



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

**“El Síndrome de Burnout en los Docentes de la Facultad de
Estudios Superiores Iztacala”**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A (N)
Fernando Durán Ramírez
Carlos Flores Bernal

Director: Lic. Amado Raúl Rodríguez Tovar
Dictaminadores: Mtro. Alejandro González Villeda
Lic. María Cecilia Guzmán Rodríguez



Los Reyes Iztacala, Edo. de México, Febrero 2015



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

Fernando Durán Ramírez agradece:

Evitar una enorme carga de emoción en palabras como estas es imposible, así que me desprenderé de esa imagen fría por un momento y diré aquello que muchas veces no digo.

Mi mayor agradecimiento va para mis padres; Basilio y Dolores, mis hermanas; Claudia, Adriana y Brenda, y mis perros, todo aquello que es bueno en mí es debido a ese ejemplo y apoyo incondicional que me han brindado en todo este tiempo. Este logro, de apariencia personal, es la suma de todos ustedes.

A mis amigos de Universidad: Dona, Carlos (co-autor de este trabajo), Paty, Daniel “Morgue” y Silvia, por tantos momentos en las aulas y por tantos más fuera de ellas.

A mis amigos, los más antiguos, Julio, Iván y Daniel, con quienes crecí, y aquellos en las diversas etapas de mi vida académica, Jonathan, Chio, Cris y Daniel “Surf”.

Quiero agradecer a los Pittsburgh Steelers, a los Pumas de la UNAM, al Manchester United, a la música en general y a Goku por haber hecho de mi vida un lugar entretenido

Por últimos, a mi escuela y profesores, guías académicas que me motivan a ser mejor cada día.

Carlos Flores Bernal agradece:

Sólo basta agradecer a mi familia que siempre ha estado ahí con su apoyo incondicional y a todas las personas que han estado en mi vida tanto para bien como para mal y que me han hecho la persona que soy hoy en día

And when the day arrives

I'll become the sky

And I'll become the sea

And the sea will come to kiss me

For I am going home

Nothing can stop me now

- Trent Reznor

ÍNDICE

Introducción	2
Justificación	4
Objetivos	6
1 ¿Qué es el Síndrome de Burnout?	7
1.1 Dimensiones del Burnout	11
1.2 Modelos teóricos del Síndrome de Burnout	15
1.3 Desencadenantes del Síndrome de Burnout	19
2 Estrés Laboral	23
2.1 Consecuencias del Síndrome Burnout en los docentes	27
2.2 Dificultades en la vida laboral del docente	30
2.3 Disminución de la calidad de vida en el docente	33
2.4 Consecuencias en la educación	35
2.5 Estrategias y técnicas de Intervención frente al Síndrome de Burnout	38
Metodología	41
Resultados	47
Conclusiones	72
Bibliografía	79
Anexos	84

INTRODUCCIÓN

La importancia del estudio del estrés y su efecto en el comportamiento humano tiene ya una larga tradición en las ciencias sociales y de la salud. La literatura sobre dicho tema en el ámbito organizacional está demostrando que la enseñanza es una *tarea* profesional particularmente estresante (Extremara y Fernández-Berrocal 2002). El estrés derivado de trabajar en instituciones educativas públicas y privadas con contextos cada vez más complejos y demandantes implica en algunas ocasiones el desarrollo del agotamiento profesional (Burnout) el cual puede llegar a afectar la calidad de vida laboral. Los efectos del agotamiento profesional (Burnout) se dejan notar en los trabajadores (por ejemplo, problemas físicos y psíquicos) y en las organizaciones (ausentismo, rotación, costos más altos, baja productividad, etc.).

El agotamiento profesional se ha conceptualizado como un proceso que ocurre entre los profesionales cuyo objeto de trabajo son las personas (docentes, médicos, enfermeras, etc.). Se considera que el desarrollo del agotamiento profesional (Burnout) en los docentes puede aparecer como una consecuencia de la exposición del profesor a las fuentes de estrés propias del ámbito escolar y al uso de estrategias de afrontamiento no adaptativas (Moreno, Garrosa & González, 2000). Este síndrome se está convirtiendo en un serio problema no sólo para el colectivo docente, sino también para el sistema educativo en general, por las consecuencias directas de este síndrome en cuanto a la calidad de enseñanza se refiere (Extremara, Fernández-Berrocal y Durán, 2003).

Las consecuencias del Burnout son importantes. En el caso de los Profesores universitarios, el deterioro va a incidir directamente en la formación de los estudiantes y, por tanto, su influencia en las futuras generaciones es evidente; además el rendimiento de la institución y el prestigio de la misma, se verán

claramente disminuidos, impuntualidad, abundancia de interrupciones, evitación del trabajo, absentismo, impuntualidad, falta de compromiso en el trabajo, anormal deseo de vacaciones, una disminución en la autoestima, así como una incapacidad para tomarse la escuela en serio, e incluso al abandono de la profesión (Viloria y Paredes, 2002). Las personas afectadas parecen presentar una mayor vulnerabilidad a padecer accidentes laborales, síntomas médicos (como depresión, hipertensión, alteraciones de tipo gastrointestinal, etc.), pérdida de la voz e incluso abuso de drogas, incluyendo el tabaco (Guerrero y Vicente, 2001). También influye en el rendimiento académico del alumnado. Téngase en cuenta que el alumnado percibe y evalúa la conducta del profesorado y actúa en consecuencia.

Los resultados hablan de una aparición constante del Síndrome de Burnout en la población docente en diversas entidades de educación. Tomando esto en cuenta, se ha procedido a efectuar una evaluación de dicho síndrome en los docentes de la Facultad De Estudios Superiores Iztacala (FESI), entidades académicas multidisciplinarias de la Universidad Nacional Autónoma de México, debido a la falta de datos concretos en estas instituciones.

JUSTIFICACIÓN

El Síndrome de Burnout según Maslach, Jackson y Leiter (1996), está constituido por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. En general, se encuentra en aquellos empleos en que se establece una relación de ayuda, tales como aquellos relacionados con la provisión de servicios y caridad y, además, en los trabajos relacionados con educación, medicina, sistema de justicia criminal, salud mental, religión, asistencia social y diversas ocupaciones orientadas hacia las personas. Los profesores de nivel medio superior presentan las tres dimensiones del Síndrome de Burnout. Es el trabajo de los profesores una de las profesiones más susceptibles a desarrollar el Síndrome de Burnout, por estar en mayor contacto con las personas que son receptoras de su trabajo profesional. El estrés en los profesores es causado por una serie de variables físicas, psicológicas y sociales.

La realización de esta investigación se justifica en dos aspectos importantes:

- Riesgos de Trabajo
- Generación de Conocimiento Científico

Los riesgos de trabajo que presenta el Síndrome de Burnout en los profesores pueden ser de carácter psicológico o fisiológico y pueden incidir en conductas no deseables como el maltrato a los alumnos, o estrategias nocivas de afrontamiento como el uso de drogas o alcohol, que pueden impactar de manera significativa en el desempeño de la labor docente.

Esta investigación se justifica por la posibilidad que representa promover la socialización de las teorías que respaldan este trabajo, y de esa manera fortalecer la investigación educativa. Los resultados que se puedan obtener con el proyecto pueden arrojar cifras relevantes para conocer el grado en el cual los docentes de dichas instituciones tiene el síndrome del Burnout, esto ayudaría a evitar

consecuencias aunadas a dicho síndrome y generar una mayor cantidad de estudios posteriores con el fin de optimizar la calidad educativa en la Universidad.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo general:

- Identificar si el Síndrome de Burnout se encuentra presente en los profesores de psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala (FESI), turno vespertino.

Objetivos Específicos:

- Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los años de servicio de los maestros de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala.
- Identificación de variables socio demográficas más comunes y su correlación con el síndrome
- Profundizar en la historia de vida de los docentes que muestren un alto grado de Síndrome de Burnout
- La generación de conocimiento científico para el futuro diseño de medidas de prevención del síndrome en cuestión.
- Adquirir mayor conocimiento sobre los riesgos de trabajo que conlleva el síndrome para su futura prevención.
- Identificar que tanto afecta el síndrome en la vida cotidiana de los docentes evaluados.
- Incentivar el estudio de dicho síndrome en docentes de nivel superior.

1 ¿QUÉ ES EL SÍNDROME DE BURNOUT?

El Síndrome de Burnout es una referencia al cuadro de desgaste profesional que fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger (Bosqued, 2008). Freudenberger observó en su trabajo en Nueva York que la mayoría del personal que prestaba sus servicios en la clínica donde trabajaban -clínica para toxicómanos- presentaban ciertos cambios en la actitud hacia el trabajo que se desempeñaba; una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambios en el comportamiento hacia los pacientes, síntomas de ansiedad y depresión. Se denominó a este conjunto de síntomas "Burnout" (Otero-López, 2011). Freudenberger describe como la persona con Burnout se vuelve rígida, obstinada e inflexible, no se puede razonar con él, bloquea el progreso y el cambio constructivo, porque eso significa otra adaptación y su agotamiento le impide experimentar más cambios.

Además de describir el síndrome, Freudenberger propone una serie de medidas para prevenirlo: realización de programas de adiestramiento o entrenamiento a los trabajadores, rotación en las actividades laborales, limitación del tiempo de trabajo, importancia del trabajo en grupo y apoyo al trabajador "quemado" (Ramos, Castro y Fernández, 1999).

Tiempo después, en 1976, la psicóloga Christina Maslach oficializó el término "Burnout", exponiéndolo públicamente en el Congreso Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología). Maslach realizó un trabajo en 200 profesionales de servicios sociales, estos trabajadores se enfrentaban al estrés propio de su trabajo mediante distanciamiento con las personas con las que trabajaban. Para esta autora, el Burnout ocasionaba baja moral en el trabajador, aumentando el absentismo laboral. Pero también encontraba correlación con el alcoholismo, las enfermedades mentales, los conflictos familiares y el suicidio.

Además Maslach afirmó que el Burnout aparecía más frecuentemente en personas que trabajaban durante largas horas en contacto directo con sus pacientes o clientes, siendo menos frecuente este síndrome en personal administrativo (Tizón, 2004).

Distintas definiciones se dieron, posterior al trabajo realizado por Maslach, entre ellas encontramos la descrita por Edelwich (1980), quien definió al Burnout como *“una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito como resultado de las condiciones de trabajo de los profesionales asistenciales”*, y describió cuatro fases que aparecían en este síndrome: una fase inicial de entusiasmo, con altas expectativas profesionales poco realistas; una segunda fase de estancamiento, en la que el profesional observa que su trabajo no siempre tiene el resultado esperado, sigue una tercera fase de frustración, en la que el profesional se cuestiona el valor de sí mismo y de su trabajo y por último, se llega a una cuarta etapa de apatía o indiferencia hacia el trabajo (Bosqued, 2008).

Pines, Aronson y Kafry (1981), definieron el síndrome como *“un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos períodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente”*. Estos autores consideran al “Burnout” como resultado de una constante presión emocional.

Mas el Síndrome de Burnout adquirió verdadera importancia gracias al trabajo de Christina Maslach y Susan E. Jackson en 1981, Maslach y Jackson consideran al Síndrome de Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes (Maslach y Jackson, 1976). Estas autoras determinaron las tres dimensiones del Síndrome: El agotamiento emocional es un cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede

ofrecer a otras personas a nivel afectivo. La despersonalización es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo. La baja realización personal en el trabajo, sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo (Viloria y Paredes, 2002).

Además, estas autoras elaboraron un instrumento de medida, el Maslach Burnout Inventory (MBI), basado en la necesidad de un instrumento para evaluar el Burnout experimentado por una amplia gama de trabajadores de servicios humanos. Así, su inclusión en futuros estudios de investigación permitirá alcanzar un mejor conocimiento de distintas variables sociales e institucionales que permitirán reducir la presencia de Burnout. (Maslach y Jackson, 1981). Se trata de un cuestionario auto administrado constituido por 22 ítems referentes a sentimientos personales y actitudes que tiene el profesional con las personas a las que ofrece su servicio y hacia su trabajo.

Para Maslach la primera dimensión en aparecer, desde el punto de vista temporal, es el agotamiento emocional, posteriormente, y después aparecería la despersonalización y por último se desarrollaría la tercera dimensión, o falta de realización personal, aunque estas dos últimas aparecerán de forma simultánea.

Los primeros estudios sobre el Síndrome de Burnout se realizaron en profesionales de los servicios humanos relacionados con el campo de la salud, es decir, aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto directo con la gente, posteriormente se amplió el rango de estudio y se comenzó a aplicar sobre profesores y consecuentemente a personal administrativo, gerentes, militares, etc. Además se emplearon modelos estructurales en la investigación del síndrome, para así poder estudiar diversos factores que influían en el mismo y sus consecuencias de forma simultánea.

Posteriormente, se empezaron a realizar estudios longitudinales sobre el Burnout (De la Gándara, 1998).

Esta cantidad de estudios fueron dejando diversas definiciones. En 1998 Vega y Pérez, se refirieron al mismo concepto definido por Maslach y Jackson como síndrome de desgaste profesional. En 1999, Mingote Adán y Pérez Corral definen el síndrome de desgaste profesional como *“la consecuencia de un fracaso adaptativo individual por desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas que requiere el trabajo con personas. Se produciría un desbalance prolongado, habitualmente no reconocido y mal resuelto, entre unas excesivas demandas laborales, que exigen un esfuerzo crónico, y unos limitados recursos de afrontamiento”*.

Pedro Gil-Monte y Jose María Peiró (1997), proponen una serie de modelos psicosociales para el estudio del Burnout y lo definen como *“una respuesta al estrés laboral percibido que surge de un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés percibido. Esta respuesta supone una variable entre el estrés percibido y sus consecuencias y se inicia con el desarrollo conjunto de baja realización personal en el trabajo y altos sentimientos de agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Esta perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas de actitud y conductuales”*.

Cebriá (2003) afirma que el Burnout es producto del “distrés” crónico producido básicamente en el trabajo, afirma también que es multidimensional y en él se relacionan factores personales, organizacionales y socioculturales. Se implican de forma constante la falta de energía, el cansancio emocional y

cognitivo, así como actitudes de cinismo, despersonalización y claudicación personal.

Como se ha visto, no existe una definición universal del Burnout, pero sí parecen existir ciertas características comunes en cada una de las definiciones, considerándolo como una respuesta al estrés laboral crónico, y al agotamiento emocional que provoca una baja realización personal, provocando un empobrecimiento en las labores profesionales de la persona.

1.1 Dimensiones del Burnout

El rasgo fundamental del Burnout es el agotamiento o cansancio emocional, la sensación de no poder dar más de sí. Para protegerse de tal sentimiento, el sujeto trata de aislarse de los otros desarrollándose una actitud impersonal hacia los clientes o personas con las que trabaja, distanciándose, utilizando etiquetas despectivas o tratando de culpar a los demás de sus frustraciones y del descenso de su compromiso laboral. Estas son las dimensiones que la mayoría de los estudiosos del tema consideran están presentes en el Burnout

Desde un enfoque psicosocial, el Síndrome de Burnout ha sido conceptualizado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Esas son las tres dimensiones que propusieron Maslach y Jackson en su trabajo de 1981.

Agotamiento Emocional: Surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea y se concreta en una creciente fatiga. Es un cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos

emocionales, y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo. Supone síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimiento de estar al límite (De Dios, 1999).

Para Gaines y Jermier (1983) El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.

Despersonalización: En muchos casos sobreviene como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, al haberse venido abajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con intensidad. Así, el profesional decide crearse una barrera entre él y el usuario o cliente como una forma de autoprotección. Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), la despersonalización es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo.

Cuando el trabajador siente que se le retira todo el sentido social y psicológico a su tarea, deja de pensar en su trabajo como una labor gratificante, y motivo de orgullo personal. Por el contrario, se vuelve indiferente a la calidad de su trabajo y solo le importa la percepción económica que éste significa, se vuelve hostil, se siente humillado, siente que es tratado como un robot y se comporta como tal, empezando a cometer errores y siente un abismo muy amplio entre él y las personas que controlan la situación. El profesional experimenta un claro distanciamiento, no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica

y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

Realización Personal: Todo ser humano tiene la necesidad de logro para competir con criterios hacia la excelencia, relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros, estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría dificultar la actividad laboral y de aprendizaje. Es la sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos con él. Que tiende a entenderse de forma negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que afecta la autoestima (Bosqued, 2008). La falta del logro personal, se manifiesta por una dolorosa desilusión e impotencia para darle sentido a sus actividades laborales, presentando respuestas negativas hacia su trabajo y hacia sí mismo, tiene baja autoestima, bajo rendimiento laboral, evita las relaciones personales y laborales, tiene sentimientos de fracaso personal y una generalizada insatisfacción.

Si bien los autores consideran el desgaste profesional como un proceso, no hay muchos estudios exploratorios (De Dios, 1999), que permitan delimitar claramente el proceso de estas dimensiones y surgen por ellos distintas hipótesis o teorías sobre su evolución.

Al margen de ciertas consideraciones teóricas ya revisadas sobre el planteamiento del problema, lo cierto es que el modelo sobre el que ha recaído el mayor número de investigaciones es el propuesto por Maslach y Jackson. Trabajos posteriores han intentado profundizar en las dimensiones implicadas en el Síndrome Burnout. Entre estos trabajos encontramos los realizados por Golembiewski (1986), los cuales manifiestan fases dentro del Burnout, basadas en la progresión a través de las distintas dimensiones del fenómeno. Este modelo propone que la Despersonalización se daría al principio, de tal forma que se ve a

los clientes como culpables de sus propios problemas, esto repercute en la Realización personal, por lo que el individuo piensa que trabaja mal con la gente, finalmente, estaría en un ciclo que lo lleva a un profundo Agotamiento emocional

Leiter (1989), propone algo distinto, su secuencia del fenómeno vendría iniciada por el Agotamiento Emocional, al cual reaccionaría asilándose mediante la Despersonalización; los trabajadores perderían así su compromiso con el trabajo y aumentaría su agotamiento, esto terminaría en una bajada en la Realización Personal y llegando como consecuencia al Síndrome de Burnout.

Siguiendo en esta línea, Moreno y cols. (1997), la despersonalización es el elemento clave del Burnout, al considerar que tanto el Agotamiento Emocional como una Baja Realización se pueden encontrar asociados a otros síndromes, sin embargo, la despersonalización conlleva una manifestación específica del estrés en las profesiones.

Otros modelos de carácter integrador a destacar son los de Gil-Monte y Peiró (1997) y Manzano (2008). El primero postula que las cogniciones de los sujetos influyen en sus percepciones y conductas, y a su vez estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus conductas y por la acumulación de consecuencias observadas. Por lo tanto, el autoconcepto de las capacidades del sujeto determinará el esfuerzo y empeño para conseguir sus objetivos y sus reacciones emocionales. A partir de estos planteamientos, Gil-Monte y cols. apoyan la tridimensionalidad del Burnout, pero sugieren otra relación entre los mismos. Estos autores proponen que los profesionales experimentan una falta de "realización personal" y el incremento del "cansancio emocional". De ambos se deriva el manejo de estrategia denominada "despersonalización". Concluyendo, este síndrome sería una respuesta, como efecto de una valoración secundaria a la ineficacia del afrontamiento, al estrés laboral.

Manzano también apoya la tridimensionalidad del Burnout, pero plantea otra secuencia, donde primero aparece la baja realización personal para evolucionar

acompañada del cansancio emocional. Ante la cronicidad de estas dos dimensiones, el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización. Es importante señalar que en este modelo, siguiendo un continuo temporal, la segunda fase del proceso está muy cercana a la tercera y, por lo tanto, pueden presentarse juntas o alternativamente, tal y como han observado otros autores (Ramos, 1999). Hatinen y cols (2004), proponen, por el contrario, una secuenciación más rígida, en la que los sentimientos de baja eficacia profesional representan las tempranas fases del Burnout, mientras que el cansancio emocional y el cinismo representarían las fases más avanzadas.

1.2 Modelos teóricos del Síndrome del Burnout

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral dado al interés de las organizaciones por la calidad de vida laboral de sus empleados, pues ésta tiene repercusiones importantes sobre la organización. Otra circunstancia relevante que justifica el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo es el creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en el sector público como privado, en las que la calidad de la atención al usuario o al cliente es una variable crítica para el éxito de la organización (Gil-Monte y Peiró, 1999).

La necesidad de explicar el síndrome de quemarse por el trabajo, junto con la utilidad que representa integrarlo en marcos teóricos más amplios con el fin de poder explicarlo de forma más amplia y satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten la forma en la cual los individuos pueden llegar a presentar el Síndrome Burnout (Gil-

Monte y Peiró, 1999). Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales pueden ser clasificados en tres grupos:

- Modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo.
- Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social
- Modelos elaborados desde la teoría organizacional

Modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Esta teoría está desarrollada básicamente por los trabajos de Bandura. Analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción y el papel que desempeñan el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano (Gil-Monte y Peiró, 1999). Las ideas de Bandura que recoge este modelo explicativo del síndrome de quemarse son:

- a) Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.
- b) El grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos, el grado de dificultad para lograrlo y ciertas relaciones emocionales que acompañen a la acción.

Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983), según el cual los factores principales son la competencia y la eficacia percibida. Según este modelo, en un principio la motivación va a predeterminar la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales, de forma que a mayor motivación mayor eficacia laboral. Si en el entorno hay factores de ayuda (facilitación de la actividad del sujeto) la efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de

competencia social. En cambio si el sujeto se encuentra con dificultades para lograr sus propósitos laborales, la percepción de eficacia baja y afecta negativamente en la esperanza de conseguirlos. Si se mantiene esta situación en el tiempo se origina el síndrome de quemarse por el trabajo, que por retroalimentación facilita el desarrollo de factores de barrera, disminuye los sentimientos de eficacia percibida y la motivación.

El modelo de Cherniss (1993). La satisfacción y motivación laboral aumentan cuando una persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito. Estos sentimientos llevan a que el sujeto se implique más en el trabajo, alcance objetivos más retadores y tenga mayor autoestima. Si el sujeto experimenta sentimientos de fracaso, se retira emocionalmente de la situación, aumenta el desinterés, desprecia el valor de la recompensas y termina abandonando.

Según Cherniss, es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de éxito personal y el síndrome de Burnout. Para ello retoma el concepto de “autoeficacia percibida” de Bandura, entendida como las creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que les afectan.

Para este autor se puede afirmar que existe una unión entre sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación y el estrés. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones de amenaza y como el síndrome de quemarse es una respuesta al estrés, la relación entre autoeficacia y estrés sugiere además una relación con el Burnout.

Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social: Estas teorías parten de los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social) o de la teoría de la conservación de recursos y proponen que la raíz del Burnout son las percepciones de falta de equidad en las relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la

organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia juegan un papel importante (Olmedo, 1993). Cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben y que no pueden resolver esta situación desarrollan sentimientos de quemarse por el trabajo.

El modelo más característico de intercambio social es el de Hobfoll y Fredey (1993). Para estos autores el estrés surge cuando los sujetos perciben que lo que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan a los sujetos generando inseguridad sobre sus habilidades. Señala la importancia de las relaciones con los demás y sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia. La pérdida de recursos se considera más importante que las ganancias para la aparición del Burnout, aunque la ganancia reduce la posibilidad de pérdida. Las estrategias de afrontamiento influyen en el síndrome de quemarse. Como esta teoría es de corte motivacional, emplear estrategias de carácter activo disminuirá los sentimientos de quemarse porque conlleva ganancia de recursos. Los autores señalan que para prevenir el síndrome hay que hacer hincapié en la generación de recursos que permitan desempeñar eficazmente el trabajo y cambiar las percepciones y cogniciones de los sujetos.

Modelos elaborados desde la teoría organizacional: Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento utilizadas ante la experiencia de quemarse (Olmedo, 1993). Todos ellos incluyen el Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral.

Para Golembiewsky y cols. (1989), el Burnout es el resultado de una falta de acuerdo entre los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores. Esta teoría pone su énfasis en el contexto laboral como un sistema

familiar en que los profesionales necesitan superar las dificultades que surgen entre los miembros con los que labora antes de poder prestar una atención a clientes.

Modelo de Winnubst (1993). Para este autor el Burnout es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental debido a la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral que se da en todos los trabajadores. Este modelo se centra en las relaciones entre estructura organizacional, cultura y clima organizacional y el apoyo social. Los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes y a diferencias antecedentes del síndrome. La burocracia mecánica se caracteriza por la estandarización y formalización del trabajo y el Burnout se da por el agotamiento emocional diario debido a la rutina y falta de control.

Otros modelos que han buscado ahondar las explicaciones sobre el Burnout son las Teorías Ecológicas del Desarrollo Humano, que explican el síndrome como un desajuste ecológico entre los distintos ambientes en los que, de manera directa o indirecta, participa la persona. Cada uno de estos contextos (familiar, económico, político, etc.) tiene su propio código de relaciones que en ocasiones interfieren entre sí. Se cree que son las tendencias culturales, políticas y económicas las que han cambiado, orientándose en la actualidad hacia una idea excesiva del éxito en el trabajo sin tener en cuenta el factor humano. Esto provoca una desvalorización de los ideales que inspiran el actuar y son sustituidos por pensamientos escépticos que forman un *desajuste ecológico* causante del estrés.

1.3 Desencadenantes del Síndrome del Burnout

En la identificación y análisis de las variables que predisponen al desarrollo del Burnout, las escalas, inventarios y cuestionarios utilizados han sido variados y han medido: locus de control, ambigüedad y conflicto de rol, patrón de

personalidad, características de personalidad como la ansiedad, la extraversión, el neuroticismo, etc, distintas variables sociodemográficas, compromiso organizacional y estresores laborales diversos, etc.

Los modelos transaccionales actuales que explican el Burnout aportan una perspectiva de interacción entre características situacionales (entorno laboral) como desencadenantes y variables personales, como factores que cumplen una función moduladora. Diferentes autores han tratado de identificar los desencadenantes (estresores laborales), organizándolos en categorías. Peiró (1992) establece 4 tipos: a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto (ruido, iluminación, vibraciones, temperatura, higiene, toxicidad, disponibilidad de espacio, sobrecarga, turnos rotativos, etc.), b) Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera (ambigüedad y conflicto de rol, relaciones con jefes, compañeros y subordinados, falta de cohesión del grupo, desarrollo profesional), c) Estresores relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales (cambio en habilidades requeridas, ritmo de trabajo, grado de participación y autonomía, supervisión, etc.), y d) Fuentes extra organizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia.

El listado es amplio y permite entender que las variables a analizar se han enfocado desde varias perspectivas: variables más relacionadas con aspectos puramente personales del individuo, con características propias del contexto laboral, o con aspectos relacionados con circunstancias externas al trabajo. Las posibles causas del Burnout están relacionadas con el individuo, con el trabajo, con la familia y con su contexto social. Por otro lado, Nagy y Nagy (1992), dividen las variables en tres categorías:

- Intrapersonales: son variables propias del individuo, hacen referencia a aspectos de su personalidad. Entre estas variables están las siguientes: Locus de control externo, ante situaciones adversas o nuevas, el sujeto puede perder el control parcial o total de las situaciones. Interés social,

conforme decrece este aspecto aumenta el Síndrome. Personalidad Resistente, este patrón de personalidad se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes de que de amenaza. Edad. Demandas emocionales, a mayor demanda mayor probabilidad de que aparezca el síndrome. Estrategias de afrontamiento inadecuadas, las estrategias de tipo escapista aumentan la probabilidad de Burnout, mientras que la de control ayudan a disminuirlo. Autoeficacia, es entendida como la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza, fundamentalmente con aquellos aspectos donde se requiere comprobar la valía personal. Autoconcepto. Expectativas personales

- Profesionales u organizacionales: Son variables intrínsecas de la organización que puede por sí misma generar condiciones adversas: Negativa dinámica del trabajo, es fruto de interacciones mal conducidas con el resto de las personas con las que se labora. Inadecuación profesional, cuando no se adapta el perfil del trabajador con el perfil que la empresa espera para dicho puesto. Exigencias del trabajo, referidas a las exigencias que sobrepasan las que se pueden manejar. Realización en el trabajo, se entiende como realización real que es valorada mediante métodos objetivos y percepción de la realización que entra dentro de la subjetividad del trabajador. Interacción trabajador-cliente. Ambigüedad de rol. Participación en la toma de decisiones, esta participación condiciona aspectos tales como seguridad personal, responsabilidad, realización personal. Apoyo organizacional. Expectativas del trabajo, tiene que ver con el hecho de que se cumplan en el trabajo aquellas metas que la persona se forjó hacia él. Relaciones con los compañeros. Rigidez organizacional, se da en aquellas organizaciones excesivamente normativas en las que prácticamente todo está previamente definido y la posibilidad de improvisar está muy restringida. Estresores económicos, tiene que ver con la inseguridad

económica. Satisfacción labora. Adicción al trabajo. Desafío en el trabajo, se refiere a la circunstancia que a veces se da en los trabajadores dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad. Autonomía en el trabajo, es la libertad de acción dentro de las normas establecidas por la organización. Compromiso laboral.

- Interpersonales: Son variables del contexto en el que se desenvuelve el individuo fuera del trabajo; familia, amigos, actividades recreacionales, etc. Apoyo social, está centrado en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos en relación a su desempeño laboral. Relaciones interpersonales, son aquellas mantenidas con familiares y amigos que condicionan el ambiente habitual de la persona. Comunicación, cuando los flujos comunicativos se deterioran en el ambiente social del individuo, la aparición del Burnout aumenta. Actitudes de familiares y amigos. Satisfacción vital, esta variable describe la sensación de felicidad y agrado que el individuo presenta con su estilo de vida y sus consecuencias en él. Exigencias vitales, las demandas intensas y los requerimientos de un compromiso completo pueden derivar en Burnout. Problemas familiares. Recursos de afrontamiento familiares. Cultura, el Burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido a que de forma cultural se entienden e desempeño laboral y las relaciones sociales.

2 ESTRÉS LABORAL

Como hemos visto, no existe una definición unánimemente aceptada del síndrome de desgaste profesional o Burnout, pero sí parece haber consenso en considerarlo una respuesta al estrés laboral crónico con connotaciones negativas ya que implica consecuencias nocivas para el individuo y para la institución en la que éste trabaja. Por lo tanto resulta impórtate poder definir lo que es el estrés laboral.

El término estrés fue introducido en biología por Walter Cannon en 1911, para designar todo estímulo nocivo capaz de perturbar la homeostasis del organismo y de movilizar los procesos autorreguladores. Hans Selye (el llamado “padre del estrés”), en 1936 utilizó este término para designar la respuesta inespecífica del organismo a toda demanda o exigencia adaptativa producida por estímulos negativos excesivos, y la denominó Síndrome General de Adaptación.

Es importante diferenciar entre estresor, estrés y respuesta de estrés; ya que estresor es el acontecimiento objetivo, estrés es la experiencia subjetiva negativa, tal como es vivida por cada persona, y respuesta al estrés es la reacción fisiológica y conductual a la experiencia del estresor (Mingote y Pérez, 1999)

El estrés puede estar motivado tanto por problemas domésticos como laborales, así la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento “La Organización del trabajo y el estrés”, define el estrés laboral como *“la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”*. Si bien tener una cierta presión en el trabajo es beneficiosa para el trabajador, puesto que le mantiene alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, a veces esa presión puede hacerse excesiva o difícil de controlar, apareciendo el estrés en el trabajo.

En este sentido, es importante diferenciar entre el estrés saludable o “eutrés” y el estrés patológico o “distrés”. En el eutrés, la discrepancia entre lo que se exige y la capacidad de superación del individuo, puede ser controlada, lo cual conlleva un fenómeno cognitivo positivo y unas emociones positivas. Si, por el contrario, ante un estresor se produce un gasto continuado de recursos sin que la situación sea controlada y sin que la capacidad de superación tenga éxito, hablamos de una reacción de distrés crónico, que conlleva cogniciones y sentimientos negativos.

El modelo transaccional concibe el estrés laboral como un estado de tensión personal o displacer (O’Brien, 1998) que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral. Este sentimiento de tensión y displacer se produce como consecuencia del desequilibrio entre las relaciones entre una de las personas y el entorno y las demás personas. Cuando las personas se enfrentan a las exigencias de otros a las del entorno físico en el que se encuentran, el organismo activa una respuesta para superar la situación.

Una vez estudiado el concepto de estrés laboral, es importante incidir sobre las causas en el trabajo que llevan a este tipo de estrés. Así, se ha comprobado en distintas investigaciones, que el estrés laboral está íntimamente relacionado con las exigencias y presiones que el trabajador sufre en su puesto de trabajo, de manera que cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a esas exigencias y presiones, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Igualmente, las probabilidades serán menores si el trabajador recibe apoyo de los demás, ejerce control sobre su trabajo y participa activamente en la toma de decisiones con respecto a su actividad laboral.

Siguiendo con las causas que generan estrés en el trabajo se han enumerado una serie de factores que causantes de dicho problema; mal diseño de las tareas, que da lugar a jornadas de trabajo excesivamente largas, trabajo por

turnos, escasa sensación de control en el trabajo, y en definitiva gran carga laboral. Otra causa es la falta de transparencia en la toma de decisiones en el ambiente laboral. También se cita como factor que genera estrés laboral la inquietud relacionada con las perspectivas de carrera, lo que produce inseguridad laboral, imposibilidad de ascender y la introducción de cambios súbitos en el trabajo para los cuales los trabajadores no están preparados. La asignación de tareas contradictorias o imprecisas y la falta de apoyo al trabajador y el deterioro del ambiente laboral son otras causas encontradas.

Por tanto, un trabajador sometido a condiciones laborales desfavorables puede sufrir estrés, que se va a manifestar inicialmente por enfermedades gástricas, cefaleas, alteraciones del sueño y del estado de ánimo, depresión y relaciones perturbadoras con la familia, los amigos y los compañeros de trabajo.

Ahora bien, si se asume el hecho de que el estrés es producto de una experiencia psicológica, la manera de aproximarse al fenómeno es a partir de la valoración de eventos estresantes. La importancia de realizar estudios diagnósticos sobre estrés no es meramente contemplativa sino preventiva ya que el impacto acumulativo de estos eventos estresante, tiene a mediano o largo plazo consecuencias en la salud (Taylor, 2003). En este caso, la identificación de los factores estresantes que forman parte de un rol como el de maestro, aumenta la posibilidad de rediseñar contextos laborales e implementar intervenciones para el manejo del estrés.

La enseñanza es una actividad intelectual que compromete los procesos cognitivos. Salanova y cols (2000) identifica en esta actividad altos niveles de concentración, precisión y atención diversificada, que supone estar pendientes de muchas cosas a la vez y recordarlas. Conjuntamente, el desarrollo cultural y tecnológico le impone exigencias crecientes, a un ritmo que no necesariamente se corresponde con la preparación profesional y los recursos intelectuales que poseen los docentes.

No obstante, la tarea docente no es únicamente la labor de la enseñanza. Al docente le corresponde el afrontamiento de múltiples situaciones complejas: la motivación de los alumnos, los vínculos interpersonales con cada estudiante y su familia, la disciplina en la clase, los problemas de los estudiantes en medios familiares disfuncionales; los conflictos escolares, las situaciones de violencia en las escuelas y los conflictos de autoridad, el incremento desmedido del alumnado en las aulas sin ninguna estructuración prudente, el clima organizacional tenso producto de desacuerdo entre los altos mandos administrativos con los subordinados y viceversa y la configuración estructural burocrática de la escuela, que condiciona problemas de gestión y falta de apoyo. Es comprensible que los conflictos, la sobrecarga y la ambigüedad de roles, sean reconocidos como los estresores más frecuentes en esta labor, en especial la falta de tiempo por exceso de trabajo.

Una vez estudiado el concepto y las causas que pueden dar lugar a estrés en el trabajo, vemos como estrés laboral y Burnout son dos términos relacionados, de hecho el Burnout se considera una respuesta al estrés laboral crónico. Así, estudiando la relación entre ambos conceptos McManus y cols (2002) en un estudio prospectivo realizado en médicos del Reino Unido intentaron aclarar las asociaciones causales que existían entre estrés y Burnout y vieron como entre la dimensión de cansancio emocional y el estrés aparecía una relación de causalidad recíproca, mientras que los otros dos componentes del Burnout, la despersonalización y la realización personal, también se relacionaban con el estrés, pero no se establecían relaciones de causalidad. Así, la despersonalización parece que disminuía el estrés, posiblemente por un mecanismo de ego-defensa, mientras que la falta de realización personal aumentaría los niveles de estrés, tanto de forma directa como indirecta, a través de incrementar los niveles de cansancio emocional.

Pero, aunque estos conceptos están claramente relacionados, entre ambos existen una serie de diferencias importantes. El estrés desaparece con el

descanso, a diferencia del Burnout que no cesa con el reposo. El estrés aparece como respuesta del organismo ante un estímulo estresor o situación estresante y está relacionado con horas excesivas o sobrecarga de trabajo, produciéndose por la interacción de múltiples estresores y la propia estructura de la personalidad. En cambio el síndrome de Burnout puede estar producido por un trabajo escasamente estresante pero muy desmotivador. Se desarrolla lentamente, durante un largo proceso y si bien puede afectar a todas las profesiones, es más frecuente entre los profesionales de la enseñanza y la asistencia sanitaria. Además, el Burnout está producido por factores organizacionales, por el clima laboral y por la cultura laboral del propio ámbito de trabajo (Caramés, 2003)

2.1 Consecuencias del Síndrome del Burnout en los docentes.

El fenómeno Burnout ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

El agotamiento emocional alude a la situación en que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo; es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores) Gil-Monte y colaboradores (Gil Monte y Peiró, 1997; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998) han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento; este fallo supone sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los alumnos. En esta situación, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante estos sentimientos el individuo desarrolla actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés – consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas.

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 items de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal

que puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

Debido a las características propias del trabajo de los profesores y a la variabilidad de actividades a lo largo del curso académico, es normal encontrar momentos en los que los docentes se encuentren más estresados. La incorporación al trabajo después de las vacaciones, los períodos de exámenes, etc., hacen del trabajo docente una situación dinámica en la que no siempre se realiza el mismo trabajo y en las que la época del curso puede predeterminar momentos vivenciados de forma muy dispar entre el profesorado.

Los profesores como colectivo aparecen como un objeto focal de la investigación que se ocupa del malestar laboral. La revisión histórica nos muestra como el concepto de Burnout se había desmembrado en las últimas décadas, ya no era un fenómeno monolítico, sino que presentaba múltiples caras. El dibujo del perfil del docente “quemado” presenta entonces múltiples caras: elevado agotamiento emocional, sentimientos fríos y distantes respecto al alumno y una autovaloración negativa.

Pero el Burnout docente no solo repercute en la calidad de la enseñanza, sino también sobre el nivel de bienestar de los profesores. Así se ha confirmado que los profesores con altos niveles de Burnout presentan más problemas de salud.

De hecho, desde el inicio del estudio del Burnout se ha confirmado reiteradamente que el síndrome va asociado a una serie de síntomas de distinta índole que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales. Maslach (1982) ha tratado de delimitar cuales son estos síntomas agrupándolos en cuatro amplias categorías: síntomas psicósomáticos, psíquicos, conductuales y emocionales.

En la categoría de Síntomas psicossomáticos destacan, entre otros, los dolores de distinta índole como las cefaleas las lumbalgias, la fatiga crónica o los problemas gastrointestinales. El distanciamiento emocional de las personas con las que trabaja, la adopción de una actitud cínica con los otros, el deseo de estar solo, constituyen algunos ejemplos de síntomas emocionales. También adquiere relieve el menoscabo de la autoestima, la frustración, la percepción de falta de competencias o el temor, que se incluyen en síntomas psíquicos. Por último, aunque no menos importante, se sitúan los síntomas conductuales, entre los que se engloban el absentismo laboral, el descenso en el rendimiento laboral o la aparición de conflictos en el entorno familiar.

La realidad del Burnout entre los docentes, así como sus importantes consecuencias, tanto a nivel individual como organizacional, plantea la necesidad de profundizar en su estudio y abordaje. Es un hecho que los docentes parecen dibujarse como un colectivo especialmente vulnerable al Burnout, también lo es que, como lo apuntan Heus y Diekstra (1999), son profesionales calificados, autónomos e implicados que tienen que enfrentar circunstancias laborales que no han elegido, lo que probablemente este explicando su situación actual a nivel laboral.

En suma, el Burnout docente nos presenta múltiples caras pero ninguna amable: elevada prevalencia del fenómeno, importantes consecuencias, el abandono de la profesión y un largo etcétera.

2.2 Dificultades en la vida laboral del docente.

Existe una gran diferencia entre cualquier otro trabajo y el trabajo docente. En este último, no toda la tarea se realiza en la Institución y en el horario de clases. La jornada laboral del docente continúa en su casa a diferencia de otros profesionales o empleados asalariados; estas horas de trabajo del docente en el

hogar no son reclamadas como “extras” porque han sido desempeñadas en el ámbito doméstico. Es posible que se tenga bastante conocimiento de la problemática social que representa el estrés del tiempo, y quizás surja la pregunta acerca de cómo se pueden afrontar las dificultades personales con el tiempo. Naturalmente que no basta con tratar el problema del tiempo simplemente como un problema social, ya que con ello no se ayuda en nada al individuo en su concreta situación vital. Pero quien vive y trabaja en nuestra sociedad se enfrenta, quiéralo o no, con la conciencia predominante del tiempo como el “bien precioso” que hay que “aprovechar” con sentido, y no puede escapar a la misma. Tiene que acomodarse a la violencia del tiempo que se le impone y que le obligan a unas fechas y plazos y a una forma de comportamiento regulado por el tiempo de reloj así como a una cierta rapidez (Eckstein y Diener, 1995). Hay muchas situaciones con exigencias de tiempo, y no todas las personas las perciben como estrés temporal. Pero cuando se da, para algunos resulta molesto y hasta amenazador y para otros es más bien un desafío. El comportamiento de cada uno frente al tiempo y los problemas que éste le plantea dependen esencialmente de su situación vital profesional y privada, de su historia personal y de su personalidad.

La crisis económica y las reformas laborales pensadas sólo en términos económicos y nunca con relación a la salud, han traído como consecuencia depresiones, enfermedades del corazón, suicidios, tensiones, agresividad, sobre medicación, accidentes, etcétera. Este es un tema por el que se ha transitado poco. Los docentes no denuncian los accidentes de trabajo que padecen. No existe conciencia sobre el problema, no se considera accidente o no se lo vincula con el trabajo en sí. En general se considera accidente de trabajo la caída de un andamio o la fractura de una pierna por tropezar en la escalera. Pero, la docencia tiene otros riesgos, a veces menos violentos, ligados al trabajo en ambientes insalubres. La hipoacusia es una de las enfermedades más frecuentes entre los docentes y muchos de ellos no se dan cuenta inmediata de la disminución de su sentido auditivo. Las afecciones de la voz son las que aparecen más vinculadas a

problemas de trabajo. Pero aún así el docente piensa que son causadas por alguna deficiencia o debilidad de su organismo y no por la cantidad de alumnos que atiende en un aula pequeña, mal ventilada y llena de polvo.

Los fonoaudiólogos son los profesionales que más conocen sobre la enfermedad docente. Las disfonías, los nódulos en las cuerdas vocales y la hipoacusia son de fácil diagnóstico y tratamiento siempre y cuando existan las condiciones para que el paciente se someta al mismo y siga las indicaciones terapéuticas hasta el final. Si no se implantan métodos preventivos ni se efectúan modificaciones en el lugar de trabajo para disminuir el factor de riesgo, la disfonía vuelve a aparecer y puede convertirse en una enfermedad crónica. También son frecuentes los trastornos detectados en el aparato locomotor postural (columna vertebral), en el aparato circulatorio (cardiopatías y desórdenes en la presión arterial).

Hasta el momento no ha sido posible hacer coincidir la cooperación interdisciplinaria para el análisis de las tareas y el logro de resultados permanentes en el sentido de mejorar las condiciones de trabajo de los intelectuales, en este caso particular de los docentes. No es factible encontrar la relación buena salud - alto rendimiento entre este sector laboral. Es muy complejo llegar al punto, en el que se dé la interacción adecuada entre las exigencias del puesto de trabajo y las condiciones psicológicas y de equilibrio orgánico. Se carece de métodos que permitan el diagnóstico precoz de alteraciones orgánicas incipientes y no es posible conocer en qué grado la sobrecarga de trabajo supera el nivel de tolerancia en el docente, ya que si éste presenta problemas de salud no los adjudica directamente a su trabajo. El deterioro emocional del docente puede ser grave cuando este tiene sobrecarga física y psíquica a causa de las muchas horas de trabajo, dedicación, presiones y tensiones en la institución.

Los estresores laborales facilitaran una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales cuyo objeto de trabajo son

personas, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés, pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los docentes deben tratar diariamente con esa fuente de estrés. Cuando las estrategias de afrontamiento empleadas inicialmente no resultan exitosas, conllevan fracaso profesional y fracaso de las relaciones interpersonales con las personas hacia las que se destina el trabajo (Martínez, 2010).

2.3 Disminución de la calidad de vida del docente

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

- **Psicosomáticos:** alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desórdenes gástricos, tensión muscular, mareos y vértigos, etcétera.
- **De conducta:** predominio de conductas adictivas y evitativas consumo aumentado de café, alcohol, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito de trabajo y de la propia familia.
- **Emocionales:** irritabilidad incapacidad de concentración distanciamiento afectivo. **Laborales:** deterioro del rendimiento, acciones hostiles, conflictos, accidentes, ausentismo, rotación no deseada, abandono.
- **Mentales:** sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para concentrarse y una tolerancia a la frustración con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.

Maslach, C. (1982), nos señala que las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- 1) Exceso de trabajo
- 2) Sobre esfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga
- 3) Desmoralización y pérdida de ilusión
- 4) Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores.

Uno de los conceptos que más debate generó con relación a su diferenciación conceptual respecto del síndrome de quemarse por el trabajo ha sido el de depresión. Ambos conceptos presentan ciertas similitudes, como cansancio, retiro social y sentimientos de fracaso.

El síndrome de quemarse es más amplio que el concepto de ansiedad y ésta puede formar parte de aquél. En este sentido Leiter (1990) recoge que el agotamiento (emocional o físico) ocurre cuando las exigencias de una situación exceden a las habilidades que una persona posee, mientras que la ansiedad es el resultado de que esa persona no posea las habilidades que requiere la situación. Con relación a la fatiga, Pines (1993) indica que una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que la persona se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome de quemarse. Aunque las personas afectadas por el síndrome, sienten que se encuentran agotados físicamente describen esta fatiga de forma diferente a la experiencia de fatiga física. Así, mientras que el esfuerzo físico causa una fatiga que se acompaña de sentimientos de realización personal y en ocasiones de éxito, el síndrome de quemarse conlleva una experiencia negativa que se acompaña de un profundo sentimiento de fracaso.

2.4 Consecuencias en la educación

Los maestros son culpables del fracaso escolar” se lee en algunas notas de prensa, sin embargo, esta acusación solo demuestra ignorancia. Hay una diferencia entre educación, enseñanza y aprendizaje. Cada uno tiene actores específicos reglas y funciones diferentes.

La educación es brindada por el Estado, o bien por el Centro Educativo quienes deciden planes y programas válidos ya sea para un país o para un colegio. Si se habla de Educación Estatal, los Centros Educativos pueden hacer modificaciones, y en el caso de instituciones privadas se diseñan currículos particulares a partir de lo que el grupo decide que se debe enseñar (Puelles, Benítez, 1993) además cabe mencionar que a nivel internacional, la educación es un derecho que todas las personas pero especialmente lo niños tienen (Aboites, 2012).

Es por ello que la educación es delineada por diseñadores curriculares (expertos en diseño y administración) y una vez que se hace un diseño, se comienzan a elaborar los programas educativos que culminarán en el mejor de los casos, en la escritura de libros adecuados para cumplir esos planes curriculares.

En el caso más reciente del modelo por competencias en Iberoamérica, se aplica el modelo pero los diseñadores no consideraron que éste requería un cambio en el diseño curricular, e hizo una mezcla incomprensible entre competencias meta por parte de los estudiantes y le agregó el mismo contenido extenso, inconexo y erróneo (Dzib Goodin, 2012a).

En cambio La enseñanza es la aplicación de esos planes y programas, dicha labor recae directamente en los maestros, por supuesto, ellos reproducirán los errores y horrores de los planes y programas al usarlos para enseñar a los alumnos. Los maestros son el puente entre la Educación y la Sociedad, pues su objeto de trabajo es lo que la sociedad les dé para llevar a cabo su labor.

Las agendas académicas se centran en espacios reducidos de tiempo que además están plagados de aspectos administrativos que los docentes deben atender.

Desde el punto de vista de la educación, el maestro es un instrumento que aplica programas, aplica evaluaciones, que permiten el fortalecimiento del sistema, se le confunde usualmente con un educador y con el causante de las crisis educativas. Pero el maestro es mucho más, es quien enseña como aprender, al mismo tiempo que todos los días aprende como enseñar. Moldea conciencias, apoya pensadores, el maestro es el instrumento entre la educación y la sociedad, que no educa, que no decide cómo se enseña, pues está atado por los programas y por las directrices del centro y que solo tiene un limitado margen de acción entre trámites burocráticos, evaluaciones y programas, es la persona a quien se le agradece por el éxito académico de los hijos o a quien se le escupe si el país no logra empatar con los rangos internacionales. Pero es el menos culpable de eso que se llama fracaso escolar (Puelles, Benítez, 1993).

Sumado a esto Se ha demostrado que enseñar es un trabajo mentalmente muy estresante aunque físicamente no lo sea tanto no sólo por las características intrínsecas del trabajo educativo, sino también por las condiciones donde este se desarrolla (ETUCE, 2011; OMS, 2001).

De hecho, La Organización Mundial de la Salud (2001) considera el enseñar dentro de las ocho ocupaciones más estresantes, casi con el mismo puntaje que el ser médico, paramédico o enfermera. Barraza, Carrasco y Arreola (2007) lo confirma en un estudio comparativo en la prevalencia de burnout entre médicos y profesores de educación básica de la ciudad de Durango donde no se encontraron diferencias significativas entre los dos sectores profesionales.

En la docencia como profesión de servicio, se tienen que establecer continuamente nuevas relaciones interpersonales, no solamente con su objeto de trabajo propiamente dicho que son los alumnos, sino también con sus colegas, sus superiores y los padres de familia. A lo que se le agrega que el docente es depositario de una serie de expectativas y responsabilidades: se concibe como un formador social, se espera que les otorgue a los alumnos una educación integral y de calidad. La constante interacción social junto con el nivel de responsabilidad inherente a su puesto exige un alto nivel de involucramiento, compromiso y entrega (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003). Implica estar sometido constantemente a demandas emocionales y cognitivas (Cárdenas. Pérez, Napione, 2008).

Así la enseñanza parte de grupos sociales y es aquí donde la sociedad entra en el panorama, porque si la sociedad crea niños apáticos y sin ganas de aprender, los maestros deberán trabajar con ellos, pues los maestros son los receptores de lo que la Educación y la Sociedad les brinda, es por eso que las críticas de los medios y a veces los padres de familia parece tan graves,.

El aprendizaje es el proceso que se centra en el alumno, especialmente en el cerebro del alumno. Es un proceso neurocognitivo y evolutivo que se alimenta no solo de la enseñanza que brinda la educación, sino del medio ambiente. Es una necesidad de las especies. Erróneamente se dice que se aprende en la escuela, pero en realidad el cerebro aprende en todos los medios ambientes en que se encuentre, esto incluye la televisión, las redes sociales, el arte, y hasta los errores.

Es así que los problemas de educación son del Estado y de los diseñadores curriculares. El fracaso escolar, es de los diseñadores curriculares y, muchos de los problemas de aprendizaje en realidad son errores de enseñanza. Los psicólogos, necesitados de ser tomados en cuenta, han buscado desesperadamente radiografiar dos procesos que no pueden ser vistos en una fotografía: por un lado el proceso de aprendizaje, creyendo que lo pueden ver,

pero que lo que no se sabe hoy se puede aprender mañana y la inteligencia, que se fija en un cerebro que cambia y evoluciona todo el tiempo (Conrad, 2004; Dehaene, 2004; Fernando y Szathmary, 2010).

2.5 Estrategias y técnicas de intervención frente al Síndrome del Burnout.

Desde que se definió por primera vez y se empezó a estudiar el síndrome del Burnout se han desarrollado una serie de intervenciones encaminadas a lograr la reducción de su incidencia. Se ha visto que en la prevención de este síndrome no existe una técnica única y simple, sino que se debe utilizar un modelo que integre varias técnicas orientadas al individuo, al grupo social y a la organización laboral.

Actualmente, las estrategias y técnicas de intervención se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés. La mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (afrontamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida, etc.).

Igualmente, en la prevención del Burnout se deben incluir una serie de medidas durante la etapa de formación de los nuevos profesionales, que contemplen programas especiales de prevención y entrenamiento en afrontamiento del estrés laboral y proporcionen expectativas realistas acerca de la futura profesión.

Entre los primeros que plantearon un modelo con los pasos a seguir se encuentra Paine (1982), que determinó los cuatro siguientes: 1) Identificar el Burnout. 2) Prevenirlo mediante información y afrontamiento. 3) Mediar para

reducir o invertir el proceso que conduce al desarrollo de síndrome. 4) Restablecer, es decir, aplicar un tratamiento a los trabajadores diagnosticados.

Ramos (1999) planteó diversas estrategias de intervención en personas ya diagnosticadas, que en resumen son: 1) Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales (entrenamiento en técnicas de afrontamiento, principalmente a las orientadas a la tarea/solución de problemas). 2) Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que eliminen o neutralicen las consecuencias del Burnout. 3) Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad. 4) Fortalecer las redes de apoyo social. 5) Disminuir y, si es posible, eliminar los estresores organizacionales.

Peiró, Ramos y Gonzales-Romá (1994), citado en Hombrados (1997), clasifican los programas de intervención en tres niveles: individual, organizacional e interfaz individuo-organización, y también los clasifican por el objeto de cambio: control de estresores (nivel organizacional), procesos de apreciación (nivel social) o estrategias de afrontamiento (nivel organizacional). Las estrategias de cada uno se desarrollarán en los siguientes apartados.

- Las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas estrategias se pueden dividir formando dos tipos de programas de intervención orientados al individuo: 1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales, centrados en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales, estilo de vida. 2. Programas dirigidos a estrategias paliativas, que tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa (Matteson e Ivancevich, 1987).

- Estrategias organizacionales: Cada día más hay acuerdo en que muchas de las fuentes de donde deriva el Burnout están fuera del sujeto, en la organización. Como hemos visto, ésta ha sido la vertiente social, no individual, más estudiada, pues interesa a las empresas; sin embargo, en nuestro caso, las asociaciones de familiares son precisamente lo contrario – lo que siempre se refleja como positivo en nuestro estudio empírico-; podrían denominarse asociaciones para luchar contra el Burnout, pero también hay que tener en cuenta que al centrarse sobre enfermos y familiares que actúan en el entorno de la enfermedad, es difícil llegar a otros elementos fomentadores del Burnout, especialmente los relacionados con el centro de trabajo y las condiciones laborales. Las intervenciones en el ambiente de trabajo las que se consideran más importantes para disminuir el Burnout. Ya que se ha visto que la aplicación de técnicas individuales de forma aislada (como “sesiones educativas” en pequeños grupos de trabajadores, programas de relajación, entrenamiento asertivo, entrenamiento de habilidades interpersonales y sociales, etc) sólo en algunas ocasiones disminuía el agotamiento emocional, y rara vez producía cambios positivos en la despersonalización y realización personal.
- Las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas estrategias se pueden dividir formando dos tipos de programas de intervención orientados al individuo: 1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales: se centran en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales, estilo de vida, et. 2. Programas dirigidos a estrategias paliativas: tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa (Matteson e Ivancevich, 1987).

METODOLOGÍA

Muestra

No probabilística por conveniencia

Se utilizó este método debido a que la muestra por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Instrumentos

Para la recolección de la información se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario estandarizado Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1996).

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

El Maslach Burnout Inventory fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, empleado en un principio para medir aspectos de Burnout relacionado con los profesionales de servicios sociales que trabajan en contacto directo con las personas a las que destinan esos servicios, la generalidad de los estudios que han aplicado este instrumento está relacionado con los profesionales de la salud,

recientemente ha sido utilizada en el ámbito educativo. El instrumento fue adaptado por Barraza (2003) con un lenguaje especial para profesores, consta de 22 ítems en forma de afirmaciones que miden la frecuencia con la que se experimentan determinados sentimientos y actitudes del profesor en el trabajo y hacia los alumnos.

Dimensión de Agotamiento Emocional:

Consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 11, 14, 16, 20) Valora la vivencia de pérdida o desgaste de recursos emocionales por los requerimientos del trabajo.

- 1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
- 2) Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
- 3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
- 6) siento que trabajar toda la jornada con los alumnos me cansa.
- 8) Siento que trabajar me está desgastando
- 11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo
- 14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
- 16) siento que trabajar en contacto directo con mis alumnos me cansa
- 20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades

Dimensión de Despersonalización:

Está formada por 5 ítems. (5, 10, 13, 15, 22) Valora la intensidad en que cada uno reconoce la aparición de pesimismo, actitudes de frialdad, distanciamiento o negativas hacia los alumnos. La aparición del Síndrome de

Burnout implica el desarrollo gradual de una falta de preocupación por los alumnos a los que se puede llegar a tratar de una forma insensible, deshumanizada, despótica.

5) Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales

10) Siento que me he hecho más duro con mis alumnos

13) Me siento frustrado con mi trabajo

15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos

22) Me parece que mis alumnos me culpan de algunos de sus problemas

Dimensión de Logro Personal:

Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) que evalúan los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo.

4) Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos que tengo que atender

7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos.

9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos a través de mi trabajo

12) Me siento con mucha energía en mi trabajo

17) Siento que puedo crear un con facilidad un clima agradable con mis alumnos

18) Me siento estimulado después de haber trabajado cercanamente con mis alumnos

19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

21) Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada

Formato de respuesta

El formato de respuesta del cuestionario aplicado, es el de escalamiento tipo Likert del 0 al 6

- Nunca = 0
- Una o varias veces al año = 1
- Una vez al mes o menos =2
- Varias veces al mes = 3
- Una vez a la semana = 4
- Varias veces a la semana = 5
- Todos los días = 6

Se considera que el Síndrome de Burnout está presente en aquellos profesores que obtengan puntuaciones altas en las categorías de agotamiento emocional y despersonalización y puntuaciones bajas en la categoría de logro personal.

Entrevista a profundidad

Se realiza entre un entrevistador y un informante con el objeto de obtener información sobre la vida, en general, o sobre un tema, proceso o experiencia concreta de una persona. A través de la entrevista en profundidad, el entrevistador quiere conocer lo que es importante y significativo para el entrevistado; llegar a comprender como ve, clasifica e interpreta su mundo en general o algún ámbito o tema que interesa para la investigación, en particular. En este caso concreto, el tema de interés son las experiencias personales, los factores estresores, casos concretos que puedan ser motivantes o desmotivantes, cambios en su percepción de la vida docente y demás aspectos que puedan surgir relevantes en su vida profesional.

Procedimiento

El trabajo de investigación será dividido en dos fases: 1) la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), a la población previamente escogida y 2) la aplicación de entrevistas a profundidad

Fase1: Consistirá en la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) entre el personal docente, tomando en cuenta el siguiente criterio, los docentes deberán ser los titulares de sus materias dentro de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Como lo mencionaba Vilorio y Paredes (2002). Debido a Las consecuencias del Burnout, en el caso de los Profesores universitarios, el deterioro va a incidir directamente en la formación de los estudiantes y, por tanto, su influencia en las futuras generaciones es evidente; además el rendimiento de la institución y el prestigio de la misma, se verán claramente disminuidos, impuntualidad, abundancia de interrupciones, evitación del trabajo, absentismo, impuntualidad, falta de compromiso en el trabajo, un anormal deseo de vacaciones, una disminución en la autoestima, así como una incapacidad para tomarse la escuela en serio, e incluso al abandono de la profesión, mostrando así

que pese a que todos los profesores son candidatos y están en riesgo inminente de padecer este síndrome, es en los profesores titulares donde repercute una mayor carga de trabajo tanto emocional como laboral y esto a su vez repercute de mayor manera a nivel tanto educacional como institucional

Una vez recolectada la información se procederá a clasificar a los profesores en base a aquellos que presenten los resultados más altos en Maslach Burnout Inventory y serán los candidatos a la fase 2 de la entrevista a profundidad.

Fase 2: Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la Fase anterior, se generaran entrevistas a profundidad a aquellos docentes cuyos resultados estén más alejado de la media en las tres dimensiones que mide el MBI (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Se evaluarán las entrevistas dividiéndolas en grupos correspondientes a aspectos personales de los entrevistados y se buscará encontrar coincidencias entre el resultado de las entrevistas, el MBI y los datos encontrados en la literatura. Las entrevistas estarán enfocadas en encontrar aspectos emocionales que puedan desencadenar el síndrome usando un instrumento que nos de resultados personales y no solo datos estadísticos. Como técnica de investigación, la entrevista, abarca diversas dimensiones: amplía y verifica el conocimiento científico; obtiene o posibilita llevar la vida diaria del ser humano al nivel del conocimiento y elaboración científica, y permite la reflexión del entrevistado de “ese algo” que nos permitirá tener resultados más reales sobre los verdaderos sentimientos del profesorado.

RESULTADOS

Los resultados fueron recolectados a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory realizada a los profesores de Psicología del turno vespertino de la FES Iztacala entre los meses de Marzo a Junio. Para su estudio se decidió dividir los resultados en distintas categorías referentes a datos demográficos o características propias de los profesores encuestados. Estas características fueron utilizadas como referencia por ser categorías comúnmente encontradas en la bibliografía revisada y que son consideradas como factores que desencadenan el Síndrome de Burnout (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001)

Estas características fueron: Antigüedad en el trabajo, el género de los profesores y el estado civil. Se determinó con base en investigaciones previas (Caramés, 2003; Sandoval y Unda, 2005; Camacho y Arias- Galicia, 2006; Carlotto y dos Santos, 2006), el utilizar la antigüedad laboral como el mayor indicador de Burnout. Esta característica engloba distintos factores tales como; satisfacción laboral con las nuevas exigencias, producto de las condiciones de organización del trabajo académico actual, el compromiso afectivo con la profesión, la satisfacción con el trabajo y la salud de los profesores, sentimiento de logro, actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional y demás factores ya expuestos que pueden aparecer con el paso del tiempo en que se labora.

La calificación de los instrumentos utilizados es la siguiente:

	Baja	Intermedio	Alta
Agotamiento Emocional	0 a 19	19 a 26	27 o más
Despersonalización	0 a 6	7 a 9	10 o más
Realización Personal	0 a 33	34 a 39	39 o más

Tabla 1. Calificación de las 3 entidades del Burnout

El estudio de los resultados se baso en la obtención de graficas que develaran tendencias entre los resultados, pero el estudio no se centra solo en lo obtenido gracias al análisis cuantitativo, aunado al instrumento (Maslach Burnout Inventory), se realizaron una serie de 6 entrevistas a profundidad en profesores dependiendo de los resultados obtenidos en nivel de Burnout y la antigüedad laboral. Se eligieron 6 profesores; 2 de ellos de una edad laboral menor a 10 años y con resultados entre el bajo e intermedio en la escala de Burnout (3 años de antigüedad, sexo femenino, casada y 5 años de antigüedad, sexo masculino y soltero), 2 con edad entre los 11 y 20 años laborando, uno de ellos con resultados entre el bajo y e intermedio y el otro con resultados altos en la escala de Burnout (12 años de antigüedad, sexo masculino, soletero y 15 años de antigüedad, sexo masculino, casado), por último, 2 profesores de edad laboral superior a los 21 años, uno de ellos con resultados bajos en la escala de Burnout y otro con resultados altos (25 años de antigüedad, sexo femenino, casada y 30 años de antigüedad, sexo femenino, divorciada)

A continuación se exponen los resultados obtenidos de forma cuantitativa y cualitativa de la presente investigación:

Grafica de los 3 factores de Burnout por años de antigüedad

	01 a 10	11 a 20	21 en adelante
Agotamiento emocional	12.05	8.63	6
Despersonalización	3.35	2.36	1.85
Realización personal	34.7	38.31	38

Tabla 2. Se indican los promedios obtenidos de cada una de las 3 instancias del Burnout divididas en años de antigüedad

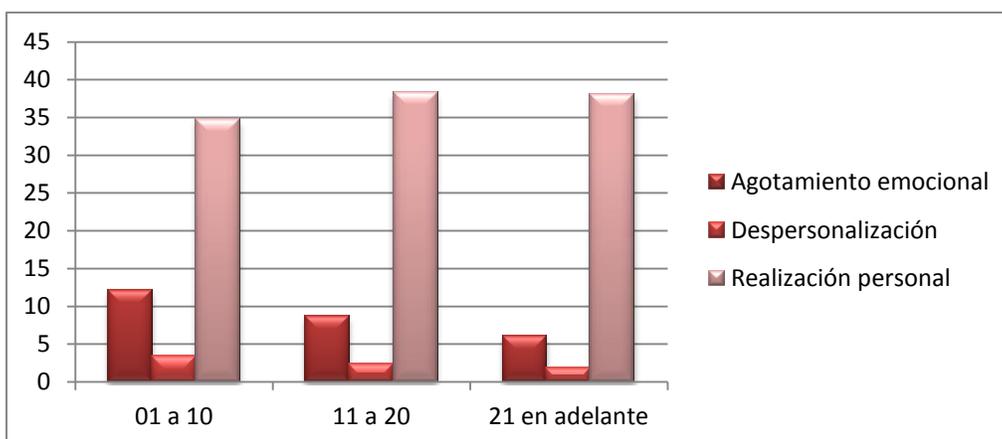


Figura 1. Se muestra el total de la puntuación de los tres factores del Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) divididas en grupos por los años de antigüedad que van de 1 a 10 años, de 11 a 20 años y de 21 años en adelante

Del total de los profesores sometidos al test se les agrupó en tres grupos de acuerdo a sus años de antigüedad como docentes (1 a 10 años, de 11 a 20 años y de 21 años en adelante), debido a que este factor presentaba una variación más significativa en comparación con los demás datos demográficos con los que se contaba para este estudio (antigüedad, edad, estado civil). En la grafica podemos observar que el agotamiento emocional es el factor que más se presenta en los tres grupos, siendo este más intenso en los profesores con una antigüedad de 1 a 10 años y a su vez este mismo grupo presenta el factor de “realización personal” más bajo en comparación con los otros dos grupos (de 11 a 20 y de 21 en adelante), haciéndonos suponer que los profesores con menos años de antigüedad son más propensos a presentar el síndrome del Burnout que los profesores con más años de antigüedad.

Grafica de los tres factores de Burnout por género con una antigüedad de 0 a 10 años

Antigüedad 0-10	Masculino	Femenino
Agotamiento emocional	13.33333	11.36
Despersonalización	5.83	2
Realización personal	33.83	35.18

Tabla 3. Promedios obtenidos de los 3 factores del Burnout en profesores con antigüedades de 0 a 10 años divididos en género

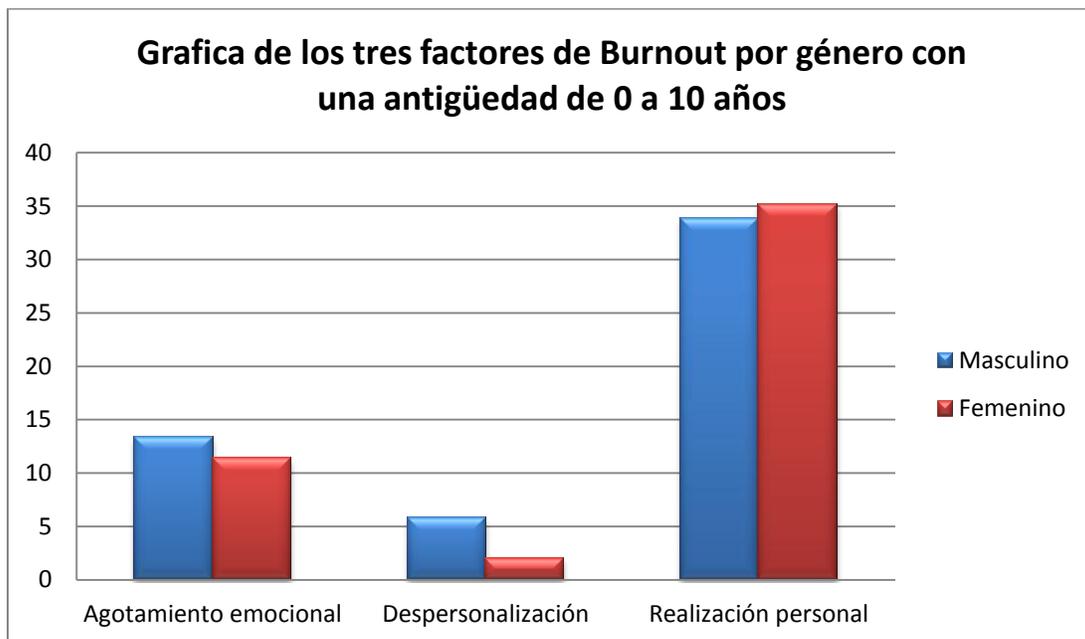


Figura 2. Muestra la puntuación de la división por género de los tres factores de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), con los profesores que cuentan con un rango de antigüedad en la docencia que va de los 0 a los 10 años

En esta gráfica se presentan los tres factores ya mencionados haciendo una comparación entre géneros. Se puede observar que no existe gran diferencia

entre los valores obtenidos entre ellos. Sin embargo, con lo que respecta al agotamiento emocional, el sexo masculino tiene mayor puntuación comparado con el sexo femenino obteniendo una diferencia de 1.97333 entre ambos. Algo similar sucede con el factor de la despersonalización, el cual es el de menor puntuación, obteniendo en este caso una diferencia de 3.83 entre ambos géneros. Por otra parte, en donde existe una diferencia notable es en el factor de realización personal. Además de ser el factor con mayor puntuación, es en donde el sexo femenino obtiene un mayor valor en comparación con el sexo opuesto. En este caso existe una diferencia de 1.35. De esta manera podemos observar que se obtuvo un resultado significativamente favorable en el factor de la realización personal al ser el de mayor puntuación en ambas partes; de la misma manera es favorable con respecto al factor de despersonalización, al tener un valor bajo principalmente por parte del género femenino. Por su parte, en cuestión del agotamiento emocional, en el género masculino éste se encuentra en mayor medida, lo cual es un resultado no favorable para el desempeño y estado físico, psicológico y emocional del profesorado con antigüedad de 0-10 años.

Grafica de los tres factores de Burnout por género con antigüedad de 11 a 20 años

Antigüedad 11-20	Masculino	Femenino
Agotamiento emocional	10	7.692
Despersonalización	2.333	2.38
Realización personal	37.88	38.61

Tabla4. Promedios obtenidos de los 3 factores del Burnout en profesores con antigüedades de 11 a 20 años divididos en género

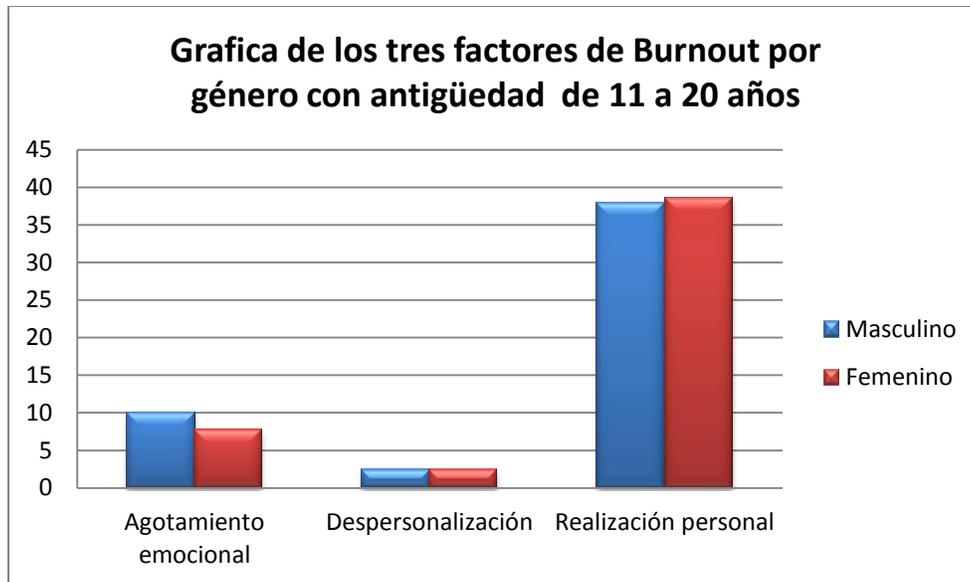


Figura 3. Muestra la puntuación de la división por género de los tres factores de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), con los profesores que cuentan con un rango de antigüedad en la docencia que va de los 11 a los 20 años

En la presente gráfica se muestra la puntuación obtenida de ambos géneros de acuerdo con cada uno de los tres factores evaluados. Se puede observar que los resultados son similares a la gráfica anteriormente expuesta. De acuerdo con el factor de agotamiento emocional, el género que obtuvo mayor puntuación es el masculino, teniendo una diferencia entre puntajes de 2.308 con respecto al género femenino. En lo que respecta al factor de despersonalización se obtuvo un puntaje muy bajo teniendo una diferencia mínima entre ambos géneros, la cual fue de 0.047. Por su parte, en el factor de realización personal se obtuvo una diferencia entre géneros de 0.73. Podemos observar que nuevamente el factor de la despersonalización es más favorable que el agotamiento emocional al tener menor puntaje incluso comparándolo con el periodo de antigüedad de 0-10 (gráfica anterior).

Grafica de los tres factores del Burnout por género con una antigüedad de 21 años en adelante

Antigüedad 21 en adelante	Masculino	Femenino
Agotamiento emocional	4.583	7.416
Despersonalización	2.25	1.5
Realización personal	38.666	37.333

Tabla4. Promedios obtenidos de los 3 factores del Burnout en profesores con antigüedades de 21 años en adelante divididos en género

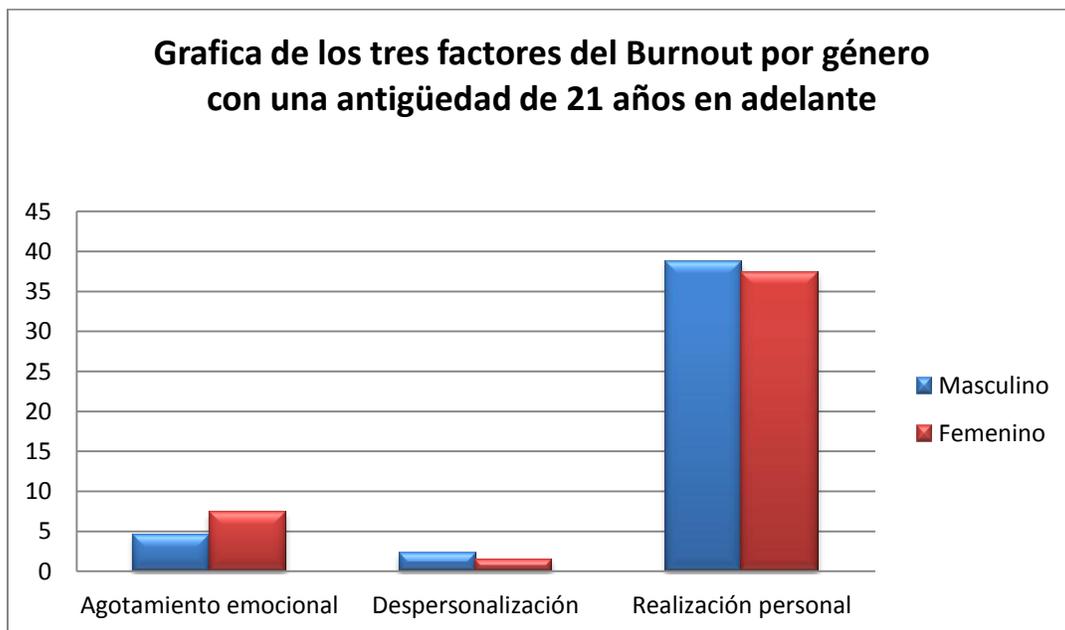


Figura 4. Muestra la puntuación de la división por género de los tres factores de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), con los profesores que cuentan con un rango de antigüedad en la docencia que va de los 21 años en adelante

En esta gráfica se puede observar que el factor menos variable en comparación con las anteriores gráficas es el de realización personal, mientras que los otros dos factores bajan su puntuación. En esta gráfica de acuerdo con el

agotamiento emocional existe una diferencia en la puntuación entre ambos géneros de 2.833, mientras que en el factor de despersonalización existe un valor diferencial entre géneros de 0.75 siendo este aún más bajo en este período de antigüedad. Por lo que respecta al tercer factor, existe una diferencia de 1.333 entre géneros. La diferencia particular en esta gráfica en comparación con las dos anteriores es que el género masculino tiene menor puntuación en los dos primeros factores, mientras que en el tercero tiene mayor puntuación. Es decir, que en este período de antigüedad que va de los 21 años en adelante, se nota un crecimiento de realización personal, mientras que en cuestión de agotamiento emocional y despersonalización existe un valor poco significativo.

Gráfica de los tres factores de Burnout por género

Tabla por genero	Masculino	Femenino
Agotamiento emocional	8.333	8.722
Despersonalización	3.074	1.972
Realización personal	37.333	37.13

Tabla 5. Promedio obtenido de los 3 factores del Burnout dividido por género

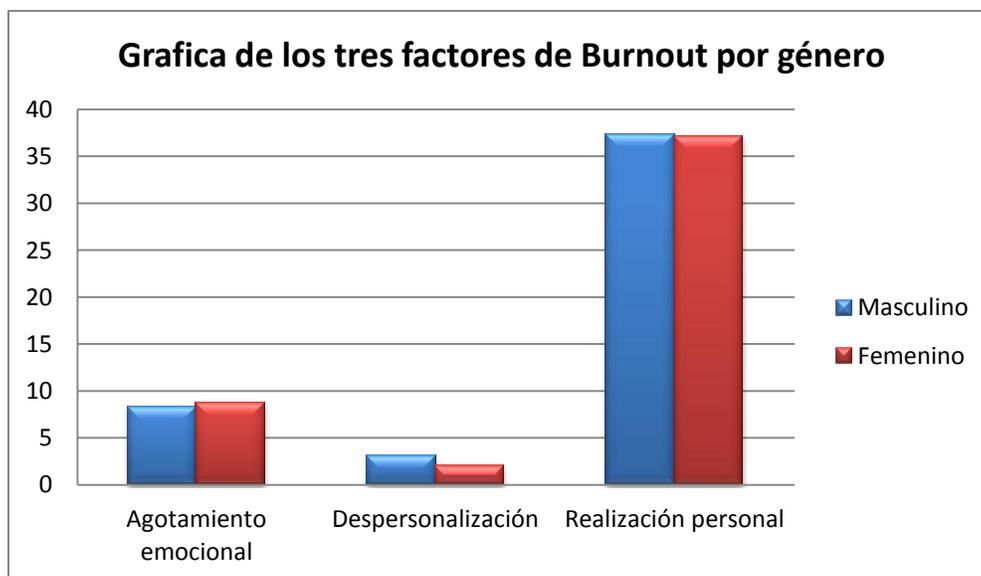


Figura 5. Se observa la comparación de las puntuaciones totales de los tres factores de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) divididas por género

Con lo que respecta a esta gráfica, podemos observar la puntuación conjunta o total de los tres factores comparando entre géneros únicamente. De acuerdo con el agotamiento emocional no existe mucha diferencia entre puntuación, ya que tiene un valor de 0.389. En el factor de la despersonalización, el cual es el de menor puntuación entre los tres factores, se puede observar una diferencia de 1.102 entre géneros. Por otra parte, en la realización personal se puede decir que prácticamente no existe diferencia alguna entre la puntuación, ya que el valor diferencial es de 0.203. cabe mencionar que a pesar de que el total de los participantes fue de 64 docentes, 36 fueron del sexo femenino y 28 del sexo masculino, no teniendo así una muestra balanceada entre géneros, no obstante en el promedio final de los factores no se ve involucrado por esta variable lo que nos permite concluir que el factor de género en sus puntuaciones totales del estudio no es una variable que afecte considerablemente la aparición del síndrome del Burnout en el profesorado de psicología de la Fes Iztacala.

Grafica de los tres factores de Burnout por estado civil comparada por los años de antigüedad

Antigüedad	0 a 10		11 a 20		21 en adelante	
	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero
agotamiento emocional	11.5	12.555	6.8	10.16	5.666	6.555
Despersonalización	5.625	1.333	1.6	3	2.466	0.888
Realización personal	34.25	35.111	37.8	38.75	36.933	39.777

Tabla 6. Promedios obtenidos en los 3 factores del Burnout divididos en antigüedad laboral y por estado civil

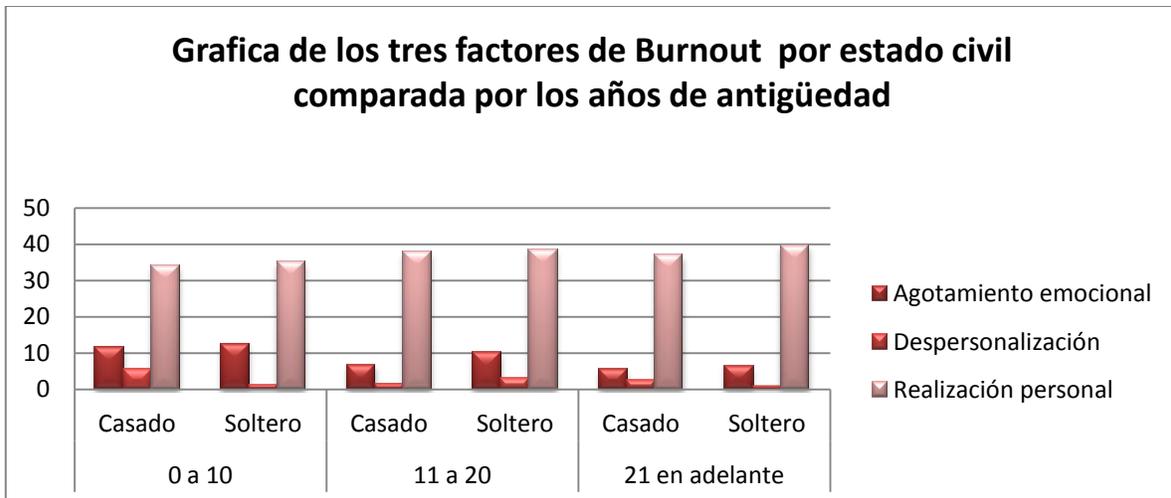


Figura 6. Dividida por el estado civil de los profesores (casado, soltero), en la grafica se muestra la comparación de los tres grados del Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), comparándolas entre sí por los años de antigüedad del docente que van de 0 a 10 años, de 11 a 20 años y de 21 años en adelante.

En esta gráfica podemos observar la comparación de los tres factores con respecto al estado civil, separando también por periodo de antigüedad. Se puede notar que en el periodo que va de 0-10 años el factor de agotamiento emocional difiere con un valor de 1.05 entre ambos estados civiles, en el factor de despersonalización esta diferencia es de 4.29 puntos a favor del estado civil casado, mientras que en el último factor de realización personal la diferencia es casi nula con 0.86 entre solteros y casados, observando que este patrón de resultados se repite en los otros dos grupos (de 11 a 20 años de antigüedad y de 21 años en adelante de antigüedad) mostrando así que el agotamiento emocional es el factor ms preocupante entre ambos estados civiles, mientras que la realización personal se encuentra dentro de los patrones de normalidad en ambos estados civiles según el Maslach Inventory.

Grafica de los tres factores del Burnout por género comparada con los años de antigüedad de los profesores

Antigüedad	0 a 10		11 a 20		21 a 30	
Genero	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Agotamiento emocional	13.33333	11.36	10	7.692	4.583	7.416
Despersonalización	5.83	2	2.333	2.38	2.25	1.5
Realización personal	33.83	35.18	37.88	38.61	38.666	37.333

Tabla 6. Promedios obtenidos en los 3 factores del Burnout divididos en antigüedad laboral y por género

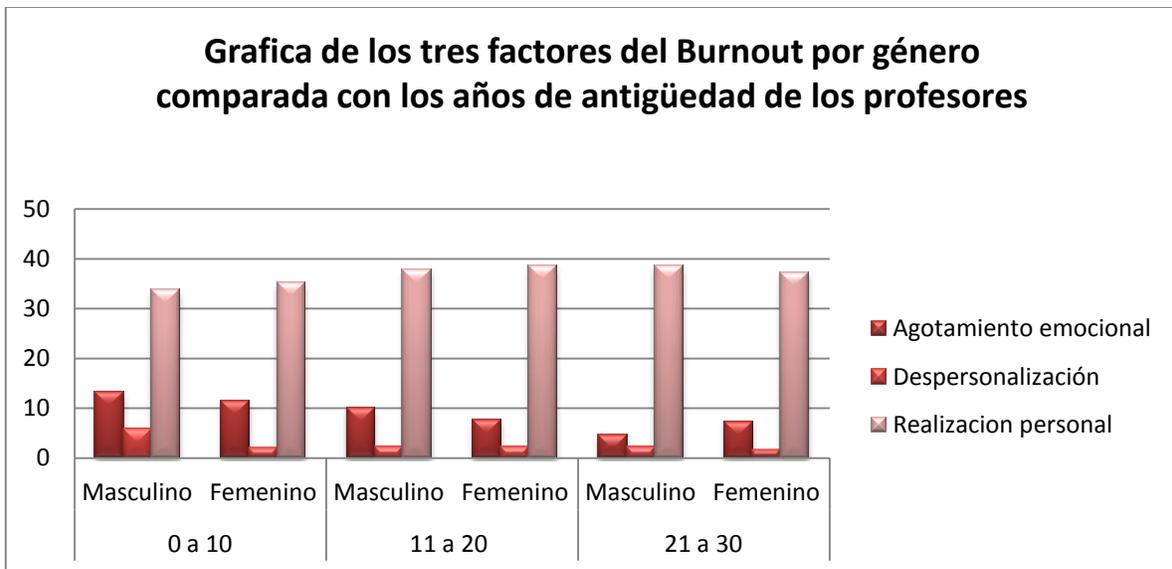


Figura 7. Grafica comparativa entre géneros del profesorado dividida por sus años de antigüedad como docentes que van de las 0 a los 10 años, de 11 a 20 años y de 21 a 30 años donde se observa la puntuación obtenida por el género de cada grupo de los tres factores del síndrome del Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

La grafica nos muestra una comparación de los tres factores del Síndrome Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).por genero agrupados por su antigüedad como docentes, manteniendo las mismas escalas de 0 a 10 de 11 a 20 y de 21 años en adelante de antigüedad como profesores, observando que entre el grupo de 0 a 10 años y el de 11 a 20 años

no existe una diferencia manteniendo el mismo patrón donde en el factor de agotamiento emocional es superior en el género masculino con una diferencia de 1.97 y 2.30 respectivamente superior al femenino mientras que en el factor de despersonalización se mantiene ligeramente superior el masculino por 3.83 y 0.005 respectivamente, no siendo este el caso con los profesores con una antigüedad superior a la de los 20 años donde el sexo femenino muestra una superioridad en el factor de agotamiento emocional de 2.83 y una más baja realización profesional en el caso del género femenino.

Los resultados de las entrevistas revelan los siguientes aspectos:

Agotamiento emocional: en cada uno de los entrevistados se logro entrever un fenómeno bastante comprensible; todos ellos tenían al inicio el temor de no ser considerados como personas capaces en el ámbito laboral, en especial por los alumnos, no ser reconocidos como figuras de autoridad en un ámbito intelectual, esta situación condicionaba en cierta medida su estado de ánimo y la manera en la cual se desempeñaban. Este aspecto propio de la falta de experiencia se ve disminuido con el paso del tiempo y la adquisición de mayores herramientas para poder realizar la labor docente.

Sin embargo esta condición es recalcada por aquellos profesores de poca experiencia siendo un motivo importante pro el cual se sienten frustrados o presionado dentro del salón de clases, frases como; “me veo muy joven y por eso no confían en mí”, “*no me ven como una figura de autoridad*” o “no le inspiro confianza”, son argumentos comunes en el discurso del profesor joven, sin embargo, ellos mismos aclaran que es una situación pasajera que con el paso del tiempo se verá disminuida y se crearan una mayor confianza en su trabajo.

Otro aspecto fundamental encontrado en el discurso de los profesores es no reconocer un problema en su interacción con alumnos que pueda ser

realmente frustrante o que sea de relevancia mayor, todos mencionan casos aislados de alumnos o incluso grupos completos que tendían a no cooperar en las clases, participar poco en las dinámicas o prestar poca atención a los visto en clase. Solo uno de los profesores comento un incidente con algún alumno que no logro solucionar.

En aspectos relacionados con la convivencia con otros profesores se menciona, por cada uno de los entrevistados, que es agradable pero como en todos lados; *“siempre se encuentran personas con las cuales la convivencia es compleja”*. La diferencia que se puede encontrar en este aspecto de convivencia con colegas y la edad laboral es como se sienten percibidos por aquellos con mayor experiencia, mencionan que “los profesores con mayor edad juzgan tu capacidad, y solo si determinan que has conseguido algún logro académico te reciben de buena forma, no es todos los casos, pero si hay quienes hacen eso”. Estas fricciones pueden llegar a ser molestas, pero como lo expresan los profesores entrevistados, no son motivos de desanimo o que lleguen a ser tan molestas como para ver el estado de ánimo deteriorado.

Dejando el ámbito de convivencia con colegas y abarcando más aspectos de relación con personas de corte administrativo o jefes de área y similares, se manifiestan muy en contra, pues consideran que en muchas ocasiones es con estas personas con las que mayor fricción se tiene, todos comentan situaciones de posicionamiento de jefes de área que no son funcionales que están en ese puesto en particular debido a amistades, puestos que son otorgados mas como movimientos propios de aristocracia que por logros reales en el ámbito académico

En el caso de los profesores más jóvenes se sienten incapaces de manifestar su descontento con ciertos aspectos de horarios o la repartición de grupos al pensar que su falta de experiencia o antigüedad les quita derechos.

Otro de los aspectos relevantes se refiere al salario percibido, el cual, como lo manifiestan todos, *“no es mucho, pero también no es poco”*, una situación que

se ve un tanto contradicha por la premisa de; *“hacemos mucho, nuestro trabajo es muy demandante y siento que no se nos paga lo que realmente se nos debería de pagar por todo lo que hacemos”*, conclusión que manifiestan todos los profesores entrevistados.

Este aspecto económico tiene una variante observable; el disgusto que exista o no con el salario dependerá de la jerarquía como profesor que tenga el docente, esta jerarquía no dependerá del tiempo que se lleve laborando sino más bien de los logros en rubros de investigación y de formación académica. Los profesores jóvenes, al tener poca experiencia, reciben un salario que consideran adecuado, mas no suficiente o ad hoc a las exigencias, aquellos profesores de mayor experiencia pero que no han escalado peldaños en la jerarquía también manifiestan inconformidad, todos ellos reconocen que el salario no es el que esperaban debido a esta condición de no ser profesores de mayor peso jerárquico

Un último factor importante se determino en las entrevistas, factor propio en cada discurso de los profesores, *“este trabajo consume mucho tiempo y mucha energía, no tengo tiempo de hacer otra cosa”*. Se manifiesta que esta falta de tiempo y el desgaste tan grande que se tiene al realizar la labor afecta en aspectos de relaciones de amistad y en actividades que se pueden realizar en el tiempo libre. También se puede decir que se encontraron dos discursos distintos que no eran determinados por la antigüedad laboral; el primero de ellos era por los dos profesores con un rango en la jerarquía superior al resto, quienes manifestaban que el tiempo libre no era suficiente pero entendían que era por una elección propia, pues habían aceptado tener una carrera en ese ámbito y que preferían sacrificar el tiempo libre para así lograr un mayor crecimiento. Cabe destaca que en ambos profesores no se contaba con una esposa o esposo y no se tenían hijos.

El segundo discurso era que los profesores con un rango menor, quienes incluso contaban con un segundo empleo o alguna actividad ajena a la docencia, solo un profesor manifestó no realizar alguna otra actividad. Este discurso se daba en el

sentido de tener tiempo, más que los otros profesores, pero aún así no era tiempo suficiente. Entre los comentarios encontrados en este aspecto tenemos; *“no tengo tiempo suficiente para hacer otra cosa, cuando tengo tiempo lo uso para descansar”, “eso es por decisión propia, tal vez si dijera; bueno, abandono el laboratorio tendría un poquito más de tiempo, pero no es mi objetivo ni mi finalidad, ahorita quiero crecer lo más que se pueda dentro de la universidad, afianzarme, y ya una vez afianzado ahora si tener tiempo de distraerme en actividades sociales, en hacer lo que me gusta”, “esta profesión es muy desgastante, no termina cuando sales de la escuela, te la llevas a tu casa, te consume más allá de tu horario oficial”.*

Aquellos profesores con familia, (tres de ellos), reconocen que esta puede llegar a ser una condicionante, pues algunos aspectos relacionados con la convivencia familiar pueden repercutir en el estado de ánimo, y esto se ve reflejado al momento de dar clases, pero que solo son en momento aislados y difícilmente perduran por tiempos prolongados como para considerarlos importantes.

Las entrevistas determinaron que la estabilidad emocional del profesor parece depender de; 1) la forma de visualizarse dentro del salón de clases con los alumnos y con otros profesores, 2) la convivencia que se tiene con colegas y personal administrativo, 3) la satisfacción que viene al percibir un salario adecuado al trabajo desempeñado y 4) el desgaste que existe debido al tiempo que se usa para desempeñar la profesión docente.

Despersonalización; los datos indican que de entre los 3 aspectos medidos por el inventario la despersonalización fue la que tuvo los resultados más bajos. La despersonalización es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo. Lo relevante comentado sobre este aspecto fue lo siguiente:

En situaciones complejas con alumnos conflictivos los profesores han manifestado que en ocasiones aisladas han llegado a perder la paciencia al punto de volverse muy fríos con ciertos alumnos que simplemente no cooperan en clase; *“Este asunto de poder diferenciar entre quienes ponen y no ponen atención y a partir de ello no hacerles tanto caso y proseguir con las actividades es un asunto que fue complejo, fue una forma de comprender que no todo iba a ser como yo esperaba que fuera, que no todos iban a hacer lo que yo quería”*. Se encontraron dos maneras de lidiar con estas situaciones dependiendo del tiempo laboral; en ambos profesores con experiencia menor a 10 años la situación se tornaba compleja, pues al ser una experiencia nueva el trato con alumnos le resultaba particularmente estresante cuando los alumnos se comportaban de una manera indebida;

“Como tenía muy poco de haber salido de la carrera si fue muy drástico ver desde otro ángulo la dinámica dentro de un salón de clases, porque, pues cuando estas sentado ahí, puedes no hacerle caso al profesor de lo que está diciendo y ya, pero cuando estás en frente como profesor si llega a ser hasta cierto punto frustrante que estas ahí y te das cuenta que ciertas personas no están poniendo atención, me llevo tiempo entender esto, después comprendí que el alumno es libre de hacerte caso o no”

Aquellos profesores con una experiencia de entre 11 y 20 años comentaban experiencias complejas en su trato con alumnos cuando eran muy nuevos en su trabajo, al comentar sobre situaciones como esas en las condiciones actuales se referían de una manera distinta comprendiendo que los alumnos no siempre hacen lo que se espera de ellos y que antes de desesperarse por la poca respuesta de los alumnos se deben de buscar distintas dinámicas para poder sobrellevar el problema en cuestión, sin embargo, en ocasiones esto puede no suceder y las herramientas del profesor resultan insuficientes;

“Lo más complejo que he encontrado en un salón de clases ha sido la incomodidad a un nivel personal de no encontrar en digamos más de un 50% del semestre la respuesta que yo esperaba de los alumnos, porqué llega un momento en donde por más que me esfuerzo, por más que busco generar situaciones de interés o de motivación la misma naturaleza del grupo no lo entendíamos igual, entonces llega un momento en donde pues ya, yo únicamente me presentaba, decía lo que tenía que decir, revisaba lo que tenía que revisar y yo mismo iba perdiendo también cierta motivación con esos grupos”

De la misma manera dicen los profesores que con el paso del tiempo vas logrando no tomarle tanta importancia a estos asuntos: *“Lo que haces es no clavarte personalmente, si no quieren jugar pues no van a jugar y ya se acabo, tampoco te clavas, pero cuando eres novato te das de topes en la pared, te das de latigazos, ahora ya no me importa tanto”*

Ambos profesores entrevistados manifestaron situaciones similares, y en ninguno de los casos se llegó a la conclusión que estos episodios esporádicos y poco comunes eran tan relevantes como para generar una actitud fría de manera constante y que no reducía su motivación con otros grupos ni con su trabajo.

En los profesores más experimentados se encontró algo similar, se comentaban ejemplos de situaciones difíciles en el trato con alumnos pero de hace muchos años atrás, y explicaban que en su situación actual ya no genera ningún conflicto el tener dentro del aula a un alumno o alumnos problemático;

“Al principio si era estresante, te desilusionaba no poder tener la respuesta que esperabas, desilusionaba el hecho de poner tanta energía para que la clase fuera dinámica o entretenida y no ver resultados positivos, con el paso del tiempo he comprendido que los alumnos están ahí porque quieren y bien podrían no entrar, que no debe de ser uno quien derroche energía de manera innecesaria, si quieren aprender pondrán atención y

participaran en clase, si no lo van a hacer pues no hay problema, yo seguiré con mi clase y no hay problema alguno”.

Cabe mencionar que ningún profesor manifestó una desmotivación real debido a estas situaciones con alumnos, tampoco un cambio drástico en su actitud hacia sus alumnos o su trabajo, concluyen ellos que esos aspectos son fenómenos aislados que no afectan la labor profesional de manera general.

Otro de los temas comunes que se encontraron eran las relaciones con otros colegas del trabajo y con personas fuera del ámbito laboral. Estas relaciones, como se comenta en cada entrevista, son de carácter profesional, en apoyo a la realización de trabajos o talleres, el contacto se debe primordialmente a las exigencias que la misma labor les presenta y no como una decisión propia de querer congeniar. Sin embargo a partir de estos trabajos en conjunto se van forjando lazos fraternos sólidos que pueden ampliarse más allá de los límites de la escuela.

Pero, debido a la formación académica y las tendencias teóricas que cada profesor maneja se crean grupos que incluso pueden llegar a ser conflictivos. Uno de los profesores con menor experiencia comenta;

“La convivencia con otros profesores es, en primera instancia, un asunto netamente laboral, asuntos de trabajo en los cuales se necesita desempeñarse en grupo. Estos momentos pueden llegar a ser muy estresantes, pues muchos de los compañeros se ponen a la defensiva debido a mi formación académica y se torna complejo el poder dialogar, aunado a mi experiencia que muchos otros profesores en ocasiones no llegan a comprender y se vuelven irrespetuosos. Esto genera un conflicto que es momentáneo, pero sé que de mantenerse va a ser muy desgastante, no me gustaría llegar al punto de considerar esto como un factor que me impida sentirme bien en el trabajo”.

Otro profesor llego incluso a mencionar estas relaciones tan complejas con otros profesores como la mayor desilusión que ha encontrado en la escuela:

“Aquí, entre compañeros, entre iguales, hay mucha rivalidad, y parece irónico porque somos psicólogos y deberíamos de ser diferentes, por lo menos, no así súper cuerdos, pero deberíamos de tener más herramientas, pero bueno, son personas que les gusta ponerte piedritas para que no vayas avanzando, y si les caes mal ya te agarraron todo el tiempo que puedan, y más si ellos tienen mayor estatus, tiene mayor contacto con gente de la universidad, pues te llegan quejas te ponen cartas de que los alumnos se quejan, ósea son cosas que te van desilusionando a la larga como profesor, a mi en particular eso es lo que me ha desilusionado que hago mi esfuerzo, que hago lo mejor que puedo, yo veo que mis alumnos están tranquilos conmigo y después me dicen otros compañeros de trabajo que estoy haciendo las cosas mal.”

Ambos profesores con experiencia media (11 a 20 años), manifiestan una relación similar, poniendo primero la dinámica profesional, relaciones que sirven para nutrir intelectualmente a la persona o como ayudas para lograr una mejor clase. En ambos discursos se menciona que existen grupos dependiendo de las áreas en las cuales se trabaja, y que son las relaciones con profesores de otras áreas las que llegan a ser muy ríspidas:

“Para los profesores vivimos esto como una vecindad, así como tienes buenos vecinos también tienes al vecino gandalla y así, si claro, hay rispidez con algunos profesores pero siempre hay respeto. Esto si puede generar estrés, los alumnos no han visto y ojala nunca lo vean, a veces como se ponen las juntas de área, se llegan a gritar los profes, ha decirse cosas muy dolorosas, muy feas y cosas abiertas de profesores que dicen que no quieren ver a otro de manera muy directa, sin embargo puedo decir que cada profesor de Iztacala se siente parte del gremio”.

Los profesores de mayor antigüedad se limitaron a decir que sus relaciones son muy tranquilas y que con algunos maestros, aquellos que tiene tanto tiempo como ellos, mantienen una relación muy fraterna pero que entienden que estas relaciones son de la escuela y que fuera de ella se tienen otras prioridades, como la familia u otros proyectos en los cuales se trabaja.

En la despersonalización de encuentran factores que influyen en ella: 1) la relación que se tiene con los alumnos y 2) la relación con otros profesores y demás personal de la escuela.

Realización Personal: en este rubro se encontraron diferencias significativas dependiendo de la antigüedad laboral. Los discursos difieren dependiendo del tiempo que se lleva trabajando, los principales puntos desarrollados fueron:

En los profesores de 0 a 10 años de antigüedad; ambos discursos mostraban cierta inconformidad con la profesión, pues en ninguno de los dos casos el trabajar como maestro era un plan que se tuviera y surgió de forma imprevista, más como una oportunidad circunstancias que como un proyecto basado en deseos personales. Uno de los profesores expresó:

“Al terminar mi educación jamás pensé terminar como docente, para nada, incluso yo lo demeritaba, menospreciaba la actividad del profesor, obviamente por ignorancia, no sabía que tanto trabajo implica el ser docente”.

El trabajo de cómo maestro sólo era un “mientras tanto”, como una labor pasajera en lo que se encontraba una mejor opción en alguna otra institución. De forma similar se expresa el segundo entrevistado:

“Jamás me imagine trabajando de docente, de hecho yo me vislumbraba como clínica, un hospital, jamás pensé que iba a llegar de docente, cuando yo cursé la carrera y termine la licenciatura jamás pensé que me iba a

dedicar a la docencia, si me sale una mejor propuesta de trabajo yo dejo la universidad”.

En ambas entrevistas se logra ver la intención inicial de buscar una mejor opción laboral en alguna otra área, la diferencia radica en lo siguiente, el primer entrevistado menciona que en la actualidad se siente muy tranquilo con la actividad docente, menciona: *“se ha convertido en una actividad muy grata, es muy probable que esta sea mi profesión, mi vocación, no planeo por el momento dejarla, es más, planeo seguir preparándome para poder desempeñarla de mejor manera”.*

En ambas entrevistas se menciona a los alumnos y los resultados que se tienen como ellos como la mayor motivación, aquello que les genera mayor satisfacción, el ejemplo claro de un trabajo bien desarrollado:

“Al finalizar el curso los alumnos me aplaudieron, entonces, pues no me lo esperaba, entonces que te reconozcan así es muy padre, me dije, “vaya, no lo hiciste tan mal”, te das cuenta que estás haciendo bien tu trabajo cuando el alumno al finalizar te da las gracias, te dice que aprendió con eso que tu diste en clase, sientes que los estas ayudando, eso es lo más gratificante de todo”.

Consideran que la mejor manera de progresar en el trabajo es el de proseguir con estudios que le den mayor nivel académico, y reconocen a la investigación como la forma en la cual podrán mejor cualquier estatus al que quieran llegar siendo docentes. Por su corta edad laboral se tiene la idea de un crecimiento próximo a nivel profesional. Uno de ellos explica: *“sé que no tengo tiempo de hacer otra cosa, pero estoy enfocado en mi profesión, si quiero crecer en ella debo de utilizar todo mi tiempo en el trabajo”.* El segundo entrevistado menciona un crecimiento a nivel educativo pero con vías de poder conseguir otro trabajo.

En los profesores con una experiencia entre los 11 y los 20 años se encontró una visión relativamente distinta. Ambos profesores manifestaron un interés inicial en la investigación y no en la docencia, pero debido a las obligaciones propias del trabajo como investigador entraron como profesores para proseguir con su labor. Uno de ellos manifestaba un interés por la docencia más no como la meta primordial.

Se menciona un cambio en las expectativas, siendo en primera instancia, la búsqueda de la aprobación de alumnos y colegas, el poder desempeñar un trabajo adecuado y poder cubrir el perfil que se necesita para poder ser profesor, esta aspiración cambió con el paso del tiempo y con la adquisición de experiencia laboral, comenta uno de los entrevistados:

“Mi principal expectativa era crecer dentro del área educativa, en experiencia a nivel propio como para transmitirle a los chavos, la intención era seguir en la parte clínica pero se fue dando la oportunidad de cubrir a otros profesores en teoría entonces se fue reduciendo la posibilidad de tiempo que yo le tengo dedicada a la clínica entonces me enfoco totalmente a la docencia, en ese momento mi expectativa era la de seguir creciendo profesionalmente, estas expectativas han cambiado, en algún momento por el tiempo, a veces por falta de recursos pero ya no pude continuar con estudios a nivel académico, entonces me dije, me conservo como de asignatura, sin la posibilidad de ser profesor de carrera y dedicarme a la investigación, y ya después viene la situación de la familia entonces el tiempo de la familia me quita las posibilidades de seguir creciendo, las circunstancias me fueron moviendo, primero era crecer profesionalmente, la condición de ahora tener una familia me hizo orillarme a ser mejor en esto.”

El profesor entrevistado manifiesta una sensación de frustración debido a la falta de crecimiento profesional, empezando por la parte económica, la cual reconoce sólo mejoraría subiendo en la escala jerárquica de profesores.

El segundo profesor entrevistado de este rango de antigüedad manifiesta una conformidad con sus logros como profesor, y hace hincapié en un mejor salario debido a un mejor posicionamiento jerárquico:

“Hay profesores que no han encontrado la estrategia adecuada para poder ser profesores de carrera, y que obviamente se sienten amagados, frustrados y también conozco a muchos que se la llevan de pechito y que les ha ido muy bien, que han tenido las relaciones correctas. Yo no puedo decir que la universidad me ha defraudado, a mi me ha cumplido, pero yo no pude decir que mi trabajo es solo el dar clases, como que mi trabajo se divide en tres partes, una tercera parte es la docencia, una tercera parte es la investigación y la última es la difusión del conocimiento que generas, publicaciones, coloquios, artículos. El aspecto económico mejoro considerablemente, y sí, ha sido por el nombramiento”.

Se coincide en el reconocimiento de los alumnos como la mayor satisfacción que pueden llegar a tener y la mayor motivación. No se manifiesta una falta de interés por el momento hacia su carrera, aunque, en el caso de uno de los profesores si le gustaría haber conseguido un mayor crecimiento como profesor. En los dos profesores entrevistados se encontró un discurso referente a su tiempo como docente, manifestando que hoy en día no dejarían la escuela, uno de ellos manifiesta que difícilmente dejaría la docencia, solo podría ser por un aspecto económico, el segundo de ellos dice; *“ahora creo que las probabilidades de que abandone la universidad son muy bajas, es altamente probable que me muera dando clases”.*

Para los profesores con una antigüedad superior a los 20 años laborando, los comentarios iban enfocados netamente a una satisfacción completa,

argumentando siempre que el trabajo ha sido grato en cada una de sus facetas, y que si bien pudo haber tenido sus momentos complejos no fue algo que no se haya logrado solventar, menciona uno de ellos:

“Siempre me gustó mi trabajo, creo en algún momento pensé que podría hacer otra cosa, pero el mismo trabajo me consumió, no pude dejarme y me alegro de ello, no es que no haya podido hacer otras cosas, siempre tuve otras actividades, y ahora ya no me visualizo haciendo otra cosa, siento mayor motivación ahorita que en otros años”.

Así mismo se expresa el agradecimiento de los alumnos así como el poder verlos crecer en el ámbito profesional como la satisfacción más grande que hay como docente.

Uno de estos profesores manifestó un gran cansancio, pero reconocía que era un factor que bien podría ser gracias a la edad, la energía con la que se enfrentaban las clases no era la misma y que en muchas ocasiones el trabajo puede llegar a ser monótono;

“Se debe de tener cuidado al preparar las clases, uno debe de ser creativo para no estancarse, por eso siempre es bueno seguir actualizándose, yo creo ahí está el secreto cuando llevas ya mucho tiempo, poder dar clases que sean dinámicas, distintas, sino, eso puede llegar a pesar, no me imagino haciendo lo mismo una y otra vez por años y años”.

Se pueden ver 3 factores influyentes en esta categoría: 1) el crecimiento jerárquico que se tiene como docente, 2) el reconocimiento de los alumnos y 3) la relación de las labores que se hace y el salario percibido.

En las entrevistas se hace mención de la familia, un tema que puede ser influyente por la condicionante que puede llegar a ser, pero una condición de la cual siempre se puede conseguir un equilibrio. Se hablan también de relaciones

sociales que sirven simplemente como recreación, no se alteraciones en la salud producto del excesivo trabajo, se hace hincapié en lo riguroso del horario y del agotamiento que se puede tener debido a la profesión, pero no como un factor demasiado importantes.

CONCLUSIONES

El síndrome de Burnout fue identificado en la década del 70 por Freudenberguer, en sus inicios fue definido como un estado causado, como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados al servicio y ayuda. Posteriormente Cristina Maslach señaló que también podría presentarse en trabajadores dedicados a la educación y que además presenta síntomas físicos, psicológicos y sociales (Ramos, 1999).

El Burnout es el síndrome de agotamiento o quemamiento profesional como lo plantea Juárez (2004), tiene incidencia en las diferentes profesiones, especialmente aquellas relacionadas con el área de la salud; este síndrome se identifica por tres características que son, desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal, siendo estos de gran importancia para realizar un diagnóstico adecuado de dicho síndrome.

Como se puede observar, son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome. De éstas, el *agotamiento emocional* es el aspecto clave en este modelo y se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía, etc. La *despersonalización experimentada por el trabajador* se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. Ésta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. Y por último, la *dificultad para la realización personal en el trabajo* son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo (Martínez, 2010). Es el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades. Las posibles causas del Burnout están relacionadas con el individuo, con el trabajo, con la familia y con su contexto social

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 items de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1997) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

En cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en: 1) la pérdida de acción preactiva, y 2) las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud. La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares, dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño.

En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y

tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales.

Tomando todo esto en consideración se optó por realizar un estudio el cual pudiera arrojar datos sobre el Síndrome de Burnout en los profesores de psicología de la FES Iztacala. Para ellos se utilizó el Maslach Burnout Inventory y una serie de entrevistas a profundidad para reconocer datos concretos basados en los factores que son considerados desencadenantes del Burnout.

Estos resultados muestran una baja aparición del Síndrome de Burnout, pero recogen datos que resultan curiosos y contradictorios, esto debido a que los resultados que muestran mayor incidencia del Síndrome es en profesores con menor tiempo laborando, contrario a lo encontrado en la bibliografía donde se considera que lo común es pensar que es la exposición prolongada a factores desencadenantes los que sugieren una aparición del síndrome de forma más frecuente.

Los resultados arrojan que son los profesores con menor antigüedad (de 0 a 10 años), aquellos con los resultados más elevados en la escala del Síndrome de Burnout así mismo son los profesores de género masculino los que arrojaron los datos más elevados, como lo advierten las gráficas 2, 6 y 7. Estos resultados se contrastaron con lo comentado en las entrevistas. Los profesores en el rubro del "Agotamiento emocional" manifiestan un mayor estrés debido a esta característica de novatez y falta de experiencia, se enfoca mucho la energía al reconcomiendo por parte de sus alumnos y el resto de sus colegas, también, al ser profesores nuevos, el salario percibido es menor, situación que resulta desgastante y desmotivante, así como una falta de adaptación a los horarios que impone la labor. En Despersonalización existe un proceso de desensibilización por parte del profesor; al entrar a dar clases existe una idealización de la labor docente y de la interacción con los alumnos, esta idealización se ve transformada al encontrarse con dificultades en los alumnos o en otros colegas, teniendo

complicaciones en el manejo de los estudiantes, falta de herramientas para lograr el control del salón de clases o para lograr un rendimiento adecuado, este proceso sugiere un golpe en el estado de ánimo del profesor, pues debe de pasar de este excesivo interés por sus alumnos a aquellos que profesores más experimentados plantea, poder dejar de prestarle tanta atención sin que esto amerite un conflicto en la persona del docente. En los aspectos propios de la realización personal, se encontró, en primera, los profesores no tenían contemplada la labor docente como una carrera, lo cual provocaba en ellos una falta de expectativas y la segunda, el reconocer que debido a su posición como profesor nuevo el crecimiento profesional aun no era alcanzable, se ve como una aspiración a futuro sin que pueda ser tangible en ese momento.

Todos estos aspectos se muestran como eventos de fácil superación, sin que afecten de manera general a la labor del profesor, tanto en su desempeño profesional como en su trato con los alumnos, se consideran como eventos transitorios de fácil superación.

El factor de Agotamiento Emocional tuvo los valores más elevados, esto se explica en las entrevistas. Se indican situaciones desgastante, factores propios de la relación de los profesores con los alumnos y en mayor medida con otros compañeros de trabajo que provocan eventos de estrés así como el ambiente “politizado” que en ocasiones se vive por parte del personal administrativo. El tiempo utilizado para el desarrollo de labores es igualmente un factor de importancia, pues cada profesor hizo hincapié en la falta de tiempo y lo desgastante del horario, siendo los profesores con mayor edad lo mejor adaptados para sobrellevar dicha situación.

La “Despersonalización” de forma general tiene resultados bajos, esto se ve en cada una de las graficas, los cual indica que en los profesores no se han generado conductas negativas, frías, duras, cínicas, de asilamiento o negativas hacia su trabajo. Se concluye que es debido a la satisfacción encontrada debido a

los logros obtenidos con sus alumnos y el reconocimiento que ellas hacen de su trabajo, lo cual es motivación suficiente para poder seguir trabajando de manera adecuada.

En la “Realización Personal” las graficas demuestran valores altos, siendo lo más elevados en los profesores de mayor antigüedad. Estos resultados son los que mayor lógica tiene, pues a mayor edad mayores logros obtenidos de forma profesional, lo cual en el caso de los profesores entrevistados, ha sido la constante

Tomado en cuenta estos resultados y las explicaciones conseguidas de forma personal gracias a las entrevistas las conclusiones a las que se han llegado son:

- El síndrome de Burnout no se manifiesta en un número considerable de profesores de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, en aquellos en los cuales se manifiesta dicho síndrome es en una intensidad media.
- Se identificó que en los profesores de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala la edad laboral refleja un incremento en la dimensión de “Agotamiento emocional”, pero que no influye en ninguna de las otras dos dimensiones, por lo tanto se concluye que la edad es un factor importante en el desarrollo del Síndrome del Burnout, sólo que, y de acuerdo a los resultados encontrados en esta particular población, va decreciendo el nivel conforme la edad laboral aumenta. Estos resultados pueden entenderse a que mientras mayor experiencia, mayores herramientas se tienen para poder adaptarse a las exigencias propias del trabajo. Otro aspecto que influye en esto es el trabajo en sí, ya que exige dinamismo y actualización, lo cual no genera estancamiento en los profesores y siempre resulta motivante. No se encontraron diferencias significativas en relación al género o el estado civil de los profesores

- Es en los profesores más jóvenes donde los niveles más elevados del Síndrome Burnout se encontraron. Estos resultados fueron contrastados gracias a las entrevistas a profundidad, en donde se encontró en el discurso distintos factores que precisaban estos resultados: el no haber tenido como objetivo el ser docente, la falta de experiencia les daba menos herramientas para poder tratar a los alumnos en los salones de clase, poder ser reconocido por ellos (alumnos), y a su vez por otros colegas, situación generadora de estrés y agotamiento y la falta de logros a nivel profesional debido al poco tiempo laborando. Estos factores fueron considerados por los propios profesores como pasajeros.
- Los resultados arrojados por el instrumento (Maslach Burnout Inventory), denotan un poco incidencia del síndrome en los profesores, pero se lograron identificar aspectos de la profesión que resultan complejos y estresantes para los docentes, estos factores encontrados son: el intenso horario, el salario percibido como no justo, la rispidez que puede existir con otros profesores y personal administrativo y la falta de crecimiento profesional al no subir en la escala jerárquica como profesores.
- De los profesores entrevistados solo dos de ellos tenían familia, y ambos reconocieron el hecho de usar su tiempo en mantener una relación familiar adecuada como algo que impidió su crecimiento profesional. En este aspecto sería conveniente profundizar en posteriores estudios y analizar la relación que tiene la familia y la realización profesional.
- Otros aspectos como la salud, las relaciones de amistad fuera de trabajo y el tiempo libre, que fueron encontrados en la literatura como factores que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout no fueron encontradas de manera relevante en el discurso de los profesores.

Las recomendaciones que se hacen por parte de los autores son las siguientes:

- El trabajo ayuda a arrojar datos importantes sobre un aspecto que puede ser muy complejo en el bienestar de los profesores, si bien los datos no son para nada alarmantes es importante tomar en cuenta estos factores que se han comentado tienen peso en el estrés de los docentes, prestando principal atención en las relaciones que existen entre los grupos de docentes y su relación con otros grupos y el salario y su relación que tiene este con la cantidad de trabajo que efectúan los profesores. Evitar la politización en las áreas administrativas.
- Evaluar el Síndrome de Burnout en los profesores para poder encontrar factores de riesgo y profesores propensos a la aparición del problema en cuestión.
- Generar un mayor número de investigaciones que profundicen en el tema, es especial investigaciones enfocadas a la relación de aspectos muy precisos y la aparición del Síndrome de Burnout sin hacer estudios tan amplios que generalizan la información como fue el caso de esta investigación
- Ciertas puntualizaciones se han podido realizar tiene que ver con el instrumento utilizado, el cual fue criticado en ocasiones por los profesores encuestados, las críticas tenían que ver con la adaptación del instrumento a la población mexicana, dicha adaptación no existe y se usa el instrumento traducido y adaptado en España. Otra de las críticas tenía que ver con la naturaleza un tanto agresiva del cuestionario el cual provocaba respuesta poco objetivas como lo expreso uno de los profesores encuestados.

BIBLIOGRAFÍA

- Barraza, A. (2003). *Cuestionario de Burnout*. México: Mecanograma
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: el Síndrome del Burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Boyle, G., Grap, M., Jounger., J. y Thornby, D. (1991). *Apoyo Social en el trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.
- Brookings, J., Boltob, B. y Brown, C. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Camacho, C. y Arias-Galicia, L.F. (2006). El Agotamiento profesional y el sentimiento de ineficacia como predictores del compromiso afectivo, la satisfacción con el trabajo y la salud de los profesores. *Revista Praxis*, 10, 45-56
- Cancino, L. (2005). Burnout, Fundamentos para una intervención urgente. Extraído el 15 de septiembre de 2008 de: <http://www.rieh.net/biblioteca/Burnout.pdf>
- Caramés, B.R. (2003). Precarización y Burnout del puesto de trabajo del personal docente e investigador de la universidad. *Revista Praxis*, 2, 13-21
- Carloto, M. y dos Santos, L. (2006). Síndrome de Burnout y factores asociados: un estudio epidemiológico con profesores. *Cad. Salud Pública*, 22, 1017-1026.
- Cebriá, J. (2003). Distrés crónico y desgaste profesional: algunas hipótesis etiológicas y nosotáxicas. *Aten Primaria*, 31(9): 572-574.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). London: Taylor & Francis.
- Cotton, D. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- De Dios, A. (1999) *Burnout: Un modelo de estrés laboral*. Madrid: Cauce editorial
- De la Gándara, J. (1998). *Estrés y trabajo. El Síndrome del Burnout*. Madrid: Cauce Editorial
- Eckstein, M. y Diener, A. (1995). *Trabajo Docente y Salud*. México: Ed. Del Magisterio - Fundación SNTE para la cultura del Maestro Mexicano.

- Edelwich, J. (1980) *Burnout: stages of disillusionment in helping professions*. Nueva York: Human Services Press.
- Extremara, N. y Fernández-Berrocal, P. (2002). Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life of middle aged women. *Psychological Report*, 91, 47-59.
- Extremara, N., Fernández-Berrocal, P. y Durán, A. (2003). Inteligencia Emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología social*, 1, 260-265
- Gaines, J. y Jermier, J.M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*. 26(2), 567-586.
- Gil Monte, P. R. (1998). *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.
- Gil Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1989). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Stevenson, J. G. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of Burnout*. New York: Prager
- Guerrero, E. y Vicente F. (2001). *Síndrome de "Burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Cáceres: Servicio de publicaciones de la Universidad de Extremadura.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp.29-39). New York: Pergamon Press.
- Hatinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M., y Aro, A. (2004): Burnout Patterns in Rehabilitation: Short-Term Changes in Job Conditions, Personal Resources, and Health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(3), 220-237.
- Heus, P. y Diekstra, R.F.W. (1999). *Do teachers burn out more easily? A comparison of teacher with other social professions on work stress and burnout symptoms. Understanding and preventing teacher burnout*. Nueva York: Cambridge University Press

- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 184-198). London: Taylor & Francis.
- Hombrados, M. I. (1997). *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro
- Juárez, A. (2004). Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales en servicios humanos en México. *Revista Ciencias & Trabajo*, 6 (14): 189-196.
- Lee, R. T. y Asshforth, B. (1993). En Peiró (Ed.). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (pp. 203-229). Madrid: Endema S.A.
- Leiter, M. P. (2007). Desarrollo del proceso del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. En Gil Monte y Peiró (Eds). *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse* (pp. 192-219). Madrid
- Leiter, M. P. (1989). Conceptual implications in two models of Burnout. *Grup and Organization studies*, 14, 15-22
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *¿Qué es el estrés laboral?. La organización del trabajo y el estrés*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Manzano, G., (2008), Síndrome de Burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención. *Intervención Psicológica*, 91(92), 23-31.
- Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles desencadenantes. *Fundamentos en humanidades*, 2(10), 53-68.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112(8), 64-78
- Maslach C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9 (5): 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Maslach, C., Gil Monte y Peiró (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Maslach C, Jackson S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2 (2): 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S.E. & Leiter, M.P. (1996). *Maslach burnot inventory. Manual*. Palo Alto, CA.: Consulting Psychology Press.

- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Maslach, C., Leiter, M. P., y Schaufeli, W. B. (2001). Measuring burnout. En C. L. Cooper & S. Cartwright (Eds.), *The Oxford handbook of organizational well-being*. (pp. 158-170). Oxford UK: Oxford University Press.
- Matteson, M. T. e Ivancecic, J. M. (1987). *Controlling Work Stress: Effective resource and Management Strategies*. San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- McManus, I.C., Winder, B. C y Gordon, D. (2002). The causal links between stress and burnout in a longitudinal study of UK doctors. *Lancet*, 359(9323), 2089-2090.
- Mingote, J.C. y Pérez, F. (1999). *Síndrome del "Burnout" o de desgaste Profesional. Manual de autoayuda*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mingote J. C. y Pérez, F.(1999). Síndrome del "burnout" o de desgaste profesional. En Mingote, J.C. y Pérez, F (Eds). *El estrés del médico. Manual de autoayuda* (pp. 95-109). Madrid: Díaz de Santos.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13, 2, 185-207
- Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y las organizaciones*, 16(1), 151-171.
- Nagy, S. y Nagy, M.C. (1992). Longitudinal examination of teachers burnout in a school district. *Psychological Reports*, 71(2), 523-531
- O'Brien, G. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. *Estrés laboral y salud*. 2, 61-77.
- Otero-López, J. M. (2011). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Olmedo, E. (1993). *Propiedades psicométricas del constructo Burnout*. Tesis de licenciatura, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Paine, W. S. (1982): Overview: Burnout stress syndromes and the 1980s. En W.S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout: research theory and intervention perspectives* (pp. 112-149). Beverly Hills, CA: Sage.
- Peiró J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pines A, Aronson E, Kafry D. P. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

- Ramos, F. (1999). *El Síndrome de Burnout*. Madrid: Klinik, S.L.
- Ramos, F., Castro, R., y Fernández, M.J. (1999). Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León: prevalencia y análisis de factores de riesgo. *Mapfre Medicina*, 10(2), 134-144.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000): Desde el "Burnout" al "Engagement: ¿una nueva perspectiva?, *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117-134
- Sandoval, O.J. & Unda, R.S. (2005). Síndrome de desgaste profesional en profesores de bachillerato del estado de México. Red de información estratégica laboral. STPS. Extraído el 10 diciembre 2005 de:
<http://multimedia.ILCE.edu.mx/riel/resultados/sindromedesgaste.pdf>
- Taylor, S. (2003). *Psicología de la salud*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Tizón, J.L. (2004). ¿Profesionales "quemados", profesionales "desengañados" o profesionales con trastornos psicopatológicos?. *Aten Primaria*, 33(6), 326-330.
- Vega, E.D. y Pérez. A. (1998) *El síndrome de Burnout en el médico*. Madrid: Smith Kline Beecham.
- Viloria, H. & Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *La revista Venezolana de Educación*, 6, 29-36

ANEXOS

Anexo I

MASLACH BURNOUT INVENTORY

EDAD:_____ SEXO:_____ ESTADO CIVIL:_____ ANTIGÜEDAD:_____

INSTRUCCIONES: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con la que siente las situaciones presentadas en los siguientes enunciados.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de la jornada me siento vacío.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5. Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8. Me siento “quemado” por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

14 Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos.							
16 Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17 Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18 Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.							
19 He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20 En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21 Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22 Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							