DE ESTE TEMA, TU PACIENCIA, HONESTIDAD, LEALTAD, CONVICCION, AMISTAD Y GRAN PERSONA QUE ERES*

*A MIS SINODALES QUE GRACIAS A SU OPORTUNA CONTRIBUCION LOGRARON DE ESTE TRABAJO ALGO DIFICIL Y COMPLICADO, SER PARTE DE ESTE, UNA EXPERIENCIA UNICA*

*A MI PADRE: FELIX ESPINOSA, QUE GRACIAS A TI SOY UNA PERSONA DE BIEN Y QUE SIN PREGUNTAR NADA, SIEMPRE ESTUVISTE AHÍ, A TUS POSIBILIDADES Y NECEDADES, NO SOY EL HIJO PERFECTO NI EL QUE ESPERABAS, PERO SI SOY EL QUE MAS ORGULLOSOS SE SIENTE DE TI, TE AMO*

*A MI HERMANA DELIA QUE SIEMPRE ME IMPULSASTE PARA NO DESVARIAR Y TENERME DE HERMANO NO ES NADA FACIL, TE QUIERO MUCHO: NEGRURA*

*A TI GABY: POR SOPORTARME Y SER PARTE DE ESTA TRAVESIA, APRENDI A QUERERTE Y CONOCERTE, A TU GRAN PACIENCIA Y LEALTAD, A TUS CONSEJOS ININTERMINABLES Y TU OBSESION POR SER LA MAS PERFECTA, Y TESTARUDA, GRACIAS POR CUMPLIR ESTE OBJETIVO CONMIGO. TQM*

*A TI RAUL PORQUE SI BIEN NO SOMOS LOS MEJORES EN ESTO, SI ERES LO MAS IMPORTANTE PARA MI ANDAR, TOTALMENTE DIFERENTES, ESA ES LA MAGIA DE NUESTRA AMISTAD, TE QUIERO, YO YA LO HICE, AHORA TE TOCA A TI AMIGO*

*A TODOS MIS AMIGOS QUE ESTUVIERON Y QUE ESTAN AHÍ POR SER PARTE DE MI VIDA, NO LOS MENCIONO POR NO OMITIR A NINGUNO PERO FORMAN PARTE DE ELLA, Y SABEN EL PAPEL FUNDAMENTAL QUE FUNGEN EN ESTA*

*A LOS QUE SE QUEDARON EN EL CAMINO Y NO PUDIERON DISFRUTAR ESTO  
CONMIGO TAMBIEN LES DEDICO ESTAS LINEAS, GRACIAS POR SUS  
ENSEÑANZAS*

*A TI CLANDESTINO, QUE ERES PARTE DE MI TODO, GRACIAS POR  
LEVANTARME Y ESTAR AHÍ CUANDO TE NECESITO, RECUERDA SOLO POR  
HOY, TE AMO*

## INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	4
<b>1. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral</b>	<b>7</b>
1.1 Antecedentes y Definiciones	7
1.2 Perspectivas y modelos del síndrome de Burnout	11
1.2.1 Perspectivas	11
1.2.1.1 Perspectiva Clínica	11
1.2.1.2 Perspectiva Psicosocial	12
1.2.2 Modelos del desarrollo del síndrome de Burnout	13
1.2.3 Modelos explicativos del síndrome de Burnout	17
1.3 Causas	21
1.3.1 Factores que predisponen el desarrollo del síndrome de Burnout	21
1.3.2 Consecuencias	24
1.4 Factores, características sociodemográficas y su relación con el Burnout	26
1.4.1 Factores laborales, socioculturales y personales o individuales	26
1.4.2 Características sociodemográficas	26
1.5 Satisfacción laboral	28
1.5.1 Concepto y definición	28
1.5.2 Factores asociados a la satisfacción laboral	30
1.5.3 Características personales de los empleados satisfechos	34
1.5.4 Consecuencias de la falta de satisfacción	35

<b>2. Política Educativa en Educación Básica</b>	<b>38</b>
2.1 Plan nacional de desarrollo de Carlos Salinas de Gortari	38
2.2 Programa de desarrollo Educativo de Ernesto Zedillo	39
2.3 Plan nacional de Desarrollo de Vicente Fox	41
2.4 Programa para la modernización educativa (PME).	42
2.5 Programa nacional de carrera magisterial	44
2.5.1 Cambios en la carrera magisterial	46
2.6 Programa nacional para actualización permanente de los maestros de educación básica en servicio (PRONAP)	50
2.7 Preescolar obligatorio	52
2.8 El perfil de la educadora	53
<b>3. Salud en el Docente</b>	<b>55</b>
3.1 Definición de salud	55
3.2 Salud y trabajo	56
3.3 Salud docente	57
3.4 Riesgos y daños en la salud del docente	60
3.5 Salud mental docente	61
3.6 Enfermedades relacionadas con la docencia	62
3.7 Estrés y trabajo docente	63
<b>4. Metodología</b>	<b>66</b>
4.1 Planteamiento del problema	66
4.2 Objetivo	66
4.3 Objetivos específicos	66
4.4 Hipótesis	66

4.5	Variables	67
4.6	Definición de Variables	67
4.7	Tipo de Investigación	68
4.8	Sujetos	68
4.9	Instrumento	69
4.10	Procedimiento	71
4.11	Análisis de Datos	71
4.12	Resultados	72
<b>5.</b>	<b>Discusión y Conclusión</b>	<b>89</b>
<b>6.</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO 1</b>	<b>Cuestionario de Datos Sociodemográficos</b>	<b>96</b>
<b>ANEXO 2</b>	<b>Maslach Burnout Inventory (MBI)</b>	<b>99</b>
<b>ANEXO 3</b>	<b>Escala del Grado de Satisfacción en el Trabajo entre Empleados Universitarios</b>	<b>100</b>

## RESUMEN

La investigación se llevó a cabo con 90 profesoras de preescolar que estuvieron frente a grupo en las zonas de Iztapalapa y Venustiano C. tomando en cuenta, el estrés y el trabajo docente como principales factores determinantes del síndrome para tratar de determinar si presenta el síndrome del trabajador quemado (BURNOUT) y bajo grado de satisfacción laboral, la investigación fue exploratoria y el muestreo no probabilístico intencional, los instrumentos que se utilizaron son Maslach Burnout Inventory-General Survey diseñado por C. Maslach con validez factorial de la adaptación al español de Gil-Monte (2002), Cuestionario de información Sociodemográfica y Cuestionario de satisfacción laboral de Grajales y Arana (2000) en el trabajo, se analizaron con el SPSS 10 utilizando ANOVA de una vía, R de Person, y Spearman, con lo que se obtuvo el 64% de la población tiene presencia del síndrome en alguno de sus tres niveles: bajo, medio y Burnout, y a Satisfacción Laboral el 52% es de baja por lo que nuestras hipótesis son aceptadas.

## INTRODUCCION

El trabajo académico es una actividad con una larga historia en la sociedad. Quienes han ejercido esta profesión lo han hecho desde la perspectiva del servicio desinteresado y a cambio han recibido reconocimiento social y prestigio, sin riesgos aparentes y sin alteraciones directas a la salud.

Anteriormente, la docencia era como una actividad sin riesgo alguno, ya que se tenía la concepción de que los profesores eran cuidadores y que su función era la de enseñar valores, reglas morales, conductas, hábitos y actitudes, lo esencial a los alumnos mientras los padres trabajaban, es una manera tradicional de educar. La formación del profesor en educación básica principalmente en preescolar era relativamente sencilla ya que no era necesario el contar con el título de educadora en preescolar para poder ejercer si no que con cursos, seminarios o bien con que se tuvieran los conocimientos necesarios para poder transmitir lo antes mencionado se podría estar frente a un grupo sin contar con la formación adecuada ya que solamente se requerían estudios mínimos, es decir de la secundaria podían tomar un bachillerato técnico que conformaba cuatro años más de estudios, certificándose como educadores.

En la actualidad la percepción que se tenía ha venido cambiando y esto se debe a que si bien anteriormente no existía por parte de la Secretaría de Educación Pública ninguna exigencia que no fuese cumplir con el plan de estudio, ahora existen exigencias directas al docente, donde la principal es el de contar con una preparación adecuada para darle a los alumnos una educación de calidad y esto se obtiene a través de actualización enmarcadas en sus estándares laborales.

El interés de esta investigación es el de conocer en profesoras de educación preescolar si existe relación entre satisfacción, y el Síndrome del Trabajador Quemado (Burnout), y entre estas dos y las condiciones de trabajo, ya que se ha visto actualmente que los profesores se enferman, hay gran ausentismo, presentan estrés, no tienen el mismo interés de retroalimentar al alumno, lo hacen de manera monótona y principalmente por la remuneración económica, y esto es causado en gran parte por la poca valoración que se le da a las profesoras tanto académica como económicamente.

Recientemente en México se está conociendo el Síndrome del Trabajador Quemado (Burnout) que explica cómo algunas actividades profesionales, donde se tiene una interacción directa con otras personas, entre ellas el trabajo docente, generan sentimientos de despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional; tomando en cuenta que este síndrome abarca importantes rubros dentro de lo que es la salud, el estrés laboral y la propia percepción del docente.

Cuando una persona comienza a trabajar profesionalmente en el área de Servicio Asistencial, generalmente se caracteriza por un gran entusiasmo y energía, le gusta su labor y trata de hacerlo de la mejor manera posible. Está interesada en ayudar a las personas que atiende y desea brindar el mejor servicio a cada uno de ellos. Le emociona estar en contacto con gente todo el día y se siente satisfecha con su trabajo. No obstante puede ocurrir que empiece a sentirse desalentada, aburrida y hasta cansada de su tarea., que cada día le sea más difícil enfrentar los problemas que se le presenten en su profesión y que desee dejarlo aunque sea por un momento. Tal vez no quiera saber más de sus clientes, pacientes, alumnos o compañeros., puede llegar a sufrir de insomnio, agotamiento, dolores de cabeza y otros síntomas físicos., que con frecuencia disminuye la calidad de su trabajo y que el trato con los demás se convierte en frío, cínico y alejado. Pareciera que la persona está en un proceso de desgaste, como si hubiera quemado toda su energía para enfrentar otro problema. (Maslach, 1982)

En esta investigación también se toma en cuenta a la satisfacción laboral, un determinante factor disparador del malestar en los profesores, que a lo largo de los años no se ha estudiado con gran importancia. Satisfacción hace referencia, según el diccionario castellano, a “confianza, tranquilidad de ánimo”; “cumplimiento de un deseo o gusto”; “reparación de un daño”; “respuesta a algo”, entre otras, y que si bien, es lo que hace falta para desempeñar un buen papel docente en nuestro país, a lo largo de esta investigación y conforme a nuestros resultados se observa una baja satisfacción laboral, y es de entenderse a diferentes factores externos que no cumplen con lo mínimo requerido para realizar la actividad de enseñar.

Robbins (1998) dice que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Que por su puesto no ocurren en nuestro quehacer docente.

Esta investigación se realizó debido al interés de estudiar los factores que se generan dentro de la actividad docente. Creando la necesidad de conocer todo el entorno social, cultural, económico, familiar, psicológico y educativo en que están inmersos los docentes en particular, las profesoras de educación preescolar.

También se aborda el Plan Nacional de Educación, el Plan Nacional de Desarrollo en diferentes sexenios, desde Salinas de Gortari hasta nuestros días con el de Vicente Fox, donde se observa cómo es que desde esta perspectiva se ve al docente únicamente como un docente y no como una persona exigiéndole prepararse para tener escuelas de

calidad Contando con un esquema mas amplio en torno a su actividad docente, y que supuestamente al generarle más responsabilidad con su currículo, esto también apremia con un salario mas “justo”.

Finalmente se aborda todo lo relacionado con la salud del docente, como los riesgos y/o daños físicos y psicológicos a los que pueden estar expuestos debido a que no es una profesión que este exenta de generar o provocar alguna enfermedad a partir de su labor.

# 1. SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL.

## 1.1 ANTECEDENTES Y DEFINICIONES

Cualquier trabajo puede ocasionar estrés, sin embargo desde los primeros estudios se estableció que Burnout es un síndrome progresivo que característicamente acontece a aquellos profesionistas que tiene un contacto con otro ser humano de manera extensiva para poder prestar un servicio (Trabajo asistencial)

De acuerdo con Gil-Monte (2005), nos ofrece al menos diecisiete denominaciones diferentes en castellano para el fenómeno, si bien algunas de ellas presentan una gran similitud. Considerando ese grado de similitud, las denominaciones pueden ser clasificadas en tres grupos. Un primer grupo recogería las denominaciones que toman como referencia para el castellano el término original anglosajón burnout. En este grupo se habla de: síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte y Peiró), síndrome de estar quemado en el trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, peiro y Grau), síndrome de quemarse en el trabajo (Guillen y Santamaría, Manassero), síndrome de estar quemado (Da Silva, Daniel y Perez, Duran, Extremera y Rey, Flores, López, Manzano y Ramos) síndrome del quemado (Chacón, Vecina, Barrón y de Paúl, De la Fuente, De la Fuente y Trujillo, Fuentes, Martinez, Cantizano, Gandara y De la Cruz, Lopez, Pera y Serra-Prat), estar quemado (Olmeda, García y Morante, Prieto, Robles, Salazar y Daniel, Quevedo-aguado), y quemazón profesional (Aluja), aludiendo incluso al nivel de quemazón que presentan los sujetos de la muestra (Martin, Viñas, Pérez, Luque y Soler).

Un segundo grupo recoge aquellas que optan por una vía alternativa a la traducción que literal. Que se caracterizan por tomar como referencia el contenido de la palabra, en lugar de una traducción más o menos literal de término original anglosajón, de manera que junto al termino original emplean la denominación: desgaste psicológico por el trabajo (García, saez y Llor, Da Silva, Mingote, Olivar, Gonzalez y Martinez, Olmeda, Prieto, Segarra y Garrido), agotamiento profesional (Belloch, Renovell, Calabuig y Gómez, Díaz e Hidalgo, Montesdeoca, Rodríguez, Pou y Montesdeoca), y síndrome de cansancio emocional (García, Sobrido, García, Raña y Saleta).

Por ultimo, un tercer grupo recogería aquellos estudios en los que se considera que el síndrome de quemarse por el trabajo es sinónimo de estrés laboral, y por tanto es posible denominarlo como: estrés crónico laboral asistencial (Manzano, 2001), estrés laboral asistencial (Arranz, torres, Cancio y Hernández, Carretero, Oliver, Toledo y Regueiro), estrés profesional (Aluja), o estrés laboral (Fuentes, Garcia).

Es recomendable incluir en la denominación el término síndrome, pues este término ayuda a la comprensión del fenómeno, da información sobre su naturaleza al indicar que está integrado por un conjunto de síntomas y, de cara al diagnóstico, nos informa sobre la necesidad de identificar y evaluar los síntomas que componen la patología para poder diagnosticar adecuadamente si un trabajador sufre el síndrome de quemarse por el trabajo. En este sentido, denominaciones como estar quemado o quemazón profesional, si bien son escuetas y facilitan la alusión, no delimitan el fenómeno con la extensión o con la precisión con que lo hacen las denominaciones que incorporan el término síndrome (Gil-Monte y Peiró, 2005)

Las teorizaciones sobre quemarse por el trabajo surgieron en 1974 cuando Freudenberguer en Estados Unidos de Norteamérica pretendió explicar un conjunto de síntomas por demás importantes en profesionales prestadores de servicios (servicio asistencial) y que se caracterizan por un creciente deterioro en la atención profesional y en cuidados a los usuarios de organizaciones de servicios. El síndrome de quemarse por el trabajo se concibe como una forma de respuesta al estrés laboral crónico identificado por actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja, hacia el propio rol profesional y la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. El síndrome se presenta con regularidad en profesionales como médicos, maestros, enfermeras, empleados de prisiones, policías, trabajadores sociales y fisioterapeutas que trabajan directamente con pacientes, indigentes, presos, alumnos, etc (Flores,1995). Freudenberger acuñó el término de Burnout para describir lo que les pasa a algunos profesionales, pensando en lo que queda después de un incendio: es decir una imagen devastadora, aquello que antes era una estructura vital, ahora es desolación, donde antes había actividad, ahora sólo hay pedazos de energía y vida.

Freudenberger planteó que el síndrome de Burnout hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo. Posteriormente en 1975 concluye que “este estado sería el resultado de gastarse por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables”. (Gil- Monte y Peiró, 1997).

Por su parte Cherniss en 1980 lo define como “un proceso que comprende cambios negativos en las actitudes y la conducta del profesional que brinda un servicio a seres humanos, en respuesta a una experiencia de trabajo demandante, frustrante y poco gratificante”. Para Edelwich y Brodsky (1980) es “una perdida progresiva del idealismo, energía y el propósito, experimentado por la gente que se dedica a profesiones de ayuda, como resultado de su trabajo”.

Jones, lo entiende como “un síndrome de agotamiento físico y emocional que conlleva el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto profesional, rencor, dureza, y pérdida de interés por las personas hacia las que se trabaja”. (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Padró (1982) lo define como “un proceso que agota o cansa los recursos físicos y emocionales, afectando a los individuos responsables del tratamiento y/o bienestar del paciente, Involucra un deterioro en la ejecución del tratamiento, creando en los individuos un autoconcepto negativo, actitudes negativas hacia el trabajo y pérdida de interés por los pacientes”.

Por su parte, Fischer (1983) lo consideró como “un estado resultante del trauma narcisista que conlleva una disminución en la autoestima de Los sujetos”. Price y Murphy (1984) , lo entienden como “un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral caracterizándolo por sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento”. (GiI- Monte y Peiró, 1997)

Riordan y Saltzer (1992) proponen una definición originada en un ambiente hospitalario: “burnout es un mecanismo de afrontamiento utilizado por los miembros del staff, para distanciarse emocionalmente del paciente, lo cual les da la posibilidad de poder seguir trabajando en ese campo”,

Para Rodríguez-Marín (Gil-Monte y Peiró, 1997) el síndrome de burnout debe ser entendido como "una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de los mismos; es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generando en la protección profesional-cliente, y en la relación profesional-organización".

Un estado de agotamiento resultante de un estrés prolongado se experimenta como una pérdida de energía, que no se repone después de unos pocos días de descanso. Este sentimiento de pérdida de energía según Appels forma los síntomas clave del «Burnout». (Buendía, 1998).

Shirom lo define como una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo. El concluye también que, el burnout no se solapa con otros conceptos establecidos de la ciencia de la conducta. (Buendía, 1998).

Para comprender mejor lo que es el Síndrome de Burnout se describirán los síntomas que presenta una persona que atraviesa por este problema. Freudenberg, 1980 citado en Robles V, (1995)

- Agotamiento y cansancio: la persona que sufre Síndrome de Agotamiento se caracteriza por un sentimiento de pérdida de energía y de gran cansancio. Le cuesta trabajo levantarse y cumplir con la rutina diaria, que antes realizaba sin ningún esfuerzo.
- Alejamiento: el profesional empieza a aislarse, alejándose de amigos y compañeros y dejando de asistir a eventos sociales o recreativos
- Irritabilidad: conforme el agotamiento aumenta y la capacidad de la persona para hacer las cosas disminuye, la persona se vuelve impaciente e irritable; fácilmente se molesta y se enoja.
- Echarle la culpa a los demás: la persona se siente maltratada y busca en los demás al culpable de su situación; bien puede ser la esposa, el jefe, o sus pacientes, pero le cuesta reconocer su propia responsabilidad en el problema que vive.
- Disminución de las funciones cognitivas: la percepción, el juicio y la habilidad para tomar decisiones se ven alterados, así como la atención y la memoria. Al sujeto le cuesta trabajo concentrarse y rendir intelectualmente como antes lo hacía.
- Enfermedades psicosomáticas: como es sabido, el estrés y la tensión emocional provocan síntomas orgánicos, por lo que el profesional frecuentemente padece de dolores de cabeza, gripas, enfermedades gastrointestinales, insomnio, etc.
- Depresión: La depresión que vive el agotado es diferente a la depresión en general, en ésta la tristeza y la melancolía abarcan todas las áreas de la vida y tiene una duración mayor. En el Síndrome de Agotamiento la depresión es

temporal, específica y localizada al ámbito laboral. La persona puede sentirse deprimida en su trabajo y cambiar su estado de ánimo al ir a casa o practicar un deporte. Otra diferencia importante es que en la depresión general la persona se siente culpable y en la del Síndrome el sujeto está furioso.

- Negación del problema: por último, algo que caracteriza el proceso del Agotamiento es que la persona niega tener un problema, niega que su estado de ánimo ha cambiado y que está irritable. Cuando los demás le dicen que se ve enfermo o demacrado, evade la situación. El profesional que sufre de Síndrome del Burnout no solo presenta síntomas en su comportamiento individual, sino que también presenta cambios en la esfera laboral y en el ámbito familiar, entre los que destacan:
  - Rechazo a ir a trabajar: presenta resistencia interna a ir a trabajar y cuando se encuentra en la oficina espera ansiosamente la hora de salida.
  - Actitudes negativas hacia el trabajo y los clientes. muestra cambios negativos en las actitudes hacia el trabajo y hacia los clientes. Con respecto al primero se siente desencantado y decepcionado con respecto a los segundos se muestra frío y distante.
  - Baja en el desempeño profesional: como consecuencia de los cambios que sufre el profesional que padece el Síndrome su desempeño profesional se ve afectado. La pérdida del entusiasmo y del idealismo disminuyen la efectividad profesional, se pierde el compromiso con lo que se hace y los clientes reciben menor atención. Conforme el Agotamiento avanza la calidad del servicio decrece, hasta que el agotamiento llega a tal nivel que el profesional tiene que dejar de trabajar y tomar un descanso forzoso por dos o tres semanas.
  - Conflictos familiares: la tensión y el agotamiento que sufre el profesional los proyecta en su casa. por lo que son frecuentes los conflictos maritales y familiares.

La definición más aceptada del síndrome de Burnout es la propuesta por Maslach y Jackson (1981), quienes consideran que tal síndrome es una forma inadecuada de afrontamiento aun estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son:

- Agotamiento emocional. Comienza cuando el profesional se involucra demasiado emocionalmente, se sobrecarga de trabajo y se siente abrumado por las demandas emocionales impuestas por otras personas. El sujeto se siente desgastado físicamente, sin energía para afrontar otro día y se siente que ya no puede ofrecer más de sí mismo. Para evitar este agotamiento emocional, el individuo reduce su contacto con la gente a lo mínimo indispensable, llegando a la despersonalización.
- Despersonalización. Consiste en el desarrollo de una actitud negativa, cínica, fría e insensible hacia quienes reciben la atención que el individuo presta; de esa forma, el sujeto intenta superar la falta de recursos emocionales, y trata a los demás como objetos o números, privándolos de su condición de personas. El

individuo puede sentir angustia y/o culpa debido a su conducta negativa, lo que conduce a una ejecución personal disminuida.

- Falta de realización personal. Es la percepción de que los logros profesionales y/o personales quedan debajo de las expectativas personales. Surge al comprobar que las demandas exigidas al profesional exceden su capacidad para atenderlas, llevando sentimientos de minusvalía, fracaso y baja autoestima, así como de rechazo tanto a sí mismo, como a los logros laborales alcanzados (Maslach y Jackson, 1981).

## 1.2 PERSPECTIVAS Y MODELOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

En este apartado se presentarán las perspectivas, y algunos modelos del Burnout, con la finalidad de explicar y analizarlo.

### 1.2.1. PERSPECTIVAS

Para delimitar el concepto de Burnout se diferenciaron dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

#### 1.2.1.1. PERSPECTIVA CLÍNICA

Desde la perspectiva clínica se entiende el Síndrome del burnout como un estado mental negativo al que el sujeto llega como consecuencia del estrés laboral. Esta aproximación, en línea con el modelo clásico de salud-enfermedad, es útil a efectos prácticos de diagnóstico, pero no para la comprensión del fenómeno ni para su tratamiento o prevención.

Diagnosticar conlleva categorizar y, por tanto, es necesario evaluar si un individuo tiene unos determinados niveles en determinados síntomas aunque se ignore la dinámica del proceso que ha llevado a esa situación. La aproximación clínica sugiere manejar denominaciones como “estar quemado” quemazón profesional” o “estar burnout” que desvían el foco de atención hacia el trabajador, y que no delimitan el fenómeno en toda su extensión al diluir los síntomas bajo esas etiquetas y reducir el síndrome a la categoría de síntoma -se evalúa el grado de quemazón o el grado de burnout. Esta perspectiva es necesario considerarla debido a que es importante saber a partir de que nivel el Síndrome del burnout empieza a ser problemático para el individuo y para la organización.

Desde este enfoque, Freudenberg (1974) señala que el Síndrome del burnout hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con el trabajo. Este estado sería el resultado de gastarse por la persistencia en lograr un conjunto de expectativas inalcanzables (Freudenberg, 1975).

Esta aproximación al estudio del síndrome del burnout, conlleva a problemas de diagnóstico debido a la ausencia de estudios que establezcan normas psicométricas en muestras aleatorias de profesionales o estudios que evalúen el fenómeno en muestras representativas de profesionales afectados (Gil-Monte y Peiró, 2005).

### 1.2.1.2. PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

A diferencia de la perspectiva clínica, la perspectiva psicosocial recomienda considerar el Síndrome del burnout como un proceso que se desarrolla debido a la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales. Esta aproximación es más útil para entender como se inicia y progresa el síndrome y sus síntomas a lo largo de un proceso en el que el individuo va pasando por una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada.

Este proceso puede ser reversible si el individuo emplea estrategias de afrontamiento adecuadas para gestionar las situaciones de estrés laboral crónico; de lo contrario puede progresar hasta una situación irreversible que conlleva el abandono del trabajo e incluso de la profesión, y de la que el individuo no puede salir sin la ayuda de un profesional especializado. Para el diagnóstico esta perspectiva aboga por una operacionalización multidimensional del síndrome.

Varios son los autores que han descrito el desarrollo del síndrome siguiendo esta aproximación, pero sin lugar a dudas el modelo del MBI es el que más literatura ha generado, pues combina la teoría con la evaluación, mientras que para el resto de modelos no se han elaborado instrumentos psicométricos que permitan evaluar el síndrome acorde a los síntomas descritos.

En sus trabajos iniciales Maslach (1978,1982) lo define como un proceso que aparece debido a la falta de preparación de los profesionales de ayuda para afrontar el estrés emocional derivado del trabajo, lo que les lleva a perder el compromiso hacia el trabajo con lo que iniciaron su profesión. Este proceso se caracteriza por la aparición de agotamiento emocional, que supone que los profesionales dejan de expresar sentimientos positivos, simpatía o respeto hacia los clientes o pacientes. Además, se desarrolla una percepción muy cínica y deshumanizada de estas personas de estas personas, pues las etiquetan con adjetivos despectivos y los tratan de acuerdo a esas etiquetas. Como consecuencia de este proceso de deshumanización, los profesionales desarrollan la creencia de que los clientes del servicio se merecen los problemas que tienen y les culpan por hacerse las víctimas. Por último, aparece un deterioro en la calidad del servicio que esos profesionales ofrecen. Con esta definición, Maslach da a entender que, en el proceso de desarrollo del Síndrome del burnout, el desarrollo de agotamiento emocional es un síntoma que precede a la aparición del trato deshumanizado y frío que se da a los clientes.

A raíz de la elaboración del MBI\_HSS (Maslach y Jackson, 1981), la autora modifica parcialmente su definición del síndrome y pasa a describirlo como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Según Maslach, el proceso se inicia con la aparición de agotamiento emocional, posteriormente aparece la despersonalización y, por último, la baja realización personal en el trabajo (Maslach, 1982). Esta secuencia ha sido probada en numerosos estudios y no ha obtenido un apoyo empírico concluyente. Debido a ello se han propuesto secuencias diferentes de relación antecedentes-consecuencias entre esas dimensiones y, por tanto, modelos alternativos para explicar el proceso Síndrome del burnout según el MBI (Gil-Monte. 1994; Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983; Lee y Ashforth, 1993, 1993).

Autores que lo describen como un proceso son Edelwich y Brodsky (1980), que lo presentan como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral que se desarrolla en cuatro fases por las que el individuo pasa de manera progresiva: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. Prince y Murphy (1984) entienden, que es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se inicia con una fase de desorientación, a la que sigue la aparición de inestabilidad emocional, sentimientos de culpa, soledad y tristeza, solicitud de ayuda, restablecimiento del equilibrio inicial con el que se abordó la profesión, por ese orden.(Gil-Monte y Peiró, 2005). Por lo que la presente investigación esta enfocada en la perspectiva social.

### 1.2.2 MODELOS DEL DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

En la perspectiva psicosocial es posible ubicar diferencias al valorar en que orden inician y se desarrollan los síntomas que integran el síndrome. Las principales diferencias se encuentran en la identificación del síntoma que se presenta como primera respuesta al estrés laboral percibido, en la secuencia progresiva del síndrome y en la explicación de los mecanismos cognitivos que emplean los sujetos en el proceso de desgaste. De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (citado en Sandoval, 2000), los autores y los modelos más significativos sobre el Burnout son los siguientes:

#### 1) Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

El primer síntoma del síndrome del burnout es el desarrollo de actitudes de despersonalización, después se experimenta la baja realización personal en el trabajo ya más largo plazo el agotamiento emocional.

Al tratar a las personas como objetos los empleados empeoran sus sentimientos de realización personal en el trabajo para desarrollar el síndrome, los profesionales no tienen que cruzar necesariamente por todas las fases. Según las fases por las que pasa el sujeto se puede identificar entre un proceso agudo y un proceso crónico.

#### 2) Modelo de Leiter y Maslach (1988)

A partir de la presencia de estresores laborales los empleados generan sentimientos de agotamiento emocional que después da paso a la actitud de despersonalización hacia las personas que deben atender, teniendo como consecuencias la pérdida del compromiso personal de implicación del trabajo.

Para este modelo, las actitudes de despersonalización son una variable mediadora entre los sentimientos de agotamiento emocional y los de baja realización personal en el trabajo Leiter piensa que los sentimientos de agotamiento emocional son el elemento central del síndrome del burnout.

#### 3) Modelo de Leiter (1993)

Los sentimientos de agotamiento emocional se presentan como la respuesta inicial del individuo ante los estresores del entorno laboral y cuando se incrementa y se vuelven crónicos los profesionales desarrollan actitudes de despersonalización como una forma de tratar con ellos A diferencia del modelo anterior, éste señala que los sentimientos de despersonalización no median relación entre agotamiento emocional y realización personal en el trabajo.

#### 4) Modelo de Lee y Ashforth ( 1993)

Tanto la despersonalización como la falta de realización personal en el trabajo son consecuencia directa de los sentimientos de agotamiento emocional. Igual que el anterior, la despersonalización no se entiende como mediadora entre agotamiento emocional y realización en el trabajo.

#### 5) Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárel (1995)

El síndrome de Burnout inicia con el desarrollo de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo concomitantemente con los altos sentimientos de agotamiento emocional. La despersonalización que sigue es considerada una estrategia de afrontamiento ante la experiencia crónica de baja realización personal y agotamiento emocional. Desde este enfoque se integra el papel de las cogniciones y las emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral y las respuestas de los empleados.

#### 6) Modelo de Edelwich y Brodsky

Edelwich y Brodsky (1980) utilizan el término de Burnout para describir una pérdida progresiva de idealismo, propósito y energía como resultado de las condiciones internas del medio ambiente en el trabajo del profesionista. Edelwich y Brodsky después de realizar entrevistas formularon estudios de este proceso son entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

1. Entusiasmo.- Al comenzar a trabajar, el profesionista se caracteriza por tener un alto nivel de energía y expectativas demasiado altas en relación a su labor es cuando uno no tiene más que el trabajo, ya que este promete serlo todo. Existe una sobre identificación con los clientes y el profesionista está dispuesto y deseoso de trabajar horas extras.

2. Estancamiento.- Después de un tiempo, al enfrentarse con la realidad de que el trabajo no es tan emocionante y que tampoco funciona como un sustituto para todo lo demás, la persona se siente estancada Cuando antes no le importaba trabajar horas extras y ganar un sueldo bajo, ahora comienza a presentar un deseo de satisfacer sus necesidades personales. El dinero, las horas de trabajo y el desarrollo profesional cobran mayor importancia. Consecuentemente, el profesionista comienza a cuestionar el valor de su trabajo. Si trabaja en una institución, empieza a enfrentarse con la burocracia que le limita sus esfuerzos y si encima de esto sus pacientes no mejoran como el quisiera, la frustración es ya notable.

3. Frustración.- Se comienza a tener problemas físico, emocionales y conductuales; Se llega a preguntar si lo que hace vale la pena. Comienza a sentir también que la burocracia limita sus esfuerzos para ayudar a los que se lo solicitan

4. Apatía.- Es un mecanismo típico, ya que aunque se esté frustrado por su trabajo, el profesionista lo necesita para sobrevivir. Es la actitud de “el trabajo es el trabajo” Se manifiesta porque ahora trabaja el mínimo de tiempo requerido, evade retos, busca ante todo no poner en peligro la seguridad del empleo tratando inadecuadamente de compensar la pérdida de satisfacción en el trabajo. Su idealismo y motivación por ayudar al prójimo no existe más.

Edelwich y Brodsky (1980) recalcan que este es un ciclo dinámico y que puede ocurrirle a un profesionalista varias veces en el mismo empleo o en varios. Así mismo, comentan que es importante tomar en cuenta que es contagioso; por lo tanto, puede provocar una enfermedad a nivel institucional.

## 7) Modelo de Maslach

Maslach (1982) ha realizado investigaciones extensas acerca del Síndrome de Burnout. Comenzó a encontrar un patrón en la información recolectada de estudios de 200 profesionistas dedicados al Servicio Asistencial (Maslach, 1976) los síntomas que encontró en relación al Burnout fueron cinismo, rigidez, alejamiento, actitud despectiva al referirse a las personas a las que da su servicio, enfermedades psicosomáticas y problemas familiares. Al publicar estos hallazgos, recibió respuesta de diferentes profesionistas, lo que le llevó a pensar que el Burnout es un fenómeno con alta ocurrencia

En 1977 publicó un artículo en conjunto con Pines, en el que se reportaron los resultados de una encuesta aplicada a 83 miembros del personal de diferentes guarderías. Los resultados mostraron que el número de niños tenía un impacto en la reacción del personal hacia ellos y hacia su trabajo, que el tiempo en horas de contacto con los niños estaba asociados con tensión y actitudes negativas y que los periodos de descanso ayudaban a prevenir el Burnout.

Maslach (1976) había hipotetizado que el Burnout está relacionado con el deseo de dejar el trabajo y que el que sufre de este síndrome tiene deseos de tener menos contacto con gente. Así mismo, predijo que el Síndrome de Burnout provocaría un daño en las relaciones Interpersonales en general.

A través de sus investigaciones, incluyendo entrevistas, observaciones, aplicación de cuestionarios y la creación del MBI, Maslach conceptualizó el Síndrome del Trabajador Quemado Burnout a través de tres dimensiones. Agotamiento Emocional, Despersonalización y Satisfacción o Logro Personal.

Maslach (1982) explica los tres elementos del Síndrome como progresivos y son agotamiento emocional, despersonalización y logro o satisfacción personal.

- a) Agotamiento emocional.- Comienza cuando la persona, al trabajar en el área de Servicio Asistencial, se involucra demasiado emocionalmente y con frecuencia se siente abrumado por la demanda emocional impuesta por otras personas. La respuesta a esta situación puede ser un agotamiento emocional, y por lo tanto una parte del Síndrome de Burnout. En este estadio, la persona no tiene la energía para hacer frente a otro día, sus recursos emocionales están vacíos y no tiene una fuente para abastecerlos. Cuando el agotamiento emocional ocurre, la persona siente que ya no puede dar más de si mismo. Una manera de manejar este peso emocional es el no involucrarse con los demás, sino distanciarse de ellos; reducir el contacto con la gente al mínimo indispensable y consecuentemente convertirse en un burócrata apegado a las reglas. El profesionalista que se encuentra en esta fase del Burnout cataloga a la gente, dando una misma respuesta a grupos de personas, olvidándose del trato individual, manteniendo relaciones frías y distantes con sus pacientes.

El desarrollo de esta respuesta alejada, insensible y hasta inhumana es el segundo aspecto de Burnout.

b) Despersonalización.- Bajo esta actitud, se ve a los otros a través de un cristal, dice Cristina Maslach (1982), juzgándolos y hasta esperando lo peor de ellos. Esta relación negativa se manifiesta de diferentes maneras. El profesional puede volverse cínico o burlón, o rehusarse a ser educado con aquellos que buscan su ayuda, ignorando sus demandas. Muchas veces el resultado es de no poder proveer la ayuda, cuidado o servicio solicitado, o bien, darlo de manera inapropiada. Este distanciamiento puede funcionar como una protección cuando se combina con una preocupación genuina por los demás, que es la deseada en los profesionistas dedicados al Servicio Asistencial. No obstante, tener una preocupación y al mismo tiempo mantenerse al margen es una combinación difícil de lograr. El armazón de distanciamiento puede proteger al profesional de la presión que surge al trabajar de manera cercana con otros, pero puede también no permitir que surja cualquier sentimiento, dañando la calidad humana en la relación de ayuda (Maslach y Jackson, 1981). Cuando una persona siente presión de demandas externas, la reacción más común es de alejarse y desear o pedir que nadie le moleste; irónicamente, dice Maslach (1982), los sentimientos negativos y la actitud agresiva son frecuentemente dirigidas a los que más importantes son en nuestras vidas y consecuentemente, la persona que se encuentra en este estadio puede agravar las cosas ya que se dirige de una manera tan poco deseable no sólo ante sus pacientes sino ante todos, que su aislamiento se agudiza. Tener sentimientos negativos acerca de otros puede progresar hasta incluir a uno mismo. El profesionista puede sentir angustia o culpa por la manera tan inhumana que ha tratado a sus paciente; es entonces cuando entra en juego el tercer aspecto del Síndrome de Burnout un logro personal reducido.

c) Baja Realización Personal - La persona que se encuentra en estado de Burnout duda de su capacidad de relacionarse con sus pacientes o clientes, al considerarse una persona fría y distanciada con una baja en su autoestima, se puede llegar a la depresión y algunos acudirán a terapia por lo que creen son problemas personales otros intentarán buscar otro trabajo en el cual no exista un acercamiento con la vida interna del otro.

### 1.2.3 MODELOS EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Estos modelos han sido elaborados para explicar la relación de antecedentes-consecuentes y a través de qué procesos los empleados llegan a sentirse quemados. Las teorías consideradas para este caso provienen principalmente de la psicología social y de la psicología de las organizaciones. Los intentos que hubo por elaborar modelos explicativos desde la psicología, particularmente desde la teoría psicoanalítica, han perdido vigencia.

Siguiendo con Gil-Monte y Peiró (citado en Sandoval, 2000), existen tres grandes marcos teóricos desde los que se han elaborado estos modelos:

- 1) La Teoría Socio-cognitiva del yo.
  - a) El modelo de competencia social de Harrison.

La motivación va a contribuir a determinar la eficacia del empleado en el logro de objetivos laborales, de tal manera que a mayor motivación del sujeto, habrá mayor eficacia laboral. Por el contrario, cuando lo que los sujetos encuentran en el medio son barreras, los sentimientos de eficacia disminuyen porque el profesionista no logra conseguir sus objetivos, lo que afecta negativamente la esperanza de conseguirlos. Al mantenerse esta situación con el tiempo se origina el Síndrome de Burnout.

Este autor señala que el modelo de competencia social se puede aplicar de manera particular a los sujetos que han desarrollado expectativas muy elevadas sobre el logro de sus objetivos en el trabajo intentando ayudar a los demás en situaciones en las que se necesita algo más que la simple motivación para alcanzar el éxito.

Pines (1988) ha desarrollado un modelo parecido al de Harrison, pero incluyendo la idea de que únicamente los individuos que intentan darle un sentido existencial. Así, cuando ellos fracasan en el logro de sus objetivos, se frustran sus expectativas, generándose la idea de que no puede realizar una contribución de importancia en la vida, provocándoles el Síndrome de Burnout. De acuerdo con Pines, un individuo que inicialmente no se encuentre muy motivado con su trabajo puede llegar a experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga pero no el elemento.

- b) El modelo de Cherniss.

La motivación y la satisfacción laboral se incrementan cuando un empleado experimenta sentimientos de éxito en la realización de una tarea, estos sentimientos conllevan al individuo a involucrarse más en el trabajo, alcance de objetivos que impliquen un mayor esfuerzo y sienta una mayor autoestima. En el caso contrario, cuando no se logra el éxito se tiende a "desconectarse" y huir. En estas condiciones el sujeto se retira emocionalmente de la situación, disminuye su ejecución, se incrementa su apatía y desinterés, se vuelve más materialista despreciando el valor de las recompensas intrínsecas del puesto, defiende su autoconcepto por medio de mecanismos de defensa, se enfrenta a la organización y finalmente termina abandonándola. Para este autor, existe una unión entre sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación y entre aquella y el estrés. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia sufren menos estrés en situaciones de amenaza.

- c) El modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper.

Estos autores indican que son cuatro las variables en la etiología del síndrome: a) las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del individuo; b) el nivel de autoconciencia; c) sus expectativas de éxito y; d) sus sentimientos de autoconfianza.

Para este modelo, la autoconciencia desempeña un papel importante en la etiología del síndrome. Esta variable se considera un rasgo de personalidad y se concibe como la capacidad del individuo de autorregular los niveles de estrés percibido durante la realización de una tarea.

De acuerdo con ellos, los empleados con alta autoconciencia se caracterizan por una tendencia exagerada a autoperibirse y a concentrarse en su experiencia de estrés, por lo que perciben mayores niveles de estrés que los individuos con baja autoconciencia.

Los modelos que parten de las teorías del intercambio social derivan de los principios teóricos de la teoría de la equidad o de la teoría de la conservación de recursos y señalan que el síndrome de Burnout tiene su etiología, fundamentalmente, en las percepciones de la falta de equidad que surgen en los profesionales como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales.

Los empleados de los servicios de ayuda entablan relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento) con los que son receptores de su labor: los compañeros, los supervisores y con la organización, y en estas relaciones, las expectativas de equidad sobre estos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera sistemática los empleados perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su compromiso personal y de su esfuerzo, y no son capaces de afrontar adecuadamente esta situación, desarrollan sentimientos de “quemarse por el trabajo”.

## 2) Las Teorías del intercambio Social.

### a) El modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli.

Estos autores plantean su modelo para explicar la etiología del síndrome de profesionales de enfermería y establecen que dentro de este campo profesional el síndrome tiene una doble etiología: a) los procesos de intercambio social con los pacientes y; b) los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

Buunk y Schaufeli (1993) ubican tres variables estresoras importantes para la aparición del Síndrome del burnout: la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control. La incertidumbre alude a la falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar; la percepción de equidad se refiere al equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que perciben en sus relaciones con los demás; la falta de control se asocia con la posibilidad que tiene el individuo de controlar los resultados de sus acciones en el trabajo.

Sobre los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, ambos autores expresan que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social en situaciones de estrés, sino que por el contrario, en este tipo de situaciones evita la presencia de los compañeros y rechazan el apoyo social por el miedo a la crítica o a ser señalados como incompetentes. De acuerdo con esto, en situaciones de esta naturaleza, el apoyo social de los compañeros jugaría un papel contraproducente, pues esas interacciones amenazan la autoestima de los sujetos. Junto a la falta de apoyo social, los procesos de afiliación social también podrían llevar a situaciones de contagio del síndrome.

- b) El modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy creado en 1993.

Parte de la teoría elaborada por Hobfoll en 1989, para explicar el desarrollo del estrés. Según esta teoría, el estrés aparece cuando los sujetos perciben que eso que lo motiva está amenazado o frustrado de alguna manera. Los motivadores son los recursos con los que cuenta la persona, entendiendo por tales a la posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad o la energía necesaria para el desempeño de las actividades cotidianas. Los estresores en el trabajo amenazan los recursos de los empleados al provocar inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional. De acuerdo con estos autores, los profesionales se esfuerzan permanentemente para protegerse de la pérdida de recursos, a partir de que es más importante tener niveles mínimos que conseguir recursos extras. La pérdida de recursos se considera de mayor trascendencia que la ganancia en la aparición del síndrome.

La característica general de los modelos desarrollados desde el marco de la teoría organizacional es el énfasis en la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento utilizadas ante la “experiencia de quemarse”. Aquí, variables como la estructura organizacional, el clima organizacional, las disfunciones del rol y el apoyo social percibido son de suma importancia en la etiología del síndrome.

### 3) La Teoría Organizacional.

- a) Modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carier desarrollado en 1983

Para estos tres investigadores el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral que contiene tres dimensiones: a) la despersonalización; b) baja realización personal en el trabajo c) agotamiento emocional.

Para ellos, el síndrome es un proceso en el que los empleados pierden el compromiso inicial que habían desarrollado por su trabajo como una forma de responder al estrés y la tensión que eso les provoca.

El estrés dado principalmente por situaciones de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada estimulación y reto en el puesto), y por la pobreza del rol, (posiciones en las que existe muy poca estimulación y reto). En las dos situaciones los profesionales sienten una pérdida de autonomía y control que los lleva a una disminución de su autoimagen y a estados de irritabilidad y fatiga. En un segundo momento el individuo desarrolla estrategias de afrontamiento, pero estas estrategias pasan necesariamente por un distanciamiento del profesionalista con respecto a la situación laboral estresante. Sin embargo, este distanciamiento puede asumir características constructivas o por el contrario, contraproducentes (cuando implica indiferencia, cinismo, rigidez en el trato o ignorar a la persona que se atiende).

Es en este caso cuando se habla del síndrome de Burnout, pues este tipo de distanciamiento se correlaciona con la despersonalización. Estos autores indican, a diferencia de lo que dicen otros, que el Síndrome de Burnout se puede desarrollar en

todo tipo de profesionales, no solamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los usuarios del servicio.

#### b) Modelo de Cox, Kuk y Leiter diseñado en 1993

Este modelo analiza el Síndrome de Burnout desde la óptica transaccional del estrés laboral, partiendo de la premisa de que la “salud en la organización” puede ser una variable mediadora de la relación estrés-síndrome del trabajador quemado.

La salud en la organización, se encuentra determinada por el ajuste, la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización y por la forma en que su estructura, su política y procedimientos son percibidos coherentemente por sus miembros. De acuerdo con los autores de este modelo, el síndrome se entiende como una respuesta al estrés laboral, se presentan cuando las estrategias de afrontamiento empleadas no son adecuadas para controlar el estrés y sus efectos. Los sentimientos de cansancio, confusión, debilidad amenaza, tensión y ansiedad se asocian directamente con la evolución que hace por su parte el sujeto, la respuesta emocional, sus formas de afrontamiento los efectos sobre la situación y el propio sujeto.

#### c) Modelo de Winnubst elaborado en 1993

Este autor recoge la idea de Pines y Aronson elaborado en 1988 sobre el síndrome, afirmando que es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental, resultado de la tensión emocional crónica derivada del estrés en el trabajo.

Se asume que el síndrome afecta a todo tipo de profesionales y no solamente al de organizaciones de servicio de ayuda. El modelo propone que el síndrome depende del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social, partiendo del supuesto que a partir del apoyo social se puede influir sobre las disfunciones de la estructura organizacional la variable “apoyo social” es una variable fundamental para la intervención sobre el síndrome.

Tomando en cuenta todos y cada uno de los modelos tanto de desarrollo como explicativos del Síndrome del Burnout, la investigación esta basada en el modelo de Maslach ya que este cuenta para los fines de la investigación, con los elementos necesarios para poder explicar la problemática del Síndrome del Burnout en profesores de preescolar, tomando en cuenta sus tres elementos característicos que son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, los cuales ya fueron explicados con anterioridad.

### 1.3 CAUSAS

#### 1.3.1 FACTORES QUE PREDISPONEN EL DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Al respecto Edelwich y Brodsky en 1980 citado en Ramirez (1994) consideran que el Síndrome de Burnout tiene como característica esencial la pérdida progresiva de idealismo. Según estos autores, aunque el Burnout no esta limitado al trabajo en el

servicio asistencial, no tiene la misma ocurrencia ni las mismas implicaciones sociales como las de este tipo de trabajo. Esta rama laboral, opinan, tiene de entrada fuentes frustrantes que pueden eventualmente conducir a trabajadores dedicados a sentirse apáticos ya realizar su tarea ineficientemente.

Sus observaciones incluyen factores que predisponen el desarrollo del Síndrome de Burnout como:

1. Aspiraciones nobles y un elevado entusiasmo inicial. Edelwich y Brodsky plantean que la gente que trabaja en el área de Servicio Asistencia es señalado como motivación inicial para ingresar a esta área el deseo de ayudar; ambición que puede generalmente no tener límite, pensar que el mundo real se encuentra en armonía con dichas aspiraciones es la semilla del Síndrome de Burnout. Cuando el profesional no logra alcanzar las metas altas que al principio de su carrera idealiza poder realizar, comienza a sentirse desalentado.
2. Falta de criterio para medir logros. La brecha entre las expectativas iniciales y los logros actuales en los Servicios Asistenciales pueden provocar una decepción y en consecuencia se da la frustración de no poder definir claramente lo que constituye un meta. En otro tipo de trabajos, el profesionalista puede saber con claridad si su trabajo esta teniendo un resultado efectivo.

En virtud de que no se puede medir la relación de ayuda este profesionalista muchas veces no cuenta con la posibilidad de demostrar a los demás ni a sí mismo de manera concreta los logros que ha obtenido en su trabajo al considerar que sus expectativas de éxito son en general irreales y altas, y que aparte de no alcanzarlas, no puede medirlas, es entendible que esto pueda ocasionarle una pérdida de idealismo.

**3. Factores institucionales.** Existen factores en las organizaciones dedicadas al Servicio Asistencia' que de entrada son frustrantes para los profesionales y que ocasionan una pérdida del idealismo con que empezaron a trabajar, y por lo tanto, aumentan la posibilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout; dichos factores son:

- a) Remuneración baja. Los sueldos bajos son una queja común entre los profesionistas dedicados a esta labor. La consulta privada puede llegar a ser muy lucrativa, sin embargo, la mayoría de estos profesionistas comienzan su carrera en instituciones públicas donde el sueldo es bajo. Cuando se comparan con el nivel de vida que pueden tener otros profesionales, se puede provocar decepción y frustración.
- b) Escalamiento administrativo. Generalmente, se busca mejorar el puesto mientras se va desarrollando la carrera profesional, sin embargo, para estos profesionales, ascender en la escalera organizacional implica alejarse de prestar ayuda a la gente e involucrarse en el área administrativa. Muy seguido el profesionalista en esta situación extraña a sus pacientes, alumnos, o compañeros de trabajo.

- c) Discriminación sexual. Los estereotipos sexuales influyen en la asignación de tareas, responsabilidades y en las conductas esperadas. Los médicos y cirujanos son generalmente hombres, las enfermeras y profesoras mujeres, etc. En el área de Servicio Asistencial frecuentemente la mujer tiene un trabajo jerárquicamente inferior al del hombre lo que implica otra fuente de posible frustración para este género.
- d) Financiamiento y apoyo institucional inadecuado. En instituciones donde el objetivo es prestar ayuda, es más frecuente que el financiamiento esté dirigido por políticas sin tomar en cuenta las sugerencias del profesionista que está en contacto directo con las necesidades de los pacientes. El personal que se encuentra en la parte inferior de la pirámide del poder ve como sus recomendaciones no son tomadas en cuenta y como sus decisiones no son consideradas. Esto es un hecho en cualquier institución de tipo jerárquica.
- e) Uso ineficiente de recursos. El personal que por primera vez presta su servicio tiene la noción de que todos los necesitados reciben la misma atención, pero muchas veces se encuentra ante una realidad muy distinta en la mayoría de las instituciones y cómo puede ser la manera en que se decide quién y cómo debe recibir atención, esto es, si un paciente probablemente no vaya a responder al tratamiento, no hay que perder el tiempo con él. Esto se aprende en los primeros días de práctica y resulta una experiencia muy difícil para quienes entran con gran entusiasmo y deseo de ayudar al prójimo.

Aunque Edelwich y Brodsky (1980) recalcan que la importancia de los factores institucionales mencionados proporcionan una frustración que choca con el idealismo característico del perfeccionista, consideran que las causas van más allá de un sueldo, jerarquías organizacionales o jornadas largas de trabajo. Subrayan que la persona que tiene la vocación de ayudar a otros se expone a sus propias vulnerabilidades, ya que al enfrentarse con el sufrimiento y los problemas del otro, se ve forzado a examinar sus propias heridas y por lo tanto es susceptible de estar bajo tensión emocional que según Maslach, es un factor más importante en de entre los que predisponen el síndrome de Burnout.

Por su parte Maslach y Leiter (1997) proponen seis factores:

- 1) Sobrecarga de trabajo: se refiere a la nueva tendencia en las organizaciones de recortar el personal, logrando de esta forma que un número menor de personas realicen un número mayor de trabajo. Esta situación crea una crisis que afecta de tres formas el laborar: lo vuelve más intenso, hace que se requiera más horas de actividad y lo vuelve más complejo.
- 2) Falta de Control Laboral: la capacidad de establecer prioridades, seleccionar formas de laborar y tomar decisiones es central para todo profesional. Las políticas que intervienen con esta capacidad reducen la autonomía individual y el involucramiento en el trabajo.
- 3) Insuficiencia en las recompensas: las personas esperan que el trabajo les dé recompensas monetarias, de prestigio y seguridad. Pero se

proporciona cada vez menos estas características, a pesar de que la gente labora más para lograrlas. También se da la pérdida de recompensas intrínsecas como el disfrutar del trabajo, ganar experiencia, etc.

- 4) Pérdida del sentimiento de comunidad: se presenta a través de la pérdida de la seguridad en el trabajo y al concentrarse las empresas de manera excesiva en ganancias a corto plazo, que excluyen las consideraciones para sus empleados. Esta atmósfera fragmenta las relaciones personales, que son componentes básicas de la comunidad en una organización, también se disminuye el trabajo en equipo.
- 5) Ausencia de justicia: se considera un lugar como justo cuando existen tres elementos confianza, apertura y respeto, elementos básicos para la armonía laboral. En su lucha por sobrevivir las instituciones toman decisiones que indican poca preocupación por el bienestar de los trabajadores; dedican sus recursos al bienestar financiero a corto plazo más que a construir un sentimiento de comunidad dentro de la organización, los trabajadores no confían que las decisiones sean tomadas para su beneficio, etc. Todo esto contribuye directamente a la aparición de Burnout.
- 6) Conflicto con los valores laborales: la crisis en el trabajo es -de muchas formas- un gran conflicto de valores. Un sistema de supervivencia a corto plazo y centrado en las ganancias va en contra de los valores que muchos de los empleados tienen con respecto a su trabajo.

### 1.3.2 CONSECUENCIAS

Maslach (1982) opina que la persona que padece de Burnout es propensa a problemas de salud, deterioro psicológico, pérdida de la autoestima y una creciente insatisfacción con el trabajo. Además puede dañarse a los pacientes, quienes reciben una menor calidad en el servicio y son tratados con mayor frecuencia de manera inhumana; asimismo se afecta a la institución, quien tiene que luchar con problemas de ausentismo.

También puede causar a la familia del individuo que presenta el síndrome, aumentándose los conflictos domésticos y encontrando un abismo emocional entre aquel y los miembros de su familia.

Cherniss (1980) encuentra que este Síndrome se caracteriza por manifestaciones asociadas que se dividen en cuatro grupos sintomáticos:

1. Psicosomáticas. Entre ellos se encuentra las cefaleas, dolores osteomusculares de espalda y cuello, molestias gastrointestinales, úlceras, problemas diarreicos, disminución de peso, sensación crónica de cansancio, insomnio, hipertensión arterial, asma y alteraciones menstruales, alergias. susceptibilidad a infecciones, hemorroides, irregularidades cardíacas, una imposibilidad de combatir un catarro que lleva meses y fatiga física.
2. Conductuales. Se describe una serie de conductas anómalas que pueden aparecen en el burnout: absentismo laboral, dependencia del alcohol y de otras

sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares, conductas violentas y conductas de alto riesgo como la conducción temeraria o aficiones suicidas. Incluso un mayor riesgo de embarazos no deseados se ha relacionado con el incremento del estrés laboral.

3. Emocionales. El más característico de ellos es el distanciamiento afectivo con las personas con las que se ha de atender. El sujeto puede volverse irritable o impaciente y receloso hasta el punto de manifestar rasgos paranoides en su relación con los clientes, compañeros o jefes. Además, aparece ansiedad, que conlleva a una disminución de la concentración y del rendimiento del trabajo.
4. Defensivas. Utilizados por el sujeto para poder aceptar sus sentimientos. Niega las emociones anteriormente descritas y que le resultan desagradables. Desplazando sentimientos hacia otras situaciones o cosas que no tenga que ver con el trato con el cliente. También puede utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que resulta menos desagradable o el uso del cinismo o el menosprecio hacia aquellas personas para las que trabaja (Cherniss, 1980) citado en Robles, V. (1995).

Por otro lado Sneider y Corey en 1989, mencionan que la persona que sufre del Síndrome se caracteriza por un fuerte sentimiento de impotencia y actitud negativa frente a sí mismo, el otro y el trabajo. Así mismo, tiene como consecuencia sentimientos depresivos deseos de aislamiento, reducción en la productividad y dificultad para hacer frente o manejar diferentes situaciones en su trabajo. En su investigación Kahill (1988) encontró también que la depresión es el síntoma más vinculado al Burnout (Sneider y Corey, 1989, & Kahill, 1988 en Ramírez, 1994).

Por su parte Farber (1985) afirma que el Burnout no es un proceso que comienza con el estrés, sino con la pérdida de compromiso y propósito moral en el trabajo. El desarrollo del síndrome de agotamiento, aunque es progresivo, es dinámico, por lo que no ocurre siempre en el mismo orden o con la misma intensidad y cada persona vive este proceso de manera diferente, así como también sus causas pueden ser variadas (Ramírez, 1994).

Spaniol y Caputo (en Robles, 1995) proponen una serie de pasos del proceso de Burnout, relacionado con la intensidad y duración de los síntomas.

**Primero-** los signos y síntomas de Burnout son ocasionales y de poca duración. A través de distracciones tales como descanso, relajación, ejercicio o pasatiempos, la persona puede recuperar su nivel de entusiasmo hacia el trabajo.

**Segundo** -los síntomas se hacen más constantes, de mayor duración y es más difícil sobreponerse a ellos. Los métodos normalmente utilizados para relajarse parecen ser poco efectivos, después de haber dormido toda la noche la persona despierta cansada; aún después del fin de semana se siente agotada y tensa.

La preocupación por la efectividad laboral se vuelve un hecho central, al mismo tiempo que el individuo empieza a mostrarse negativo y frío con los pacientes y compañeros. Se empiezan a notar cambios en el humor del profesional.

**Tercero-** Los síntomas son continuos; aparecen problemas físicos o psicológicos que persisten. Las dudas sobre la competencia personal acosan al profesional, quien se siente deprimido o molesto, sin lograr explicarse qué le pasa y por qué le pasa. La persona se aísla, tiene pocas relaciones interpersonales y considera seriamente la posibilidad de renunciar o cambiar de profesión. Los problemas familiares se intensifican.

#### 1.4 FACTORES, CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y SU RELACION CON EL BURNOUT

##### 1.4.1 FACTORES LABORALES, SOCIOCULTURALES Y PERSONALES O INDIVIDUALES

1. Según Porter, Lawler y Hackman 1975 existen factores laborales que pueden crear motivación en el trabajo y son de dos tipos:
  - a) Factores intrínsecos. Son factores relacionados directamente con el contenido, del trabajo y el desarrollo del mismo.
  - b) Factores extrínsecos. Se refieren al medio físico social y organizacional así como los aspectos económicos que se relacionan de forma directa con el trabajo.
2. Hay que tener en cuenta los importantes cambios socioculturales que se han producido en las últimas décadas que juegan un papel importante en la aparición del síndrome. Los avances científicos y tecnológicos, el consecuente envejecimiento de la población y la multiplicación de las patologías crónicas e invalidantes, en una sociedad donde impera el consumismo y la satisfacción sin límites, donde el cuidado de la salud se ha convertido en un artículo más de consumo con la medicalización universal de las dificultades y hospitalización de todo tipo de sufrimiento. Todo esto ciertamente influye en la frustración y desencanto sistemático que sufren muchos profesionales en relación con su trabajo.
3. En cuanto a los factores personales o individuales, los sujetos predispuestos a desarrollar el síndrome se caracterizan por ser motivados pero meticulosos, entusiastas, entregados a su trabajo y que se identifican en forma exagerada con los receptores de su atención, tiene una personalidad de tipo emocional y esto es algo que con frecuencia encontramos entre los individuos que empiezan a trabajar en profesiones humanitarias. Por otro lado, hay una influencia clara de los sucesos vitales estresantes.

Según Bhagat (1998), hay una relación positiva entre éstos y la disminución de la afectividad en el trabajo, así como la adaptación al mismo. Tanto los sucesos agradables como los desagradables pueden producir altos niveles de estrés, haciendo al individuo más vulnerable al desarrollo del Burnout.

##### 1.4.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.

En investigaciones realizadas se ha encontrado que existen diferencias en cuanto al nivel de Burnout y algunas características sociodemográficas que serán expuestas a

continuación como más representativas se encuentran la edad, el sexo, profesión, estado civil, número de hijos y antigüedad en el puesto.

**EDAD:** Para la variable edad, aunque los resultados no son tampoco concluyentes, un alto porcentaje de estudios obtienen que a mayor edad los sujetos expresan menos Burnout. En algunos de esos estudios, se estratificó en intervalos y se obtuvieron relaciones significativas entre ambas variables siendo en general los índices de Burnout bajos entre los 20-25 años, altos desde los 25 hasta los 40 años y mínimos a partir de los 40 años aproximadamente (Farber, 1984).

Sin embargo, Franco (1997) concluyó que el Burnout es mayor cuando los trabajadores son jóvenes ya que la gente joven generalmente tiene menos experiencia que la gente mayor, es decir, estos últimos son los “Sobrevivientes”, los que han manejado tempranamente el síndrome de Burnout y se quedan para continuar haciéndolo bien en sus carreras.

Es cierto que los profesionales que llegan a la madurez en su profesión pueden desarrollar una variedad de conductas y modelos actitudinales para reducir la probabilidad de presentar el síndrome de Burnout, lo que explicaría las diferencias significativas obtenidas.

Sin embargo hay opiniones contradictorias a la hora de establecer una relación entre la edad o antigüedad profesional y el desarrollo del síndrome de Burnout. Para algunos autores la relación es inversa o negativa, a más años da ejercicio menor grado Burnout (Cherniss, 1982).

**SEXO:** Es otra variable con un papel controvertido. Para Maslach y Jackson (1981), las mujeres sobrellevan mejor los conflictos laborales que los hombres, en relación con las profesiones de riesgo, el síndrome se produce en profesiones de ayuda en las que se presentan servicios humanos directos y de gran trascendencia para el individuo que lo demanda.

La doble jornada es en la actualidad una realidad social que se ha venido produciendo por diferentes fenómenos históricos, sociales, culturales y económicos, que han ocasionado que la mujer se vaya incorporando cada vez en mayor medida a la fuerza de trabajo remunerada.

En el momento actual son numerosos los autores que han destacado que la doble jornada favorece un conflicto de roles debido a que las mujeres se enfrentan con múltiples responsabilidades, tanto en la familia como en el trabajo, afectando con ello no solamente su estabilidad personal sino también familiar y social. Algunas mujeres reprimen sus iniciativas, renuncian a sus aspiraciones y terminan siendo dependientes e inseguras respecto a sus capacidades.

En el momento que intentan ejercer una profesión, se genera en ellas un conflicto psicológico ya que se sienten angustiadas por la presión de ambos roles (familia-trabajo) y experimentan depresión por no poderlos combinar, culpa por no atender bien a los hijos y enojo por las limitaciones que como profesionales enfrentan por el hecho de ser madres (Palomar, 1999).

Además, en las parejas en que ambos tienen un trabajo remunerado, la satisfacción marital suele depender de la socialización de sus experiencias y de las actitudes cotidianas hacia los roles masculinos y femeninos. Los hombres que comparten los roles y participan en el trabajo doméstico, suelen percibir la doble jornada de sus esposas como una oportunidad para que éstas sean más independientes, tenga una mayor interacción social y convivencia intelectual.

En la actualidad es común que el hombre mexicano empiece a aceptar la colaboración económica de la mujer, pero en ocasiones lo vive como una competencia y amenaza. Una de las disculpas más utilizadas para mantener a las mujeres en casa es la necesidad de cuidar a los hijos.

La mujer debe cubrir primero sus responsabilidades tradicionales y después considerar las posibilidades de realizar actividades fuera del hogar. El hombre a su vez cumple con el rol de jefe de familia, pero difícilmente acepta nuevas obligaciones especialmente si son tradicionalmente femeninas. El varón espera que la mujer lo apoye y comparta con él los problemas relacionados con el campo laboral, pero él por lo regular no está dispuesto a colaborar con las labores del hogar.

Es necesario mencionar lo que es satisfacción laboral debido a que es muy importante conocer cuáles son las características y consecuencias de esta.

## 1.5 SATISFACCION LABORAL

### 1.5.1 CONCEPTO Y DEFINICION

Satisfacción hace referencia, según el diccionario castellano, a “confianza, tranquilidad de ánimo”; “cumplimiento de un deseo o gusto”; “reparación de un daño”; “respuesta a algo”, entre otras.

Locke (1976) define a la satisfacción laboral como un estado de placer o estado emocional positiva, propia de la evaluación del trabajo o de la experiencia laboral.

Para Luthans (1992) y Robbins (1987) la satisfacción laboral no incluye sólo un componente emocional, sino que incluye además la evaluación de las recompensas que se reciben y pueden provocar conductas laborales, como serán el ausentismo y la rotación de personal, con lo que se convierte en una actitud

En el marco de la Psicosociología, la “satisfacción laboral” se ha definido de muchas maneras. Frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo. No obstante, este último es un concepto más grupal que individual que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo.

La satisfacción laboral se constituye pues en uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral.

Una concepción más amplia establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo

social, personal y económico. Pero, a este respecto, sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre “satisfacción laboral”, “motivación” y “conducta o acción”.

Mediante los índices de satisfacción laboral normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo. No suelen ser estos índices unas medidas extremadamente precisas puesto que se basan en una apreciación personal sobre ese conjunto difuso que forman determinados aspectos del trabajo, principalmente psicosociales y organizativos.

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- a) Las necesidades
- b) Los valores
- c) Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

- a) Las comparaciones sociales con otros empleados
- b) Las características de empleos anteriores
- c) Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- a) Retribución
- b) Condiciones de trabajo
- c) Supervisión
- d) Compañeros
- e) Contenido del puesto
- f) Seguridad en el empleo
- g) Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General es la que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo, y la satisfacción laboral que está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

## 1.5.2 FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL

Los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo.- Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes.

Se identificaron las siguientes “dimensiones centrales”:

Variedad de habilidades.- el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea.- el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Autonomía.- el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo.- el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistema de recompensas justas.- En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo.- A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo.- Satisfacción con la supervisión. El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes Robbins (1998).

Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos.

Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

La satisfacción laboral tiene una serie de factores, los cuales pueden ser agrupados en cinco variables (Luthans, 1992), que se presentan a continuación:

1. El Trabajo en Sí Mismo: que plantee retos, que no sea aburrido y que dé estatus es un medio importante de alcanzar satisfacción laboral. Herzberg (1968) propuso que la fuente de la motivación del empleado debe ser el trabajo en sí mismo; tomando esta idea Hackman y Oldham (1975) proponen que el trabajo debe tener cinco dimensiones básicas, las cuales permitirán satisfacer las necesidades más profundamente humanas, que incluyen: crecer y desarrollarse, encontrar un sentido a lo que se hace y aplicar las propias habilidades y destrezas.
2. Sueldo: El sueldo es un factor importante en la satisfacción laboral. El sueldo no sólo es un medio de satisfacer necesidades básicas, si no que también refleja en cuanto se valoran las contribuciones del empleado. Las prestaciones son menos importantes, ya que muchas veces los empleados desconocen el monto que reciben en prestaciones y éstas se dan en forma generalizada, sin importar el desempeño diferencial de los empleados.
3. Desarrollo y Promociones: El tener oportunidades de avance tienen efecto en la satisfacción laboral debido a que las promociones se acompañan de una variedad de incentivos. Por ejemplo, puede constituir un reconocimiento al buen desempeño, proporcionar mayor status y mejor sueldo. En cuanto al desarrollo, que no necesariamente implica promoción, consiste en tener oportunidad de aprender y aplicar nuevos conocimientos y habilidades, por lo que satisface la necesidad de autorrealización.

4. Estilo de mando del jefe inmediato: El trato que recibe el empleado por parte de su jefe también es otra fuente de satisfacción. Existen dos dimensiones del estilo de mando que afectan la satisfacción. Una es estar “centrado en la persona” y la otra es “la posibilidad de participación”, la primera se refiere al grado en que el jefe tiene interés personal por el bienestar del empleado, que se manifiesta en estar pendiente de cómo está realizando su trabajo, en darle ayuda, asesoría y comunicarse con él tanto a un nivel personal como oficial. En cuanto a la dimensión de participación o influencia, se refiere a que el jefe permita participar a los empleados en las decisiones que afectan su propio trabajo. Esta participación incrementa la satisfacción; sin embargo, un clima de participación tiene mayor efecto, que el solo participaren decisiones específicas.
5. Grupo de trabajo: Las características del grupo de trabajo afectan aunque moderadamente la satisfacción de los empleados individuales. El tener compañeros cooperativos y amistosos es agradable; el grupo de trabajo brinda apoyo, seguridad y asistencia. Por el contrario, si la gente que rodea al empleado es difícil y no le permite trabajar con ella, se crea insatisfacción. El tener buenas relaciones con los compañeros afecta menos a la satisfacción, que el tener conflictos y problemas.

Algunos autores Friesen y Sarros (1989) Jurgensen, (1978) han encontrado otros factores relacionados con la satisfacción, entre los que destacan reconocimiento y status, seguridad y características de la organización.

**Reconocimiento y Estatus:** El reconocimiento se refiere a recibir recompensas cuando se ha realizado un esfuerzo especial o se ha tenido un desempeño sobresaliente.

Las recompensas pueden variar desde un aumento de sueldo, hasta una felicitación. El status se refiere a tener mayor prestigio o capacidad de influencia, al otorgar mayor posición social al empleado.

**Seguridad:** Al empleado le brinda satisfacción saber que tiene un trabajo estable y permanente, en el que puede estar hasta que él lo considere conveniente. Las prestaciones también brindan seguridad ya que protegen al empleado y su familia contra lo imprevisible, como son los accidentes, las enfermedades o la muerte. El trabajar en una atmósfera de estabilidad también es importante para la satisfacción laboral.

**Características de la Organización:** Una de las características de la organización que influye en la satisfacción es el tamaño Davis y Newstrom (1988), tal parece que a medida que crece la organización, decrece la satisfacción a menos de que se haga algo para evitarlo. Sin una acción correctiva, las grandes organizaciones tienden a despersonalizar al empleado y a deteriorar los sistemas de apoyo, como son la comunicación, la coordinación y la participación; tienden también a perder el contacto personal, de relaciones amistosas y equipos pequeños de trabajo.

Otra característica de la empresa que afecta a la satisfacción es la estructura organizacional. Cuando el empleado no conoce cuáles son sus funciones o percibe ambigüedad en el rol que debe desempeñar decrece su satisfacción. Batlis (1980) estudió 11 factores del clima organizacional y encontró que el que más correlacionaba con la satisfacción era la claridad organizacional, lo cual destaca nuevamente la necesidad de crear una estructura, en la que los puestos tengan claramente definidas sus funciones.

En resumen, se puede decir que son muchos los factores que generan satisfacción laboral, sin embargo se pueden agrupar en cuatro grandes rubros.

- a. Políticas y prácticas organizacionales como son: compensaciones, promociones, seguridad y claridad en el puesto.
- b. Relaciones con la gente que trabaja: jefe y compañeros.
- c. El trabajo en sí mismo: características de autonomía, sentido, retroalimentación, etc.
- d. Las características propias del empleado: edad, nivel jerárquico, ocupación, antigüedad, etc.

### 1.5.3 CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS EMPLEADOS SATISFECHOS

Existen algunas variables que permiten entender mejor las diferencias del nivel de satisfacción de los empleados, entre las que destacan:

**Edad:** La tendencia general es que aumenta la satisfacción conforme aumenta la edad. Lo anterior se debe probablemente a que los trabajadores de mas edad tienen expectativas mas bajas, se ajustan mejor a su situación laboral por la experiencia y tienen menos oportunidades de cambiar de trabajo o han desarrollado estrategias para enfrentarla. En mayor grado de insatisfacción se produce antes de los 30 años y es durante esta época que las personas se sienten mas inclinadas a abandonar su trabajo.

**Nivel jerárquico:** Los empleados con mayor nivel jerárquico tienden a estar más satisfechos con su trabajo, generalmente las personas con mejores puestos están mejor pagadas y tienen mejores condiciones laborales, además de que sus funciones les exigen un uso mas completo de sus habilidades, por lo que tienen razones para estar mas satisfechos que los obreros calificados, quienes a su vez suelen estar mas satisfechos que los no calificados.

**Antigüedad:** La satisfacción laboral se ve también influida por el tiempo que lleva el empleado en la organización, la representación gráfica de la satisfacción con respecto al tiempo tiene forma de U es alta al principio y al final y baja en la antigüedad media. La mayor satisfacción se experimenta durante la luna de miel con la organización, posteriormente viene el deterioro, alcanzando el punto mas bajo entre los 18 y 36 meses después de iniciado el contrato. Con el tiempo la satisfacción aumenta nuevamente.

**Ocupación:** Los profesionistas, los técnicos y empleados independientes generalmente están más satisfechos que los obreros, entre estos últimos la insatisfacción laboral es crónica, incluso a medida que envejecen.

El trabajo como interés primordial en la vida: Cada persona experimenta una satisfacción laboral diferente, no sólo porque valora determinado tipo de trabajo, sino también porque valora el trabajo en si mismo de forma diferente.

Las personas para quienes el trabajo es el origen mismo de su propia satisfacción e insatisfacción. Aquellos para los cuales el trabajo es una parte esencial de su vida pueden llegar a sentirse satisfechos más fácilmente, que quienes no consideran al trabajo como uno de sus principales intereses Dubin y Champoux (1977). Hay personas que solo ven el trabajo como un medio de supervivencia.

#### 1.5.4 CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE SATISFACCION

La satisfacción laboral es la actitud más estudiada en el área del comportamiento organizacional por dos razones: por otorgar al trabajo y a las organizaciones valores humanísticos y por las consecuencias negativas que provoca la insatisfacción laboral. En cuanto a la primera razón, muchos Herberg (1968), Gibson (1985) Robbins (1987) coinciden con la idea de que el trabajo debe ser una fuente de realización humana y no sólo un medio de subsistencia; por lo que las organizaciones no sólo deberían generar utilidades, sino que además tendrían el compromiso de satisfacer las necesidades de orden superior de los empleados, creando trabajos que les permitan desarrollarse, obtener logros y autorrealizarse. La segunda razón para estudiar y propiciar la satisfacción laboral es mucho más práctica que la primera y se refiere a las consecuencias que provoca la ausencia de satisfacción laboral, como son:

Rotación de personal: La atención dada a la satisfacción laboral se debe principalmente a que se asocia a una menor rotación de personal. Cada industria tiene un diferente promedio de rotación de personal, por ejemplo en Estados Unidos es mayor la rotación de personal en el sector financiero y en las organizaciones del cuidado de la salud, que en las empresas manufactureras Heneman (1985). Cuando una organización tiene una tasa de rotación superior a la de su industria se considera excesiva y conlleva inconvenientes para una empresa, ya que es costoso tener que reclutar, seleccionar y capacitar un gran número de nuevos empleados. Además existe el costo de la afectación del clima laboral, ya que a los empleados que permanecen en el trabajo les afecta que sus compañeros se vayan. Sin embargo cabe señalar que el pretender eliminar totalmente la rotación de personal es inconveniente tanto para el empleado que cambia de trabajo para buscar mejores oportunidades, como para la empresa que no tendría sangre nueva capaz de aportar innovación y nuevas perspectivas a la organización.

La rotación de personal no sólo se debe a la insatisfacción laboral, ya que es influida por otros factores Robbins (1987), como son: condiciones del mercado de trabajo, otras oportunidades de empleo y antigüedad en la empresa.

Ausentismo y Retardos: Otras consecuencias de la insatisfacción laboral son el faltar al trabajo y el llegar tarde. Como se puede ver influencia en el ausentismo como en la rotación. Los empleados insatisfechos no necesariamente planean faltar al trabajo, si no que faltan con facilidad cuando se presenta la oportunidad. Para solucionar el ausentismo y las llegadas tarde no basta con castigar y presionar al empleado, por el contrario se deben solucionar las causas reales de la insatisfacción laboral y no solo prestar atención a sus efectos.

Salud Física: La investigación reporta que los empleados más satisfechos tienen mejor salud física y mental y tienen menor número de accidentes en el trabajo Luthans (1992). Se ha encontrado relación entre el aburrimiento en el trabajo y enfermedades de las coronarias. De igual forma la satisfacción laboral influye en la longevidad. Aquellas personas que tienen un trabajo útil y lleno de significado viven más que sus compañeros menos satisfechos. Como se puede ver, la satisfacción laboral tiene efectos sobre la vida total del empleado, trascendiendo las fronteras del ámbito de trabajo.

Insatisfacción con la Vida: La satisfacción con el trabajo es parte de la satisfacción con la vida. La satisfacción en la vida influye sobre la satisfacción en el trabajo, pero en términos generales, es mayor la influencia que ejerce la satisfacción en el trabajo sobre la satisfacción en la vida Chacko (1983). En un estudio realizado en México Arias Galicia (1981) también se encontró que la satisfacción con el trabajo se hacía extensiva a los sentimientos de felicidad experimentados con la vida ya las relaciones con la familia.

En este capítulo se explicó lo que es el Síndrome del burnout, definición, perspectivas, modelos, factores, consecuencias y características del mismo y del igual forma de lo que es satisfacción laboral, para dar paso a la política educativa del docente, tema central en esta investigación.

Es necesario saber las condiciones actuales del trabajo docente a partir de la política educativa ya que esta genera las condiciones en las cuales se tiene que trabajar, por lo que no podemos dejar de mencionarla ya que esta es la directriz fundamental en el ámbito laboral del docente.

Al hablar del Síndrome del burnout en los docentes, se tiene como características propia del mismo síndrome todos aquellos factores externos (condiciones de trabajo) que desencadenan este malestar, no sólo se enmarca su trabajo en el aula, sino todas las actividades que se deben de realizar fuera de ella y que van degenerando la salud del mismo.

Por lo que en el segundo capítulo se hablara de todos los elementos y actividades en los que el docente se ve implicado para poder realizar su trabajo.

## 2. POLITICA EDUCATIVA EN EDUCACION BASICA

En este capítulo se hablará en torno a la Política Educativa, de 1988 hasta el 2005, enmarcando las principales lineamientos que sugirieron los gobernantes en torno a la educación básica, esto se hace de manera sustancial para poder comprender desde este aspecto como estaba constituida la educación, como se fueron generando las exigencias educativas que antes no se tomaban en cuenta y que si bien es cierto que no se comprometía una educación de calidad a partir del sexenio de Salinas de Gortari se fue tomando en cuenta con mas interés para beneficio de los alumnos y responsabilizando mas al docente en aras de la formación en aula.

Al hablar de las exigencias educativas nos estamos refiriendo a las condiciones de trabajo principalmente a las psicosociales, las cuales contribuyen a una serie de daños para la salud las cuales demuestran que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes o muy ingratas. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1986).

### 2.1. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE CARLOS SALINAS DE GORTARI

En su discurso de toma de posesión como Presidente el Lic. Carlos Salinas de Gortari expuso a la nación mexicana que en el marco de la libertad de educación su gobierno llevaría a cabo un programa de transformación del sistema educativo nacional, como base del desarrollo y modernización del país. El presidente afirmó, también, que la tarea principal de su gobierno era asegurar la calidad y cobertura en materia educativa, enfatizando que la prioridad estaba en la calidad. Excelsior (1988)

En dicho plan Proponía que “Mejorar la calidad de la educación y de sus servicios de apoyo es imperativo para fortalecer la soberanía nacional, para el perfeccionamiento de la democracia y para la modernización del país” y unos párrafos adelante presentaba los objetivos de su política educativa:

- Mejorar la calidad del sistema educativo en congruencia con los propósitos del desarrollo nacional.
- Elevar la escolaridad de la población.
- Descentralizar la educación y adecuar la distribución de la función educativa a los requerimientos de su modernización y de las características de los diversos sectores integrantes de la sociedad.
- Fortalecer la participación de la sociedad en el quehacer educativo.

Y habló de tres criterios generales que regirán las estrategias a seguir:

- Consolidar los servicios que han mostrado efectividad.
- Reorientar aquellos cuyo funcionamiento ya no armoniza con las condiciones actuales.
- Implantar modelos educativos adecuados a las necesidades de la población que demanda estos servicios, e introducir innovaciones adaptadas al avance científico y tecnológico mundial.

Se propuso, elevar el promedio de escolaridad nacional diversificando y mejorando las opciones educativas, ampliando la cobertura de la educación inicial, preescolar, primaria y secundaria, abatiendo la reprobación y deserción escolar, impulsando las modalidades de la educación extraescolar utilizando los medios de comunicación y la informática en la educación. Acevedo T. (1994)

Todo aquello que se mencionó con anterioridad quedo enmarcado como una víspera de una buena educación, se cimentaron las bases para la modernización educativa, la plantilla de alumnos inscritos se elevo satisfactoriamente pero el grado de deserción aun era un problema a abatir.

El interés principal del modelo educativo de Salinas era mejorar la calidad de la educación por lo que habia una sobre exigencia laboral en los docentes de educación básica., los objetivos generados en este, no se lograron ya que las exigencias hacia los docentes eran demasiado altas y condicionantes, el incrementar opciones o alternativas para ganar mas no eran las adecuadas ya que se les dejaba de lado sus actividades cotidianas, es decir, dedicar mas horas de su trabajo fuera de este y llevándolo a su entorno familiar. Mejorar la calidad educativa, elevar la escolaridad de la población, descentralizarla y fortalecer o concientizar a la población fue algo nulo ya que se reflejo que fue inútil todo aquello por asegurar una mejora en la calidad de la educación.

La educación básica de esa época fue muy estandarizada, es decir, no se contemplaron los requerimientos necesarios de cada nivel y se generalizaron dejando de fuera las características propias de cada nivel educativo (preescolar, primaria y secundaria) además de que la educación preescolar no era algo obligatorio por lo que a los docentes de este nivel no se les tomaba tanto en cuenta

## 2.2 EL PROGRAMA DE DESARROLLO EDUCATIVO DE ERNESTO ZEDILLO

En enero de 1995, el gobierno de la República presento el programa de Desarrollo Educativo 1995-2000 (PDE), el cual establece los objetivos, las estrategias y las acciones que orientan la gestión educativa en la administración del presidente Ernesto Zedillo. El programa recoge los principios y lineamientos plasmados en el artículo tercero constitucional, la Ley General de Educación y el Acuerdo Nacional, al tiempo que los traduce en políticas y cursos de acción definidos para responder a los retos educativos de nuestro país.

En materia de educación básica destaca el propósito de llevar un servicio de calidad a todos los niños y jóvenes en edad de cursarla. Para lograr estas metas, el Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000 contempla las siguientes estrategias y acciones, fundamentadas en la corresponsabilidad de los diversos órdenes de gobierno en el proceso educativo:

- La formación y actualización permanente de los profesores constituye una de las más altas prioridades del Programa de Desarrollo Educativo. La preparación y la disposición del maestro para ayudar al alumno son factores decisivos para elevar la calidad de la educación. Por ello, el programa establece el compromiso de efectuar una transformación profunda del sistema de formación inicial de los profesores que incluya el fortalecimiento académico de las escuelas normales. De igual forma, anuncia la operación de un programa de actualización destinado al personal en servicio de los tres niveles de la educación básica y la instalación de 500 Centros de Maestros, equipados con biblioteca y recursos audiovisuales y de informática.
- El programa señala la necesidad de contribuir a la creación de una auténtica cultura de la evaluación entre los diversos agentes implicados en el proceso educativo, mediante la constitución de un sistema nacional cuyo propósito sea medir en forma precisa los resultados de la educación. Nieto de Pascual (2000)

El gobierno de Zedillo se preocupó por brindar una imagen “federalista” aunque no la del federalismo que marca la Constitución (soberanía de los estados, autonomía fiscal, por ejemplo) sino de un indefinido Nuevo federalismo. En éste se emplazó la descentralización del sistema y se le atribuyeron posibilidades de redención educativa más allá de la transferencia de alumnos, escuelas, plazas de maestros, administración de las relaciones laborales y recursos financieros. El discurso oficial se prendó del federalismo y todo lo bueno a él se debía, aun el centralismo fiscal.

La SEP elaboró instrumentos para recabar información de los estados con el fin de “evaluar” el Acuerdo en 1996; mas el trabajo práctico lo tuvo que hacer junto con cuadros del SNTE y la participación de los estados, si bien los expertos gozaron de márgenes de libertad, se entiende que no se excedan en sus críticas y que vean con simpatía el proceso descentralizador. Es mas, esa independencia les permitió alejarse un poco de la retórica federalista y utilizan su oxímoron para describirlo. Ellos hablan de una federalización descentralizadora; por supuesto en contraposición al centralismo del régimen de la revolución mexicana, donde federalizar era centralizar. Ornelas (2001)

En este periodo de gobierno, la principal tarea era enfocada a los docentes, a su actualización de los programas educativos, a capacitarlos como se mencionaba, a especializarlos en lo que estaban haciendo (educar), como lo menciona el Programa de Desarrollo Educativo condicionándolos en su forma de retribución monetaria, todo esto se fue logrando al llamarle federalismo educativo, descentralizando a la educación básica de la SEP, dándole mas autonomía y propios recursos.

Pero en la realidad pocos eran los docentes privilegiados con estos programas educativos ya que en ese momento se otorgaban primordialmente a los docentes de primaria porque se hacían cargo de dar la educación inicial, por lo que lo que pertenecer a estos programas eran necesarios para su actualización , ya que la educación preescolar no era obligatoria.

Al igual que en el sexenio de Salinas el docente de preescolar seguía sin ser tomado en cuenta por lo que no tenía acceso a los programas ya que este se consideraba como un mero cuidador de niños y no como los primeros en dar la educación inicial

### 2.3. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE VICENTE FOX

La reforma a la educación preescolar constituye una de las prioridades del Programa Nacional de educación 2001-2006, no sólo por la necesidad de renovar el currículo para este nivel educativo, sino para identificar y atender, mediante distintas líneas de acción, los diversos problemas que están presentes tanto en la organización y operación del sistema, como en el trabajo cotidiano de las educadoras.

En cumplimiento con las metas que establece el programa Nacional de Educación 2001-2006, la Subsecretaría de educación Básica y Normal ha puesto en marcha un conjunto de acciones que se inscriben en el “Programa para la renovación curricular y pedagógica de la educación preescolar”, cuyo propósito central es el mejorar la calidad de la atención educativa que se brinda a los niños de tres a cinco años de edad.

El proceso de reforma a la educación preescolar abarca cuatro líneas de acción:

1. Renovación del programa de educación preescolar.
2. Transformación de la gestión escolar.
3. Actualización del personal docente y directivo en servicio.
4. Producción y distribución de materiales educativos.

La renovación del programa de educación preescolar como línea de acción, es el eje en torno al cual se han iniciado, y se continuarán definiendo, un conjunto de acciones que contribuyen a crear mejores ámbitos de enseñanza y aprendizaje, así como a fortalecer la formación profesional del personal docente y directivo.

Por estas razones, el proceso de reforma se ha concebido y se desarrolla como un proceso participativo en el que las y los protagonistas actúen desde el lugar en el que desarrollan su labor (aula, escuela, zona, sector, etc.) realizando tareas como las siguientes:

- Identificar los problemas que existen en el aula y en la escuela, analizar sus posibles causas y distinguir cuales de ellos pueden ser atendidos y resueltos a través del trabajo pedagógico y de una mejor atención educativa para los niños.
- Buscar las formas de solución y establecer metas compartidas entre el personal docente y directivo de los planteles.
- Aprovechar mejor el tiempo escolar y los recursos disponibles.
- Elaborar y poner en marcha planes de acción que se acuerden entre el personal docente y directivo del plantel, a fin de mejorar el trabajo que se realiza con los niños y lograr la comunicación y participación de las familias. Educación 2001 Octubre (2003)

En este sexenio, la educación preescolar se toma como principal orden el establecer vínculos mas directos con el docente, es decir la canalización de programas y planes de estudios mas específicos, se le toma al docente mas en cuenta no sólo como directriz de

la educación sino como eje motor de la misma, se le dan mas instrumentos de trabajo al profesorado es decir, están obligados a la actualización de una manera mas condicionada ya que se les exige mas currículo para obtener mayor calidad educativa y esto es desde los docentes de educación preescolar

Esto es lo que se plantea para este sexenio, sabiendo que se siguen generando bastantes anomalías en este sistema educativo, no se les condiciona a los docentes su permanencia dentro de la institución, pero si se les somete a una serie de evaluaciones exhaustivas pretendiendo que sea una mejora educativa, esto no existe en la realidad.

Las exigencias cada vez mayores no ayudan al docente, al pretender escalafonar su trabajo es decir, subir de nivel, por ejemplo tipo A,B, etc en la plantilla del magisterio, estos se ven presionados por las exigencias y dejan de lado el ámbito familiar.

Hay que mencionar la gran preocupación que se tiene conforme van avanzando las políticas educativas, si bien es cierto que no es obligatorio que entren al esquema de la carrera magisterial si es un hecho que si no tienen este recurso, su economía se ve significativamente afectada.

Tomando en cuenta que este periodo de gobierno no ha concluido no se puede decir si se cumplieron o no con todas las metas establecidas para la educación.

#### 2.4. PROGRAMA PARA LA MODERNIZACION EDUCATIVA (PME).

El 9 de octubre 1989, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, el C. Presidente de la Republica dio a conocer el primer programa sectorial que se presentaba a la nación: El Programa para la Modernización Educativa 1989-1994, el cual recogía fielmente todo lo expresado por él en su Plan Nacional de Desarrollo.

El PME tuvo como punto de partida –asevero el Lic. Salinas de Gortari- un diagnostico veraz, crítico, a veces crudo y siempre realista” de la realidad educativa de nuestro país. Excelsior (1988)

Este programa identificaba como grandes desafíos o retos a los que debe de responder la educación actual los siete siguientes: Plan Nacional de Desarrollo (1989)

- Descentralización.
- Rezago educativo.
- Demográfico.
- Cambio estructural.
- Vincular los ámbitos escolar y productivo.
- Avance científico y tecnológico.
- Inversión Educativa.

El PME presentaba como modelo para la educación moderna un conjunto de cambios estructurales, El componente básico, entendiéndose por esto la educación primaria, considerándose como su sustento los niveles inicial y preescolar y su continuidad, la

secundaria: que tendiera a reforzar y ampliar los conocimientos adquiridos en la primaria.

En síntesis el modelo se enfocaba a; mejorar la calidad, proponiéndose revisar los contenidos, renovar los métodos, privilegiar la formación de maestros, articular los diversos niveles educativos y vincular los procesos pedagógicos a los avances de la ciencia y la tecnología; ofrecer una mayor cobertura: atender toda la demanda, reducir el rezago en la primaria y abatir la deserción; y reorganizar la administración de dichos servicios educativos: descentralización, como base de todos estos cambios, distribuyendo la función educativa en los diversos niveles de gobierno, regiones y sectores sociales. Incorporar contenidos temáticos por región y localidad.

En una apretada síntesis de lo expresado en el PME para la modernización de la educación básica y los demás niveles y modalidades, podemos mencionar como propuestas solo en educación inicial

En junio de 1990, la SEP publicó los planes de estudio de la educación básica en un libro de la serie intitulada “Modernización Educativa”, dando a conocer las características, los fundamentos y los elementos de un Modelo Pedagógico para la modernización de preescolar, primaria y secundaria.

Pocos días después, el 7 de enero de 1992, el Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, entonces Secretario de programación y presupuesto, tomaba posesión como nuevo Secretario de educación Pública, y presentó a la opinión pública su nueva estrategia de modernización o reforma educativa. Acevedo T (1994)

En mayo de 1992, las autoridades educativas federales, los gobiernos de los 31 estados de la República y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) suscribieron el Acuerdo Nacional para la Modernización de la educación Básica. Las partes firmantes se comprometieron a reorganizar el sistema escolar, con base en las transparencias del control de los servicios federales de educación básica al ámbito estatal. A partir de este planteamiento del federalismo educativo, los gobiernos de las entidades federativas son responsables del funcionamiento de todas las escuelas de su jurisdicción. Como resultado de esta gestión, en el curso de unos meses se descentralizaron la administración y el control de casi 100 mil planteles de educación básica en el interior del país, y la relación laboral con 700 mil profesores agremiados en el SNTE. Así, los gobiernos estatales asumieron la dirección de los establecimientos educativos que brindan servicios de educación preescolar, primaria, secundaria y formación de maestros.

El segundo compromiso del acuerdo fue la reformulación de los contenidos y materiales de la educación básica, que comprende los niveles de preescolar, primaria y secundaria. Para cumplir con este cometido, se diseñaron nuevos planes y programas de estudio de la educación primaria y secundaria, y sobre esta base se elaboraron nuevos libros de texto gratuitos para los seis grados de la educación primaria así como materiales educativos complementarios. Los planes, programas y libros no habían sido modificados en casi 20 años y sus contenidos resultaban ajenos a las necesidades de formación básica de los niños y jóvenes del país. La reforma de la educación básica está en marcha desde el ciclo 1992-1993 con la aplicación de los Programas emergentes de Actualización del Maestro y de Reformación de Contenidos y Materiales Educativos.

Sin embargo, los nuevos planes y programas de estudio para primaria y secundaria entraron en vigor a partir del año lectivo 1993-1994. Nieto de Pascual (2000)

Cabe destacar que dentro de los lineamientos del PME tanto los contenidos educativos como los diversos materiales utilizados para la enseñanza son objeto de revisión continua y se actualizan permanentemente, pero esto, enfocado a que el alumno tenga una educación de calidad y se podría decir que esta condicionado, no en que el docente se prepare para su satisfacción laboral,. El acuerdo destacó el papel fundamental del maestro en el proceso educativo, al proponer, como un tercer punto, la revaloración de la función magisterial, esto solo fue en teoría, ya que en la práctica se ve al docente como un instrumento mas que como el eje central de la educación.

Entre los beneficios del PME se observan, en el crecimiento real de las percepciones de los profesores, la renovación de las instituciones formadoras de maestros y el establecimiento de las condiciones que permitan la actualización permanente de los educadores y su desarrollo profesional, aunque en la realidad todo esto no es meramente para y por el docente si no para que este lo refleje a través del alumno que con el PME es el más beneficiado, siendo que el docente es el que realmente hace todo para que el alumno tenga una educación de calidad.

Un elemento importante fue la creación de la Carrera Magisterial, mecanismo de promoción horizontal dirigido a los profesores de grupo, que se concibió con el fin de estimular su buen desempeño en el aula, así como su actualización continua para mejorar con ello la calidad de la educación que se imparte.

## 2.5 PROGRAMA NACIONAL DE CARRERA MAGISTERIAL

En 1992, en el marco del Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, se estableció el Programa Nacional de Carrera Magisterio como un sistema de promoción horizontal para los docentes, que reconoce la importancia de su actividad en la transformación educativa del país.

Por medio de este programa se busca mejorar la calidad de la educación básica. La Carrera Magisterial alienta el desempeño de los mejores maestros mediante la entrega de estímulos económicos, refuerza el interés por su actualización y superación permanente: promueve el arraigo profesional de los docentes en Carrera Magisterial es de carácter individual y voluntario.

La SEP y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) comparten la conducción y responsabilidad del programa: en su desarrollo participan tres instancias:

- La Comisión Nacional SEP- SNTE de carrera Magisterial es el máximo órgano de gobierno del programa y el único facultado para emitir normas, lineamientos, disposiciones y acuerdos.
- La Comisión Paritaria Estatal opera en cada entidad federativa y es responsable de hacer respetar, cumplir y difundir los lineamientos, disposiciones y acuerdos emitidos por la Comisión Nacional; de igual manera es responsable de realizar, con apego a la norma, la dictaminación de los docentes que desean su incorporación o promoción en el programa.

- El Órgano de Evaluación opera y difunde el programa en los centros de trabajo; proporciona a los docentes que desean incorporarse o promoverse información sobre los lineamientos, normas, disposiciones y acuerdos emitidos para tal fin: revisa y valida la documentación de los maestros y lleva a cabo la evaluación del factor de Desempeño Profesional. En la actualidad operan 120 mil órganos instalados en los centros de trabajo, que evalúan las actividades cotidianas de los profesores.

En el Programa Nacional de Carrera Magisterial se incorpora o promueve a los docentes que se encuentran frente a grupo (primera vertiente), al personal que desarrolla funciones directivas o de supervisión (segunda vertiente) y a los profesores que realizan actividades técnico-pedagógicas (tercera vertiente), ubicados en los siguientes niveles y modalidades: educación inicial, preescolar, primaria, indígena, secundarias –general y técnica-, telesecundaria, educación física, artística, especial, extraescolar, internados y centros de formación para el trabajo.

El programa consta de cinco niveles de estímulos: A,B,C,D y E. la carrera Magisterial inicia para todos los participantes en el nivel A. para acceder al siguiente nivel – además de los requisitos señalados-, los docentes deben cumplir con la permanencia estipulada en el nivel previo, según se trate de zonas urbanas, rurales o de bajo desarrollo.

El Programa Nacional de Carrera magisterial ha recibido una amplia participación del magisterio. Entre sus principales logros destaca la generación de una cultura de la evaluación entre los docentes, quienes han mejorado su desempeño y se encuentra más motivados ante los procesos de profesionalización y actualización. En la octava etapa del programa se estima que 687,478 plazas docentes se incorporaron a los beneficios que este ofrece, lo que equivale a un incremento de 1.73 por ciento respecto de la etapa anterior; además se alcanzó un total de 192,987 plazas docentes promovidas.

Asimismo, como parte del factor Desempeño Profesional, los Órganos de Evaluación valoraron a los docentes participantes en el programa, lo que hace posible la planeación adecuada de los cursos escolares.

En el marco del Programa Nacional de Carrera Magisterial, un elemento fundamental en la profesionalización son los cursos de actualización, capacitación y superación en los que participan los maestros de todas las entidades federativas del país, incluidos el Distrito Federal. Nieto de Pascual (2000)

### 2.5.1 CAMBIOS EN LA CARRERA MAGISTERIAL

Tanto en los lineamientos originales como en los nuevos, se alude al de la calidad de la educación, aunque en ninguno de los dos casos se especifica el sentido con que éste se utiliza.

Es probable que esta situación se desprenda del nuevo énfasis en el tratamiento que se da a los recursos financieros designados para el programa. Asimismo, en los nuevos lineamientos desaparece la relación establecida entre la calidad de la educación y el reconocimiento a la labor de los mejores maestros.

En los lineamientos iniciales del Programa de Carrera Magisterial (PCM) se incluye como objetivo específico: “Elevar la calidad de la educación, reconociendo y estimulando la labor de los mejores maestros”

Este es el único momento en el cual se alude al reconocimiento y estímulo de los mejores maestros, sin especificar cuales son las cualidades que los distinguirán del resto y que los hacen por tanto mejores.

En los nuevos Lineamientos Generales de Carrera Magisterial tampoco se abundan ni profundizan en la cuestión. La única mención que se hace al respecto es cuando se señala que Carrera Magisterial, “tiene entre sus objetivos contribuir a elevar la calidad de la educación, reconociendo y estimulando la labor de los mejores profesores”

Desde los primeros lineamientos la actualización se consideró como factor mediable en la evaluación global del desempeño de los profesores. De manera explícita se incluye un objetivo relacionado con este factor del programa: “Reforzar el interés por la actualización profesional del magisterio al ofrecer mejores niveles de remuneración a mayor calidad docente” SEP-SNTE (1992)

Aun cuando no se define la noción de actualización, puede inferirse que se usa para designar la necesidad continua de poner al día al magisterio, implicando por tanto la idea de perfeccionamiento. El medio para su instrumentación: los cursos.

Al comparar este factor con lo que se señala en los nuevos Lineamientos para Carrera Magisterial, pueden encontrarse cambios significativos. En principio se señala como objetivo, un sentido diferente: “Tiene entre sus objetivos contribuir a elevar la calidad de la educación, reconociendo y estimulando la labor de los mejores profesores, asimismo, refuerza el interés por la actualización y superación permanente de los docentes, promueve el arraigo y la vocación magisterial...”

Como objetivo específico: “Reforzar el interés por la actualización, capacitación y superación profesional del magisterio, así como la acreditación de cursos de mejoramiento académico” SEP-SNTE (1998).

Los cambios se refieren:

- Objetivo
- Lineamientos anteriores
- Reforzar el interés en la actualización profesional del magisterio al ofrecer mejores niveles de remuneración a mayor calidad docente
- Lineamientos actuales.

Tiene entre sus objetivos contribuir a elevar la calidad de la educación, reconociendo y estimulando la labor de los mejores profesores; asimismo, refuerza el interés por la actualización y superación permanente de los docentes, promueve el arraigo y la vocación magisterial.

Reforzar el interés por la actualización, capacitación y superación profesional del magisterio, así como la acreditación de cursos de mejoramiento académico.

Tipo de cursos:

- Lineamientos anteriores
- Sin especificación del tipo de cursos.
- Lineamientos actuales
- Se diferencia el tipo de curso, los nacionales y estatales.

Puntaje:

- Lineamientos anteriores
- Se asigna un puntaje total de 15 puntos.
- Lineamientos actuales
- Se asignan un total de 17 puntos: 12 por curso nacionales y 5 por cursos estatales

En el objetivo de los anteriores lineamientos la preocupación se centraba en la actualización misma. Esta cuestión se modifica en los nuevos lineamientos al establecer una organización del magisterio tal como se muestra a continuación. El sistema de Evaluación de Carrera Magisterial tiene como finalidad determinar las características, requisitos y perfiles que debe cubrir el docente de Educación Básica para incorporarse o promoverse en el Programa.

El sistema considera seis factores: Acreditación de curso de Actualización y Superación del Magisterio. Consiste en la obtención de un puntaje por la acreditación de cursos de actualización, capacitación y superación profesional, para fortalecer los conocimientos en general y los relativos a aspectos pedagógicos y didácticos en particular.

Serán diseñados con una temática para las distintas vertientes, funciones, niveles y modalidades educativos; contarán con tipos, contenidos y procedimientos que justifiquen la asignación de puntaje; estarán claramente vertebrados con los Planes y Programas de estudio vigentes y atenderán las necesidades educativas nacionales y estatales.

Para el diseño de los Cursos de Actualización y Superación del Magisterio, la autoridad educativa tomará en cuenta los resultados de los factores Preparación Profesional y Aprovechamiento Escolar, de modo que se subsanean las deficiencias detectadas por medio de la evaluación de estos factores

El sentido de la actualización cambia de los anteriores a los actuales lineamientos. Inicialmente se percibe ensimismada aunque los maestros tienen una visión diferente, la que se plantea en los lineamientos vigentes, ahora se vuelca hacia los maestros.

Otro cambio en relación con este factor, es el hecho de que en los primeros lineamientos sólo se habla de la actualización y en los nuevos se agrega la noción de capacitación y superación del magisterio; en ninguno de ambos casos se explica el sentido de cada uno de los términos.

En el caso del término relacionado con la superación del magisterio puede inferirse que se trata de “los esfuerzos desarrollados por profesores en la búsqueda de solución a sus inquietudes de índole personal como profesional, mediante la realización voluntaria de programas de licenciatura, maestría o doctorado adicionales a su formación inicial”

Un cambio adicional está en los lineamientos vigentes y es el hecho de que desaparece la relación directa entre actualización y mejor remuneración. En estos lineamientos se establece una relación diferente. Un ejemplo de ello es el énfasis en una bolsa de recursos económicos para cubrir la diferencia salarial entre los maestros que se promueven de un nivel a otro.

Desde su inicio, el Programa de Carrera Magisterial se planteó como uno de sus principales objetivos mejorar el nivel de ingresos de los profesores de educación básica. De hecho, se establece una relación mecánica entre el mejoramiento de la calidad de la educación, el desempeño profesional, su actualización y superación con el incremento en las percepciones salariales.

A partir de la firma del Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica se establece el salario profesional magisterial. Con la firma del acuerdo para la puesta en marcha del Programa de Carrera magisterial se contempla la posibilidad de una diferencia salarial porcentual en relación con el sueldo base, ello de acuerdo con el nivel del programa al que se ingrese o se promocione cada uno de los profesores.

El desempeño profesional es quizá el asunto que reviste mayor importancia en los factores a evaluar dentro del Programa de Carrera Magisterial. La dificultad de medirlo radica en la intervención de criterios de subjetividad por parte del evaluador (Director de la Escuela) hacia el trabajo de los maestros. En los primeros lineamientos, el desempeño profesional es definido como la suma de acciones que cotidianamente realiza (el docente) para interactuar con sus alumnos en el proceso educativo y lograr resultados significativos en términos de productos de aprendizaje.

La relación explícita entre el desempeño profesional y el logro de resultados de aprendizaje con los alumnos desaparece en los nuevo lineamientos al definir al desempeño solamente como el conjunto de acciones cotidianas que realizan los docentes en el desempeño de sus funciones.

El objetivo que para desempeño profesional se establecía en los anteriores lineamientos se potenciaba en una triada que incluía, en primera instancia, el trabajo del maestro en el aula y en la comunidad, en segunda, la calidad educativa del desempeño por la superación y actualización de profesores y, finalmente, la evaluación que de ello se realizaría a través del Órgano de Evaluación Escolar: la evaluación del desempeño profesional esta dirigida principalmente a elevar la calidad de la educación y a propiciar cambios positivos en la practica educativa, esta tiene como base fundamental, la participación honesta y comprometida de los integrantes del Órgano de Evaluación Escolar (OEE).

Esta relación entre los factores desapareen en los nuevos lineamientos; el objetivo general del desempeño profesional sólo indica que se estimulará “a los profesores de educación Básica que obtienen mejores logros en su desempeño”. Parece que el énfasis en la evaluación y medición del desempeño se modifica significativamente de unos a otros lineamientos por el enfoque que se tiene en cada uno.

Para (la evaluación del desempeño profesional) se han diseñado instrumentos que permiten evaluar ese rubro, tomando en cuenta aquellos elementos que el profesor utiliza en el trabajo diario.

Estos instrumentos de evaluación se realizan mediante la apreciación y valoración de los subfactores siguientes:

1. Planeación del proceso de enseñanza-aprendizaje
2. Desarrollo del proceso de enseñanza- aprendizaje
3. Participación en la función e la escuela
4. participación en la escuela y la comunidad SEP-SNTE (1992)

Al separar en los nuevos lineamientos el aprovechamiento escolar de los alumnos, se insiste en la labor que deben desarrollar los profesores frente a grupo. Lo anterior queda expresado en el objetivo específico: “Valorar la actividad docente fortaleciendo el aprecio por la función social del profesor” SEP-SNTE (1998)

La Carrera Magisterial sirvió como un parte aguas importante en la educación a nivel básico ya que por medio de sus estatutos se incorpora lo que es el estímulo económico al maestro, es decir, mientras mas preparados estén los docentes, estos pueden aspirar a subir de nivel dentro de su área laboral, ya que por medio de evaluaciones se logra saber en que nivel podría estar su estatus laboral esto condicionado en sus inicios a los docentes de primaria y secundaria, justificando que los docentes de preescolar no necesitaban de capacitaciones y actualizaciones por lo que ellos estaban fuera de la carrera.

Desafortunadamente los docentes no lo ven como un factor importante de la enseñanza, el establecer normativas, o estatus a través de lineamientos, si no como requisito importante para la remuneración económica, esto a su vez para ellos es una carga extra a sus actividades: el prepararse para la evaluación es un factor estresante

Esto es sumamente importante y a lo que podríamos referir en este capítulo, la verdadera importancia por el cual se esta analizando la Política Educativa, la participación constante del docente por mantener un estilo de vida promisorio y digno impulsan a estos a capacitarse mas para poder generar mas condiciones monetarias, aprovechando sus horas no laborales con los cursos y actualizaciones pertinentes para alcanzar este objetivo, manteniendo siempre su constancia y descuidando su vida personal.

Aunque a partir de este sexenio en donde la educación preescolar es obligatoria estos docentes ya son incluidos.

Todo lo que se refiere a la calidad educativa está bien realizado pero y ¿Qué pasa con la vida del docente fuera de aula? ¿Y todas aquellas exigencias personales?

## 2.6 PROGRAMA NACIONAL PARA ACTUALIZACION PERMANENTE DE LOS MAESTROS DE EDUCACION BASICA EN SERVICIO (PRONAP)

El Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica establece la necesidad de impulsar por distintas vías el trabajo de los maestros, con el fin de mejorar la calidad de la educación. Con este propósito, el gobierno de la Republica ha emprendido diversas iniciativas dirigidas a apoyar la labor magisterial.

La creación, en 1995, del programa Nacional para la actualización permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio responde a la necesidad del sistema educativo de capacitar mejor a los maestros en servicio y es coincidente con una demanda del magisterio expresada por el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación.

El PRONAP se diseñó como un programa integral, constituido por varios componentes, estrategias y actividades, que – junto con otras acciones de las autoridades educativas destinadas a transformar la vida institucional de las escuelas- va estableciendo condiciones para que los profesores puedan acceder a la actualización permanente, en un proceso de avances paulatinos. Por esta vía se encamina hacia la configuración de un servicio regular y organizado de actualización de maestros, con capacidad para evolucionar y articular, con base en la norma nacional en la materia, la actualización docente según los requerimientos específicos de las escuelas y zonas escolares.

La parte sustantiva del PRONAP la constituyen los programas de estudio dirigidos a maestros. La SEP maneja dos modalidades: los talleres generales de actualización y los cursos nacionales de actualización. Los primeros van dirigidos a todos los profesores de educación preescolar, primaria, secundaria y telesecundaria, y se desarrollan durante el ciclo escolar con base en guías que recibe cada profesor. Los contenidos de estos talleres son prácticos y están íntimamente ligados al quehacer del aula: propician un manejo inteligente y exhaustivo de los libros de texto gratuitos y de otros materiales educativos al alcance de los profesores y los alumnos, y procuran mejorar el conocimiento o competencia de los maestros sobre aquellos contenidos novedosos o de elevado grado de dificultad en los que se observa un bajo nivel de dominio. Nieto de Pascual (2000)

Desde 1992, se vienen desarrollando esfuerzos dirigidos a compensar las ausencias de equidad educativa que aquejan a la población en desventaja. Los apoyos han consistido básicamente en el otorgamiento de becas y material didáctico (incluyendo útiles escolares) para alentar la incorporación a la escuela de los niños y jóvenes de las localidades en rezago y marginación extremas, y buscar que concluyan su ciclo básico: recursos para atender la infraestructura de los planteles; capacitación a los profesores y estímulos a su arraigo, así como apoyos diversos a la supervisión.

En la calidad de la educación que reciben los niños y jóvenes intervienen numerosos factores: algunos externos al sistema educativo, relacionados con la operación de los servicios, el funcionamiento de las escuelas y la posibilidad de contar con los insumos que se requieren para la buena marcha de la educación. El liderazgo de los directores, el apoyo de la supervisión y la organización de los colectivos escolares para alcanzar metas comunes, y la colaboración de los padres de familia en la educación de sus hijos, entre otros, han mostrado su importancia para la calidad de los aprendizajes.

Sin embargo, también debe señalarse que se han identificado planteles que funcionan en condiciones precarias y se ubican en zonas de alta o muy alta marginación, cuyos alumnos obtienen buenos resultados, lo que indica la presencia de buenas prácticas educativas en estas escuelas.

Los planteles que imparten la educación preescolar, la primaria y la secundaria son diversos por el contexto en el que se ubican, por las tradiciones culturales que se han formado en cada nivel educativo y también por los resultados que obtienen.

Entre los principales problemas de la organización y la actividad cotidianas de las escuelas se encuentran los siguientes: la operación irregular de muchos centros escolares y el uso poco eficaz de los recursos disponibles, en especial del tiempo destinado al trabajo escolar; además de la persistencia del ausentismo, en zonas alejadas y dispersas.

Uno de los mayores avances de los últimos años en materia de educación básica ha sido la renovación de los planes y programas de estudio, junto con la de los textos educativos, vigentes durante más de 20 años, así como la producción y distribución masiva de nuevos y variados materiales. Nieto de Pascual (2000)

Un rasgo evidente de la educación básica en la actualidad es la falta de articulación, tanto curricular como organizativa entre los diversos niveles que la componen. Como resultado de esto, las prácticas más difundidas en la educación preescolar parecen tener un escaso efecto formativo, especialmente en el campo cognitivo. Resulta clara la necesidad de efectuar evaluaciones e investigaciones diagnósticas para conocer mejor el estado que guarda este nivel educativo. Al igual que la educación inicial.

Asimismo, es necesario tomar medidas para revitalizar la acción de los Centros de Maestros y diseñar otros mecanismos que faciliten la colaboración profesional, al igual que la formación de grupos autónomos de estudio.

El PRONAP fue diseñado única y exclusivamente para establecer condiciones de actualización y generar nuevos cambios en la educación con estrategias y actividades para la mejora de la misma con miras a la calidad educativa, el cual genera condiciones propicias para la mejor enseñanza posible.

## 2.7 PREESCOLAR OBLIGATORIO

El decreto que hace obligatorio el preescolar, es el resultado de una iniciativa apresurada, con más tintes políticos que de verdadero interés por la calidad de la educación. Quienes impulsaron su aprobación no tomaron en cuenta -quizás sí, pero no precisamente por razones pedagógicas- las grandes dificultades que deberán ser superadas para atender la enorme cantidad de niños de 3, 4 y aun de 5 años que no asisten al Jardín de Niños.

La Secretaría de Educación Pública ha reconocido que no cuenta con los recursos suficientes para hacer frente a la demanda que se dejara sentir en los próximos años sobre este nivel. Hace falta de todo: planteles, educadoras, materiales didácticos; también habrá que regularizar la situación legal de la inmensa mayoría de Jardines de Niños particulares que se establecieron sin necesidad de reconocimiento oficial.

Las presiones para dar cobertura a la gran demanda potencial que hoy no es atendida, conllevan el riesgo de hacer crecer este nivel educativo a expensas de la calidad. Entonces es el mayor desafío que tienen las naciones en las actuales circunstancias.

Una enorme mayoría de los 76 mil 472 planteles de educación preescolar son escuelas particulares que florecieron sin necesidad de ajustarse a ninguna norma. El número de las educadoras es insuficiente y será necesario certificar las competencias docentes de quienes ejercen la docencia en preescolar sin haber realizado los estudios requeridos por el artículo 2° de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, que señala: “la impartición de la educadora preescolar es una profesión que necesita título para el ejercicio”.

Estos son sólo algunos de los problemas a los que se enfrentará la aplicación del decreto de obligatoriedad del preescolar, para que está no se convierta en fuente de inequidad e ineficiencia. Educación 2001 Octubre (2003)

En este sexenio se pone de manifiesto que la educación preescolar es obligatoria para poder ingresar a la educación primaria, cursando por lo menos dos años en esta etapa educativa como mínimo para poder ingresar a la misma.

Aquí se manifiesta una gran demanda de factores propicios para la educación ya que en la actualidad son insuficientes los centros de trabajo y mayores exigencias para las docentes al impartir sus conocimientos en el aula.

## 2.8 EL PERFIL DE LA EDUCADORA

El profesional de la docencia se caracteriza por un dominio cabal de su materia de trabajo, por haber logrado una autonomía profesional que le permitirá tomar decisiones informadas, comprometerse con los resultados de su acción docente, evaluarla críticamente, trabajar en colectivo con sus colegas y manejar su propia formación permanente.

La educadora dispondrá de las capacidades que le permitan organizar el trabajo educativo, diseñar y poner en práctica estrategias y actividades didácticas con el fin de que todos sus educandos alcancen los propósitos de la educación, reconocerá la diversidad de los niños que forman el grupo a su cargo y atenderá a su enseñanza por medio de una variedad de estrategias didácticas, las cuales desarrollarán de manera creativa.

Además, reconocerá la importancia de tratar con dignidad y afecto a sus alumnos, apoyará el establecimiento de normas de convivencia en el aula y fuera de ella que permitan a los educandos la vivencia de estos valores, dará una alta prioridad y cuidará la autoestima de cada uno de los estudiantes bajo su cargo, aprovechará tanto los contenidos curriculares como las experiencias y conductas cotidianas en el aula y en la escuela para promover la reflexión y el diálogo sobre asuntos éticos y problemas ambientales globales y locales que disminuyen la calidad de vida de la población; propiciará el desarrollo moral autónomo de sus alumnos y favorecerá la reflexión y el análisis del grupo sobre los perniciosos efectos de cualquier forma de maltrato y discriminación, por ejemplo, por razones de género, apariencias físicas, edad, credo, condición socio-económica grupo cultural de origen o pertenencia.

La educadora poseerá las habilidades requeridas para el uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como medios para la enseñanza, será capaz de evaluar integralmente el aprendizaje de sus alumnos y de

utilizar los resultados de esta evaluación para mejorar su enseñanza. El maestro que se espera tener en el futuro habrá desarrollado la disposición y la capacidad para el dialogo y la colaboración profesional con sus colegas.

Tendrá capacidad de percepción y sensibilidad para tomar en consideración las condiciones sociales y culturales del entorno de la escuela en su practica cotidiana; valorará la función educativa de la familia y promoverá el establecimiento de relaciones de colaboración con las madres, los padres y la comunidad.

Los principios que regirán la acción de este maestro y su relación con los demás miembros de la comunidad escolar serán los valores que la humanidad ha desarrollado y que consagra nuestra Constitución: respeto y aprecio por la dignidad humana, por la libertad, la justicia, la igualdad, la democracia, la solidaridad, la tolerancia, la honestidad y el apego a la legalidad. Plan nacional de Educación de Vicente fox (2000)

Las exigencias a las educadoras:

- La transformación de las practicas es un elemento indispensable en la educación de calidad y esta determinada por la posibilidad de acceso de los profesores a nuevos conocimientos y propuestas con sentido
- La educadora debe brindar a los alumnos los elementos para conocer el mundo social y natural en el que viven y entenderlo como procesos en continuo movimiento y evolución.
- La educadora se debe de caracterizar por un dominio de su materia de trabajo, por haber logrado una autonomía profesional que le permita tomar decisiones informadas, comprometerse con los resultados de su acción docente, evaluarla críticamente, trabajar en colectivo con sus colegas.
- La educadora debe tratar con dignidad y afecto a sus alumnos.
- La educadora dará alta prioridad y cuidara el autoestima de los alumno a su cargo.

El hablar específicamente de un perfil como tal en docentes de educación inicial es muy complejo ya que se necesitaría estructurar a nivel general, se ha visto que a lo largo de los años esta profesión requiere de un gran esfuerzo para poder controlar las necesidades básicas mínimas requeridas.

De entrada en la actualidad las educadoras tienen que tener la licenciatura concluida ya que antes, solo con tomar una carrera técnica especializada en niños se podía impartir conocimientos dentro del aula, a lo cual ha cambiado drásticamente para dar paso a la Licenciatura en educación preescolar, esto con el fin de estar mas preparados y dar una educación de calidad. La matricula de esta enseñanza se esta rebasando considerablemente y el problema que hay que considerar es la falta de centros donde poder desarrollar este aprendizaje y llevarlo a cabo a nuestra sociedad

En este capitulo se dio un breve esbozo de cómo la educación básica a sufrido grandes cambios para aras de una buena educación de calidad, con esto se da un panorama general de las nuevas exigencias educativas que en el caso de los docentes afecta en cierta manera a su salud ya que el actualizarse, el cursar, el querer subir eslabones dentro de su carrera educativa es en cierta medida para una remuneración económica y vivir dignamente, pero se olvida por completo de todos esos factores que afectan su estado físico y mental, el tener todas esas exigencias laborales dan inicio a una

descompensación que se da con el paso del tiempo a ver su trabajo rutinario y monótono.

Es importante mencionar todos esos factores internos dentro de su estancia laboral educativa, para poder comprender de manera específica los pros y los contras que esto genera a nivel personal del docente.

Se habla de una educación mas específica y de mayor calidad pero se deja de lado la salud del docente que es en donde repercuten todas estas exigencias y cambios laborales ya que afecta a este tanto en lo físico y como en lo emocional. Por lo que en el tercer capitulo se hablara de lo que es la salud y de que manera repercute en los docentes.

### 3. SALUD EN EL DOCENTE

#### 3.1 DEFINICION DE SALUD

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que salud es “un estado de bienestar físico completo, mental y social y no meramente ausencia de enfermedad o padecimientos”. Dubos ve la salud como la habilidad del individuo para adaptarse al entorno, la persona sana es capaz de acomodarse y ajustarse a los estresantes en el entorno, la persona no sana pierde este equilibrio al no poder adaptarse al entorno.

La salud comprende cuatro áreas fundamentales: 1) Fomento de la vitalidad y salud integral, 2) Prevención de lesiones y enfermedades infecciosas, 3) Organización y provisión de servicios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y 4) rehabilitación de personas enfermas o incapacitadas para que alcancen el grado mas alto posible de actividad por si mismas. La presencia de estas cuatro importantes áreas entre las preocupaciones de las instituciones de salud publica quedo de manifiesto a escala mundial en 1948.

Los aspectos esenciales de la salud estaban incorporados a las actividades de la vida diaria, entre ellos, la higiene personal, educación sanitaria, el ejercicio físico, los códigos de conducta y autodisciplina, las prácticas dietéticas, la sanidad ambiental y alimenticia y el tratamiento de enfermedades y dolencias menores.

En relación con la salud en el trabajo, el Comité de Expertos de la OMS sobre Detección Precoz del Deterioro de la Salud debido a la Exposición Profesional pone en evidencia que “la salud es en realidad una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio, forma de vivir en general)”. No sólo significa el verse libre de dolores o enfermedades, sino también la libertad para desarrollar y mantener sus capacidades funcionales. Como el medio de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el ser humano, la salud depende en gran medida de las condiciones de trabajo.

Una definición mas refinada se basa en la física moderna la cual propone que la salud es el resultado de la interacción armoniosa de las partes analizables que componen el sistema, la salud se conceptualiza como un movimiento de flujo dinámico y cinético, la persona mas sana es aquella cuyas partes independientes están en armonía. En consecuencia salud y enfermedad no se pueden describir como estados estáticos del ser, uno influye dentro del otro.

El aforismo “mente sana en cuerpo sano” denota hasta cierto punto el aprecio que los antiguos griegos tenían por la salud y la idea que se hacían de la relación entre el bienestar físico y el vigor moral. OMS (1948)

### 3.2 SALUD Y TRABAJO

A lo largo de la historia de la humanidad la forma de trabajar ha cambiado mucho según las épocas y según los pueblos, tanto desde el punto de vista técnico como desde el punto de vista organizativo.

La salud y el trabajo son dos aspectos estrechamente relacionados, un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para seguir el bienestar en el trabajo, asimismo permite desarrollar nuestras capacidades físicas e intelectuales aunque también constituye una fuente de riesgo para la salud.

La salud en el trabajo se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador, por un lado y las exigencias y oportunidades del entorno por otro. En la sociedad actual el trabajo está organizado de tal forma que la vida gira en torno a él, y es el trabajo el que condiciona la mayor parte de nuestra actividad ajena a él. En la sociedad actual los cambios macroeconómicos, los cambios demográficos, los cambios en el mercado de trabajo, la precarización de la protección social y debilitamiento de los derechos, los cambios tecnológicos y los cambios en la organización del trabajo llevan necesariamente a cambiar los modelos operativos de salud laboral. (Fernández,1999)

Esto significa que para analizar las condiciones de trabajo que afectan a la salud se debe superar la vieja concepción, según la cual, estas actúan sobre la salud laboral como una simple amalgama de factores de riesgo (físicos, químicos, biológicos, psíquicos) que se suman y se relacionan con una lista de enfermedades.

Se hace necesario un enfoque global. Un enfoque global que recoge la OIT (1978) en los siguientes términos: “La expresión condiciones y medio ambiente de trabajo abarca por un lado, la seguridad e higiene en el trabajo, y por otro, las condiciones generales del mismo”.

Las condiciones generales de trabajo cabe definir las como los elementos que determinan la situación que vive el trabajador o la trabajadora. Comúnmente, se admite que forman parte de las condiciones de trabajo entre otras:

- Tiempo de trabajo: jornadas, turnos, pausas, vacaciones...
- Formas de remuneración: salarios, primas pluses...
- Organización y contenido del trabajo: ritmos, monotonía, repetitividad...
- Ergonomía: diseño de puestos, higiene, seguridad, adaptación...
- Servicios sociales: transporte, alimentación...
- Sistemas de relaciones laborales: democracia, formación, estilo de mando...
- Factores del trabajador/a y su entorno: culturales, nutricionales, familiares...
- Contexto social.
- Protección jurídica del trabajador: legislación, derechos, sindicatos...
- Condiciones de vida

La salud es una dinámica que pone en práctica no solamente defensas contra las agresiones patógenas, sino que pasa también por una dimensión positiva (satisfacción, autoestima, integración social). El trabajo aparece como un integrador social importante

y toda insatisfacción en el trabajo salpica al conjunto de las condiciones que hacen posible la construcción de la salud.

Entre la persona y su trabajo hay una interacción recíproca permanente. Las condiciones y medio ambiente de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, mientras que el estado de bienestar físico y mental de cualquier trabajador/a influye a su vez en la calidad de su trabajo. El trabajo cuando está bien adaptado a la persona, y ésta ve sus “frutos”, puede ser un factor importante para la satisfacción personal.

### 3.3 SALUD DOCENTE

A lo largo de mucho tiempo la actividad docente no ha sido cuestionada y ha sido vista como un trabajo en apariencia de descanso, sin mayores complicaciones que las de la atención a los alumnos en el aula, sin riesgos aparentes y sin efectos directos a la salud de los trabajadores de la docencia.

En otros momentos históricos las condiciones laborales para estos trabajadores fueron de las mejores, por eso no se estudiaban; sin embargo actualmente la Organización Internacional del Trabajo reconoce que si bien es cierto que la enseñanza no ha sido considerada una profesión que implique la exposición a sustancias peligrosas, y que por ello no ha sido objeto de estudio sistemático sobre los problemas de salud derivados de ella actualmente los docentes pueden verse expuestos a una amplia gama de riesgos en el trabajo; el ambiente académico difiere tanto en el ámbito industrial o de oficina que en algunas regiones en el mundo las instituciones académicas pueden estar exentas del cumplimiento de la legislación en materia de salud en el trabajo, (OIT 1998)

Con respecto a la morbilidad general hay 164 padecimientos por cada cien lo cual quiere decir que hay más de un padecimiento por cada profesor del colegio y en cuanto a la importancia de los trastornos identificados el primer lugar de toda la morbilidad lo ocupa la fatiga afectando a una quinta parte de la población estudiada. Entre algunos de los datos significativos se encuentran que son las mujeres las que presentan mayores tasas de morbilidad y las tasas más elevadas se encuentran entre los académicos jóvenes y de menor antigüedad situación que se encuentra asociada a la exposición de mayores exigencias por participar de manera sostenida en la carrera académica; los padecimientos más frecuentes entre este grupo laboral fueron los psicósomáticos, mentales, dorso lumbar y la fatiga, estos derivados principalmente por el estrés en que se encuentran los docentes por último se señala que los profesores investigadores adjuntos son los más expuestos. (Vázquez 1999)

Ibarra y Ramírez, (1995) nos muestran a través de un perfil de salud del maestro, el tipo de enfermedades que se presentan con más frecuencia en este sector de la población. En un estudio realizado en docentes de educación primaria, destacan las alteraciones de los órganos fonéticos, las de tipo vascular, las de fondo psicológico, y de la vista.

Es de destacar también, la poca incidencia de enfermedades cuya evolución es de tipo aguda, ya que la mayoría de las patologías encontradas se presentan con un desarrollo de tipo crónico (de más de 15 días), a excepción de las de los órganos fonéticos que suelen manifestarse de manera recurrente, es decir, sanan pero al corto tiempo vuelven a presentarse. Lo anterior puede ser traducido como un deterioro lento y progresivo del estado de salud de los docentes.

Por otro lado, hay que tomar en cuenta en la salud del docente, ciertos factores de riesgo como son los hábitos, que en su caso no son muy favorables, y llaman la atención, sobre todo por el ejemplo que a través de ellos se da a los alumnos (función formadora). Destacan entre los hábitos negativos: los alimenticios (horario y tipo de alimento) que conllevan serias deficiencias nutritivas e higiénicas; la poca actividad físico-deportiva (solo el 26 % completa más de 90 min./semana); la obesidad (28 %) y el tabaquismo (18 %).

Examinar las enfermedades de un sector como el de los maestros, al margen de su proceso laboral, patrones de conducta y de los roles sociales asignados al hombre y a la mujer, solo nos proporcionaría una visión parcial (biológica) del problema.

Laurell, (1978) encuentran que la afinidad entre la actividad laboral y la etiología de ciertos fenómenos patológicos no es temporal ni accidental, sino algo que se desarrolla de manera prolongada y que determinan el origen y la evolución de diversas manifestaciones patológicas. A partir de ambos supuestos, resulta importante desentrañar las características específicas de cada actividad laboral. Para el caso de los docentes, Ibarra y Ramírez, (1995) encontraron que las características del trabajo docente, predisponen a alteraciones de su salud. Acciones físicas del quehacer docente cotidiano como estar de pie (3:10 hrs. por turno) y hablar (2:35 hrs. por turno) favorecen a alteraciones del aparato fonético y vasculares, principalmente. Queda por determinar la posible relación de alteraciones cuyo fondo es psicológico y su relación con las acciones cotidianas que realizan los docentes en su trabajo.

La primera característica que observamos al explorar el gremio magisterial, es su distribución por niveles en relación al sexo: en el preescolar, casi en su totalidad son mujeres; en el resto de la educación básica, sigue presentándose una proporción alta de mujeres, pero en los puestos de responsabilidades mayores, se ubican hombres. En la educación superior, la proporción hombre-mujer, se invierte y los puestos de responsabilidad son ocupados prácticamente por hombres, lo anterior nos señala que las características del trabajo (por nivel), van a influir en el estado de salud de manera diferente en cada sexo.

En este apartado nos referiremos principalmente a las maestras por ser mayoría en el gremio magisterial, así como por estar en condiciones de desventaja en lo que a salud se refiere. Es cierto que aún cuando los profesores, tanto hombres como mujeres, compartimos muchas condiciones similares, hay situaciones concretas de género que establecen diferencias en los procesos de enfermedad que padecen unos y otros; los roles y comportamientos que desempeñan cada uno en la sociedad constituyen una de esas diferencias.

Actualmente hay un debate en torno a los prejuicios vs. beneficios para la salud, que ocasiona la actividad laboral en las mujeres; beneficios sobre todo en relación a la autoestima y el apoyo social. Debert-Ribeiro (1993) En contraparte, no podemos ocultar que el trabajo produce tensión y desgaste. En la actividad docente hay que "lidiar" con niños, padres y madres de familia, directores, supervisores, inspectores y compañeros, además la responsabilidad propia del trabajo; si agregamos las horas extras intraescolares y las que se prolongan en casa por cumplir con requisitos de

planificación, calificación y demás trabajos administrativos, acciones todas estas que podemos considerar como factores que deterioran la salud del docente.

Debert-Ribeiro (1993) señala que: “La combinación del trabajo y las responsabilidades familiares pueden ejercer suficientes presiones en las mujeres al punto de provocar efectos desfavorables para su salud física” (modelo del estrés en el empleo), esto nos lleva a pensar en el espacio doméstico, como un conjunto de condiciones degenerativas; Breilh (1994). Aunque en la época actual de crisis las maestras se han corresponsabilizado económicamente en el hogar, las relaciones genéricas continúan igual.

En el caso de las maestras al incorporarse al sistema productivo remunerado, no quedan exentas de sus obligaciones en el hogar. En sus horas libres, siguen teniendo responsabilidades tales como: las labores domésticas y el cuidado de los hijos, entre otras, sin que el hombre se responsabilice de la parte que le corresponde. Rutinas como arreglar la casa, alistar a los hijos para la escuela, lavar, ir a la tienda, etc., siguen siendo contempladas como actividades naturales de la mujer, socialmente poco valoradas ya que no son consideradas como trabajo.

Las maestras combinan su actividad laboral, que en más de la mitad de ellas es de doble plaza, con el quehacer del hogar y el rol de madre-esposa. Alteraciones tales como; cefaleas/migrañas, gastritis/úlceras, colitis, las cuales podemos relacionar con el estrés, son de prevalencia casi exclusiva de las mujeres, en menor proporción las várices y el edema de extremidades inferiores.

Es consecuencia de los roles sociales asignados a las maestras como madres, aunados a su trabajo, la falta de tiempo y energía, llevan a que los malos hábitos prevalezcan: la calidad nutritiva, el lugar y los horarios de los alimentos y la poca actividad físico-deportiva se convierten en factores importantes de riesgo para la salud de las docentes.

Existen otros factores más del orden de lo biológico, que agravan la situación del sexo femenino como son los embarazos y los cambios hormonales y el uso de anticonceptivos, mismos que predisponen a una mayor incidencia de várices.

Lo anterior nos muestra claramente la marcada diferencia en cuanto a los factores responsables de la aparición y evolución de las enfermedades, presentes en casi la mitad de la humanidad y en la mayoría de la población docente: las mujeres maestras.

A través de la categoría de género hemos mostrado la posibilidad de un enfoque alternativo para interpretar e incidir en la salud de la población, en este caso del sector magisterial.

Dicha visión nos amplía el ámbito de salud de la mujer a más allá de lo reproductivo-materno; esto debe ser tomado en cuenta en la planificación del quehacer del sector salud, para no quedar en intentos de buena voluntad más que en programas bien definidos.

Dada la función social del docente, es importante la creación de espacios dentro y fuera de la escuela, donde los maestros (principalmente las maestras), participen más activa y decididamente en la promoción de su salud, la de sus alumnos y la de su familia.

En relación al autocuidado de la salud, podemos señalar acciones para prevenir las alteraciones que más frecuente aquejan a los docentes, tales como: cuidados generales de los órganos fonéticos (técnicas para el mejor uso de la voz), medidas para evitar várices y edemas de extremidades inferiores (uso de media elástica y ejercicios físicos), mejorar sus hábitos; disminuir el tabaquismo, aumentar la actividad deportiva, eliminar malos hábitos alimenticios, en cuanto a horarios, calidad nutritiva e higiene.

Asimismo una de las mayores dificultades para el estudio de las enfermedades laborales de los docentes ha sido la ausencia de datos sin embargo algunos estudios arrojan datos importantes, como que el porcentaje de docentes con baja por enfermedad respecto del censo total del profesorado ha aumentado, que la mayor proporción de bajas corresponde a los profesores de primaria frente de los de secundaria, habiéndose producido un incremento en los dos factores, que las mujeres están mas afectadas que los hombres aun teniendo en cuenta la desviación que ocasionan las bajas por maternidad, las ginecológicas y obstetricias, que con relación a la edad, las bajas al igual afectan mas a los profesores jóvenes, que por especialidades medicas las que registraron mas bajas fueron traumatología, enfermedades infecciosas, reumatología y otorrinología. (Sandoval, 2000)

### 3.4 RIESGOS Y DAÑOS EN LA SALUD DEL DOCENTE

En la terminología de la salud laboral, el medio ambiente del trabajo hace referencia a sus condiciones generales, que configuran tanto el ambiente físico como el mental. Estos factores de riesgo del medio ambiente del trabajo, susceptibles de causar algún daño se configuran como los mapas de riesgo.

En el sector de la enseñanza los mapas de riesgo se pueden establecer en torno a :

- Microclima de trabajo: Hace referencia a factores climáticos del ambiente: iluminación, temperatura, ventilación, humedad. El microclima tiene que ver con el diseño y la configuración de los espacios. Estos factores están presentes en cada uno de los espacios de trabajo: aulas, despachos, comedores, cuartos de fotocopadoras, almacenaje de productos de limpieza. Pueden ser factores determinantes de bienestar y de prevención en espacios de convivencia de grandes grupos, como es el caso de la enseñanza.
- Factores contaminantes del ambiente: Estos contaminantes pueden ser: físicos, químicos y biológicos. En esta categoría se incluye el ruido que, combinado con el polvo típico de los centros de enseñanza- aulas, pasillos, patios, pueden dar lugar a la aparición de disfonías y otros problemas de garganta. También se encuadrarían aquí los riesgos derivados de productos tóxicos utilizados en laboratorios. Del mismo modo, la convivencia de grandes grupos, que carga la atmósfera y aumenta la probabilidad de contraer enfermedades infecciosas, tales como gripes, catarros, enfermedades típicas de la infancia, parásitos, etc.
- Factores que ocasionan sobrecarga muscular: Se hacen presentes a través de esfuerzos físicos prolongados. En la misma situación se ubica el trabajo permanente en posturas o posiciones incómodas: permanecer excesivo tiempo de pie, como sucede entre el profesorado. El levantamiento de pesos o los

movimientos forzados también son típicos de algunos profesionales sobre todo si se trabaja en Educación Infantil o en Educación Especial.

- Factores tecnológicos y de seguridad: Se trata de factores provenientes de las instalaciones y de los medios materiales con los que se trabaja. Entre ellos están: Los materiales de oficina, fotocopiadoras, pantallas de visualización de datos. Mobiliario: el habitual (mesas, sillas), tanto en las aulas como en las salas, de reuniones, despachos, etc. Material de limpieza. Condiciones del edificio y de los espacios: instalaciones eléctricas, calderas, cocina, aseos, sistemas de evacuación, accesos, dimensiones de las escaleras, barandas, etc.
- Factores que ocasionan sobrecarga psíquica: Se trata de elementos y situaciones que producen fatiga mental y sensorial, vinculados a situaciones de tensión psicosocial en el trabajo. Estos elementos tienen que ver con la organización, la planificación, la realización y el comportamiento en el trabajo. Diferentes situaciones pueden ser factores de riesgo: Organización del trabajo: salario, jornada laboral, inseguridad laboral, exceso de responsabilidad, falta de expectativas profesionales, inestabilidad en el puesto; Planificación en el trabajo: falta de participación, desorientación sobre funciones y tareas; Realización del trabajo: ritmo acelerado, trabajo con el público, acumulación de tareas, excesivo número de alumnado, escasez de medios, desplazamientos; Comportamiento en el trabajo: Conflictos en las relaciones personales, autoritarismo en la dirección. Estos factores de riesgo pueden producir daños a la salud de diferentes características y gravedad. (Ibarra y Ramírez 1995)

### 3.5 SALUD MENTAL DOCENTE

Las múltiples presiones; históricas, coyunturales, sociales y políticas entre las que se desarrolla la tarea docente y las respuestas personales que da cada uno de los actores van conformando la salud mental docente.

El maestro ve sus problemas de salud como fatalidades que no se relacionan con el trabajo que realiza; le resulta más fácil visualizar problemas en sus colegas que en él mismo; pero no los relaciona con la tarea.

Desde el Estado no hay políticas de prevención o capacitación para la detección de las enfermedades laborales docentes. Tampoco existe un reconocimiento desde la normativa de la existencia de dichas enfermedades.

La psicología del trabajo define a la salud de los trabajadores como el resultado de un proceso de adaptación a la realidad y de la resistencia a los factores agresivos. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales no pueden verse como dependientes de la fatalidad, son el resultado de la violación de normas sanitarias, técnicas, jurídicas y de principios humanos y éticos.

Para analizar las condiciones de trabajo hay que tener en cuenta la carga física, mental o psíquica. Estos dos últimos elementos son significativos en el trabajo del maestro. La carga mental esta determinada por la complejidad y velocidad con que debe ser ejecutada la tarea, del grado de atención que se requiere para poder concentrarse en ella y

solucionar los problemas que van apareciendo y la precisión exigida para lograr un servicio de aceptable calidad.

La carga psíquica depende de la modalidad de la organización de la tarea y el clima social, el grado de iniciativa y creatividad para organizar el propio proceso de trabajo; el prestigio social inherente a la tarea, la posibilidad de comunicarse con sus compañeros y el grado de identificación con el producto que genera.

El trabajo docente contiene una alta carga mental y física no contemplada en la normativa para la detección, prevención o superación de las situaciones de malestar o estrés que ellas provocan.

La tarea frente al aula es continua e ininterrumpida; requiere de un esfuerzo efectivo tanto físico como intelectual durante toda la jornada laboral.

Las enfermedades más comunes son las depresiones y estados de estrés y malestar, pérdida de la memoria y de la capacidad de concentración, trastornos fonoaudiológicos, visuales y posturales, alergias y cardiopatías.

El docente descuida la atención de su propia salud presionado por la exigencia social sobre su tarea y su propia convicción sobre el carácter de apostolado de su trabajo.

Es indispensable que el Estado organice la prevención y asistencia de los problemas de salud docente y es necesario incorporar la temática a la formación docente y luego al aula mediante instancias de capacitación. (Ibarra y Ramírez, 1995)

### 3.6 ENFERMEDADES RELACIONADAS CON LA DOCENCIA

Las grandes agrupaciones de dolencias, útiles para el análisis de la salud de los/as docentes, no nos han permitido descender a una mayor concreción de los síntomas psicosomáticos relacionados en mayor o menor grado con la actividad docente. Hay de dolencias de las que a priori más tienen que ver con el ejercicio de la profesión; y cuyo grado de relación vamos a jerarquizar seguidamente (Ibarra y Ramírez, 1995)

- Cardiopatía
- Hipertensión
- Trastornos circulatorios
- Irritaciones oculares
- Problemas en vías respiratorias
- Problemas en la piel
- Dolores musculares
- Úlceras gástricas son las principales enfermedades

### 3.7 ESTRÉS Y TRABAJO DOCENTE

Resulta complicado abordar un fenómeno tan extendido como es el estrés y encuadrar su problemática entre los profesionales de la enseñanza, sin antes definirlo genéricamente.

Estrés “es una respuesta adaptativa ante un estímulo exterior”. Puesto que queda definida como una herramienta del individuo para superar determinadas situaciones es al principio y en sus primeras etapas de desarrollo, una reacción positiva.

Para entender por qué es más frecuente este fenómeno en determinados sectores laborales que en otros quizá sea conveniente saber en qué condiciones surge y “crece” el estrés. En este sentido los expertos tienen claro que los factores externos son determinantes en el sector de la enseñanza, ya reúnen más condiciones para el surgimiento del estrés.

Evidentemente, la “materia” con la que trabajan los docentes, seres humanos en pleno crecimiento, permite un margen muy reducido de previsión y por lo tanto su manejo expone a estos profesionales a dosis considerables de estrés. Vázquez (1999)

Algunas profesiones, como la de maestro, son ejercidas por personas con una vocación considerable y que, de acuerdo con esta, se crean unas expectativas que a menudo se sitúan por encima de lo factible. Si a esta frustración vocacional le sumamos las barreras administrativas o de organización con las que a menudo se encuentran estos profesionales, nos encontramos con una carga de estrés añadida.

Pueden añadirse otros condicionantes como la sensación de que la labor no tiene término ya que cada año se repiten temarios y metodologías, o un clima de negatividad entre los compañeros, en el que se contagia la sensación de estrés. Así, lo que en principio es una simple respuesta a un estímulo, puede convertirse en un fenómeno crónico y pasar de ser algo positivo a ser algo cada vez más negativo.

Según datos de la OIT, cada vez es más frecuente que los docentes de todas partes del mundo se vean afectados por problemas derivados del estrés. Entre los datos que apoyan esta idea se encuentran que para el año de 1978 en EUA el 23% de los permisos por separación de puesto, otorgadas a docentes estaban asociadas a la presencia de estrés. En la década de los 80s en Francia se reportó que el 60% de los docentes que solicitaban reacomodo en otros puestos manifestaban desordenes nerviosos.

De acuerdo con Blase, citado por Esteve (1994), existen cambios sociales recientes que significan presiones para los académicos y los ubica en dos grandes grupos: factores secundarios, que se refieren desde los factores ambientales hasta los de contexto que afectan a la situación en que se desarrolla el trabajo académico, y factores primarios, que son los que inciden directamente sobre el maestro en el aula; por supuesto estos factores se convierten en desencadenadores de estrés.

Un señalamiento que hace el autor es que estos factores aislados pueden tener poca significación pero acumulados pueden incluso afectar la autoimagen y el trabajo profesional provocando una crisis de identidad que puede llevar a la autodepreciación del yo del docente.

El estrés tiene entre sus efectos más nocivos el alto ausentismo, la intención de abandonar la profesión, académica, la jubilación anticipada y finalmente como escape a un trabajo indeseado, en palabras de Abraham 1997, citado en Esteve (1994) el abandono de la práctica académica puede interpretarse como una reacción sana del docente para resucitar su verdadero yo.

Esteve (1994), refiere como las tres principales fuentes de estrés entre los docentes a los bajos salarios, la falta de coherencia en sus relaciones con los alumnos y la sobre carga cuantitativa de trabajo.

Para finalizar este capítulo se hablará de algunas investigaciones relacionadas con el Síndrome del Burnout, tema central en esta investigación, que si bien es cierto es un factor condicionante el estrés para que pueda aparecer este síndrome.

Lamentablemente en México son muy pocas las investigaciones realizadas con los docentes, se apoyara este rubro con otras relacionadas con los docentes en América Latina.

La bibliografía sobre las fuentes de estrés y Burnout en los docentes está creciendo día a día. El análisis de la práctica educativa, de su problemática, de las fuentes de estrés así como de la dimensión formativa, configura un amplio campo de acción para los investigadores, pero lo cierto es que son pocos los estudios que abordan esta problemática centrada en los niveles de educación infantil y primaria.

En la Investigación: Prevalencia del síndrome del burnout en maestros, Cordeiro C. Jose, Guillen Carlos, Gala Francisco, Lupiani, Benitez, A, (2002) encontraron que entre los docentes de primaria de la zona educativa de la Bahía de Cádiz una amplia prevalencia del síndrome del Burnout, 41% y depresión “25% siendo los sujetos que presentan los índices mas elevados del síndrome quienes manifiestan en un mayor grado la depresión (<http://132.248.2554/articulo12.html>)

En un estudio llamado Estrés y Burnout en profesores realizado en España por Juan Moriana y Javier Herruzo (2003) solo se revisaron los principales hallazgos e investigaciones realizadas sobre el estrés y burnout en donde se analizaron los estudios centrados en aislar las diferentes causas de tipo sociodemográfico, organizativas y de personalidad y de igual forma los modelos teóricos que intenta explicar el síndrome del burnout, esto únicamente de forma teórica ya que no se realizo ninguna investigación.

En la investigación Burnout en profesores de la UJI: estudio diferencial, era analizar las principales diferencias en cuanto a Estresores Laborales, Burnout y Bienestar Psicológico entre profesores universitarios de la Universidad Jaime I atendiendo a su categoría laboral (Asociados a tiempo parcial, asociados a tiempo completo, ayudantes y funcionarios). Para ello se realizo en primer lugar un análisis ANOVA diferencial (post- hoc, DMS). Se encontraron diferencias significativas en Agotamiento Emocional y Cinismo, dimensiones considerables y centrables para que se desarrolle el síndrome del burnout.

Finalmente, en cuanto a las variables de Bienestar psicológico, sólo la Ansiedad y la Depresión resultan adecuadas para diferenciar entre los cuatro tipos de profesores. El nivel de Ansiedad es mayor entre los Asociados a Tiempo Completo, seguido de los Ayudantes, que resultan ser también los que presentan mayores niveles de Depresión. En conclusión, los Profesores Ayudantes son los que mayores riesgos psicosociales muestran por la presencia de altos niveles de Sobrecarga emocional y Sobrecarga cuantitativa (considerados estos Demandas Laborales o Estresores), mayores niveles de

Burnout (Agotamiento emocional y Cinismo), así como mayores niveles de Ansiedad y Depresión en el trabajo, seguidos de los Profesores Asociados a Tiempo Completo.

En la investigación de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara de Ma Guadalupe Aldrete, Manuel Pando, Carolina Aranda y Nidia Valcazar, (2003) en el cual buscaban identificar la prevalencia del síndrome en maestros de primaria y su relación con las actividades propias de su labor docente se encontró que: en una muestra de 301 maestros altos niveles de agotamiento emocional en un 25.9 %, baja realización en un 21.6 % y altos niveles de despersonalización en un 5.6% en donde un solo un 20.6% no presentan alteración en las áreas que evalúa la escala de Maslach, no se encontró relación con actividades como: planeación docente, calificación de pruebas y tareas, elaboración de material didáctico. Un 80% de los docentes presentan el Síndrome del Burnout y éste no está relacionado con las actividades propias de su labor profesional.

La actividad docente se caracteriza por realizarse en un ambiente en que las relaciones de poder, la diversidad de ideologías y metas, la negociación, la búsqueda de consenso son elementos que influyen y determinan la práctica pedagógica, el desarrollo de la profesionalidad docente, y la forma de concebir, diseñar y desarrollar las prácticas en un desarrollo social. El compromiso social, puede proporcionar el sustento para enfrentarse a lo imprevisto, a la búsqueda de la respuesta que hay que afrontar y elaborar sobre la marcha.

Se trata de aportar una alternativa válida al individualismo profesional dominante, ya que en el momento en que el docente cierra la puerta de su clase afronta en solitario su profesión, y en la soledad de su aula es donde se conciben muchas de las teorías y sensaciones que dan sentido a la frustración o a la satisfacción, a una auto imagen positiva o negativa.

## METODOLOGIA

Como ya se mencionó anteriormente el burnout y la satisfacción laboral están relacionadas con las condiciones de trabajo, por lo que para esta investigación es importante saber si existe relación entre ellos. Se tomo como referencia directa una reciente investigación que se dio a conocer en estos últimos años, la investigación de burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara de Ma. Guadalupe Aldrete, Manuel Pando, Carolina Aranda y Nidia Valcazar, (2003) en donde se arrojaron datos importantes relacionados a sus condiciones laborales. Lo cual da pie a nuestro planteamiento del problema.

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Saber si existe el Síndrome de Burnout en profesoras de Preescolar a partir de las condiciones de trabajo?

¿Saber qué grado de Satisfacción Laboral presentan la profesoras de preescolar a partir de las condiciones de trabajo?

### **OBJETIVO**

Conocer si las profesoras de preescolar manifiestan síndrome del Trabajador Quemado (Burnout), y cual es el grado de Satisfacción Laboral.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Describir los modelos teóricos del Síndrome y de Satisfacción Laboral

Identificar la relación que existe entre el Burnout y la Satisfacción Laboral y la relación con las condiciones de trabajo.

Identificar la relación que existe entre el grado de Cansancio Emocional y las condiciones de trabajo.

Identificar la relación que existe entre el grado de Despersonalización y las condiciones de trabajo.

Identificar la relación que existe entre el grado de Realización Personal y las condiciones de trabajo

## **HIPÓTESIS**

- ❖ Si las condiciones de trabajo son favorables no se presenta el Síndrome desgaste profesional (Burnout).
- ❖ Si las condiciones de trabajo son desfavorables si se presenta el Síndrome desgaste profesional (Burnout).
- ❖ Si las condiciones de trabajo favorables tienen Satisfacción Laboral.
- ❖ Si las condiciones de trabajo favorables tienen Insatisfacción Laboral.

## **VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Condiciones de Trabajo

Categorías de V. I.

- Numero de alumnos
- Numero de horas frente a grupo
- Numero de horas de trabajo en casa, fines de semana y vacaciones
- Categoría a la que pertenece
- Pertenece a la carrera magisterial
- Asistencia a congresos, foros, mesas redondas, seminarios
- Actualiza o elabora planes o programas de estudio
- Condiciones de ruido, iluminación, ventilación, espacio y mobiliario

- Evaluación de su trabajo

## **VARIABLES DEPENDIENTES**

Burnout

Satisfacción Laboral

## **DEFINICION DE VARIABLES**

**Definición Conceptual de Condiciones de Trabajo:** Son los elementos que determinan la situación que vive el trabajador OIT (1978). Como las condiciones laborales (Jornada de trabajo, Incremento de productividad, requerimientos más altos de formación académica y diversificación del trabajo académico) y las condiciones físicas (Ruido, iluminación, ventilación, mobiliario y espacio)

**Definición Operacional de Condiciones de Trabajo:** Se miden con en cuestionario de información Sociodemográfico conformado de 55 ítems.

**Definición Conceptual del Síndrome del Trabajador Quemado (Burnout):** Se define partiendo de sus tres elementos: agotamiento emocional, el cual comienza cuando el profesional se involucra demasiado emocionalmente, se sobrecarga de trabajo y se siente abrumado por las demandas emocionalmente impuestas por otras personas; de despersonalización: que es el desarrollo de una respuesta distante, insensible e inhumana y realización personal, cuando la persona comienza a dudar de sus habilidades y capacidades para ayudar, a tener a sus pacientes y relacionarse con ellos, se presentan sentimientos de frustración, baja autoestima e incluso depresión.

**Definición Operacional del Síndrome del Trabajador Quemado (Burnout):** Se mide con los puntajes obtenidos del Maslach Burnout Inventory, de cada subescala las cuales son: subescala de agotamiento emocional valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Subescala de despersonalización mide el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y subescala de realización personal

evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.

**Definición Conceptual De Satisfacción Laboral:** Es una respuesta que vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

**Definición Operacional De Satisfacción Laboral:** Se mide con el cuestionario de satisfacción en el trabajo entre empleados universitarios de Grajales y Araya.

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**De Campo: Exploratoria:** Ya que estas se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. (Hernández S. 1998).

**DISEÑO DE INVESTIGACION:** diseño expos-facto, porque no se manipularon variables o asignaron sujetos en tratamientos al azar, por tanto la naturaleza de las variables es tal que excluye la manipulación. (Kerlinger 1995). Y un diseño transversal, porque solo se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación con un momento dado. (Hernández S. 1998).

## **MUESTREO**

No Probabilístico: Intencional.

## **CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA**

Para poder ser parte de la muestra se tomaron en cuentas las siguientes características:

- Que la profesora estuvieran frente a grupo solo si eran las titulares.
- Que estuviera laborando el día que se aplicaron los cuestionarios ya que no se regreso a la institución.

## **SUJETOS**

90 profesoras de 16 Preescolares de Gobierno de la Delegación Iztapalapa y Venustiano Carranza, Distrito Federal, a través de un muestreo intencional, tomándose en cuenta aquellos profesores que en el momento de ir a los preescolares se encontraban en el plantel y que aceptaran participar en la investigación, distribuidos de la siguiente forma:

PREESCOLAR	Frecuencia	Porcentaje
CENDI Merced 1	5	6%
CEDI Merced 3	6	7%
Benito Juárez	9	10%
Vito Alessio Robles	4	3%
La semillita	6	7%
Vicente Guerrero	7	8%
21 de marzo	5	6%
Apatlaco	5	6%
Alfonso sierra	5	6%
Carlos Sandoval Sevilla	6	7%
Álvaro Obregón	5	6%
Rosario Castellanos	4	3%
América Latina	7	8%
Alebrijes	4	3%
Octavio Bejar Vázquez	6	7%
Joaquín García	6	7%
Total	90	100%

## **INSTRUMENTOS**

### **1. Cuestionario de Datos Sociodemográficos**

Se aplicó un cuestionario sociodemográfico diseñado por Unda Rojas Sara y Sandoval Ocaña Jorge el cual fue aplicado a docentes en (Cd. Nezahualcoyotl 2000, Facultad de Economía 2003, y Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente 2004), conformado de 55 preguntas, para conocer aspectos generales como

edad, sexo, estado civil, antigüedad, aspectos laborales, productividad, aspectos familiares y condiciones de trabajo. (Ver Anexo1).

## 2. Maslach Burnout Inventory (MBI)

Esta escala tipo Likert fue creada por Maslach y Jackson 1986 para valorar el grado de Desgaste Profesional o Burnout, que se obtiene mediante tres subescalas: Despersonalización, Falta de Realización Personal y Agotamiento Emocional. Está integrado por 22 ítems en forma de afirmaciones que se refieren a las actitudes emociones y sentimientos que el individuo muestra hacia su trabajo o hacia sus alumnos; estos ítem son valorados entre cero y seis, de tal manera que el cero supone que el suceso en cuestión nunca ocurre y seis que ocurre todos los días, reservándose las de más puntuaciones intermedias para las demás frecuencias que aparecen entre los dos extremos citados. El Burnout se concibe como una variable continua que se puede experimentar en bajo, moderado y alto grado y no como una variable dicotomizada que está presente o ausente

Los individuos que están desgastados profesionalmente o quemados manifiestan una puntuación alta en Agotamiento Emocional, Alto en Despersonalización y Baja Realización Personal de acuerdo con una tabla patrón obtenida de estudios según Maslach. Partiendo que no existe una puntuación estándar para evaluar el Síndrome ésta se obtiene de las medias y desviaciones estándar arrojadas por los datos de la muestra de cada investigación.

Para esta muestra se dividieron los resultados de la muestra tomando en cuenta el percentil 33 y el percentil 66 para establecer tres rangos, el bajo, medio y alto de acuerdo a los tres factores planteados.

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento	$\leq 16$	16-20	$21 \geq$
Emocional	$\leq 6$	7-13	$14 \geq$
Despersonalización	$\leq 24$	25-41	$42 \geq$
Baja Realización			

Personal			
----------	--	--	--

La subescala de Agotamiento Emocional esta formada por 9 ítems que describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) la subescala de Despersonalización esta formada por 5 ítems que describen la respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos que son objetos de atención que en este caso son estudiantes (ítems 5, 10, 11, 15 y 22) y la subescala de falta de Realización Personal está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 ( Anexo 2).

La confiabilidad para población Mexicana (profesores, médicas, enfermeras, policías secretarias y otros) fue realizada por Grajales, T. (2000) con un alpha de Cronbach en Cansancio Emocional de .80 Despersonalización de .57 y con una Realización Personal de .72 Validez que coincide con otros estudios realizados con población de habla Hispana Gil-Monte (2002), Gil-Monte y Peiro (2000) Gil Monte y Peiro (1998).

### 3. Escala del Grado de Satisfacción en el Trabajo entre Empleados Universitarios.

Esta escala fue diseñada por Grajales y Araya (2000), evalúa la actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo a través del conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que se generan en el ambiente laboral respecto al desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con los compañeros, desarrollo de las funciones laborales y las condiciones físicas de trabajo. La escala es de tipo likert integrada por 22 ítems establecida en cinco rangos que se evalúan en una escala del 1 al 5 donde el 1 puntúa el total desacuerdo hasta el 5 el total acuerdo, a excepción de los ítem 5,6,13,14,16,17,18,19,20 redactadas en sentido negativo por lo que requieren de recodificación siendo el totalmente acuerdo el valor 1 y el totalmente desacuerdo el valor 6. (Anexo 3)

La escala se evalúa al sumar todos los puntos o grados de acuerdo anotados en las declaraciones correspondientes. Para esta

investigación se dividieron los puntajes arrojados en cuatro grupos establecidos a través de los percentiles 25, 50 y 75 mostrando los grados de satisfacción como sigue:

Puntaje	Grados de satisfacción
36-67	Muy Insatisfecho
68-73	Insatisfecho
74-90	Satisfecho
91-108	Muy satisfecho

La confiabilidad para la escala se realizó por Grajales en 1999 con profesores y empleados que trabajan en Instituciones Educativas de Latinoamérica y España con un Alpha de Cronbach para la escala total de .8557

## **PROCEDIMIENTO**

Los instrumentos de medición se aplicaron de manera individual a los profesores que se encontraban en cada una de las escuelas ya sea dando clases o a la hora de la salida de los alumnos, el tiempo para contestar los instrumentos tuvo un promedio de cuarenta minutos y se contestaron con el siguiente orden:

- ❖ Cuestionario de información sociodemográfica.
- ❖ Maslach Burnout Inventory-General Survey
- ❖ Escala de Grados de Satisfacción en el Trabajo entre Empleados Universitarios.

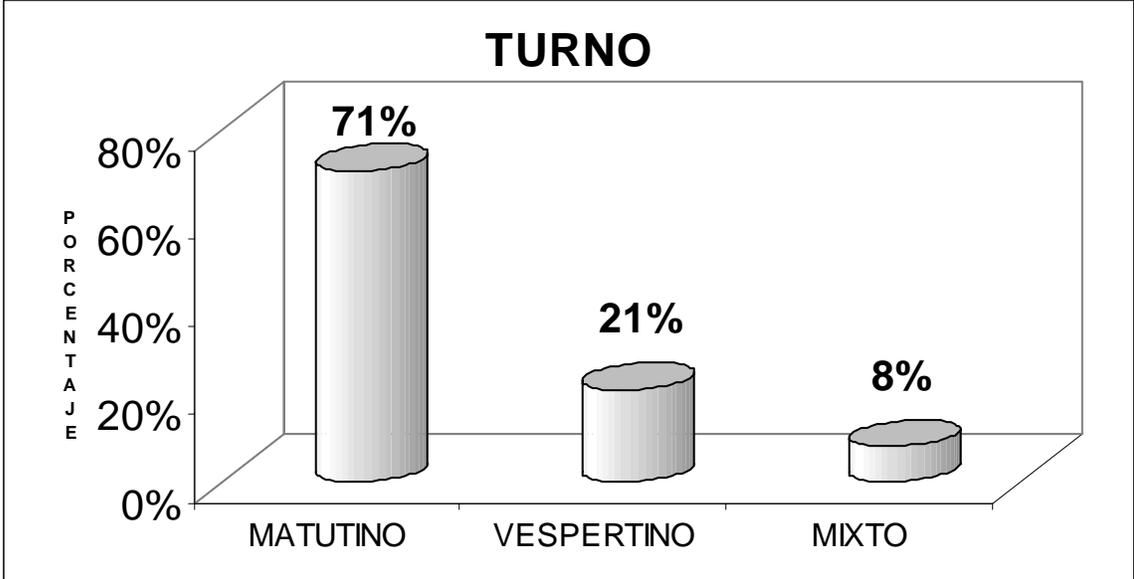
## **ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis de los datos fue realizado a partir de análisis descriptivo e inferencial utilizando, frecuencias, ANOVA de una vía para la diferenciación entre grupos, R de Person y Sperman tratada para las correlaciones, también se realizaron correlaciones para observar el

comportamiento de las dimensiones del burnout contrastadas entre sí. Los datos fueron procesados con el SPSS versión 10.

### RESULTADOS

La muestra está constituida por 90 educadoras, mujeres pertenecientes a dieciséis preescolares de las delegaciones Iztapalapa



y Venustiano Carranza en el Distrito Federal.  
GRAFICA 1

Del 100% de la muestra el 71% están el turno matutino, el 21% en el turno mixto y el 8% en el turno vespertino. (Grafica 1)

La edad promedio de la muestra fue de 36 años, la mas joven con 20 años y como mayor edad 59 años la mas grande. De esta muestra el 57% tiene normal básica, 30% nivel licenciatura, 1% maestría, 1% diplomado, el 11% otro. En cuanto al estado civil el 48% de las

educadoras son solteras, 26% casadas, 13% en unión libre y el restante 13% divorciadas, separadas o viudas.

El 52% de la muestra tienen hijos de los cuales el 32% tiene entre uno y dos hijos, el 20% entre 3 y 4, con edades que fluctúan entre los 0 años hasta los 30 años concentrándose las edades entre los 16 y los 20 años, el 18% de las profesoras reporta que algún familiar se hace cargo del cuidado de los hijos, el 14% reporta que son ellas mismas quienes los cuidan y el 8% refiere que ambos miembros de la pareja cuidan de los hijos.

La media de las educadoras entrevistadas llevan laborando diez años en la institución. Del total de profesoras el 61% tienen base y el 39% son interinas.

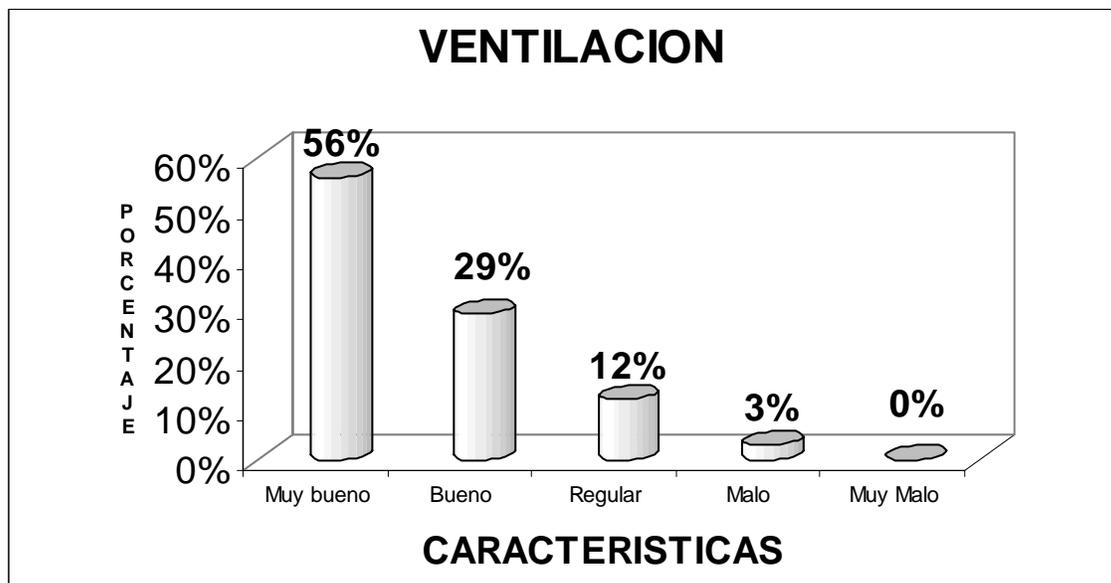
Sólo el 43% están inscritas en carrera magisterial, el 57% no. Los que pertenecen a la carrera magisterial tienen un promedio de tres años de estar en el programa, respecto a este rubro el 34% menciona que si ha mejorado su nivel de vida, mientras el 66% que no ha mejorado; el 33% tiene una estabilidad económica, mientras el 67 no tiene estabilidad económica; para el 36% ha mejorado su desempeño académico, para el 64% no ha mejorado su desempeño académico para el 32% no se ha deteriorado su nivel de vida, mientras que para el 68% si se ha deteriorado su nivel de vida; de igual forma el 30% dice que sus relaciones no se han visto dañadas en ninguna forma, mientras que el 70% refiere que si se han visto afectadas sus relaciones; 69% reporta haber realizado gestiones y el 31% restante no ha realizado gestiones para pertenecer a la carrera magisterial.

En Promedio tienen seis horas frente a grupo el 79% en el turno matutino y el 21% en el turno vespertino con una media de 33 alumnos asignados.

Únicamente el 53% de los entrevistados ha participado en congresos, mesas redondas, foros o seminarios de estos el 42 % como asistente y el 10% como ponente. Solo el 32 % de los entrevistados elabora o actualiza programas o planes de estudio.

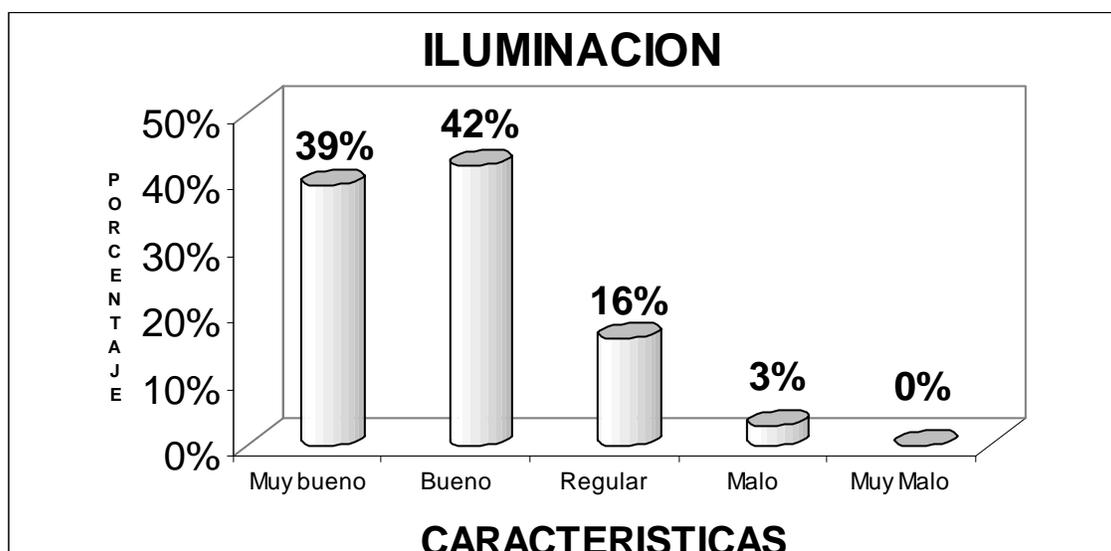
Las educadoras trabajan un promedio de 34 horas a la semana, un 87% consideran adecuado el espacio físico para desempeñar su labor, mientras que el 13% los consideran inadecuados.

### CARACTERISTICAS DEL SALON DE CLASES



GRAFICA 2

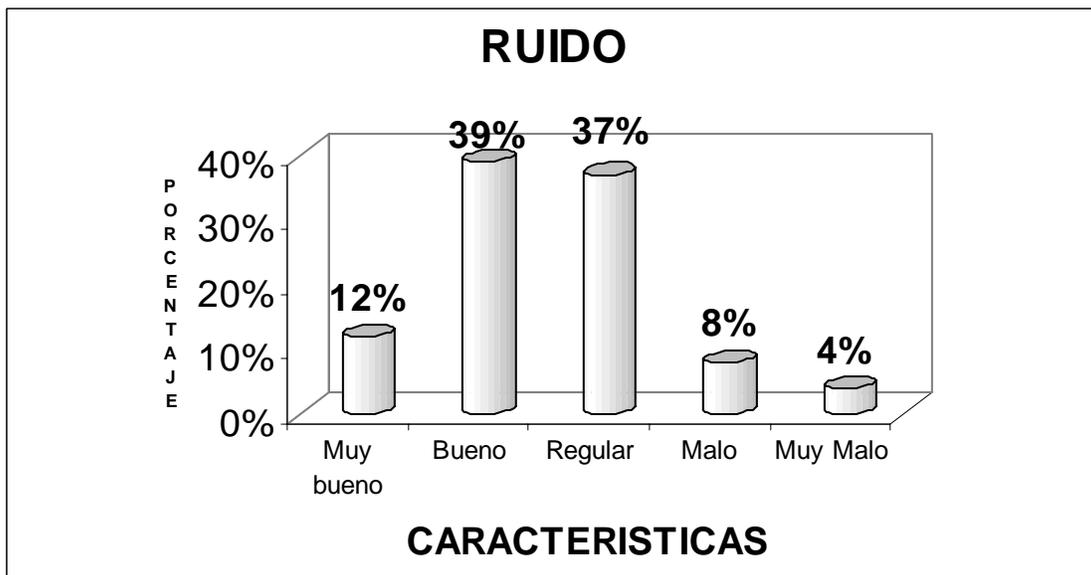
Con respecto a las características de ventilación el 56% dicen que es muy buena, el 29% buena, el 12% mala y el 3% regular (Grafica 2)



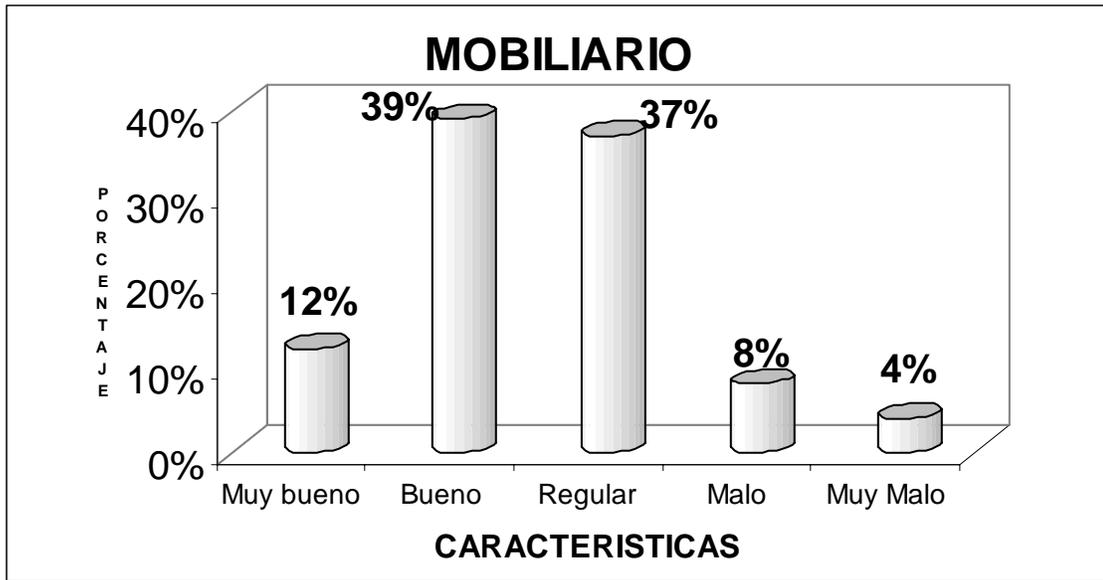
GRAFICA 3

En cuanto a las características iluminación el 42% reportan que es buena, el 39% muy buena, el 16% regular y el 3% mala. (Grafica 3)

GRAFICA 4

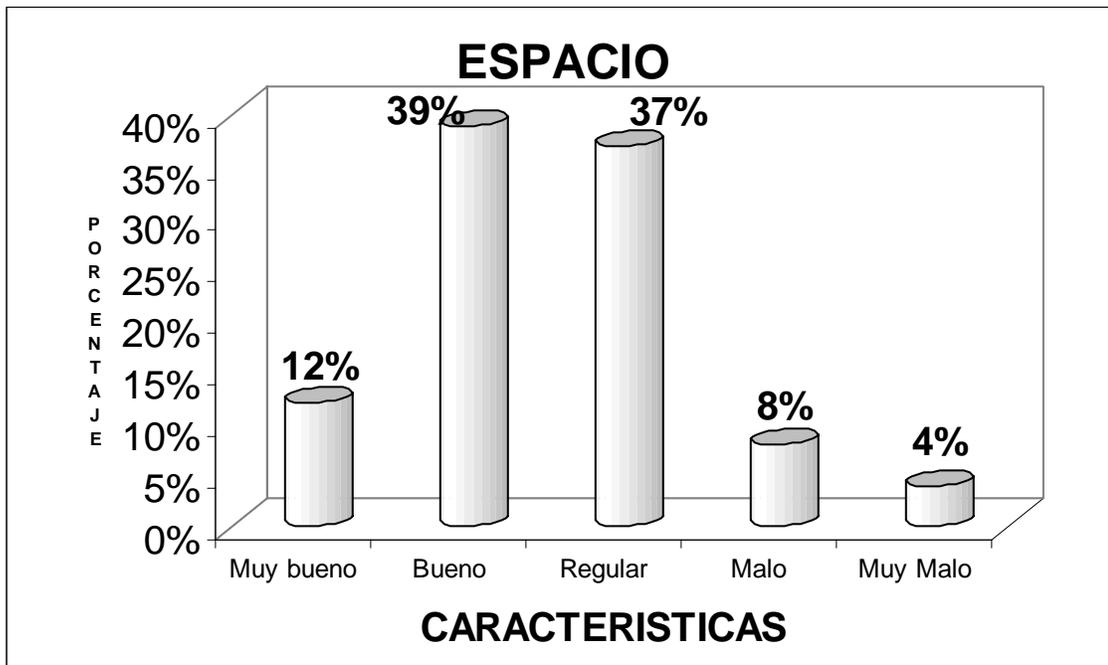


Las el ruido el 39% dice que es bueno, el 37% regular, el 12% muy bueno, el 8% malo y el 4% muy malo. (Grafica 4)



GRAFICA 5

En cuanto a las características del mobiliario el 42% reporta que es bueno, el 30% que es regular, el 15% que es muy bueno, el 10% que es malo y el 3% que es muy mal. (Grafica 5)



GRAFICA 6

En cuanto a las características del espacio el 42% dice que es regular, el 30% que es bueno, el 17% malo, el 9% muy bueno y el 2% muy malo (Grafica 6).

Del 100% de la muestra el 92% dice que el manejo o uso de sustancias tóxicas no representan riesgos para la salud, mientras que el 6% refiere que si son peligrosos y el 1% no contesto.

En cuanto a las actividades que realizan en su tiempo libre se distribuyen de la siguiente manera, el 33% utiliza su tiempo para descansar, el 24% realiza diversas actividades deportivas y el 19% recreativa y el 24% otro tipo de actividad.

De las educadoras estudiadas el 57% refiere que después de tener días de intensa labor prefieren descansar, el 23% realizan varias actividades recreativas y el 20% otro tipo de actividades.

Las educadoras disponen 15 horas a la semana como tiempo libre, aunque el 34% acostumbra trabajar los fines de semana un promedio de 6 horas, el 66% no acostumbra trabajar los fines de semana. El 71% trabaja aspectos relacionados con su labor en vacaciones con un promedio de 6 hrs. al día, mientras el 29% no trabaja en periodo de vacaciones.

El 93% de las educadoras reporta que su trabajo está sometido a evaluación y el 44 % considera que los mecanismos de evaluación si son los adecuados, mientras que el 58% no los considera adecuados.

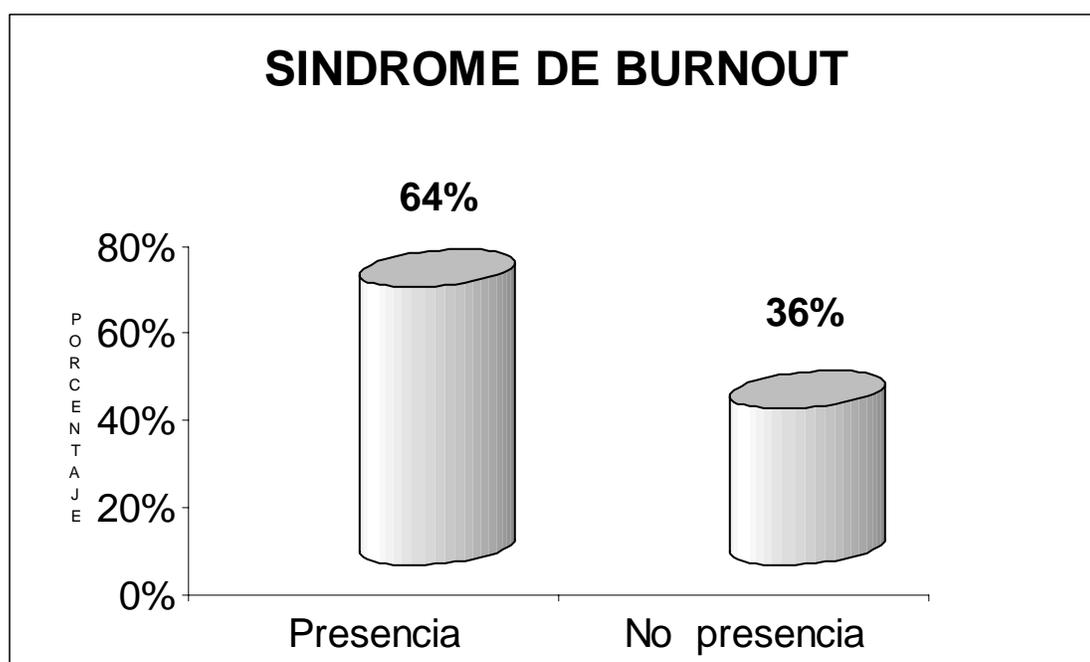
El tiempo que invierten las educadoras en trasladarse a su centro de trabajo es el mas bajo de 31 y el mas alto 60 minutos, utilizando como medio de transporte principalmente el metro con el 57%, cabe mencionar que el 18% de los casos utiliza automóvil y microbús respectivamente, mientras que el 7% otro medio de transporte.

El salario mensual promedio fue de \$6000, reportando como menor ingreso \$4,000 y como mayor ingreso \$7,000. Sólo el 67% de los profesores pertenecientes a este grupo tiene otro empleo, y perciben salario total promedio de \$ 6,500.

Cabe resaltar que en varios estudios sobre el burnout se reconoce que aunque la baja remuneración no es una variable decisiva para su aparición, sí se considera importante, (Benavides, 2002).

Por último el 30% de las educadoras entrevistadas manifestó haber pensado en abandonar su empleo actual, sin dar algún motivo.

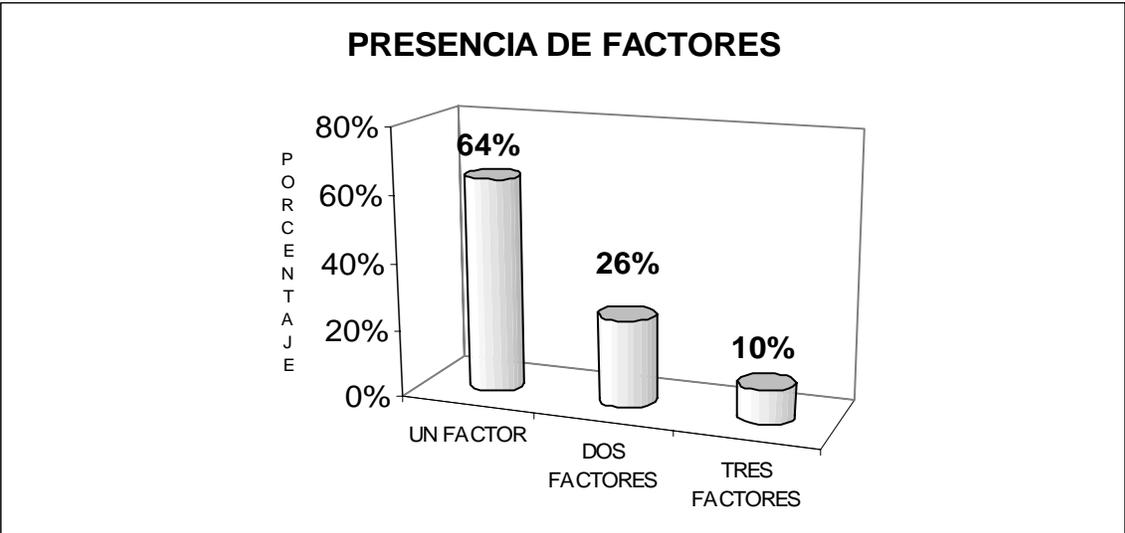
### SÍNDROME DE BURNOUT



GRAFICA 7

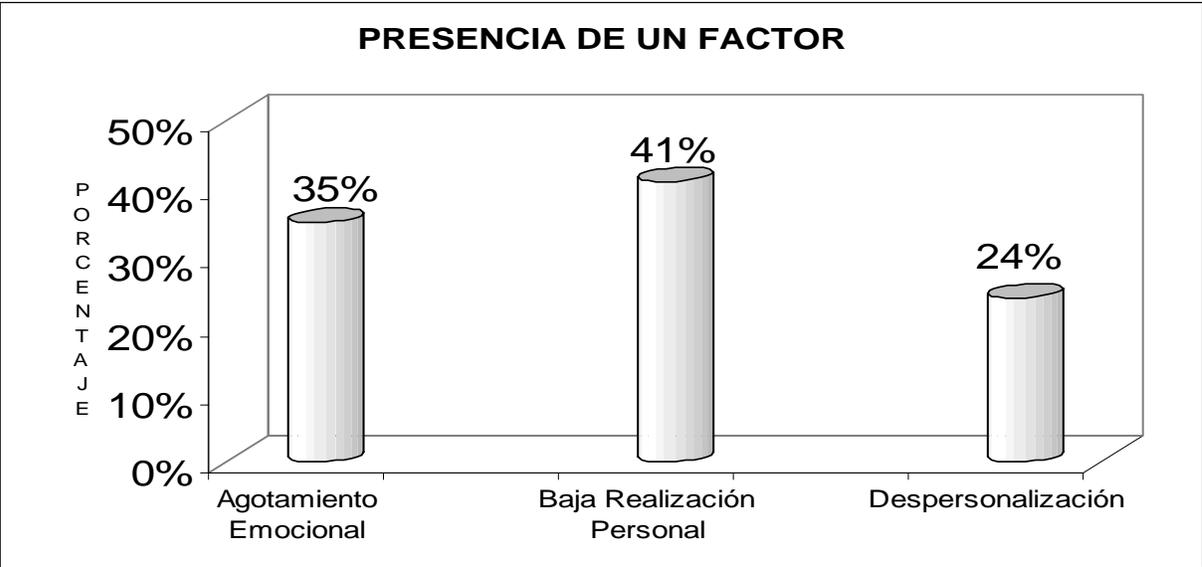
Se encontró que el 64% de la muestra de educadoras estudiada presenta alguno de los factores de síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización, Baja Realización Personal), en

alguno de sus tres niveles (bajo, medio, Burnout), mientras que el 36% restante no presente ninguna de las condiciones estudiada. (Grafica 7)



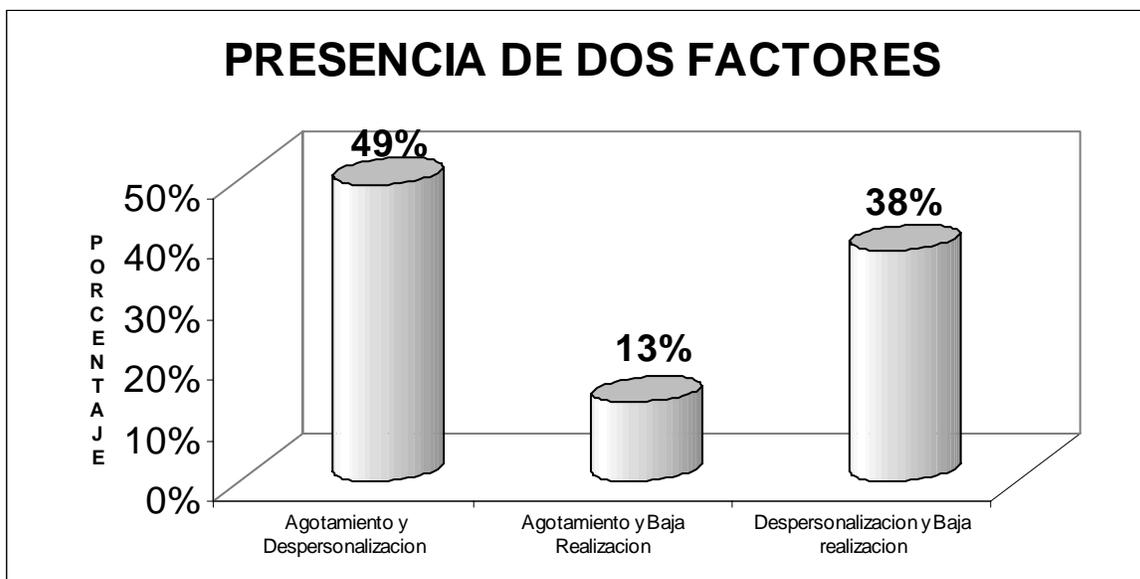
GRAFICA 8

Las educadoras con Desgaste Profesional o Burnout que presentan algún factor (Agotamiento Emocional, Despersonalización, Baja Realización Personal) se distribuyen de la siguiente forma el: 64% presenta un solo factor (Nivel Bajo) el 26% presenta dos de los factores (Nivel Moderado) y finalmente 10% de la muestra presenta los tres (Nivel Alto). (Grafica 8)



GRAFICA 9

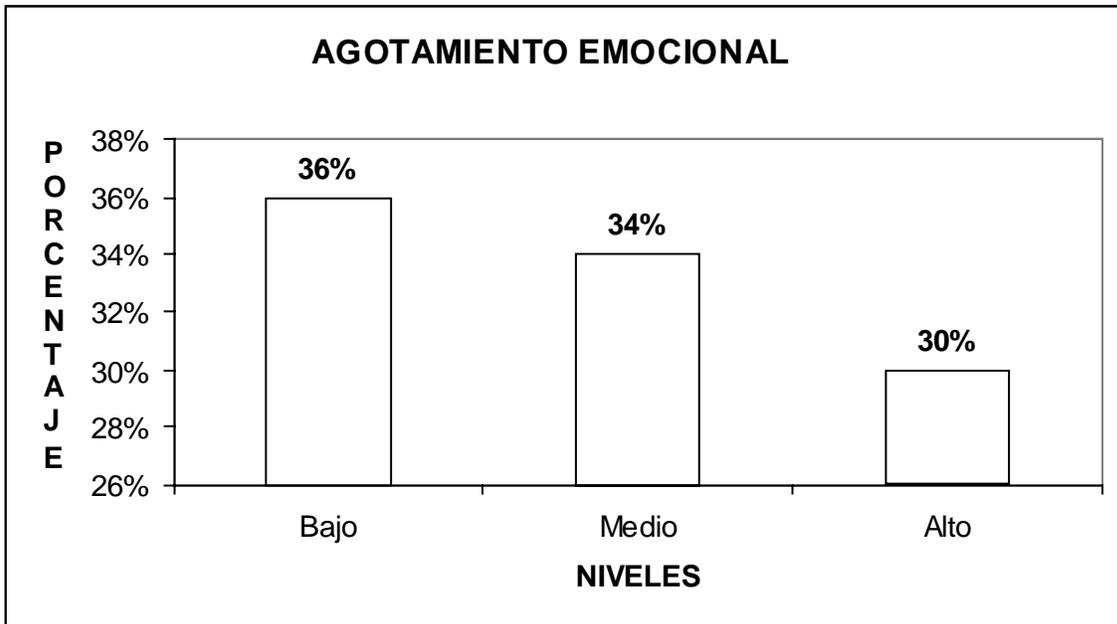
De las 46 educadoras que presenta sólo un factor se encontró que tuvo mayor prevalencia la Baja Realización Personal con un 41%, seguida de Cansancio Emocional con 35% y Despersonalización en



un 24 %. (Grafica 9)

GRAFICA 10

Respecto a los que presentaron dos de los factores se encontró que tuvo mayor presencia 49% el binomio conformado por el Cansancio Emocional y Despersonalización, seguido con un 38% por Despersonalización y Baja Realización Personal, y con un 13% Cansancio y Baja Realización. (Grafica 10)



GRAFICA 11

Se observa que de el 100% de la muestra el 36% tienen agotamiento emocional bajo, el 34% un nivel medio y solamente el 30% tienen un nivel alto de agotamiento emocional. (Grafica 11)

Las variables con las que se correlacionan el agotamiento emocional son: satisfacción laboral y despersonalización, es de entender esto ya que la primera trata de una respuesta afectiva hacia su trabajo y que está no está siendo recompensada debido a su estado anímico, la segunda va enlazada al no haber éxito en su trabajo, el profesional da una respuesta distante, insensible e inhumana.

Las otras variables que se correlacionan son: turno, escuela, edad de los hijos, años que lleva laborando en la institución, si trabaja de manera individual o en equipo, como es el espacio en el salón de clases, si creen que algunos de los materiales son peligrosos o perjudican su salud, si ocupa algunos días durante sus vacaciones para realizar o complementar trabajos pendientes, si considera que los mecanismos de evaluación son adecuados, su salario mensual dentro de la institución y a cuanto ascienden sus ingresos tomando en cuenta su ingreso dentro de la institución y otros ingresos extras.

Variable	Nivel de Significancia	Media
Turno	0.05	Mixto X=2.6 Matutino X=1.9
Escuela	0.05	Vito Alessio Robles X= 4 Octavio Bejar Vázquez X=1.2
Se han visto afectadas sus relaciones por la Carrera Magisterial	0.05	Si X= 0.43 No X= 0.15
Trabajo individual o en equipo	0.05	Individual X=1.3 En Equipo X= 1.1
Condiciones de Ventilación	0.05	Regulares X= 3.1 Buenas X= 1.8
Condiciones de Ruido	0.05	Regulares X= 2.3 Muy Malas X= 0.8
Condiciones de Espacio	0.05	Muy Mal X= 3.9 Muy bueno X= 1.5
Materiales Dañinos y Peligrosos para su salud	0.05	Si X= 0.4 No X= 0.1
Ocupa días de vacaciones para terminar trabajo	0.05	No X= 0.1 Si X= 0.3
Trabajo sometido a evaluación	0.05	Si X= 0.15 No X=0.14

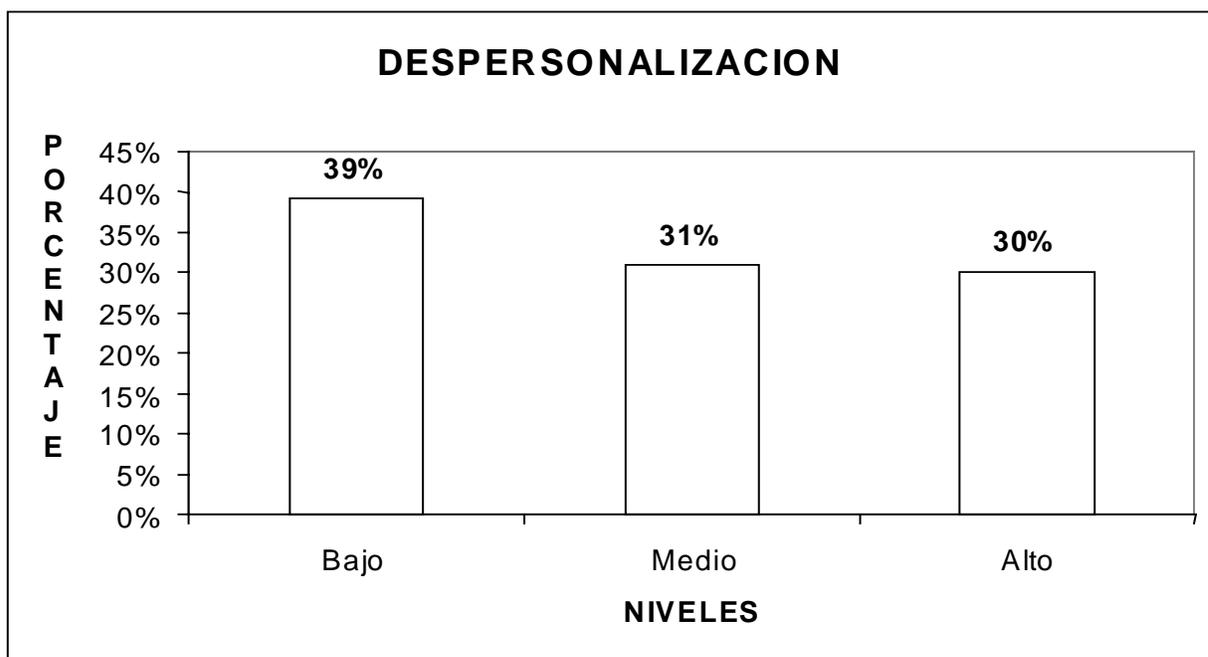
VARIABLES QUE SE RELACIONAN CON AGOTAMIENTO EMOCIONAL (TABLA 1)

TABLA 1

En nuestras diferencias entre grupos encontramos que; Las educadoras que trabajan en el turno mixto tienen mayor agotamiento emocional debido a que están todo el día laborando, y se sobrecargan

de trabajo y se abruman demasiado, mientras las que trabajan en el turno matutino tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que trabajan en la escuela Vito Alessio Robles, tienen mayor agotamiento emocional, mientras las que trabajan en la escuela Octavio Bejar Vazquez tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que pertenecen a la carrera magisterial y que si han visto afectadas sus relaciones familiares, laborales y sociales tienen mayor agotamiento emocional, esto se debe a que las exigencias de tener la carrera magisterial obliga a pasar más tiempo preparándose y actualizándose descuidando su entorno psicosocial, mientras las que no se han visto afectadas sus relaciones tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que trabajan de manera individual tienen mayor agotamiento emocional, esto es debido a que toda su carga laboral está determinada en ellas mismas planeando y preparando su clase sin contar con ayuda, mientras las que trabajan en equipo tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que en el salón de clases su ventilación es regular tienen mayor agotamiento emocional, es debido a que no cuentan con las condiciones mínimas requeridas para realizar su trabajo, se sienten fatigadas contando con espacios no adecuados, mientras las que tienen buena ventilación su agotamiento emocional es menor. Las educadoras que en el salón de clases, tienen condiciones regulares de ruido tienen mayor agotamiento emocional, se sabe que el ruido es un principal foco estresante y distractor por lo cual no permite la atención requerida y mientras las que en el salón de clases, las condiciones de ruido son muy malas tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que en el salón de clases su espacio es muy malo tienen mayor agotamiento emocional, esto se debe a que los espacios necesarios son mínimos y sus actividades se ven truncadas, mientras, las que su espacio es muy bueno tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que creen que los materiales que utilizan son malos o dañinos para su salud tienen mayor agotamiento emocional, al tener que estar prestando atención a los materiales en vez de enfocarse al impartimento de la clase mientras las que no lo creen así tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que no ocupan días de vacaciones para terminar trabajo pendiente tienen mayor agotamiento emocional, se cree que el trabajo lo realizan antes o después del regreso vacacional mientras las que si ocupan días de vacaciones tienen menor agotamiento emocional. Las educadoras que su trabajo si está sometido a evaluación y consideran que los mecanismos de

evaluación no son adecuados tienen mayor agotamiento emocional, debido a que las evaluaciones no son positivas y merman su estado anímico al estar pendiente de ser aptas según sus lineamientos, mientras las que consideran que si son adecuados tienen menor agotamiento emocional.



GRAFICA 12

La despersonalización se observa que de el 100% de la muestra, el 39% tienen un nivel bajo de despersonalización, el 31% un nivel medio de despersonalización y el 30% un nivel alto de despersonalización. (Grafica 12)

Las variables que se correlacionan con despersonalización son: satisfacción, agotamiento emocional y realización personal. Como ya se ha comentado anteriormente todas estas variables están entrelazadas, la despersonalización es un factor importante al ver que las educadoras dan una respuesta distante, insensible e inhumana es decir ya es impersonal y este afecta a la satisfacción laboral que pueda generar su trabajo, ya no es el mismo al haber agotamiento emocional ya que no le ponen el mismo empeño a sus labores y por ende dudan de sus habilidades en la realización personal de su trabajo y es más fácil que se presenten sentimientos de frustración.

Las otras variables que se correlacionan son: ultimo grado de estudios, estado civil, años que llevan laborando en la institución, la categoría que actualmente tienen, si pertenecen a la carrera magisterial, si tiene estabilidad económica, si ha mejorado su desempeño académico, si su relaciones familiares, sociales y laborales se han visto afectadas, si alguna vez han hecho gestiones para ingresar a la carrera magisterial, como es el ruido en el salón de clases, que tipo de actividades realizan durante su tiempo libre, cual es su salario mensual dentro de la institución y a cuanto ascienden sus ingresos tomando en cuenta su ingreso dentro de la institución y otros ingresos extras.

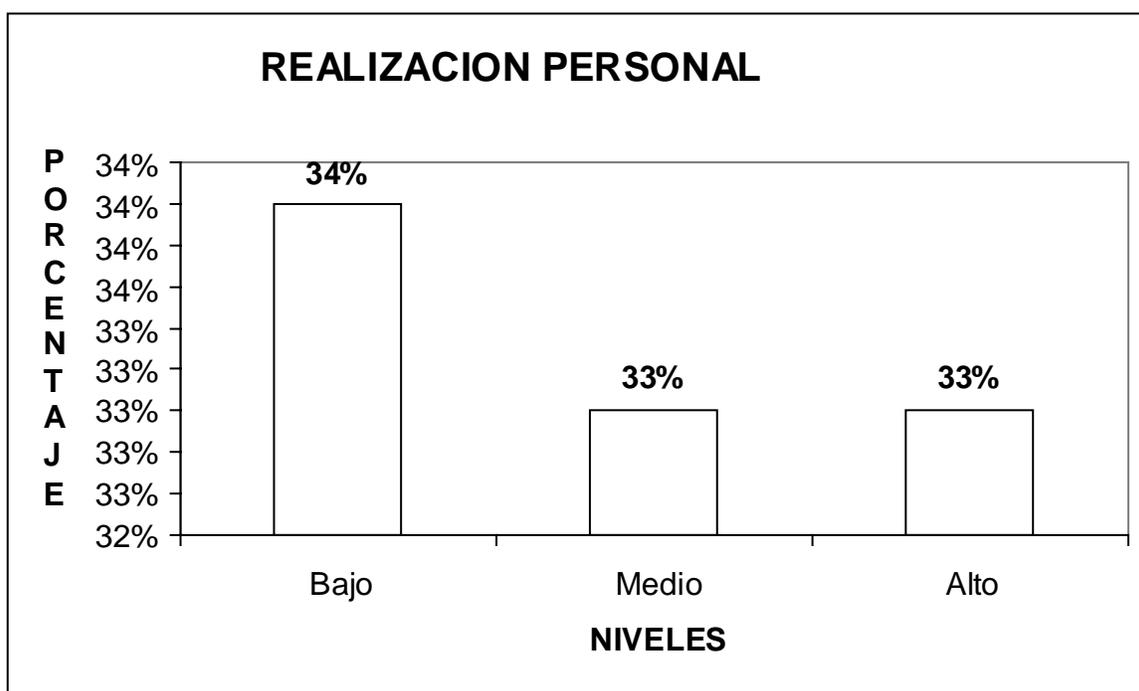
VARIABLES QUE SE RELACIONAN CON DESPERSONALIZACIÓN (TABLA 2)

TABLA 2

Variable	Nivel de Significancia	Media
Escuela	0.05	21 de Marzo X= 3.3 Octavio Bejar Vázquez X= 0.7
Han Participado en Congreso o Seminarios	0.05	Si X= 0.17 No X= 0.19
Elaboran Planes o Programas de estudio	0.05	Si X= 0.2 No X= 0.1
Condiciones de Ruido	0.05	Buenas X= 2.4 Malas X= 1.4

En nuestras diferencias entre grupos encontramos que; Las educadoras que trabajan en la escuela 21 de Marzo tienen mayor despersonalización, mientras las que trabajan en la escuela Octavio Bejar Vazquez tiene menor despersonalización. Las educadoras que si han participado en congresos y mesas redondas tienen menor despersonalización, ya que se esfuerzan y se les permite aplicarlos y no solamente acuden a ellos como un mero requisito, según la institución en la que laboren, mientras las que no han participado tienen mayor despersonalización. Las educadoras que laboran y actualizan planes de estudios tiene mayor despersonalización, ya que después de que contribuyeron para hacer un buen plan este no sea tomado en cuenta y sea modificado, mientras las que no laboran y

actualizan programas tiene menor despersonalización. Las educadoras que en el salón de clases tiene no tienen ruido tiene mayor despersonalización, ya que ni siquiera se preocupan por el ruido debido ya que solo le interesa terminar su jornada de trabajo, mientras las que tiene malas condiciones de ruido tiene menor despersonalización.



GRAFICA 13

Se observa que de el 100% de la muestra el 34 % tienen una baja realización personal, el 33% tienen un nivel medio de realización personal y el 33% una alta de realización personal. (Grafica13)

Las variables que se correlación con realización personal son: satisfacción y despersonalización ya que si las profesoras no ven recompensados sus esfuerzos, su actitud empieza a ser inhumana y cínica, lo que las lleva a tener una baja realización personal

Las otras variables con las que se correlacionan son: escuela, ultimo grados de estudio, si tiene hijos, la categoría que actualmente tiene, el tiempo de permanecer a la carrera magisterial, si ha participado en congreso, mesas redondas, si ha estado como ponente o asistente, si elabora o actualiza planes de estudio, si trabaja de manera individual o en equipo, como es el espacio en el salón de clases, como es el mobiliario en el salón de clases, si cree que algunos de los materiales o equipos que utiliza son peligrosos o

perjudican su salud, que tipo de actividad realiza después de un intenso día de labor, de cuanto tiempo libre dispone a la semana, cuantas horas trabaja los fines de semana y cual es su salario mensual dentro de la institución tomando en cuenta su ingreso dentro de la institución y otros ingresos extras.

Variables que se relacionan con Realización Personal (Tabla 3)

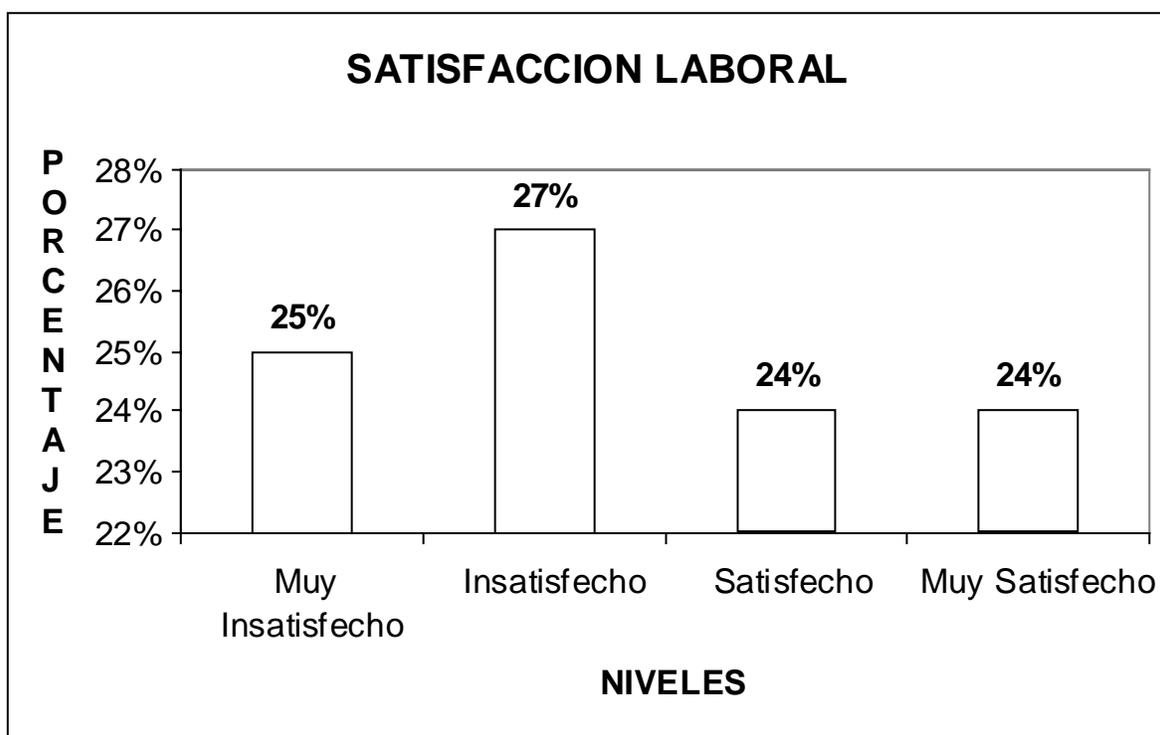
TABLA 3

Variable	Nivel de Significancia	Media
Escuela	0.05	Cendi Merced 3 X=5.6 Alebrijes X= 2.7
Categoría	0.05	Base X= 0.1 Interinato X= 0.2
Pertenece a la Carrera Magisterial	0.05	Si X= 0.3 No X= 0.2
Se ha visto deteriorada su calidad académica por la Carrera Magisterial	0.05	Si X= 0.43 No X= 0.21
Han Participado en Congreso o Seminarias	0.05	Si X= 0.2 No X= 0.1
Elaboran Planes o Programas de estudio	0.05	Si X= 0.21 No X= 0.20
Trabajo individual o en equipo	0.05	Individual X= 2.7 En Equipo X= 1.6
Condiciones de Espacio	0.05	Bueno X= 4.9 Regular X= 3.2
Condiciones de Mobiliario	0.05	Malo X= 4.8 Regular X= 3.1
Materiales Dañinos y Peligrosos para su salud	0.05	Si X= 0.4 No X= 0.1
Actividades en su tiempo libre	0.05	Deportivas X= 3.9 Culturales X= 3.2
Actividades después de un día intenso de trabajo	0.05	Descansar X= 3.9 Ejercicio X= 2.9
Trabajo sometido a evaluación	0.05	No X= 0.4 Si X= 0.1
Consideran los mecanismos de evaluación adecuados	0.05	Si X= 0.2 No X=0.1

En nuestras diferencias entre grupos encontramos que las educadoras que trabajan en la escuela Cendi Merced 3 tienen mayor grado de realización personal, mientras las que trabajan en la escuela Alebrijes tiene menor realización personal. Las educadoras que tiene categoría de base tienen mayor realización personal, ya que tiene un trabajo

seguro y difícilmente son despedidas mientras las de interinato tienen menor realización personal. Las educadoras que no pertenecen a la carrera magisterial tienen mayor realización personal, puesto que no tienen tantas presiones de seguir actualizándose constantemente para permanecer a esta, mientras las que si pertenecen tienen menor realización personal. Las educadoras que si pertenecen a la carrera magisterial y que no se ha deteriorado su calidad y actividad académica tienen menor realización personal, esto quiere decir que aun contando con ese incentivo dudan de sus capacidades intelectuales, mientras que las que dicen que si se ha deteriorado tienen mayor realización personal. Las educadoras que si han participado en congresos y mesas redondas tienen mayor realización personal, ya que se sienten con la capacidad de integrarlos a sus conocimientos educativos y su vida en particular, mientras las que no han participado tienen menor realización. Las educadoras que laboran y actualizan programas tienen mayor realización personal, porque se les toma en cuenta para este fin y que los llevan a cabo, mientras las que no laboran y actualizan programas tienen menor realización personal. Las educadoras que trabajan de manera individual tienen mayor realización personal, ya que tienen confianza en sus habilidades y resaltan sus conocimientos, mientras las que trabajan en equipos tienen menor realización personal. Las educadoras que en el salón de clases cuentan con muy buen espacio tienen mayor realización personal, esto es que tienen mayor desenvolvimiento y no se sienten limitadas en sus quehaceres educativos, mientras que las que cuentan con un espacio regular tienen menor realización personal. Las educadoras que en el salón de clases tienen muy mal mobiliario tienen mayor realización personal, ya que explotan sus habilidades y creatividad sin depender de la infraestructura necesaria, mientras las que en el salón de clases cuentan con un mobiliario regular tienen menor realización personal. Las educadoras que si creen que los materiales o equipo que utilizan son malos o dañinos para su salud tienen mayor realización personal, a pesar de que saben que son dañinos los utilizan a manera de apoyo y no se limitan para el ejercicio de su trabajo, mientras las que no lo creen así tienen menor realización personal. Las educadoras que utilizan su tiempo libre en actividades deportivas tienen mayor realización personal, ya que al hablar de ejercicio lo relacionan con algo sano y relajante después de una ardua jornada laboral, mientras que las que la utilizan en actividades culturales tienen menor realización personal. Las educadoras que descansan después de un día intenso

de trabajo tienen mayor realización personal, debido a que se sienten plenas y no necesitan de alguna otra actividad al saberse descansadas, mientras las que hacen ejercicio tienen menor realización personal. Las educadoras que su trabajo no está sometido a evaluación tienen mayor realización personal, ya que no se sienten presionadas al saber que están sujetas a un mecanismo de evaluación que las limite, mientras que las que su trabajo sí está sometido a evaluación tienen menor realización personal. Las educadoras que su trabajo sí está sometido a evaluación y consideran que los mecanismos de evaluación sí son adecuados tienen mayor realización personal, ya que es parte de sus exigencias personales al no sentirse mediocres y saber que sus habilidades están siendo las correctas, mientras las que consideran que los mecanismos no son adecuados tienen menor realización personal.



GRAFICA 14

Se observa que de el 100% de la muestra, el 25% se sienten muy insatisfechos, el 27% se sienten solo insatisfechos, el 24 % se sientes satisfechas y el 24% se sienten muy satisfechas. (Grafica 14)

Las variables con las que se correlacionan satisfacción laboral son: agotamiento emocional y despersonalización: como ya hemos visto la satisfacción laboral es hacer bien su trabajo que se disfruta sintiéndose recompensado por los esfuerzos y al estar agotadas se sienten desgastadas físicamente y emocional, no disfrutan lo que hacen y se despersonalizan al ya no interesarles lo que hacen es decir brota a flor de piel la ironía y el cinismo

Las otras variables con las que se relaciona son: turno, quien asume las labores domesticas, cuantos años lleva laborando en la institución, que categoría tiene actualmente, cuanto tiempo tienen de pertenecer a esta categoría, pertenece a la carrera magisterial, alguna vez ha hecho gestiones para ingresar a la carrera magisterial, cuanto tiempo tiene de pertenecer al programa, ha participado en congresos, mesas redondas o seminarios, como ponente o asistente, elabora o actualiza programas o planes de estudio, como es el ruido en el salón de clases, que tipo de actividad realiza durante su tiempo libre, de cuanto tiempo libre dispone a la semana, cual es el salario mensual dentro de la institución, a cuanto ascienden sus ingresos tomando en cuenta su ingreso dentro de la institución y otros ingresos extras, y ha pensado en abandonar su trabajo.

VARIABLES QUE SE RELACIONAN CON SATISFACCIÓN LABORAL (TABLA 4)

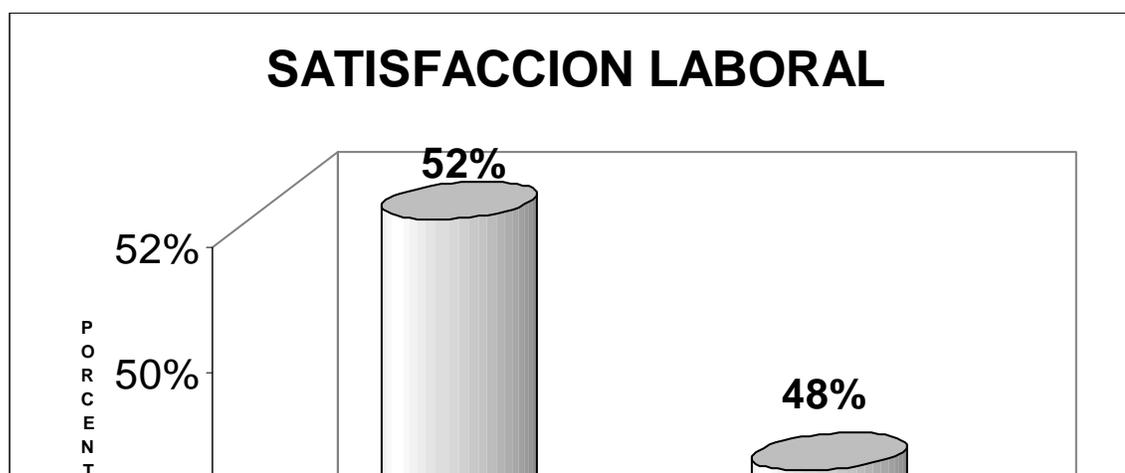
TABLA 4

En nuestras diferencias entre grupos encontramos que; Las

Variable	Nivel de Significancia	Media
Escuela	0.05	Cendi Merced 3 X= 95 Apatlaco X= 65
Categoría	0.05	Base X= 0.1 Interinato X= 0.2
Pertenece a la Carrera Magisterial	0.05	Si X= 0.1 No X= 0.2
Han Participado en Congreso o Seminarios	0.05	Si X= 0.19 No X= 0.11
Elaboran Planes o Programas de estudio	0.05	Si X= 0.2 No X= 0.1
Trabajo individual o en equipo	0.05	Individual X= 2.5 En Equipo X= 1.5
Condiciones de Ventilación	0.05	Mala X= 94 Regular X= 73
Condiciones de Ruido	0.05	Malo X= 92 Buenas X= 72
Condiciones de espacio	0.05	Bueno X= 90 Muy malo X= 70
Condiciones de Mobiliario	0.05	Malo X= 96 Regular X= 72
Actividades después de un día intenso de trabajo	0.05	Ejercicio X= 80 Descansar X= 76

educadoras que trabajan en el Cendi Merced 3 tiene mayor satisfacción laboral, mientras las que trabajan en la escuela Apatlaco tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que tiene categoría de base tiene menor satisfacción laboral, ya que constantemente están presionadas para dar resultados y se minimizan al no llegar a sus objetivos, mientras las de interinato tienen mayor satisfacción laboral. Las educadoras que no pertenecen a la carrera magisterial tienen mayor satisfacción laboral, ya que están haciendo su trabajo sin la presión de obtener mayores estímulos económicos, es decir disfrutan de su trabajo y lo ven con gusto, mientras las que si pertenecen tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que si han participado en congresos y mesas redondas tienen mayor satisfacción laboral, porque saben que a mayor enriquecimiento

intelectual van a ser capaces de insértalos a su vida laboral, mientras las que no han participado tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que elaboran y actualizan programas y planes de estudio tienen mayor satisfacción laboral, ya que sus conocimientos los plasman y contribuyen a una mejor calidad educativa, mientras las que no elaboran y actualizan programas y planes de estudio tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que trabajan de manera individual tienen mayor satisfacción laboral con una, ya que se sienten con la capacidad de interactuar con cada alumno de manera diferente, en su propia dinámica, mientras las que trabajan en equipo tienen menor satisfacción. Las educadoras que en el salón de clases tienen una mala ventilación tienen mayor satisfacción laboral, esto quiere decir que no se ve limitado su trabajo y son capaces de salir de la adversidad en su área de trabajo, mientras las que en el salón de clases tienen una ventilación regular tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que en el salón de clases tienen condiciones malas de ruido tienen mayor satisfacción laboral, como se mencionaba anteriormente son capaces de afrontar las limitaciones de su centro de trabajo, mientras las que tienen muy buenas condiciones de ruido tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que tienen muy buen espacio en el salón de clases tienen mayor satisfacción laboral, tienen mayor libertad en su planeación de actividades aprovechando todos los espacios que ahí se encuentran, mientras las que en el salón de clases cuentan con muy mal espacio tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que en el salón de clases cuentan con un mal mobiliario tienen mayor satisfacción laboral, ya que saben que pueden explotar su creatividad y habilidad aun sin contar con lo mínimo requerido, mientras las que en el salón cuentan con un mobiliario regular tienen menor satisfacción laboral. Las educadoras que realizan ejercicio después de un día intenso de trabajo tienen mayor satisfacción laboral ya que con esta actividad se sienten relajadas y esto les permite planear el siguiente día, mientras las que descansan tienen menor satisfacción laboral.



## GRAFICA 15

(Grafica 15)

Las educadoras de preescolar presentan un grado bajo de satisfacción laboral ya que el 52 % de nuestra muestra tiene insatisfacción laboral tomando en cuenta que esto es mas de el 50 % de la población de nuestra muestra.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

En la presente investigación se manifestó la presencia de un grado moderado de Burnout entre las educadoras de preescolar, ya que el 64 % de las educadoras lo presentan, ya sea el caso un sólo factor o los tres factores (agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal). Además que el síndrome si tiene relación con una baja Satisfacción Laboral y que estos tienen relación con las condiciones de trabajo, ya que se observo que tanto en el síndrome como en la satisfacción laboral las condiciones de trabajo son un detonante para que estos surjan.

Por lo que en nuestra hipótesis Si las condiciones de trabajo son favorables no se presenta el Síndrome desgaste profesional (Burnout), se rechaza y la hipótesis Si las condiciones de trabajo son desfavorables si se presenta el Síndrome desgaste profesional (Burnout), se acepta ya que en un 64 % de la población presenta por

lo menos algunos de los tres factores que lo componen. Tomando en cuenta que es mas del 50 % de nuestra muestra de 90 educadoras; Con respecto a la hipótesis Si las condiciones de trabajo favorables tienen Satisfacción Laboral se rechaza y con respecto a la hipótesis si las condiciones de trabajo favorables tienen Insatisfacción Laboral, se acepta ya que el 52 % de nuestra población tiene insatisfacción laboral tomando en cuenta que esto es mas de el 50 % de la población de nuestra población. ya que con la prueba estadística de pearson con grado de significancia 0.5 .

Tomando en cuenta que esta fue una investigación exploratoria, los datos obtenidos son significativos ya que en nuestra sociedad se les ve a los profesores de nivel preescolar únicamente como cuidadores de niños, y no se les toma en cuenta como profesionistas que al igual que todos tienen una vida fuera del aula, la labor de las educadoras ha dependido en gran parte de sus horas de trabajo dentro y fuera de la escuela y del número de alumnos que deben de enseñar por clase, en estos influyen en el volumen del trabajo y en la intensidad del mismo la cual repercute día a día mas en la calidad de vida laboral y en la calidad de la enseñanza y que todos estos elementos les afectan directamente en el desarrollo de su labor educativa.

El Burnout como lo menciona Maslach y Jackson (1981) tiene tres principales características: el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal, tomando como referencia y encontrando estos factores en nuestra investigación, de igual forma todos estos factores se relacionan considerablemente con la satisfacción laboral recordando que ésta es según Locke es un estado de placer o estado emocional positivo de la experiencia laboral.

No se puede hacer algún tipo de comparación con otras investigaciones debido a que no hay investigaciones realizadas sobre educadoras de educación preescolar, sin embargo si se encontró una que en educación primaria (Síndrome de Burnout en maestros de educación básica nivel primaria de Guadalajara), en una muestra de 301 maestros altos niveles de agotamiento emocional en un 25.9 %, baja realización en un 21.6 % y altos niveles de despersonalización en un 5.6% en donde un solo un 20.6% no presentan alteración en las áreas que evalúa la escala de Maslach, no se encontró relación con actividades como: planeación docente, calificación de pruebas y

tareas, elaboración de material didáctico, y que no se encontró relación con actividades como: planeación docente, calificación de pruebas y tareas y elaboración de material didáctico, pero hay que tomar en cuenta que la actividad docente implica compromiso emocional muy intenso, ya que su situación laboral se da en una institución, la escuela, con sus peculiaridades y estilos de relación y comunicación, en un determinado contexto y, además en un ámbito específico, el aula con muchas individualidades demandantes y expectantes de actitudes y respuestas del docente, con sus aciertos y errores eso produce un clima emocional en el grupo, que dependiendo de la realidad de las educadoras y de cómo perciben estas, esa realidad serán las conductas que implementara, creando ciclos o curso de acción y de acuerdo con ellos, corresponderá determinado equilibrio emocional.

Estas situaciones están unidas a malas condiciones de trabajo y de medio ambiente (zonas desfavorables, escuelas deficientes en sus instalaciones o recursos para su actividad docente, si pertenecen o no a la carrera magisterial, si trabaja de manera individual o en equipo, de cuanto tiempo libre dispone a la semana, si trabaja durante las vacaciones, si están sometidas a evaluación y sus ingresos etc.), todo esto produce un círculo degenerativo para la salud de las educadoras ocasionándoles el síndrome del burnout y la baja satisfacción laboral

Por lo que llegamos a la conclusión de que no sólo es importante conocer los factores y las situaciones que hace a que aparezca o no el síndrome del Burnout y la baja Satisfacción laboral en las educadoras si no también el poner en práctica este tipo de investigaciones para mejorar la calidad de vida de las educadoras y que se vería reflejado en una educación de calidad.

Esta tesis da pie a una continuidad para abordar este tema y crear mas conciencia en que se debe de tomar en cuenta a las educadoras de nivel preescolar, en propiciar mas investigaciones a este sector que si bien son las iniciadoras de la educación no se le debe de restar importancia.

Por lo que proponemos que se deben fomentar acciones de prevención desde las mismas unidades educativas, que deben ser más abiertas e interactuantes; estimular programas de capacitación

más flexibles, no impuestos sino demandados por los propios docentes de acuerdo con sus necesidades; mejorar las retribuciones económicas; aumentar su participación en la toma de decisiones ante cambios curriculares.

En definitiva, se deberá devolver al docente el rol de conducción del proceso de aprendizaje que alguna vez tuvo y del que hoy se siente despojado.

Por lo que se debe, impulsar y dignificar la actividad docente la cual precisa fundamentalmente un reconocimiento institucional de las dificultades y riesgos de la labor de los profesionales de la enseñanza, así como fomentar las actividades de formación continua que traten no únicamente temas relacionados con un mejor preparación académica, si no sobre las necesidades reales de los profesionales.

Del mismo modo, se debe procurar durante el periodo de formación, y posteriormente, durante las propuestas de formación permanente, en lograr en el docente un discurso propio y un análisis de su ideal docente capaz de enfrentarse a lo despersonalizado y poco racionalizado de las demandas que se le formulan, exigencias que van desde deberes asistenciales, trabajos burocráticos hasta el dominio de tratados psicopedagógicos.

## BIBLIOGRAFIA

1. Acevedo, T. (1994). Perfil de la Formación de Maestros 1ra Parte Trayectoria y Prospectiva de la Modernización Educativa (1989-1994). IIIDEAL: México.
2. Arias Galicia, F. (1981). El Nivel Jerárquico y la Hipótesis de la Extensión, la Compensación y la Fragmentación en Referencias a la Relaciones entre Felicidad Familia y Trabajo. México D.F., UNAM, Programa de Doctorado en Administración, Facultad de Contaduría y Administración.
3. Batlis, N. (1980). The Effect of Organizational Climate on Job Satisfaction, Anxiety and Propensity to Leave. *Journal of Psychology*, 104.
4. Bendia, J. (1998). Estrés Laboral Y Salud. Madrid: Biblioteca Nueva.
5. Bhagat, R. (1998). Effects Of Stressful Life Events Upon Individual Performance Effectiveness And Work Adjustment Proceses Within Organizational Settings: A Reasearch Model. New York: Pergamon Press.
6. Breilh, J. (1994) Género poder y salud. Ibarra Editores: Ecuador.
7. Chaco, T. (1983). Job and Life Satisfaction a Causal Analysis of Their Relationship. *Academy of Management Journal*, 26.
8. Cherniss, C. (1980) Profesional Burnout In Human Service Organizations. New York: Preagar.
9. Davis, K. y Newstrom, J. (1988). El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. Mac Graw Hill: México
10. Debert-Ribeiro. (1993). La Mujer y la Enfermedad Crónica en América Latina, en: Género, Mujer y Salud en las Américas. Publicación científica. Organización Panamericana de la Salud: Washington.
11. Dubin, R. y Champoux, J. (1997). Organizational Behavior and Human Performance. *Central Life Interests and Job Satisfaction*., 18
12. Edelwich, J Y Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages Of Disilusionment In The Helping Professions. Estados Unidos: Humen Sciences Press.
13. Esteve, J. (1994). El Malestar Docente. Paidos:España.
14. Farber, L. (1985). Stress And Burnout In The Human Service Professions. Inglaterra: Pergamon Presas.

15. Franco, B. (1997). Manual Integral De Intervención. Tesis De Licenciatura No Publicada. Universidad Iberoamericana: México.
16. Freudenberger, H. (1980). Burnout: How to Beat The High cost of Success. Bantam Books:Usa
17. Friessen, D. Y Sarros, J: (1989). Journal of Organizacional Behavior. Sources of Burnout Among Educators. Vol. 10
18. Gibson, J. (1985). Organizations: Behavior, Structure, Processes. Business Piblications: Boston Ma.
19. Gil-Monte. & Peiro, J. (1997). Desgaste Psíquico En El Trabajo. El Síndrome De Quemarse. Barcelona: Síntesis.
20. Hackman. J. (1975). Jornal of Applied Psychology. Development of The Job Diagnostic Survey. April
21. Heneman, H. (1985). Administración de los Recursos Humanos y Personal Compañía Editorial Continental: México.
22. Hernandez, S. (1998). Metodologia de la Investigacion. Mc Graw Hill:Mexico
23. Herzberg, F. (1968). One More Time: how Do yuo Motivote Employeess?. Hartad Business Review. Jan-Feb.
24. Ibarra, R. (1995) Naturaleza y Condiciones de Trabajo Como Causa de Alteraciones de la Salud Física y Psicológica en Profesores de Educación Primaria. Educación Jalisco. Foro de Intercambio de Investigación Educativa: México.
25. Juegensen, C. (1978). Job Preferentes (What Makes a Job Good or Bad). Journal of Applied Psychology, 63.
26. Kahill, S. (1988). Symptoms Of Professional Burnout: A Review Of The Empirical Evidence. Canadian Psychology.
27. Laurell, A. (1978) Proceso de trabajo y salud, en: Cuadernos Políticos, No. 17 UAM: México.
28. Locke, E. (1976). Handbook of Industrial And Organization Psychology. The Nature and Cause of Job Satisfaction, en Dunnette. Rand Mc Nally: Chicago.
29. López, J. (1999). Daños a la Salud Asociados a los Programas de Estímulos Académicos del colegio de Postgrado en Ciencia Agrícola. Tesis para Obtener el Título de Maestría UAM-Xochimilco: México.

30. Luthans, F. (1992). Organizational Behavior Mc Graw Hill: USA
31. Maslach, C. & Jackson. S. (1981). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto: Consulting Psychological Press.
32. Maslach, C. (1976). Burnout. Human Behavior. 5.
33. Maslach, C. (1982). Burnout: The Cost of Caring. New York: Prentice Hall.
34. Maslach, C. Leiter, M. (1997). The Truth About Burnout. Jossey-Bass: San Francisco.
35. Nieto de Pascual, P. (2000). Perfil de la Educación en México. SEP: México.
36. Organización Internacional del Trabajo (1986). Factores Psicosociales del trabajo: Naturaleza, incidencias y prevención. Ed. Alfaomega: Colombia
37. Ornelas, C. (2001). Revista de Investigación Educativa Vol. 6 Núm. 13 Septiembre-Diciembre.
38. Padro, R. (1982). El Síndrome De Deterioro (Burnout) En Las Instituciones De Salud Mental, Causas Efectos Y Alternativas De Solución. Tesis De Licenciatura En Psicología. Universidad Iberoamericana: México
39. Palomar, L. (1999). Relación Entre La Percepción Del Funcionamiento Familiar Y La Calidad De Vida En Mujeres Con Doble Jornada De Trabajo. Revista Mexicana De Psicología 16.
40. Periódico Excelsior (1998). Discurso de Toma de Posesión de Carlos Salinas de Gortari. México.
41. Pines, A. Y Aronson, E. (1988). Career Burnout, Causes And Cures. Nueva York: The Free Press.
42. Plan Nacional de Desarrollo (1989)
43. Plan Nacional de Educación (2000)
44. Porter, L., Lawler, E. & Hackman J. (1975). Behavior Organizations. New York: Mc Graw Hill.
45. Ramírez, S. (1994). Estudio Exploratorio Acerca Del Nivel De Síndrome De Deterioro (Burnout) En Un Grupo De Psicólogos. Tesis De Licenciatura No Publicada, Universidad Iberoamericana: México.

46. Revista Educación 2001 año IX Numero 48 Mayo 1999.
47. Riordan, R. Y Saltzer, S. (1992). Burnout Prevention Among Healt Care Providers Working With The Terminally: A Literature Review OMEGA
48. Robbins, S. (1998). Comportamiento Organizacional. México: Prentice may
49. Robles, M. (1995). Identificación de Factores Asociados al Síndrome de Agotamiento en Maestros de Universidades Privadas Mexicanas. Tesis Inédita de Doctorado en Psicología. Universidad Iberoamericana: México
50. Rockwell, E. (1985). Ser Maestro, Estudios sobre el Trabajo Docente. Ediciones el Caballito: México
51. Sandoval O. (2000). El Estudio de la Alteración Mental y el Trabajo. El síndrome del Trabajador quemado o Burnout. Salud: UAM Iztapalapa
52. SEP-SNTE, (1992) SNTE, Documento de Carrera Magisterial: Propuesta México,
53. SEP-SNTE, (1998). Comisión Nacional SEP-SNTE de Carrera Magisterial, Lineamientos Generales de Carrera Magisterial: México.
54. Sneider, C. y corey, C. (1989). Becoming a Helper. Brooks:California
55. Vázquez, M. (1999). Daños a la Salud Asociados a los Programa de Estímulos Académicos del Colegio de Postgraduados en Ciencias Agrícolas. Tesis para Obtener el Título de Maestría UAM-Xochimilco: México.





38. ¿Considera que los mecanismos de evaluación son adecuados?

1) Si

2) No

39. ¿Considera que los mecanismos de evaluación son adecuados?

1) Si

2) No

40. ¿Cuánto tiempo tarda de trasladarse de su casa al trabajo? \_\_\_\_\_

41. ¿Que transporte utiliza con mayor frecuencia para llegar a su centro de trabajo?

1) Metro

3) Trolebús

5) Taxi

2) Camión

4) Microbús

6) Automóvil

42. Aproximadamente, ¿Cual es su salario mensual dentro de la institución? \_\_\_\_\_

43. ¿Tiene usted alguna otra actividad que le genere ingresos?

1) Si

2) No (PASE A PREG. 45)

44. ¿A cuanto ascienden sus ingresos? \_\_\_\_\_

45. ¿Ha pensado en abandonar su trabajo?

1) Si

2) No

Con el fin de conocer la forma en que usted percibe su experiencia laboral en esta institución le pedimos conteste el siguiente cuestionario la opción que mejor describe su experiencia personal

	Totalmente en acuerdo 1	Algo en acuerdo 2	Indefinido 3	Algo en desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
1. Trabajar en esta institución educativa me provee la oportunidad de perfeccionamiento					
2. Trabajar en esta institución educativa me permite progresar y/o tener mejor estatus					
3. Mi trabajo me mantiene al día respecto de mi profesión					
4. Dispongo del equipo básico necesario para desarrollar cómodamente mis funciones					
5. El control que ejerce mi jefe me hace sentir incomodo					
6. Habitualmente recibo de mi jefe instrucciones que para mi no tienen sentido					
7. Mi jefe es comprensible y/o amigable					
8. Mi jefe alaba el trabajo bien hecho					
9. He hecho amistades duraderas entre mis colegas					
10. Disfruto de las actividades sociales que realizamos con mis colegas					
11. Mis colegas me estimulan a hacer un mejor trabajo.					
12. Me agradan las personas con las que trabajo					
13. Me siento abrumado por lo complejo de mi trabajo y/o la enorme cantidad de actividades que debo desarrollar					
14. Por lo general las actividades que desempeño me aburren					
15. Mi trabajo me permite la alegría de servir a los estudiantes					
16. mis tareas son rutinarias y hacen que trabaje mecánicamente					
17. La estructura institucional desalienta mi originalidad y/o creatividad					
18. Desarrollo este trabajo por que no he podido encontrar vacante en el área de mi interés					
19. Detesto y/o tengo antipatía hacia las personas con las que me relaciono en el trabajo					
20. Me siento inseguro en mi trabajo					
21. Las condiciones de limpieza generalmente son adecuadas					
22. el entorno físico es seguro					

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa veridicamente su propia experiencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.

	Nunca 1	Pocas veces al año 2	Una al mes o menos 3	Unas veces al mes o menos 4	Una vez a la semana 5	Pocas veces a la semana 6	Todos los días 7
1. Me siento emocionalmente agotado							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los alumnos							
5. Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con muchos alumnos es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los alumnos							
8. Me siento desgastado por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en el trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis alumnos							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada a mis alumnos							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis alumnos							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que los alumnos me culpan por algunos de sus problemas							

