

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA



TESIS

El Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de San Ramón de la Nueva Orán

TESISTA: Argüello Laura Julia

DIRECTOR DE TESIS: Lic. Prof. Castañeda Carlos

Salta, 2018

Autoridades

Gran Canciller

S.E.R. Mons. Mario Antonio Cargnello Arzobispo de Salta

Rector de la Universidad

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vice-rectora académica

Mg. Constanza Diedrich

Decana de la Facultad de Artes y Ciencias

Lic. María Dolores Medina Bouquet

Jefa del departamento de Psicología

Lic. Sandra Zabala Salazar

Secretaria general

Lic. Silvia Álvarez

Secretaria académica

Abg. Adriana Iburguren

Resumen

El objetivo principal de la presente investigación cuantitativa de tipo no experimental descriptiva consiste en, identificar en los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 de San Ramón de la Nueva Orán, provincia de Salta, si presentan o no Síndrome de Burnout. En cuanto a su población, la institución cuenta con 90 docentes, lo cual, se obtuvo una muestra no probabilística de 82 docentes, que participaron voluntariamente en la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory que es un instrumento eficaz para medir el desgaste profesional, identificando los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Además, el instrumento permitió determinar a partir de los datos personales preservando la identidad de los docentes, las variables desencadenantes del Burnout, estableciendo cuáles son las que tienen mayor incidencia.

A partir del análisis de datos, se llegó a la conclusión de que, los docentes desarrollan un nivel bajo de agotamiento emocional y de despersonalización, no siendo así en la realización personal, ya que, se obtuvo un nivel medio. En otras palabras, los docentes no presentan Síndrome de Burnout, pero sí manifiestan algunos síntomas, como ser la desvalorización de su propio trabajo y de sí mismos, baja autoestima e insatisfacción de sus éxitos, manifestando ciertos indicios de estrés. Con respecto a las variables desencadenantes, los valores porcentuales más elevados fueron; el 58,54% que corresponde a 48 docentes son casados; el 34,15% tienen a cargo 1 hijo; el 85,37% son mujeres; la franja etaria que más se manifiesta son entre los 40 a 50 años, es decir el 39,02%; el 23,17% presentan una antigüedad de 5 a 10 años, y en cuanto a la situación laboral el 81,71% tienen un trabajo fijo, y el 12,20% realizan doble jornada. Es decir que, más de la mitad de los docentes son mujeres, casadas, lo cual, es habitual de que el Burnout surja más en el sexo femenino por las responsabilidades familiares y laborales que deben cumplir; además es importante recalcar que los años de antigüedad hace que los esfuerzos físicos se dupliquen y el cansancio llegue pronto por la edad en la que se encuentran los docentes. De este modo, es importante que la institución educativa le brinde a los docentes las herramientas adecuadas y estrategias protectoras, para disminuir y/o evitar los síntomas del Síndrome de Burnout.

Abstract

The main objective of the present non experimental descriptive quantitative research is to identify, in teachers of the primary level of the General Pizarro School N° 4089 of San Ramón de la Nueva Orán, province of Salta, whether or not they have Burnout Syndrome. As for its population, the institution has 90 teachers, which resulted in a non probabilistic sample of 82 teachers, who voluntarily participated in the application of the Maslach Burnout Inventory questionnaire, which is an effective tool to measure professional burnout, identifying the levels of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. In addition, the instrument made it possible to determine from the personal data preserving the identity of the teachers, the trigger variables of the Burnout, establishing which are those that have the highest incidence.

From the data analysis, it was concluded that teachers develop a low level of emotional exhaustion and depersonalization, not being in personal fulfillment, since a medium level was obtained. In other words, the teachers do not present Burnout Syndrome, but they do show some symptoms, such as the devaluation of their own work and of themselves, low self-esteem and dissatisfaction of their successes, indicating certain signs of stress. With respect to the triggering variables, the highest percentage values were; the 58,54% corresponding to 48 teachers are married; 34,15% have 1 child; 85,37% are women; the age group that most manifests are between 40 to 50 years, that is, 39,02%; 23,17% have an age of 5 to years, and in terms of employment status, 81,71% have a fixed job, and 12,20% have a double day. That is to say, more than half of the teachers are women, married, which is usual for Burnout to arise more in the female sex because of the family and work responsibilities that they must fulfill; it is also important to emphasize that years of seniority cause physical efforts to double and fatigue comes soon because of the age at which teachers are. In this way, it is important that the educational institution provides teachers with adequate tools and protective strategies to reduce and or avoid the symptoms of the Burnout Syndrome.

Dedicatoria

A mis padres que son los pilares fundamentales en mi vida.

A mi amor que me acompaña y es mi sostén.

A mis ángeles que me miran desde el cielo.

Agradecimiento

A Dios y a la Virgen del Milagro por acrecentar y mantener la esperanza de que todo es posible en el momento adecuado.

A mi abuela, que desde el cielo estaría muy orgullosa por mí, por mis logros y porque convivimos juntas el transcurso de mi carrera.

A mis padres, Laura y Rodolfo por guiarme e incentivar me siempre.

A mis tíos, primos, hermanos por acompañarme.

A mi amor Lucas por no dejarme caer nunca y caminar siempre a mi lado.

Índice

Introducción.....	Pág. 1
Planteamiento del Problema.....	Pág. 4
• Objetivos.....	Pág. 4
• Preguntas de investigación.....	Pág. 4
Justificación.....	Pág. 5
Deficiencia del conocimiento.....	Pág. 7
Consecuencias de la Investigación.....	Pág. 11
Capítulo I. El Síndrome de Burnout.....	Pág. 12
• Historia del Síndrome de Burnout.....	Pág. 13
• Etapas del Síndrome de Burnout.....	Pág. 18
• Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout.....	Pág. 18
• Modelos teóricos del Síndrome de Burnout.....	Pág. 20
• Similitudes y diferencias del Síndrome de Burnout conceptos.....	Pág. 25
• Clasificación del Síndrome de Burnout.....	Pág. 28
• Variables desencadenantes del Síndrome de Burnout.....	Pág. 29
• Síntomas del Síndrome de Burnout.....	Pág. 31
• Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout.....	Pág. 35
• Prevención y tratamiento del Síndrome de Burnout.....	Pág. 38
Capítulo II: El Síndrome de Burnout en docentes.....	Pág. 42
• Desarrollo del Burnout en docentes.....	Pág. 43
• Causas del Síndrome de Burnout en docentes.....	Pág. 48
• Consecuencias del Síndrome de Burnout en los docentes....	Pág. 48
✓ Pérdida de compromiso con la institución educativa....	Pág. 55
✓ Pérdida de satisfacción laboral en los docentes.....	Pág. 55
✓ Deseos de abandonar la institución educativa.....	Pág. 57
✓ Ausentismo laboral.....	Pág. 58
✓ Aumento de los errores en los docentes.....	Pág. 59
✓ Falta de empatía entre docentes y alumnos.....	Pág. 60
• Estrategias protectoras para los docentes.....	Pág. 60

Marco Institucional.....	Pág. 64
Metodología de investigación.....	Pág. 65
• Hipótesis.....	Pág. 65
• Variable de estudio.....	Pág. 65
• Definición conceptual de variable.....	Pág. 65
• Definición operacional de variable.....	Pág. 65
Tipo de investigación.....	Pág. 66
Diseño.....	Pág. 66
Población y muestra.....	Pág. 66
Procedimiento.....	Pág. 67
Instrumento para la recolección de datos.....	Pág. 68
• Cálculo de puntuaciones.....	Pág. 70
• Confiabilidad y validez.....	Pág. 70
Análisis de datos.....	Pág. 72
Conclusión.....	Pág. 89
Recomendaciones.....	Pág. 93
Bibliografía.....	Pág. 97
Anexo.....	Pág. 102

Índice de figuras

Figura 1. Desarrollo del Síndrome de Burnout.....	Pág. 24
Figura 2. Diferencia entre Burnout y estrés.....	Pág. 26
Figura 3. Consecuencias físicas, psíquicas y organizacionales del Síndrome de Burnout.....	Pág. 32
Figura 4. Profesiones o actividades que pueden padecer Síndrome de Burnout.....	Pág. 49
Figura 5. Niveles de Burnout clínico según profesiones.....	Pág. 49
Figura 6. Consecuencias del Síndrome de Burnout en la docencia	Pág. 54
Figura 7. Indicios del Síndrome de Burnout.....	Pág. 70

Introducción

El Síndrome de Burnout es considerado como una enfermedad del siglo XX, al igual que otras enfermedades laborales como ser el estrés. Parafraseando a Bosqued, (2008) el Síndrome de Burnout “es un nuevo nombre para un viejo problema”; en otras palabras, el Burnout surgió desde hace años atrás con el psicólogo Freudenberger en 1974, quién considera por primera vez al Burnout como una sensación de fracaso y agotamiento, como consecuencias de sobrecargas de exigencias.

Maslach psicóloga, estadounidense, en el año 1976 estableció que el Síndrome de Burnout es un agotamiento emocional, de despersonalización y baja realización personal; además elaboró en 1986 el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, un instrumento muy eficaz que consiste en detectar el desgaste profesional de los trabajadores; conformado por 22 ítems enfocados en los sentimientos y en las actitudes del profesional en su ámbito laboral.

Según la fundación para la prevención de riesgos psicolaborales UGT, en el libro “Guía sobre el Síndrome del Quemado-Burnout” (2006), especialistas realizaron estudios sobre la influencia del Síndrome de Burnout en diferentes profesiones, donde el ámbito de la salud, la administración pública y la educación obtuvieron mayores porcentajes. Por lo tanto, con el correr del tiempo, el contexto educativo fue cambiando y las demandas tanto de los directivos, padres, alumnos, y de la sociedad en general hacia los docentes aumentaron, convirtiéndose en una sobrecarga laboral. *“Cuando el marco institucional no proporciona un sostén, los docentes se exponen a desarrollar una modalidad de trabajo que implica estancarse o francamente quemar sus propios recursos emocionales, cognitivos y somáticos”* (Coronado, M.; 2008; p. 76).

De esta manera, la docencia al ser uno de los ámbitos que más padecen Burnout, la presente investigación se centrará en el “Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089, de San Ramón de la Nueva Orán, provincia de Salta, desde la psicología laboral que tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, atendiendo la conducta del docente en este caso, desde el contexto de su trabajo.

Se eligió este tema no sólo porque Orán es la ciudad donde nació y vive actualmente, sino también, teniendo en cuenta la historia institucional (ver Anexo), la escuela donde se llevará a cabo la investigación es la primera, (fundada en el año 1937) de las 15 escuelas públicas urbanas del nivel primario que existe en la ciudad de Orán y con más población de docentes, a la que recurren numerosos niños desde jardín de infantes hasta 7° grado con diferentes problemáticas (disfunción familiar, violencia, abusos, desnutrición, abandono, escasos recursos económicos, entre otros) por encontrarse situada en un contexto social de mayor vulnerabilidad, debido a que la mayoría de los niños provienen de barrios periféricos de escasos recursos y de asentamientos; según lo manifestado en el Proyecto Educativo Institucional (P.E.I.), conocido actualmente como el Plan de Mejoras, otorgado por la escuela y que contiene sus objetivos, su visión, cantidad de docentes, cantidad de alumnos matriculados, organigrama institucional y toda información que tenga que ver con el marco institucional.

Este es uno de los motivos por el cual, los docentes además de cumplir con su función laboral tienen que brindar contención a sus alumnos, ya que, la institución educativa no cuenta con un gabinete psicológico donde los alumnos sean tratados de forma diaria haciendo un seguimiento de cada caso en particular, siendo derivados de ser necesario a profesionales (psicólogos, fonoaudiólogos, etc.) del hospital o de centros asistenciales que se encuentran en algunos barrios. Por lo tanto, la doble función de los docentes, como así también, quedarse después de hora porque los padres o algún mayor responsable no retiran a su hijo de la institución escolar en el horario correspondiente, las exigencias laborales, sobrecargas, ambiente laboral tenso, entre otros factores promueve a que los docentes muchas veces recurran al pedido de artículos por carpetas médicas y licencias, produciéndose así, el ausentismo laboral.

El ámbito laboral, es un sector que no sólo es significativo para la supervivencia de cualquier persona, sea profesional o no, sino que además, abarca otros factores importantes que se manifiestan de manera positiva o negativa en los docentes como ser: demora en el pago del salario, ascensos, relaciones interpersonales, estructura y clima organizacional, actividades extra-laborales, sobrecargas, preparación de clases, exigencias, satisfacción laboral,

accidentes laborales, enfermedades, etc. Por lo tanto, es necesario que los docentes se encuentren física, psíquica y emocionalmente bien, ya que, el intenso contacto con los alumnos, con las diversas familias, compañeros de trabajo y todo lo manifestado anteriormente pueden provocar Síndrome de Burnout, encontrándose expuestos a un deterioro de su rendimiento laboral y hasta de su vida en general.

Es relevante precisar que, la presente investigación se va a llevar a cabo en una institución educativa con 90 docentes en total y será una de las primeras investigaciones de nivel primario realizadas en el norte de la provincia de Salta, ya que, no se han encontrado tesis relacionadas a la misma, salvo en Embarcación que es un ciudad cercana a la zona de Orán, pero enfocada en los docentes de educación secundaria. Por otra parte, ésta investigación le va a permitir a la tesista, identificar si los docentes presentan o no Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory y cuáles son los factores desencadenantes del Burnout, es decir las variables personales, sociodemográficas y laborales.

Planteamiento del problema

Objetivo general:

- Identificar en los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 de San Ramón de la Nueva de Orán, provincia de Salta, si presentan o no Síndrome de Burnout.

Objetivos específicos:

- Identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que presentan los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089, mediante la aplicación de la Escala de Maslach Burnout Inventory.
- Explorar los factores desencadenantes (variables personales, variables sociodemográficas y/o variables laborales) que generan Síndrome de Burnout en los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089.

Preguntas de investigación:

¿Los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 de San Ramón de la Nueva de Orán de la provincia de Salta presentan Síndrome de Burnout?

¿Cuáles son los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que presentan los docentes de la escuela General Pizarro N° 4089?

¿Cuáles son los factores desencadenantes, es decir las variables personales, sociodemográficas y/o laborales, que generan el Síndrome de Burnout en los docentes?

Justificación

El Síndrome de Burnout es una enfermedad laboral, que afecta a distintas profesiones y aún más con los que se encuentran continuamente en contacto directo con otras personas. La docencia es una de las profesiones que más padece Burnout, ya que, se expone a diferentes factores, como ser; sobrecargas laborales, exigencias laborales, relaciones interpersonales, clima organizacional, estructura física, salario, etc.) que pueden contribuir a su aparición.

Consecuentemente, la incidencia del Síndrome de Desgaste Profesional es mayor en determinadas profesiones respecto de otras. Así las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, la educación o la administración pública suelen aparecer con mayores estadísticas. La razón es que implican mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que, en cambio, no se dispone siempre de los recursos adecuados. (Guía sobre el Síndrome del Quemado; 2017; p. 15)

El tema elegido sobre el Síndrome de Burnout en los docentes del nivel primario puede aportar conocimiento a los sujetos e información relevante, ya que, de acuerdo a investigaciones realizadas tanto en el Ministerio de Educación de la provincia de Salta, como en la Universidad Católica de Salta, es un tema novedoso para el norte de la provincia, al ser la primera tesis del Síndrome de Burnout en los “docentes de nivel primario”, llevada a cabo en la Ciudad de San Ramón de la Nueva Orán. Además el contexto donde se realizará la investigación, es una de las primeras escuelas públicas de nivel primario (fundada en 1937) de la ciudad, constituida por 90 docentes en total, una población alta a diferencia del resto de las escuelas de la ciudad, de acuerdo a lo establecido en el P.E.I. (Proyecto Educativo Institucional) o conocido actualmente como el Plan de Mejoras.

El objetivo general de esta investigación consiste en identificar si los docentes de nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 presentan o no, Síndrome de Burnout. Asimismo, a través de la aplicación voluntaria del

instrumento (cuestionario de Maslach) se podrá identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal; como así también explorar las variables desencadenantes del Burnout.

El Síndrome de Burnout, a partir de diferentes observaciones, es un tema que ha sido abordado por varios autores, tanto dentro del país como fuera del mismo, a través de artículos, libros, proyectos y tesis; lo cual, el presente trabajo de investigación con respecto a su relevancia social podría beneficiar a los profesionales que se encuentran en el ámbito de la psicología laboral y organizacional, alumnos a fines de la carrera de psicología y personas que quieran conocer el tema, su marco teórico, metodología, instrumentos y resultados obtenidos. Por lo tanto, puede abrir nuevos caminos de estudio, de investigación, y/o apoyar alguna teoría desarrollando más investigaciones.

Deficiencias del conocimiento

El “Síndrome de Burnout” o más conocido como “Síndrome de Quemarse por el Trabajo”, es un tema de tesis llevado a cabo por varios autores, que se observaron tanto en internet como en la biblioteca de la Universidad Católica de Salta al realizar una exploración profunda sobre el mismo. Sin embargo, es importante destacar que la mayoría de las investigaciones se enfocan más en docentes de enseñanza secundaria y universitaria, como así también, tesis centradas en otras profesiones, como ser enfermería.

A continuación se describirán diferentes tesis que fueron ordenadas geográficamente. Aunque, es necesario considerar que, si bien son cercanas a la zona en relación a la presente tesis, las tres primeras corresponden al nivel de educación secundaria.

Landogna Sly, J., (2012). *“El Síndrome de Burnout en los docentes de la Ciudad de Embarcación”*; es una tesis cuantitativa de la Universidad Católica de Salta, enfocada en los docentes pero de educación secundaria, con el objetivo de analizar si los docentes de Embarcación de la Provincia de Salta de los colegios públicos de nivel media N° 5088 y N° 3115 presentan síntomas de Burnout y cuáles son los mecanismos de evitación de contacto (desde la Gestalt) que manifestaron los docentes. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory a la totalidad de la población, es decir a 73 profesores entre 28 a 62 años de edad al ser más significativo para el análisis de los datos, llegando a la conclusión que los docentes presentaban una baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, sintiéndose frustrados para realizar actividades y actitudes negativas con respecto a su profesión. Desde la Gestalt, se encontraron altos mecanismos de evitación de contacto de introyección (93%), donde los docentes evitaban comprometerse con una nueva experiencia y con aquellas situaciones que le generaban ansiedad y malestar; tenían miedo de ser dañados o dañar dirigiendo sus impulsos, deseos y sentimientos hacia sí mismo, causando enfermedades psicósomáticas, depresión, autoagresión y bajos niveles de Síndrome de Burnout. Por lo tanto, existe una relación entre el Burnout con los mecanismos de evitación de contacto, donde los docentes evitan tener contacto con sus

propias necesidades y sentimientos, lo cual le permitió a la tesista establecer recomendaciones para mejorar, como ser técnicas de relajación, ejercicio físico, realizar actividades recreativas y de ocio, escuchar, percibir, resolver cada situación, centrarse en el cómo y no en el porqué, entre otras.

Las Heras, M. F. (2006). *“El Síndrome de Burnout en docentes que desempeñan funciones frente a alumnos de establecimientos educativos de gestión pública, de Salta Capital, de nivel polimodal, en el período lectivo 2006”*. Es una tesis que también se centra en los docentes de educación secundaria, y consiste en analizar la incidencia del Burnout en los docentes, utilizando como instrumento el cuestionario de Maslach y una entrevista semipautada; lo cual, se llegó a la conclusión de que el 33% de la población, presentan Síndrome de Burnout; el 26% de los docentes no manifiestan síntomas y el 41% solo padecen algunos síntomas que desarrollan el Síndrome de Burnout. Si bien, los docentes presentan falta de satisfacción que forma parte de su malestar, es decir, todo lo que tenga que ver con las relaciones entre colegas, padres y alumnos; y sus faltas de participación en la política de la institución, la tesista ha planteado como sugerencia, que en la escuela se realicen talleres y/o entrenamientos grupales que mejoren la autoestima, las habilidades sociales y el autocontrol, como una forma de solucionar las problemáticas institucionales y prevenir de este modo la aparición del Síndrome de Burnout.

Martínez Paz, M. C. (2000). *“El Síndrome de Burnout e la institución educativa: estudio de caso en los docentes de nivel E.G.B. en una escuela pública de Salta Capital año 1999”*. Se centró en analizar a través del cansancio emocional, despersonalización y los sentimientos de incompetencia, el efecto que causó el Síndrome de Burnout en los docentes, lo cual se les aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y una entrevista semipautada a 31 docentes sobre un total de 36 arrojando como resultado que el 74% de los docentes presentan Síndrome de Burnout. De esta manera, la tesista estableció como sugerencia la intervención de un psicólogo en la institución para poder disminuir el Burnout y prevenirlo a través de un trabajo tanto individual como grupal.

La tesis cuantitativa de Cumpa Torres F. L.; y Chávez Vassallo P. B., (2015) *“Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones*

educativas estatales del distrito de Chiclayo, Perú”, de la Universidad Privada Juan Mejía Baca, tuvo como objetivo principal identificar el Burnout en los docentes del nivel primario en el mes de Agosto de 2015. En este caso, la población fue de 898 docentes de un total de 44 escuelas, con una muestra estratificada de 269 docentes seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión (docentes del nivel primario que trabajan en las instituciones educativas estatales del distrito Chiclayo en agosto del 2015) y de exclusión (los docentes que no respondieron algunas preguntas del cuestionario y los que no quisieron participar). De acuerdo al cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a los docentes se concluyó lo siguiente:

1. Con respecto al Síndrome de Burnout, se interpreta que la mayoría de la población docente (126 profesionales que equivale a 93%), no presenta el Síndrome, sin embargo se resalta que 10 docentes (7%) de los profesionales si lo presentan.
2. El 55% de los profesionales presentan un alto nivel de agotamiento emocional; esto indica la presencia de fatiga crónica y por ende falta de entusiasmo para poder tratar con los demás.
3. El 20% de la población docente presenta un nivel alto en despersonalización, lo que genera actitudes negativas frente a sus alumnos generando falta de empatía y confianza consigo mismo y con los demás (Cumpa Torres y Chávez Vassallo; 2015; pp. 65-66).

La tesis de Echeverría Aráuz, H. N., (2013) sobre *“El Síndrome de Burnout en maestros de educación primaria”*, de la Universidad Rafael Landívar de la Facultad de Humanidades, tuvo como objetivo identificar el nivel del Síndrome de Burnout, midiendo la despersonalización, agotamiento emocional y realización personal en los docentes de educación primaria urbana con más de diez años de servicio, en el municipio de Quetzaltenango (Guatemala). Se obtuvo como muestra 170 docentes de los 300 pertenecientes a las distintas escuelas de la zona urbana de Quetzaltenango; llegando a la conclusión de que, la mayoría de los docentes de educación primaria con más de 10 años de servicio en la docencia manifestaban algunos signos y síntomas del Síndrome

de Burnout como ser, se sentían frustrados, quemados e inmovilizados frente a las personas que los rodeaban. Los docentes presentaban un bajo agotamiento emocional y de despersonalización, sintiéndose insatisfechos de sus propios trabajos. De este modo, se establecieron ciertas recomendaciones a las diferentes instituciones educativas como ser: talleres, conferencias dando a conocer lo que es el Burnout, actividades recreativas y actividades de formación y prevención sobre el Síndrome de Burnout.

Escalante Izeta, E. I.; (2010) *“Burnout en docentes: una aproximación a la situación de profesores de escuelas primarias públicas de México”*; de la Universidad de Granada (UGR), se desarrolló desde un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), con el objetivo de explorar el Síndrome de Burnout y algunas repercusiones en los docentes de escuelas primarias públicas; como así también, determinar la relación del Burnout con otros factores laborales, sociales, de salud física y mental de los docentes. *“En total se consideran 460 profesores de los cuales el 87% son mujeres y el 13% son hombres. Los participantes trabajan en 144 diferentes escuelas urbanas (...)”* (Escalante Izeta; 2010; p. 130). Por lo tanto se llegó a la conclusión que desde lo cuantitativo se confirma la hipótesis que más del 50% de los profesores presenten Síndrome de Burnout, ya que se obtuvo como resultado el 68,7% de Síndrome de Burnout en profesores, siendo el desgaste emocional la dimensión más frecuente. Desde lo cualitativo, la incertidumbre laboral (personas que trabajaban en ambos turnos, contrataciones temporales o indefinidas) fue el factor más predominante del Burnout; sin embargo, se observó que el apoyo familiar y de pareja los ayudaba a los docentes a disminuir el estrés laboral.

Consecuencias de la investigación

La presente investigación sobre el Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N°4089 de San Ramón de la Nueva Orán es confiable, porque se aplicará en los docentes el cuestionario de Maslach Burnout Inventory que mide la actitud y los sentimientos que el trabajador presenta con respecto a su ámbito laboral, a partir de tres niveles: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Será necesario explicar el objetivo de la investigación a los docentes y el instrumento que se les va a aplicar, aclarando la forma de su administración, lo cual, si bien el cuestionario de Maslach Burnout Inventory no es anónimo, se les pedirá a los docentes que no completen los ítems de nombre y apellido, para preservar su identidad. Para esto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Ley N° 6063/1983 del Ministerio de Bienestar Social, aprobada el 11/02/1983 que se centra en el ejercicio profesional del psicólogo. En el Artículo 15°, en los incisos c, d, e y f, manifiestan la importancia de proteger a las personas examinadas en una investigación, informarles sobre el progreso de las pruebas y los resultados de la misma. En el Artículo 89° consiste en el Secreto Profesional, de respetar y no dañar a los pacientes guardando Secreto de todo aquello que lo indique.

Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A), aprobado por Asamblea el 10/04/1999; se encuentra compuesto por principios generales y normativas deontológicas, orientadas a las diferentes situaciones que los psicólogos en el ejercicio de su profesión se puedan encontrar, como así también, normas que se deben cumplir para resguardar y respetar la dignidad, la privacidad y los derechos de las personas que participan en la investigación. De este modo, se va a contar con el consentimiento informado, el secreto profesional y las responsabilidades que se deberán cumplir de acuerdo a las relaciones profesionales (consultantes, colegas, profesión y comunidad).

Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657/2013, reglamentada y publicada en el año 2013, estableciendo como objetivo principal proteger la salud mental de todas las personas y velar por sus derechos.

CAPÍTULO I

EL SÍNDROME DE BURNOUT

Historia del Síndrome de Burnout

Para introducirse al Síndrome de Burnout, es importante referirse en primer lugar sobre el **estrés laboral**, que es una enfermedad laboral del siglo XX y que se ha convertido en una amenaza global para todos los trabajadores sin discriminar lugar, clase social, sector laboral, edad y sexo.

“El estrés laboral es la respuesta física y emocional negativa, displacentera, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Es un trastorno de adaptación entre el trabajador y la situación estresora” (Pérez Jáuregui; 2005; p.25). Sin embargo, es una respuesta necesaria y natural para la supervivencia, lo cual, desde una perspectiva psicológica se desarrolla de dos formas; el estrés bueno o eustrés que es una respuesta adaptativa, superadora, necesaria para lograr un objetivo, ya que, la cantidad justa de estrés es estimulante y saludable para realizar mejor las actividades y en un tiempo más rápido. Esto es lo que se conoce como una tensión normal.

A diferencia del distrés o estrés malo, que es una tensión que se va aumentando cada vez más, donde la persona se encuentra incapaz de adecuarse a las demandas de la situación. Aunque sus respuestas sean negativas, se lo puede eliminar.

El estrés provoca dificultades en distintos ámbitos como ser: orgánico (agotamiento, dolores musculares, úlcera, pérdida o aumento del apetito, calambres, dolores de cabeza), cognitivo-emocional (ansiedad, miedo, inseguridad, irritabilidad, tristeza, falta de autoestima, palpitaciones, risa nerviosa, náuseas, problemas de memoria, etc.) y social (accidentes laborales, ausentismo laboral, etc.). De esta manera, existen diferentes síntomas, tipos y factores que pueden ocasionar el estrés laboral; *“entre los problemas de estrés ocupacional, se destaca el Síndrome del quemado o Burnout, por ser una forma de estrés laboral crónica y especialmente virulenta que conlleva graves secuelas para los afectados”* (Bosqued; 2008; p. 11).

Esas secuelas hacen referencia al deterioro que se genera en la salud, afectando la parte cognitiva, emocional, física y conductual, que se desarrollará con mayor profundidad en el apartado de sintomatología de la presente investigación.

No obstante, es necesario destacar que, *“no todo estrés laboral se transforma en Síndrome de Burnout”* (El-Sahili González; 2015; p. 2); es decir, solo se produce cuando aquellos factores que provocan tensión en el trabajo aumentan con el tiempo y no son atendidos como corresponden, pero si el ámbito laboral u organización pudiera tener control de los estresores que perjudican a sus empleados, se podría evitar el Síndrome de Burnout o cualquier otra enfermedad u accidente laboral.

“El Síndrome de Burnout es un nuevo nombre para un viejo problema” (Bosqued; 2008; p. 18), ya que, volviendo el tiempo atrás, en el año 1974 Herbert Freudenberger, psiquiatra, se encontraba trabajando en una clínica de Nueva York para toxicómanos, lo cual, a través de una investigación descubrió que entre uno y tres años aproximadamente la mayoría de las personas presentaban una pérdida de energía, desmotivación, síntomas de depresión y ansiedad, debido a las diferentes características propias de su trabajo como ser: varias horas laborales, salarios bajos y contexto laboral tenso. A partir de allí, Herbert incorporó al ámbito de la psicología laboral el término de Burnout que para él consistía en estar quemado, consumido y apagado.

En 1976 la psicóloga Christina Maslach logró aprobar el término de Burnout presentándolo en el Congreso Nacional de la APA (Asociación de Psicólogos de América), donde utilizó ésta expresión para referirse a una situación frecuente que surgía entre los trabajadores que después de meses o años trabajando terminaban quemándose, es decir, que una situación laboral, familiar o social los sobrepasaban no logrando enfrentar tal situación. Esto indica el final de un proceso continuado entre tensión y estrés.

Pines y Kafry en 1977, definieron al Síndrome de Burnout como un Síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo. Edelwich y Brodsky en 1980 la conceptualizan como una pérdida progresiva del idealismo, energía y deseo de alcanzar objetivos (...); o como un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés emocional crónico resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos períodos de tiempo. (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; p. 24)

En el ámbito deportivo y artístico, el Burnout tenía que ver con aquellas personas que no lograban concretar sus propios objetivos a pesar del esfuerzo que realizaban día a día.

En 1997, Monte y Peiró plantearon que el proceso del Síndrome de Burnout supone una interacción de variables afectivas, cognitivas-aptitudinales y actitudinales, que se articulan entre sí en un episodio secuencial. Estos autores señalan, que más que un estado, es una particular respuesta a corto y medio plazo al estrés crónico en el trabajo. Y en relación a este último aspecto, Faber (1984) señala que el estrés tiene efectos positivos y negativos para la vida pero el Síndrome de Burnout siempre los muestra negativos. (Maicon; 2014; pp. 5-6)

De esta manera, se pudo observar diferentes conceptos que definieron al Síndrome de Burnout, entre los cuales se encuentra Freudenberger (1974) quien definió al Síndrome de Burnout como *“una sensación de fracaso y una sensación agotada o gastada que resulta de una sobrecarga de exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”* (Maicon; 2014; p. 6). A diferencia de Maslach, quién consideró al Síndrome de Burnout como una pérdida de las responsabilidades y el desinterés por los demás, una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico; por lo cual su definición sobre el Síndrome de Burnout fue la más consolidada en ese momento. Por lo tanto, el Burnout es un problema laboral que afecta no solo el aspecto personal, emocional, físico, sino también la calidad de vida de las personas en este caso de los docentes y su contexto social (institución educativa), ya que es un estrés crónico, una respuesta psicofísica del trabajador que surge como consecuencia de una sobrecarga o del esfuerzo frecuente considerado por el trabajador como insuficiente y sin energías.

En relación a las conceptualizaciones que se efectuaron sobre el Síndrome de Burnout se desarrollaron instrumentos para su evaluación psicométrica. Parafraseando a Gil Monte, P. R.; Moreno Jiménez, B.; (2007) manifestaron tres instrumentos; el Staff Burnout Scale for Health Professionals 1980 (SBS-HP) evalúa el Síndrome de quemarse por el trabajo considerado

como un Síndrome de agotamiento físico y emocional; conformado por 20 ítems que se distribuyen en cuatro dimensiones: insatisfacción o tensión laboral, tensión psicológica e interpersonal, problemas de salud y deterioro de las relaciones profesionales con los pacientes. El segundo instrumento, Tedium Measure (TM), fue elaborado en 1981 y su objetivo era evaluar el Síndrome de Burnout a través de los síntomas de agotamiento emocional, físico y mental; basándose en 21 ítems. En el mismo año Maslach y Jackson crearon el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), de 22 ítems centrados en tres síntomas:

1- *Agotamiento emocional: “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 (pacientes, alumnos, etc.)”* (Gil Monte y Moreno Jiménez; p. 24).

El agotamiento emocional es el síntoma central del Síndrome de Burnout, ya que se origina cuando se establece contacto permanente con otras personas, provocando un mayor cansancio físico y psíquico, lo cual los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismo mostrándose distantes, a veces cínicos y/o en ocasiones culpan a los demás de sus propias frustraciones.

2- *Despersonalización: “Alude al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo”* (Gil Monte y Moreno Jiménez; p. 24). En este caso, los trabajadores presentan actitudes negativas hacia otras personas (clientes, compañeros de trabajo, alumnos, pacientes, etc.), alteraciones en el estado de ánimo y falta de motivación generando dificultades en el trato con los demás y hasta posibles ausentismos laborales, mediante el cual los docentes presentan carpetas médicas por enfermedad o accidentes de trabajo haciendo uso de las licencias, ya sea licencia anual ordinaria obligatoria (por descanso con goce íntegro de haberes) o licencias especiales por enfermedad, accidente de trabajo, por atención de familiares, hijos con problemas neurológicos, por maternidad, entre otros.

Teniendo en cuenta el decreto 4.118/1997 nuevo régimen de licencias para el personal de administración pública provincial, *“Art. 3° - Se considera*

licencia, toda inasistencia debidamente justificada por alguna de las causas previstas en este régimen” (Decreto 4.118/1997; Salta 18 de Noviembre de 1997; p. 3).

3- *Baja realización personal en el trabajo:* surge cuando los trabajadores se evalúan negativamente afectando no sólo su trabajo, sino también el contacto con otras personas. De este modo, presentan una alteración de su percepción con el mundo exterior no sintiéndose conformes consigo mismos, una baja autoestima, insatisfacción de sus propios logros profesionales y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y de comportamiento.

Como se puede observar, el MBI ha influido de manera relevante en el Síndrome de Burnout, ya que su definición corresponde a las dimensiones del cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Etapas del Síndrome de Burnout

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se han desarrollado diferentes etapas o fases¹, de las cuales las dos primeras etapas corresponden al estrés, mientras que la tercera es específica del Síndrome de Burnout.

1. *Reacción de alarma:* existe una falta de equilibrio entre los recursos y las demandas laborales.
2. *Resistencia:* cuando el cuerpo se ajusta al factor de estrés, se adecua a las situaciones que le producen tensión, resolviéndolas.
3. *Agotamiento:* la tensión y la falta de soluciones, provocan cambios en la conducta de los trabajadores que los llevan a la huida y defensa.

Existen otros tipos de etapas que los sujetos atraviesan hasta llegar al Síndrome de Burnout y que se describen a continuación:

Edelwich y Brodsky en 1980 proponen cuatro fases antes de adquirir el Síndrome:

- a) *Entusiasmo:* al principio el trabajador se muestra ilusionado por el trabajo, en el cual gasta mucha energía y o se protege de la desilusión.

¹ Guía sobre el Síndrome del Quemado. Burnout; 2016; p. 10.

- b) Estancamiento: sucede cuando el trabajador observa que no se cumplen sus expectativas.
- c) Frustración: al acumularse los fallos laborales, el trabajador experimenta un sentimiento constante de fracasos que lo vuelven inactivo.
- d) Apatía: como consecuencia de las constantes frustraciones se da una ausencia de sentimientos positivos. (El-Sahili González; 2015; p. 3)

Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout no surge de repente, sino todo lo contrario, tiene un recorrido previo donde las demás personas suelen reconocer que algo les está sucediendo antes que el que lo padece. De esta manera, existen diferentes autores que desarrollan lo que sería el proceso evolutivo del Burnout y que se describirán a continuación.

- *Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)*: el Síndrome de Burnout surge a partir de la despersonalización como una forma de enfrentar al estrés, donde los trabajadores sienten una baja realización en la tarea que realizan constantemente en su trabajo, ya que experimentan una falta de interés por sus logros laborales, acompañado de agotamiento emocional.
- *Leiter y Maslach (1998)*: a causa de los diferentes factores o situaciones que los trabajadores no pueden enfrentar en su ámbito laboral se desarrolla en ellos sentimientos de agotamiento emocional como el nivel principal del Síndrome de Burnout, produciéndose así la despersonalización, es decir, actitudes y sentimientos negativos de los trabajadores hacia los demás. De este modo, como consecuencia se genera una baja realización personal, pérdida de interés por su trabajo, evaluándose negativamente y generando en muchos casos la rotación de puestos, ausentismo y/o abandono del lugar de trabajo.

Este proceso evolutivo de Leiter y Maslach se encuentra determinado por la interacción que cada trabajador mantenga con los factores de la

organización en la que se encuentra trabajando, es decir por la autonomía que presentan, por las habilidades, relaciones, tareas, jerarquías, participación en la toma de decisiones, capacitación, rotación de puesto, etc.

Siguiendo a Leiter (1993), el agotamiento emocional se desarrolla como una respuesta que los trabajadores presentan en situaciones conflictivas de profundo estrés como algo propio del trabajo que realizan. Sin embargo, cuando estas situaciones de tensión se hacen cada vez más crónicas se generan las actitudes de despersonalización, en donde la falta de contención y seguridad por parte de la organización, como así también la ausencia de oportunidades provocan una baja realización personal en los trabajadores presentando síntomas a nivel fisiológico, cognitivo y conductual (baja autoestima, dolores de cabeza, falta de interés por las actividades, problemas de concentración, ausencia laboral, etc.).

- *Lee y Ashfoth (1993)*: consideran que la baja realización personal y la despersonalización que los trabajadores presentan son el resultado del agotamiento emocional. Sin embargo, manifiestan que los dos procesos evolutivos anteriores (Golembieswki, Munzenrider, Carter, Leiter y Maslach) se relacionan, porque la baja realización personal se encuentra perjudicada por la despersonalización en donde el Síndrome de Burnout sería como un “proceso” que se va desarrollando poco a poco sin detenerse en el tiempo convirtiéndose así en crónico.
- *Gil Monte, Peiró y Valcarcel (1995)*: establecen que el Síndrome de Burnout surge de una baja realización personal y de un alto nivel de agotamiento emocional en el ámbito laboral, dando lugar a la despersonalización, es decir actitudes y sentimientos negativos hacia los demás.

Parafraseando a Gil Monte (2007) incorpora a este proceso los sentimientos de culpa como uno de los síntomas de Burnout. Este síntoma hace que las personas trabajen más y excedan de su responsabilidad laboral, implicándose cada vez más en su trabajo para que sus remordimientos comiencen a disminuir, desarrollándose así una baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, generando de este modo problemas de salud en los trabajadores.

Modelos teóricos del Síndrome de Burnout

Para explicar la etiología del Síndrome de Burnout, se han elaborado diferentes modelos teóricos. En el libro de Gil Monte y Moreno Jiménez (2007) se establece que el primer modelo surge en el año 1980 llevado a cabo por Edelwich y Brodsky, quienes desarrollan el Síndrome de Burnout en cuatro fases y lo consideran como una desilusión hacia la actividad laboral.

1- Fase de entusiasmo: período inicial de la actividad laboral en el que los individuos desarrollan gran ilusión, energía y expectativas irreales sobre el trabajo sin conocerlo realmente.

2- Fase de estancamiento: el profesional aún realiza su trabajo pero, éste ya no lo es todo en su vida. Su atención se centra ahora en las aficiones personales, los amigos, el hogar y la familia.

3- Fase de frustración: los individuos se preguntan si vale la pena el trabajo que están haciendo. Los obstáculos a los esfuerzos laborales que se hacen son vistos como destructores de la satisfacción y el estatus personal, y como intentos de frustrar las intenciones del sujeto. En esta fase pueden aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

4- Fase de apatía: se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración, caracterizada porque el individuo se siente frustrado continuamente en el trabajo, hace lo mínimo, evita las innovaciones, los cambios y a las personas a las que debe atender. Lo único que desea es la estabilidad laboral que, al menos, le compense la ausencia de satisfacción laboral. (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; p. 26)

Se encuentran los modelos de Price y Murphy que surgen en el año 1984, en donde los sentimientos de culpa sirven para comprender el deterioro psicológico en el que se deriva el Síndrome de Burnout. Parafraseando a Gil Monte y Moreno Jiménez (2007) plantearon que, Price y Murphy mencionan en este modelo seis fases que dan lugar al Burnout: la primera tiene que ver con la desorientación laboral; la segunda se centra en la inestabilidad emocional; la tercer fase es el sentimiento de culpa que el trabajador siente de su profesión o

trabajo por no poder controlarla y de este modo tiende a equivocarse en sus tareas.; en la cuarta fase se encuentran los sentimientos de angustia y soledad; la quinta fase se basa en el pedido de ayuda que realizan las personas y por último, la sexta fase en donde se recupera el equilibrio inicial de la profesión el cual se pensaba que estaba perdido.

Existen otros modelos que se utilizan para explicar el Síndrome de Burnout cuando se lo evalúa con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, por ser considerado uno de los instrumentos psicométricos más importantes y necesarios para evaluar el Síndrome de Burnout.

“La validez relativa de estos modelos depende del orden en que se ubican los síntomas dentro del proceso” (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; p. 27).

A partir, de la necesidad de conocer la etiología del Síndrome de Burnout surgen diferentes modelos, pero desde un enfoque más teórico, constituidos por un conjunto de variables (personales, laborales y demográficas) que se explicarán más detenidamente en otro apartado de la investigación. Sin embargo, es importante recalcar que estas variables son consideradas como antecedentes, moduladoras y consecuentes del Síndrome de Burnout.

Desde lo psicosocial se pueden considerar tres grupos de modelos, los cuales, Gil Monte y Moreno Jiménez (2007) plantean que el primer modelo se enfoca desde la **teoría sociocognitiva del yo**, donde los conocimientos de los trabajadores influyen en todo lo que perciben y hacen cotidianamente. Como así también, el grado de seguridad que pueda surgir por parte de las personas de sus propias capacidades determinan el esfuerzo que hacen para conseguir sus objetivos; además se producen ciertas reacciones emocionales como la depresión o el estrés.

Gil Monte y Moreno Jiménez (2007), describen además, el **modelo de competencia social de Harrison** (1983) donde se considera al Síndrome de Burnout como una función de la competencia percibida, donde las personas que realizan trabajos de servicio de ayuda se sienten motivadas para colaborar y establecer contacto con los demás. Sin embargo, en el ambiente laboral los sujetos se encuentran con diferentes factores que tienen que ver con los objetivos de la organización, las tareas, los roles, el clima laboral, la

sobrecarga, las exigencias laborales, la toma de decisiones, los recursos, etc.; desarrollando de este modo el Síndrome de Burnout, que por retroalimentación facilita el desenlace de los factores de barrera, se disminuyen los sentimientos de eficacia, como así también la motivación para ayudar a los demás. Dentro de este grupo se encuentra *“el modelo de Cherniss (1993), quien considera al Síndrome de Burnout como un proceso interactivo que comienza cuando los individuos se enfrentan a altos niveles de estrés laboral durante un tiempo prolongado”* (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; p. 28). En este caso, las características del ambiente laboral interactúan con las del individuo, en especial con su orientación profesional y el apoyo social, generando en los sujetos dudas sobre la competencia, problemas con los demás, irritabilidad, cambios en el estado de ánimo y fatiga.

Para Cherniss el proceso del Síndrome de Quemarse por el Trabajo se desarrolla en tres etapas: a) en un primer momento el individuo percibe el estrés; b) esa percepción la lleva a un estado de ansiedad, y fatiga física y emocional, y c) este estado hace que el individuo desarrolle una serie de cambios conductuales y actitudinales de carácter negativo que incluyen cinismo hacia los clientes, retiro mental de la situación y distanciamiento emocional, lo cual conforman el Síndrome de Quemarse por el Trabajo. (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; p. 29).

El segundo grupo, denominado *movilización realización* se desarrolla desde las **teorías del intercambio social** que tiene que ver con la ayuda, la empatía, la gratitud, etc., donde *“el Síndrome de Burnout tiene su etiología en las percepciones de falta de igualdad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social en las relaciones interpersonales”* (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; pp. 28-29). Pero, cuando los trabajadores descubren que aportan más de lo que reciben en su ámbito laboral y no pueden resolver ésta situación, se produce el Síndrome de Burnout que se lo considera como una función de tensiones laborales debido a la falta de ajuste entre las estrategias de afrontamiento y la falta de recompensas en el trabajo.

Por último, el tercer grupo corresponde a los modelos elaborados desde la **teoría organizacional**, que comprende como antecedentes del Síndrome de Burnout la alteración de roles, enfermedad laboral, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Parafraseando a Gil Monte y Moreno Jiménez (2007), plantean que los aportes realizados por Cox, Kuk y Leiter (1993) se centran en la salud de la organización, en la que consideran al Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral, que surge cuando las estrategias de afrontamiento que los trabajadores establecen no son los resultados suficientes como para poder controlar el estrés laboral. En ese mismo año, *“Leiter considera al agotamiento emocional como un antecedente de despersonalización, pero concluye que las actitudes de despersonalización no medían la relación entre agotamiento emocional y realización personal en el trabajo”* (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; p. 31); esto se produce debido a que, Leiter plantea que, la baja realización personal es una causa de los estresores laborales, donde el agotamiento emocional nace como respuesta a esos estresores o situaciones que le generan tensión al sujeto. Por otra parte, Lee y Ashforth establecen que, la despersonalización y la baja realización son consecuencias del agotamiento emocional.

Debido a las pocas aportaciones realizadas por estos autores, parafraseando a Gil Monte y Moreno Jiménez (2007), manifiestan que el Síndrome de Burnout surge por una baja realización personal en el trabajo, que corresponde a la dimensión cognitiva de la persona y por otro lado, surge por los altos niveles de agotamiento emocional. De esta manera, los síntomas y las actitudes de despersonalización son para el autor como una estrategia de afrontamiento hacia los problemas crónicos, debido a una baja realización personal y un alto nivel de agotamiento emocional propio del trabajo, en el cual la persona comienza a sentir cansancio físico y psíquico, baja autoestima, desinterés por su trabajo, etc.

A continuación, se representará por medio de una figura, lo mencionado anteriormente según Gil Monte.

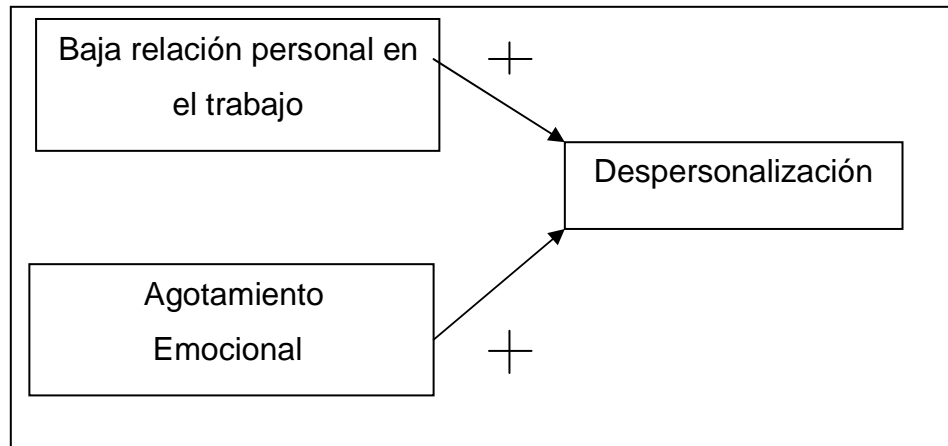


Figura 1. Desarrollo del Síndrome de Burnout según Gil Monte. Esta figura representa el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales de los individuos. Se da mayormente en enfermería, docentes, educadores sociales y policía. (Gil Monte y Moreno Jiménez; 2007; p. 32).

Se encuentra además, el modelo de Winnubst (1993) quien considera que el Síndrome de Burnout afecta a todos los trabajadores por igual y no únicamente a los de servicio de ayuda. Hace hincapié en la relación entre la estructura organizacional, la cultura, el clima organizacional y el apoyo social que forman parte del trabajo como variables antecedentes del Síndrome de Burnout, lo cual, la manera en cómo surge el Burnout en los trabajadores, es decir, cuáles son sus síntomas, va a depender del tipo de estructura organizacional y del apoyo social.

Estos modelos son fundamentales porque plantean la importancia de los estresores en la organización, en su estructura, es decir, la importancia del estímulo que provoca la reacción (respuesta) de la persona frente a esos estresores.

Similitudes y diferencias del Síndrome de Burnout con otros conceptos

Como se pudo observar al principio, existieron varias definiciones con respecto a lo que sería el Síndrome de Burnout, pero también se encuentra aquello que no sería un Burnout, lo cual, muchos confunden este concepto con otros. A continuación se describirán los diferentes conceptos que no corresponden a lo que sería el Síndrome de Burnout:

- *Estar cansado*: es algo que la mayoría de las personas sienten o experimentan en algún momento de su vida laboral por diferentes motivos como ser, por las exigencias laborales, las sobrecargas, la preparación de clases, entre otros. El cansancio, se soluciona de forma rápida, donde las personas recuperan la energía perdida y logran incorporarse a las tareas laborales satisfactoriamente. A diferencia del desgaste profesional, ya que, en este caso las personas se sienten cada vez más cansados e impotentes frente a sus tareas, llegando probablemente hasta un agotamiento en general.
- *Estar estresado*: el Síndrome de Burnout se lo puede diferenciar del estrés; como ser en el libro de Maicon (2008), "El Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectiva del futuro" Brill (1984) diferencia al estrés del Síndrome de Burnout, describiéndolo como un proceso temporal de adaptación acompañado por síntomas psíquicos y físicos. Este proceso temporal de adaptación esta dado por una ruptura en el Síndrome, donde las personas no pueden adaptarse laboralmente sin una ayuda externa o una adecuación del clima y/o estructura organizacional; es así que el Síndrome de Burnout es una consecuencia a largo plazo del estrés.

A continuación, en el siguiente cuadro se reflejará la diferencia entre estrés laboral y Síndrome de Burnout.

ASPECTO	ESTRÉS	BURNOUT
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Es vista como una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético

Figura 2. Diferencias entre Burnout y Estrés (p. 9) de El-Sahili González, L. F. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones (1° ed.). México: El Manual Moderno.

- *Elegir la profesión equivocada:* en muchas ocasiones uno se plantea si la profesión elegida es la correcta o la profesión que uno ha elegido no es la que hubieran realizado al momento de insertarse laboralmente. Sin embargo, esto no es el Síndrome de Burnout, ya que los más propensos al desgaste son aquellos que han elegido la profesión que ejercieron y no otra.
- *Atravesar una crisis laboral:* se pueden presentar situaciones de crisis no solo en el ámbito laboral, sino también en lo personal y en lo social, pero es normal que esto suceda lo cual no quiere decir que sea un desgaste profesional porque una crisis laboral puede solucionarse en el momento de forma rápida.
- *Acoso psicológico en el trabajo:* se refiere al mobbing y no al Síndrome de Burnout. El mobbing es lo que se conoce como acoso moral o laboral que la persona puede padecer por la persecución psicológica que un tercero ejerce sobre el otro.

Como se pudo observar, el Síndrome de Burnout tiende a confundirse no solo en sus síntomas, sino también en su conceptualización porque la mayoría

no tienen conocimiento del Síndrome de Burnout o no lo han estudiado. Sin embargo, existen otros factores o conceptos que muestran una relación o similitud con el Burnout como ser:

- *Trastorno por empatía*: se encuentra alterado el estado de ánimo, el estado emocional de las personas por alguna situación traumática que han vivenciado anteriormente en la organización, lo cual a la persona le es difícil ponerse en el lugar del otro o compartir sus sentimientos o experiencias.

La empatía que los trabajadores establecen con los demás es necesaria porque propiciará el buen trato, la efectividad y la productividad de los resultados. En el caso de los docentes con los alumnos, mejorará el aprendizaje elevando el índice académico y por otro lado, la empatía que se desarrolle entre los docentes facilitará un adecuado clima organizacional.

- *Desgaste en la familia*: parafraseando a El-Sahili González (2015), tuvo en cuenta la investigación realizada por la psicóloga española Emma Pascual Gómez quién manifestó que, las madres que atienden completamente su hogar sin realizar otra actividad y/o trabajo presentan un deterioro de su estado de salud y más sobrecargas de trabajo; a diferencia de aquellas mujeres que cuentan con un empleo remunerado, lo cual el 2% presentan Síndrome de Burnout. Además, ésta problemática se encuentra relacionada con el desgaste familiar, porque los que trabajan llevan muchas veces al hogar malas actitudes y varios conflictos laborales. Referirse al estrés familiar como causante del Síndrome de Burnout es una expresión bastante inapropiada, porque la familia no lo provoca, sino el trabajo
- *Desempleo*: la falta de trabajo con el Síndrome de Burnout se encuentran relacionados porque quienes lo padecen presentan la necesidad de no establecer contacto con todo lo que tenga que ver con el ámbito laboral por experimentar situaciones y sentimientos negativos, como ser tensión laboral, ansiedad, depresión, preocupación, entre otros. En este caso, al ver que los empleados no responde a su trabajo adecuadamente, se puede producir en muchos casos el desempleo o ausentismo, donde los

docentes u otro profesional presentan artículos y/o licencias en su trabajo o todo lo contrario, se enferman o accidentan recurriendo a carpetas médicas.

- *Vacío Existencial*: si bien no se lo considera como uno de los síntomas del Síndrome de Burnout, existe una relación entre ambos al encontrarse en las personas una pérdida de interés por lo laboral, aburrimiento, soledad y la sensación de que nada tiene sentido.

Clasificación del Síndrome de Burnout

Así como el Síndrome de Burnout tuvo varias conceptualizaciones, también se han desarrollado diferentes clasificaciones pero la más importante de destacar fue la que realizó David F Gillespie (1980)², quien planteó una clasificación sencilla de acuerdo a la conducta del trabajador.

1. *Burnout Activo*: se desarrolla cuando los trabajadores presentan iniciativas para el cambio mediante estrategias de afrontamiento que son mecanismos por medio de los cuales, hacen esfuerzos a través de conductas manifiestas o internas con el propósito de sobrellevar las demandas internas, ambientales y los conflictos generados entre ellas. Por ejemplo, que el trabajador se respete a sí mismo y a los demás, que sea educado, firme, honesto, responsable, que exprese adecuadamente lo que le preocupa o desagrada, que pueda hablar, escuchar y controlar sus emociones, aceptar las críticas como una manera de mejorar y progresar laboralmente.
2. *Burnout Pasivo*: se manifiesta en los trabajadores el desgano, la apatía y la indiferencia de aquellas situaciones que producen estrés, lo cual, tienden a alejarse del problema antes de ser solucionado. En este caso, reprimen sus emociones, sentimientos

² Tomado de El-Sahili González, L. F.; (2010). *Psicología para el Docente: consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*; (p. 200).

y se molestan fácilmente porque centran su atención en las opiniones que los demás tienen de ellos.

De este modo, el Síndrome de Burnout activo se relaciona con los factores externos a la persona, a diferencia del pasivo que se basa en los aspectos internos de la persona.

Variables desencadenantes del Síndrome de Burnout

Las personas que pueden padecer Síndrome de Burnout son aquellas que presentan un alto nivel de exigencia, baja tolerancia a la frustración, búsqueda permanente de la perfección, necesidad de control y ambición excesiva; además de trabajar directamente con clientes y siendo su trabajo muy monótono. De esta manera, estos tipos de personalidades presentan tendencias perfeccionistas o una visión pesimista de uno mismo y del mundo exterior.

Parafraseando a El-Sahili González (2010), existen diferentes variables que pueden desencadenar el Síndrome de Burnout, entre ellas:

- *Variables personales:* comprende las características del contexto que se encuentran fuera de la organización (institución educativa) como ser, las relaciones familiares y de amigos que permiten a los trabajadores sentirse apoyados y contenidos por sus afectos, provocando motivación y mejores resultados en su labor.
- *Variables sociodemográficas:* engloba la edad, el sexo y la antigüedad laboral. Con respecto a la edad, tiene que ver con la experiencia laboral, con los conocimientos que los trabajadores presentan y en cuanto al sexo El-Sahili González (2010) manifiesta que, el Burnout se desarrolla más en mujeres que en hombres, ya que, no solo trabajan en la profesión que realizan, sino también, en los quehaceres del hogar y en las necesidades de la familia.
- *Variables laborales:* se refieren al ambiente físico del trabajo, y lo relacionado al puesto que ocupan las personas en la organización. Forman parte de estas variables: la demanda, el

control y la inseguridad laboral, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las capacitaciones, las sobrecargas laborales, el clima institucional, los horarios y la jerarquía de puestos. En cuanto a los docentes, se pueden considerar como variables laborales, el excesivo número de alumnos en el aula, su indisciplina y alumnos conflictivos.

Parafraseando a Álvarez Gallego y Fernández Ríos (2017), establecen que Herzberg, Mausner y Symderman (1959) plantean otros tipos de variables. *Las variables intrínsecas o motivacionales*, se basan en el contenido del trabajo, es decir, la importancia que se le da al trabajo, los puestos laborales, tareas, promoción, capacitación y desarrollo del personal.

Las variables extrínsecas, conforman tres dimensiones:

1. Física: condiciones del ambiente laboral (iluminación, materiales, muebles, ruido, etc.).
2. Social: la relación o la empatía que el trabajador establece con los clientes, compañeros de trabajo, jefe o supervisores.
3. Organizacional: representa la estructura jerárquica, las normas, reglas, trámites burocráticos, etc.

Desde el ámbito de la **psicología organizacional** se han encontrado algunos factores que promueven al Síndrome de Burnout; como ser aquellos relacionados con las actividades laborales, el trabajador y su función con los clientes, compañeros de trabajo, con los alumnos, etc., lo cual, el contacto entre estos es parte de la naturaleza de la organización. Por lo tanto, el Síndrome de Burnout puede desarrollarse cuando se presentan condiciones tanto a nivel personal (tolerancia de la persona, estrés, frustración, etc.), como a nivel organizacional (falta de conocimiento y capacitación del puesto que ocupa, dificultades en el clima laboral, entre otros).

De este modo, a partir de la **teoría organizacional** se comprende que los trabajadores llegan al Síndrome de Burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que éste genera. El estrés normalmente surge por demandas excesivas de trabajo, como así también, por falta de revalorización del puesto laboral; y en cuanto a sus consecuencias incluye: pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio físico, desgaste y confusión. Ante éstas situaciones las

personas se distancian del trabajo llegando a la despersonalización, al cinismo y a la pérdida de empatía con los demás.

Forbes Álvarez (2011) plantea:

El exceso de trabajo y conformidad con normas rígidas provoca un ambiente más propenso al Burnout, que aquel en el cual aunque haya burocracia, se estandarizan las habilidades, y se fomenta la creatividad y la autonomía. También señala que los entornos que propician la rutina por su estructuras y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al Síndrome de Burnout, aunque aquellos enfocados en la estandarización de habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades en el rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina nortes para la actuación. En cualquier estructura, el apoyo social entre compañeros es muy relevante para el Síndrome de Burnout, pero la falta de este contribuye al Síndrome. (p. 3)

Síntomas del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se encuentra caracterizado por un estado de agotamiento físico, emocional o psíquico que se presenta por la excesiva tensión prolongada en el trabajo y que resulta muy común para los profesionales tener que lidiar con la presión constante y la responsabilidad de ocupar un puesto de trabajo.

Algunos de los signos y síntomas que ayudan a identificar si un trabajador está sufriendo de ésta enfermedad son: una constante sensación de negatividad, cansancio físico y mental, falta de voluntad para realizar actividades sociales o estar con otra persona, dificultades para concentrarse en el trabajo o en las tareas diarias, falta de energía, dificultades para mantener hábitos saludables como ir al gimnasio o tener un sueño regular, desvalorizar el trabajo tanto dentro como fuera de la organización, falta de empatía, alteración en el estado de ánimo, irritación constante, aislamiento de los amigos y hasta familiares. Otros síntomas más comunes son, el tiempo excesivo que les

demanda a los trabajadores para llevar a cabo tareas profesionales, así como faltar o llegar tarde al trabajo en reiteradas ocasiones.

Faltar o llegar tarde con frecuencia al trabajo tiene que ver con un sentimiento de inadecuación personal y profesional del trabajo, falta de compromiso e interés por el mismo, en el cual, las demandas laborales hacen que las personas no puedan ocuparse y preocuparse por su trabajo, por sí mismo y por los demás, sintiéndose sobrepasados o sobrecargados, afectando sobre todo su rendimiento laboral. Sin embargo, existe en muchos la amenaza constante e inconsciente de no sentirse capaz en su función o puesto que ocupa, por lo cual se esfuerzan más para impresionar a los demás y demostrar que tienen mayor interés y dedicación por las tareas que realizan.

Se encuentra además una serie de consecuencias negativas, que afectan a la salud psíquica y física de las personas que presentan Síndrome de Burnout, como así también, aquellas consecuencias que afectan a la organización, es decir, el ámbito laboral donde los trabajadores desempeñan su función y que se mencionarán a continuación.

CONSECUENCIAS FÍSICAS	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS	CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Cefaleas, migrañas. • Dolores musculares. • Dolores de espalda. • Fatiga crónica. • Molestias gastrointestinales, úlceras. • Hipertensión. • Asma. • Urticarias. • Taquicardias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Frustración, irritabilidad. • Ansiedad. • Baja autoestima, desmotivación. • Sensación de desamparo. • Sentimientos de inferioridad. • Desconcentración. • Comportamientos paranoides y/o agresivos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Infracción de normas. • Disminución del rendimiento. • Pérdida de calidad del servicio. • Ausentismos, abandonos laborales. • Accidentes.

Figura 3. Consecuencias físicas, psíquicas y organizacionales del Síndrome de Burnout obtenido de: Guía sobre el Síndrome del Quemado. Burnout (2006) p. 22.

Cada persona manifiesta los síntomas del Síndrome de Burnout según su personalidad y al ámbito laboral en el cual se encuentra; sin embargo, es posible caracterizar a quienes padecen éste Síndrome por tres aspectos.

El-Sahili González (2015); manifiesta los siguientes aspectos:

1. Un deterioro del compromiso con el trabajo. Lo que inició en forma exacerbada, llega a convertirse en una labor cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones igual que antes.
2. Un desgaste de las emociones. Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son reemplazados por los de ira, ansiedad y depresión.
3. Un desajuste entre la persona y el trabajo. Los individuos que viven con este padecimiento, gestan su indisposición de forma gradual por cuestiones que ellas creían atribuibles a sí mismas y es difícil que observen los factores que se dieron en su empleo y que originaron ese desajuste. Como suele ocurrir, las personas que sufren acoso en su centro de trabajo, en inglés mobbing, se sienten culpables y de manera errónea creen que ellas provocaron todo el ataque; de igual forma, la autoinculpación se da en las personas con Burnout y, aunque su origen es laboral, consideran que proviene de sus fallas innatas, si bien en realidad fueron producidas por las demandas laborales que ayudan a generar un círculo vicioso: el desencanto en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión. (p. 14).

Si bien los síntomas del Síndrome de Burnout son parecidos al estrés, se diferencian en la intensidad con que se presentan en el Burnout. Parafraseando a Pérez Jáuregui (2005), los síntomas y los problemas aumentan de acuerdo a la gravedad de los cuadros, lo cual, determinan la reversibilidad de los síntomas padecidos. ***El primer grado es ocasional y de corta duración;*** es importante que la organización y las personas que se encuentran quemadas por el trabajo utilicen las herramientas necesarias para

impedir que el problema organizacional y/o personal avance, logrando resolverlo; **el segundo grado tiene que ver con el cansancio físico y emocional, de duración y repercusión media**, donde se encuentran perjudicados los indicadores 2 y 3 pertenecientes a la sub-escala del agotamiento emocional de Maslach Burnout Inventory (“me siento cansado al final de la jornada de trabajo”; “me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar”); y por último, **el tercer grado que corresponde a los síntomas crónicos de depresión**, lo cual, si no se los trata física y psicológicamente, éstos síntomas pueden conducir a enfermedades terminales y/o suicidio. De este modo, los síntomas del Burnout se agrupan en tres categorías correspondiendo a lo que sería el Síndrome Tridimensional.

Agotamiento o cansancio emocional. Se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza.

Despersonalización. Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como inestabilidad y cinismo hacia los beneficiarios del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce en unas conductas como ser: ausentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o atender al público o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva.

Sentimientos de baja o falta de realización personal. Suponen tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de

gratificación personal. (Guía sobre el Síndrome del Quemado; 2017; pp. 10-11)

Por consiguiente, el Síndrome de Burnout es mucho más que un cansancio que puede ser recuperado con días de descanso, ya que, se basa en una serie de alteraciones y afecciones físicas, psicológicas, sociales y las relacionadas con la organización que se intensifican cada vez más y sobre todo perduran en el tiempo.

Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout

Existen diferentes factores que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout y que forman parte de dos variables desencadenantes del Burnout, es decir, las variables sociodemográficas y las variables laborales. En cuanto a los factores, parafraseando a Apiquian Guitart (2007); menciona los siguientes:

- *Características del puesto y del ambiente de trabajo.* La organización, es decir es supervisor o jefe es el encargado de controlar el trabajo que cada uno de los empleados realicen, que puedan capacitarse y conocer en profundidad el organigrama organizacional para evitar conflictos futuros, donde se describan las funciones, los horarios, licencias, vacaciones, derechos de los docentes en este caso, directivos, celadores, etc.

“La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso; cuando el modelo laboral es autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones (...). Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el Síndrome” (Apiquian Guitart; 2007; p. 3).

- *Seguridad y estabilidad en el puesto de trabajo.* “En épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo, es decir jóvenes, mujeres y personas más de 45 años” (Apiquian Guitart; 2007; p .3). Por eso, es importante que, la organización le

proporcione al trabajador, seguridad y estabilidad laboral mediante el control y mejoramiento por parte de la organización. Cuando se habla de seguridad no solo se refiere a la estabilidad laboral, sino también, a las características físicas de la organización y a los aspectos psicológicos, es decir que, los sujetos se encuentren en un ambiente seguro donde se trabaje adecuadamente, que el trabajador tenga iniciativas laborales y evitar los accidentes de trabajo a través de programas de psicohigiene laboral donde se los capacite a los trabajadores de cómo utilizar los elementos de seguridad y cuál es su importancia.

- *Antigüedad.* Forma parte de la variable sociodemográfica del Síndrome de Burnout. En base a investigaciones realizadas por la psicóloga Apiquian Guitart (2007), establece que, el Síndrome de Burnout se desarrolla en dos períodos. El primer período corresponde a los dos primeros años de carrera profesional y el segundo período, a los mayores de 10 años de experiencia laboral, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el Síndrome de Burnout, debido a la gran cantidad de años trabajados, a las exigencias y sobrecargas laborales. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
- *Nuevas tecnologías.* La incorporación de tecnologías en las organizaciones y su conocimiento para el uso adecuado facilita muchas veces la claridad y la agilidad de las clases en el proceso de enseñanza y aprendizaje; además produce transformaciones en las funciones y puestos de trabajo que incluyen cambios en la supervisión y en las estructuras organizativas.
- *Estructura y clima organizacional.* Cada organización tiene un clima organizacional diferente a otros, lo cual, cuanto más compleja sea la organización en relación a la existencia de varios niveles jerárquicos, prevalezca un tenso clima organizacional, no saber qué función o tarea deben realizar los trabajadores o falta de claridad en los objetivos y misión de la organización, entre

otros factores, mayor será la posibilidad de que se presente el Síndrome de Burnout.

Chiavenato (1999) manifiesta:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades y la elevación de la moral de los miembros y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. (p. 86)

- *Control de tareas o función.* Posibilita a la organización en su totalidad controlar las tareas que cada uno realiza, lo cual, en algunos casos puede producir un equilibrio psicológico, pero por otro lado el excesivo control de las tareas laborales puede desarrollar en las personas Síndrome de Burnout.
- *Relaciones laborales.* “Es la representación de un servicio en forma voluntaria entre dos o más personas que se va a retribuir a través de una remuneración” (Chiavenato; 1999; p. 511).

Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con otras personas serán más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. Las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece ligada a la satisfacción; sin embargo las relaciones laborales no siempre son positivas, ya que pueden existir relaciones basadas en la desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas, lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

- *Edad y sexo.* Forman parte de las variables sociodemográficas desarrolladas anteriormente. Con respecto a la edad “puede existir un período de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a

éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional (...)
(Apiquian Guitart; 2007; p. 5).

Este período tiene que ver con las expectativas que el profesional trae en relación a su trabajo o profesión y que muchas veces no coinciden o no son las que esperaba tener. Esto se da más en los jóvenes que recién salen de la universidad para insertarse laboralmente. Por otro lado, el sexo también forma parte de la variable sociodemográfica, en el cual se establece que el Síndrome de Burnout se da más en las mujeres, ya que realizan más sobrecarga laboral porque no solo se dedican a su trabajo sino también a la familia.

Prevención y Tratamiento del Síndrome de Burnout

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) consiste en promover el trabajo digno para todos, como así también hace referencia a los diferentes problemas laborales que puedan aparecer en una organización, como ser el estrés y el Síndrome de Burnout. Si bien, ambas problemáticas sociales no son sinónimos están relacionadas, porque la O.I.T. plantea que el Síndrome de Burnout es una respuesta que le brinda al estrés laboral y que se va dando de manera paulatina provocando en las personas un agotamiento emocional propio del trabajo, a causa de presiones o tensiones desmedidas y cada vez más crónicas. De este modo, la O.I.T. plantea diferentes medidas de prevención y promoción de la salud, centrado específicamente en la salud mental de los trabajadores, ya que en este caso estaría relacionado con la vida física, social y laboral de los docentes.

Para prevenir este tipo de problemática social, es decir el Síndrome de Burnout o estrés es importante realizar deportes, ejercicios de relajación, respetar las horas de sueño (7 u 8 horas diarias), tener una buena alimentación y sobre todo evitar realizar tareas laborales fuera de horario de trabajo. Con respecto a la organización, es necesario que el clima laboral y su estructura sean favorables para el trabajador, promover la rotación de turnos y permitir la capacitación de los trabajadores.

Para la Organización Internacional del Trabajo, la organización es la que debe ayudar a sus empleados a evitar el Síndrome de Burnout teniendo en

cuenta lo mencionado anteriormente, y además mejorar el ambiente laboral de acuerdo a las aptitudes y aspiraciones que cada uno presenta o trae por primera vez, evitando de esta manera que se produzcan los ausentismos, el agotamiento emocional, los accidentes laborales, enfermedades y el completo abandono de su trabajo.

El Síndrome de Burnout no solo afecta a la salud de los profesionales, sino también a la organización, el lugar de trabajo. Por lo tanto, la prevención y el tratamiento son necesarios para que los docentes o cualquier profesional puedan mejorar su salud y por consiguiente mejorar el trato con los alumnos, con los compañeros de trabajo, generando un clima laboral cálido, de optimismo y sentimientos positivos.

Con respecto a la prevención, consiste en tener ciertos cuidados, impidiendo que surja alguna enfermedad o problema laboral (Burnout, dificultades en el clima organizacional, accidentes laborales, estrés, etc.), lo cual existen dos niveles de prevención, uno primario y el otro secundario. En cuanto al nivel primario, se centra en un conjunto de actividades que consisten en promover la salud física y psíquica, para que de esta manera se adquiera mayor conocimiento y se identifiquen las enfermedades o problemas laborales que puedan aparecer en las personas o en la organización.

Parafraseando a El-Sahili González (2015); plantea que, al Síndrome de Burnout pocos lo conocen, lo cual, es necesario realizar prevención primaria para informar sobre el mismo logrando que las personas puedan protegerse en un futuro; también hay que tener en cuenta las medidas que la organización debe adquirir para disminuir todos los factores que generan tensión.

“La prevención secundaria en el trabajo, es un diagnóstico temprano de los problemas de los profesionales en términos de salud laboral. Detectarlos a través de pruebas, como el Inventario de Burnout de Maslach, es hacer prevención secundaria” (El-Sahili González; 2015; p. 118); ya que a partir de este instrumento se puede detectar si las personas o los docentes en este caso presentan Síndrome de Burnout, permitiendo tanto a los que lo padecen como a la organización, tomar medidas adecuadas de prevención y/o realizar algún tratamiento.

De esta manera, la forma efectiva de prevenir el Síndrome de Burnout es eliminar las causas que lo provocan realizando diferentes acciones como ser:

reparar los niveles de calidad del ambiente físico del trabajo, mejorar los sistemas de comunicación y los puestos de trabajo, permitir la participación en la toma de decisiones o como propone Maslach informar sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo como una estrategia de prevención. Se trata de intervenir en el diseño de la organización para evitar posibles desencadenantes del Síndrome de Burnout.

Varella,³ (2011), recomienda:

- No utilizar la falta de tiempo como excusa para no practicar ejercicios físicos y no disfrutar de momentos de relajación y ocio. Los cambios en el estilo de vida pueden ser la mejor manera de prevenir o tratar el Síndrome de Burnout.
- Tener en cuenta que el alcohol y otras drogas para protegerse de las crisis de ansiedad y depresión no es un buen remedio para resolver el problema.
- Evaluar cómo las condiciones de trabajo están interfiriendo con su calidad de vida y perjudican su salud física y mental. También evaluar la posibilidad de proponer nueva dinámica para las actividades diarias y metas profesionales. (Párrafo 8-10)

El tratamiento para las personas con Síndrome de Burnout consiste en aplicar determinadas pruebas y/o recurrir a los grupos de apoyo (compañeros de trabajo) para controlar o reducir los diferentes síntomas que presentan. De esta manera, desde la organización es necesario que los docentes en este caso, reciban capacitación sobre el desgaste profesional, como así también generar espacios donde se promueva la participación de los mismos para que se realicen evaluaciones periódicas sobre los riesgos laborales que pueden aparecer.

³ Traducida al castellano por la tesista de la presente investigación.

Recomendacoes:

*Nao use a falta de tempo como desculpa para nao praticar exercicios físicos e nao desfrutar momentos de descontração e lazer. Mudanças no estilo de vida podem ser a melhor forma de prevenir ou tratar a Síndrome de Burnout.

*Conscientize se de que o consumo de alcohol e de outras drogas para afastar as crises de ansiedade e depressão nao e um bom remedio para resolver o problema.

*Avalie quanto as condicoes de trabalho estao interferindo em sua qualidade de vida e prejudicando sua saúde física e mental. Avalie também a possibilidade de propor nova dinâmica para as atividades diarias e objetivos profissionais.

La intervención se basa en disminuir los estresores organizacionales y desarrollar las capacidades y habilidades de los trabajadores para que puedan enfrentar tales estresores. Para esto, es necesario que se logre cambios en el ámbito laboral, recurrir a un psicólogo, cambiar de actividades o de puesto de trabajo, tener algún hobbies o actividades de esparcimiento y/o tomarse vacaciones.

Santos Almeida, (2014) plantea:

También puede ser necesaria la asistencia médica, especialmente cuando la persona tiene síntomas como la depresión, la ansiedad y que justifican la farmacoterapia. En la mayoría de las situaciones hay cura; la ayuda de un profesional sanitario puede ser relevante en este proceso. Sin embargo, cuando no es debidamente tratada, puede estar asociada a una evolución a la cronicidad o puede originar otro problema, como la dependencia del alcohol. (Párrafo 8)⁴

⁴ Traducida al castellano por la tesista de la presente investigación.

Pode ainda ser necessaria ajuda médica, nomeadamente, quando a pessoa tem sintomas como a depressão, a ansiedade e que justificam farmacoterapia. Na maioria das situações tem cura; a ajuda de um profissional de saúde pode ser relevante neste processo. Todavía, quando não é debidamente tratada, pode estar associada a uma evolução para a cronicidade ou pode originar outro problema, como a dependência do álcool.

CAPÍTULO II
EL SÍNDROME DE BURNOUT
EN DOCENTES

Desarrollo del Síndrome de Burnout en docentes

Los docentes que han tomado sus propias decisiones, crean y ejercen control y un manejo adecuado de su trabajo; además se encuentran motivados para realizar sus tareas impidiendo el desgaste de su profesión. Por lo tanto, es importante tener en cuenta, qué es ser docente para poder conocer su función.

Docente o maestro de grado es el agente que tiene en sus manos el ejercicio directo de la enseñanza. Deberá encarar su delicada misión con perfecto dominio de los medios técnicos, didácticos y pedagógicos y total sujeción a los fines generales y particulares que rigen la enseñanza en la Provincia. Brindará una enseñanza constantemente renovada.

Permitirá que el alumno actúe por sí mismo, que desarrolle su espíritu de iniciativa, que adquiera gradual confianza en sí mismo para encarar y resolver los problemas que le plantea la vida, que despierte y que cultive sus poderes mentales y creadores, en suma, que desarrolle integralmente su actividad. (Reglamento General de Escuelas; 1969; Ministerio de Educación; Art. 227º; p. 33)

De esta manera, el nivel de control que los trabajadores lleguen a tener en su actividad laboral va a depender mucho del tipo de trabajo que realizan y el cual, se lo considera como un conjunto de actividades de carácter creativo y productivo que a través de herramientas posibilita obtener, prestar y producir bienes o servicios. Sin embargo, es importante considerar que los docentes se encuentran envueltos en diferentes áreas o factores que lo llevan a padecer del Síndrome de Burnout sin la posibilidad muchas veces de poder evitarlo.

Ballard, (2015); manifiesta que:

Estas situaciones estresantes van evolucionando, primero el profesional se siente bajo presión, después se siente exhausto, vacío y finalmente agotado psicológicamente, sin poder manejar el trabajo. El Síndrome de Burnout se manifiesta a largo plazo, cuando el profesional tiene más demandas que lo posible o cuando es subestimado en la empresa, y puede ser

notado cuando la convivencia con los colegas está marcada por conflictos. (Párrafo 3)⁵

De acuerdo a esto, los docentes y/o la institución educativa pueden padecer todos o solo algunas de estos factores estresantes. Parafraseando a El-Sahili González (2015); menciona los siguientes factores:

- *Influencia directa.* El primer factor tiene que ver con el sueldo y la seguridad social, en el cual puede verse reflejado cuando los docentes no cuentan con las herramientas adecuadas para preparar o dictar una clase o cuando se producen los descuentos o demoras en el pago. Sin embargo, con respecto a la preparación de clases, en el Reglamento General de Escuelas se establece que los docentes deben tener su clase al día y renovar su material didáctico y tecnológico para que los alumnos se sientan motivados en el momento de aprender. Pero si esto no ocurre, los docentes probablemente se sientan frustrados y cansados.
- *Falta de claridad organizacional.* “El docente que no percibe claridad en los procedimientos administrativos de su escuela, ve disminuida su capacidad de predecir el entorno, así como de entender su lógica” (El-Sahili González; 2015; p. 75). Por lo tanto, la falta de claridad se puede ver por ejemplo cuando los docentes no tienen en claro por qué algunos compañeros de trabajo tienen más beneficios que ellos, llegando a sentirse incómodos en el ámbito laboral que no les otorga estabilidad; esto contribuye a un mal clima organizacional, insatisfacción laboral, menor rendimiento, dificultades en las relaciones interpersonales y ausentismo laboral por faltas o inasistencias.

⁵ Traducido al castellano por la tesis de la presente investigación.

A pesar do amor pelo ofício pedagógico, muitos professores sofrem deste mal devido as cobranças (que vem de todos os lados) e as condições de trabalho precárias, como falta de infraestrutura e salários baixos. Essas situações estressantes vão evoluindo – primeiro, o profissional se sente sob pressão, depois se sente exausto, vazio, e finalmente esgotado psicologicamente, sem conseguir lidar com o trabalho. O Burnout se manifesta a longo prazo, quando o profissional possui mais demandas do que o possível ou quando é subestimado na empresa, e pode ser notado quando a convivência com os colegas é marcada por conflitos.

- *Presión de los alumnos.* Los síntomas, las causas y consecuencias del Síndrome de Burnout provoca en los docentes su alejamiento con los alumnos, estableciendo barreras de distanciamiento entre ambos para evitar el contacto. Este momento es, donde los docentes actúan automáticamente y la formación educacional que cada alumno necesita y tiene que recibir disminuye. También, se puede producir en los docentes una actitud cínica y despersonalizada hacia los demás, una actitud de desprecio y desconfianza, lo cual sería inapropiado que frente a estas conductas los docentes traten de justificarse o defenderse, porque dejan su parte humana y muestran una conducta contraria a los valores de satisfacción de los alumnos perjudicando el proceso de aprendizaje.

La comunicación entre docentes y alumnos se vuelve poco fluida, de corta duración, donde ambos no comprenden lo que el otro les quiere comunicar. Además, la falta de empatía, de rapport y/o el rechazo entre docentes y alumnos, genera en éstos dificultades para aprender ya que se encuentran desmotivados, dispersos y distraídos, provocando trastornos de conducta a nivel áulico.

De esta manera, el estrés y el Síndrome de Burnout también pueden surgir desde los alumnos hacia los docentes, porque la posición de los alumnos en el aula contribuye a un mayor desgaste laboral en los docentes, ya que la falta de concentración, de compromiso y sobre la indisciplina en los alumnos es también la responsable de desmotivación en los docentes. Esto puede llegar a desarrollar una menor autoeficacia, pérdida de vocación docente, aparición de temores en el aula y menor motivación para trabajar y permanecer en la docencia.

- *Factores de trabajo docente.* Hace referencia a la actividad propia de un docente en el aula. Muchas veces la presión que ejerce las condiciones laborales (por ejemplo la falta de material, muebles inapropiados o ausencia de los mismos, ruidos, iluminación escasa, etc.) y la sobrecarga, facilita la aparición del Síndrome de Burnout.

Parafraseando a Chiavenato (1999); menciona tres tipos de variables que corresponden a las condiciones laborales y que pueden influir de manera positiva o negativa en el trabajo de los docentes: *condiciones ambientales* de trabajo como ser la iluminación, el ruido, la temperatura, los materiales adquiridos, los muebles, etc.; *condiciones de tiempo* que tiene que ver con los horarios de trabajo que se deben cumplir en la organización escolar, los horarios extra-laborales, tiempo de descanso, etc.; y por último se encuentran las *condiciones sociales* que comprende la estructura organizacional, orden jerárquico con sus respectivas funciones, roles, capacitación, entre otros.

Es necesario considerar también, la sobrecarga que produce en los docentes diferentes sensaciones, experiencias, problemas de salud y síntomas, donde la energía y la calidad de su trabajo tienden a disminuir, ya que los docentes deben exigirse más porque su trabajo no solo termina en la institución educativa sino también, continúa en el hogar, donde les lleva largas horas preparar una clase, corregir tareas, armar planificaciones, entre otros. Es así que, empiezan a desarrollarse distintas enfermedades o problemas, como gastrointestinales, cansancio, estrés, ausentismo laboral, obesidad, crisis nerviosa, parálisis facial, problemas de articulación y musculares, y Síndrome de Burnout; si bien existieron desde siempre, se han intensificado y conocido más en estos tiempos.

En otras palabras, la carga normal que los docentes tendrían que realizar sería, el de preparar las clases y luego lo que implica realizar el trabajo áulico con los alumnos. Parafraseando a El-Sahili González (2015); establece que, las *tres cargas* de trabajo con las que cuenta la profesión docente son la *física, mental y psicosocial*. La primera carga es la menos principal de las tres sobrecargas pero no deja de ser importante, lo cual es habitual que los docentes califiquen, carguen aparatos, controlen los recreos, estén de pie, o sentado mucho tiempo, etc. Estas acciones no llegan a ser excesivas en cuanto al esfuerzo físico.

Las dos cargas restantes, pueden llevar a la sobrecarga constituyéndose así como causas de riesgos, donde los docentes no logran desarrollar un adecuado rendimiento laboral. Dentro de la *carga mental*, se encuentra la preparación previa de las clases; y dentro de la *carga psicosocial* están los elementos psicológicos y sociales que demandan que la actividad de los

docentes sea de calidad, lo cual tiene que ver con las actitudes e imagen que los docentes presentan frente a sus alumnos, compañeros de trabajo y frente a sí mismos. Estas dos cargas generan respuestas más rápidas y complejas que duran más tiempo.

- *Respuestas rápidas.* Como se planteó anteriormente, los docentes viven y tienen que moverse con rapidez, ya que para ir al trabajo a horario tienen que salir antes y más los que tienen doble turno u otro trabajo; corregir y armar planificaciones en un tiempo pactado por los directivos, preparar y dictar las clases estando atento a que los alumnos aprendan y entiendan lo que se les enseña; las improvisaciones en las clases o jornadas pedagógicas que también consisten en tomar decisiones rápidas, entre otras. Esto y más provoca en los docentes estrés laboral y hasta Síndrome de Burnout.
- *Invertir más tiempo.* “Un equilibrio adecuado para gozar de salud mental y física lo constituye trabajar 8 horas diarias, descansar un tercio del día y dormir otra parte” (El-Sahili González; 2015; p. 81). Sin embargo, actualmente esto no ocurre, porque la sobrecarga laboral como se planteó anteriormente provoca que esto resulte difícil teniendo muchas veces un descanso interrumpido.

En el libro “Burnout: consecuencias y soluciones” de El-Sahili González (2015), Christina Maslach y Michael Leiter, preguntan para qué sirven los sindicatos, las leyes y las jornadas laborales de 8 horas diarias, cuando el tiempo de trabajo invertido en el hogar no se contemplan y se incrementa cada vez más. De esta manera, las obligaciones o la carga normal de un trabajo generan procesos adaptativos en los docentes; pero un exceso de trabajo, una sobrecarga laboral ya sea física, mental y/o psicosocial crean dificultades para recuperar energías e incorporarse laboralmente, lo cual no logran desconectarse de su trabajo disminuyendo y empeorando su calidad de vida; como así también perjudicando la institución educativa, ya que se incrementa el ausentismo laboral por licencias o carpetas médicas.

Se sabe desde hace tiempo que se gasta más energía cuando la persona usa su creatividad que al hacer trabajos mecánicos

o rutinarios. El maestro es capaz de innovar en clase si está descansado y con la mente despejada, porque su cerebro encuentra una buena oportunidad para hacer uso de las alternativas, además éstas aparecen en su mente con facilidad. (El-Sahili González; 2015; p. 83)

Causas del Síndrome de Burnout en docentes

Parafraseando a El-Sahili González (2015), sostiene que una de las principales causas del Síndrome de Burnout en los docentes se produce cuando no logran controlar sus actividades laborales, en la cual, algunas veces no pueden plantear sus ideas, ya que, se basan en los dictados de los directivos.

El entorno y las relaciones que se establecen en el ámbito educativo son de gran importancia, porque un entorno frío, donde existe falta de empatía, problemas en las relaciones interpersonales y en la comunicación, afecta más que las reglas e instrucciones rutinarias dadas por un superior. Por lo tanto, un ambiente hostil y poco satisfactorio puede llegar a desencadenar en los docentes el Síndrome de Burnout, que aparece de manera espontánea pero no inmediatamente, sino que, se puede manifestar de forma leve y/o aguda, ya que los mismos se alternan y se reinician constantemente entre sí hasta que se produce el Síndrome de Burnout.

Fase leve: inicia una sensación de angustia, dificultades para desconectarse del ámbito laboral; comienzan a manifestarse ideas de culpa al utilizar el tiempo libre, también se dan problemas de concentración en el trabajo, cansancio e irritabilidad; en casa se incrementan los dolores de cabeza, insomnio y falta de atención a los deberes del hogar.

Aguda: consiste en el agravamiento de lo anterior, con un descenso en la productividad, en donde invade un intenso sentimiento de frustración, bloqueo mental, apatía, pesimismo y suspicacia. Después de esto sobreviene la adicción al trabajo,

despersonalización y pérdida de interés por alumnos y compañeros. (El-Sahili González; 2010; pp. 203-204)

De esta manera, el Síndrome de Burnout puede afectar a cualquier profesión; sin embargo se ha desarrollado con mayor frecuencia en las profesiones de ayuda, que son las que establecen contacto directo con otras personas de manera constante brindando servicio a los demás y entre los cuales, en muchos casos se ven implicados emocionalmente. *“En sus inicios, este Síndrome estuvo asociado al voluntariado médico, más tarde se hizo extensivo a las profesiones médicas y a la docencia, para en la actualidad estar relacionado con una amplia gama de profesiones”* (El-Sahili González; 2015; p. 14).

Trabajadores de la salud	Atención al cliente	Periodistas
Docentes	Vendedores	Controladores aéreos
Trabajadores sociales	Abogados	Supervisores
Sacerdotes	Jueces	Madres de familia
Bomberos	Informáticos	

Figura 4. Profesiones o actividades que pueden padecer Síndrome de Burnout. Cuadro elaborado por El-Sahili González; (2015) p. 15.

Teniendo en cuenta las profesiones o actividades que pueden padecer Síndrome de Burnout, El-Sahili González (2015) ha elaborado otro cuadro donde se pueden observar los niveles de incidencia que existen en diferentes profesiones.

Profesiones	Porcentajes	Profesiones	Porcentajes
Voluntarios	13,9%	Obreros	6,5%
Médicos en atención hospitalaria	11,3%	Trabajadores de la construcción	6,1%
Docentes	9%	Oficiales de prisión	3,4%
Médicos clínicos	8,2%	Gendarmes	3,3%

Enfermeras hospitalarias	7,8%	Enfermeras de oncología	1,7%
Parteras	6,6%	Policías	0,8%

Figura 5. Niveles de Burnout clínico, según profesiones. Adaptado por El-Sahili González (2015) p. 18.

Como se puede observar en el cuadro anterior, El-Sahili González en el año 2002 descubrió que las principales profesiones donde se encuentran una gran cantidad de manifestaciones del Síndrome de Burnout son los voluntarios, seguidos por los médicos en atención hospitalaria, los docentes y enfermeras. De igual modo, es interesante apreciar que los policías presentan bajo nivel de Burnout, ya que sus demandas de presión son esporádicas, gastan rápido su energía aunque la recuperan en un período considerable.

La incidencia alta en médicos y docentes se debe a la poca predictibilidad, a la concentración que tienen que poner en el trato y a la relación de ayuda; en el caso de los voluntarios habría que agregar la desilusión y lo poco premiada de su actividad. (El-Sahili González; 2015; p. 18)

De este modo, es importante tener en cuenta diferentes factores que causan el Síndrome de Burnout en los docentes y que se detallarán a continuación:

Las *causas o factores generales* son:

- *La desilusión gradual del trabajo.* Cuando los docentes se insertan en la docencia por primera vez lo hacen de manera activa, es decir se encuentran motivados con expectativas, pero en la mayoría de los casos a medida que pasa el tiempo se van dando cuenta que las ideas que tienen de su puesto de trabajo o ámbito laboral no son las correctas, generando de esta manera una gran desilusión. Por lo tanto, el rendimiento laboral y sus expectativas tienden a disminuir por diferentes factores como ser: salario bajo o fuera de término, decepción o desilusión de las actividades laborales, entre otros.; recurriendo muchas veces a la

búsqueda de otras actividades laborales para poder progresar económicamente.

“El Burnout persigue a quienes tienen una ilusión muy grande al inicio de su carrera y después observan que no existe relación alguna entre sus deseos, acciones y recompensas en el trabajo” (El-Sahili González; 2015; p. 57). Esto contribuye al desgaste profesional, donde los docentes comienzan a sentirse desmotivados, agotados y luego dejan de involucrarse con los alumnos y/o compañeros de trabajo, disminuyendo su rendimiento, o abandonando su puesto laboral, por la desilusión que van experimentando gradualmente.

- *Falta de control. “La ruptura del equilibrio entre lo controlable y lo imprevisible afecta en gran medida al trabajador, quien con el tiempo se convencía de que vive en un mundo que no era predecible ni manejable; lo cual afecta su sentido de coherencia”* (Antonovsky; 1987; tomado del libro de El-Sahili González; 2015; p. 58).

La mayoría de los docentes no poseen control de su trabajo ni de lo que se les presenta en la vida cotidiana, lo cual muchas veces se sienten incapaz para intervenir en las decisiones que afectan su trabajo, como la sobrecarga de actividades fuera del ámbito educativo, es decir, la preparación de clases y capacitaciones, provocando un agotamiento laboral.

- *Disonancia cognitiva. “La disonancia cognitiva se la define como la falta de armonía entre dos cogniciones diferentes, la cual, es sentida en el momento en que la persona mantiene en su mente dos pensamientos que están en conflicto entre sí”* (El-Sahili González; 2015; p.58). De esta manera, aquello que el profesional aprende durante toda su vida puede entrar en conflicto, en contradicción con sus acciones, percepciones y opiniones generando quizás en algunos, cambios en su manera de pensar, frustraciones, sentimientos desagradables y desgaste de sus propias creencias y tareas laborales.
- *Preferencias de unos sobre otros.* El trato justo e igual en el trabajo, permite a los profesionales o trabajadores sentirse bien unos con otros, donde el reconocimiento y el respeto son aspectos fundamentales en la organización desarrollando un

adecuado clima laboral y satisfacción entre los docentes. Sin embargo, la falta de igualdad y del trato justo son unas de las causas propias del Síndrome de Burnout; es decir que, cuando un directivo de mayor jerarquía ayuda a un docente más que a otros por alguna razón, quizás tengan que soportar esa situación generando frustraciones y falta de crecimiento profesional.

Otros factores que pueden desencadenar Síndrome de Burnout y que también, se puede observar la falta de equidad es cuando los docentes obtienen más ingresos que otros por el puesto jerárquico que ocupan, cuando el esfuerzo físico o sobrecarga no son las mismas que el resto, mejores condiciones físicas en su lugar de trabajo (aula), uso de materiales didácticos y tecnológicos, en relación a los permisos, trabajos monótonos, falta de incentivos, inestabilidad entre lo laboral, familia y social que surge cuando se lleva el trabajo al hogar, lo cual les resta tiempo para estar con sus familiares, amigos y realizar alguna actividad de ocio o deportes. Todo esto genera en los docentes desilusión por su trabajo.

Con respecto a las causas o factores individuales, son aquellos que provocan en docentes debilidades ante el trabajo que realizan desarrollando un desgaste profesional, es decir, un bajo rendimiento laboral. Entre los aspectos de personalidad se encuentra lo siguiente:

- *Baja tolerancia a la frustración.* En la mayoría de los casos, frente a las situaciones problemáticas que se les presentan a los docentes y que no pueden resolver ocasiona alteraciones en sus conductas, como la falta de tranquilidad, dificultando las relaciones con sus colegas y alumnos. Además de una baja tolerancia a la frustración que surge cuando los docentes sienten que el trabajo que realizan no es productivo para los demás y mucho menos para sí mismos, impidiendo el cumplimiento de su objetivo, que en este caso sería que los alumnos puedan aprender lo que se les enseña.
- *Locus de control externo.* Surge en el momento en que los docentes sienten y perciben que una situación que ha sucedido independientemente de su comportamiento. Por lo tanto, el locus de control es importante, porque si los docentes creen que lo que

sucede en su entorno laboral no depende de ellos, no harán nada para cambiarlo, solucionarlo, es decir se paralizan y no pueden cumplir con sus propios objetivos o con los objetivos de la institución educativa.

El-Sahili González; (2015), plantea:

El locus de control externo, se presenta en las personas que creen que los eventos que les afectan dependen de factores externos a ellas. Los maestros con locus de control externo, presentan más ansiedad, menos resistencia al estrés, menor salud física y pobre confianza en sus actos, lo cual, favorece la llegada del Burnout. (pp. 64-65)

- *Baja autoeficacia.* Se puede considerar a la autoeficacia como el conocimiento o creencia que la persona tiene de sus habilidades y actitudes para hacer frente y tratar con las situaciones que se le presenta. De esta manera, una baja autoeficacia surge cuando los docentes no creen en sus propias capacidades laborales, por lo que tienden a desilusionarse y desanimarse de las actividades; además evitan tareas u objetivos desafiantes e interpretan los fracasos como algo personal.
- *Baja autoestima.* Se presenta cuando los docentes no se valoran a sí mismos, no valoran su trabajo, sus capacidades y creen que los demás tampoco lo consideran; se observa una devaluación constante de la imagen que tiene el docente de sí mismo. En este caso, los docentes se vuelven pocos productivos y creativos en el momento de preparar o dictar las clases para los alumnos; como así también, las relaciones son disfuncionales evitando participar de actividades que realizan en su trabajo, les cuesta reconocer cuando se equivocan y sobre todo alcanzar sus objetivos, sienten que no pueden controlar su vida y creen que causan una mala impresión a los demás.

Consecuencias del Síndrome de Burnout en los docentes

Con respecto a las *consecuencias del Síndrome de Burnout* en los docentes se agrupan en dos áreas; lo cual parafraseando a El-Sahili González (2015), plantea que se encuentran por un lado los trabajadores y por otro lado el área de la organización social. En cuanto a la primera área, corresponde a una menor calidad de vida y fracaso de las expectativas que los docentes tienen en relación al crecimiento de su trabajo en la institución educativa; luego la segunda área, se basa en aquellas personas que no utilizan su esfuerzo con dedicación, y que han dejado su creatividad y calidez no contribuyendo a la calidad educativa. Es así que, el Síndrome de Burnout afecta no solo a los docentes en este caso, sino también, a la organización que es su lugar de trabajo.

De esta manera, las consecuencias del desgaste profesional o Síndrome de Burnout son negativas, lo cual afectan la calidad de vida de los docentes perjudicando su entorno familiar y laboral, donde no sólo provoca dificultades en la comunicación y en las relaciones, sino que además disminuye el nivel académico de los alumnos y el rendimiento laboral de los profesionales. El-Sahili González (2015) elabora un cuadro, en el cual, clasifica las consecuencias del Síndrome de Burnout en tres, físicas, psicológicas y organizacionales, y que se las puede aplicar a la docencia.

Físicas	Psicológicas	Organizacionales
Cefaleas	Frustración	Infracción de normas
Migrañas	Irritabilidad	Disminución del rendimiento
Dolores de espalda	Ansiedad	Pérdida de calidad y calidez
Molestias gastrointestinales	Baja autoestima	Absentismo
Fatiga crónica	Desmotivación	Abandono
Hipertensión	Sensación de	Accidentes

	desamparo	
Asma	Sentimientos de inferioridad	Pérdida de satisfacción laboral
Urticarias	Desconcentración	
Taquicardias	Paranoia	

Figura 6. Consecuencias del Síndrome de Burnout en la docencia. Cuadro elaborado por El-Sahili González; 2015; p. 102.

Existen otros factores que forman parte de las consecuencias del Burnout y que se describirán a continuación.

Pérdida de compromiso con la institución educativa:

Como se planteó anteriormente, la institución debe otorgarle a los docentes las herramientas adecuadas para que puedan expresar sus ideas, enseñar, preparar las clases y sobre todo participar en reuniones y capacitaciones brindadas por la institución educativa. Por lo tanto, el compromiso implica una retroalimentación constante y continua entre la organización (escuela) y los trabajadores (docentes), promoviendo el logro de los objetivos a ambas partes y desarrollando un buen clima organizacional.

Pérdida de satisfacción laboral en los docentes:

“La satisfacción laboral docente se vincula estrechamente con la motivación; que se puede definir como un estado emocional que se llena de energía para la realización de una meta” (El-Sahili González; 2010; p. 104). Para que los docentes se encuentren motivados es necesario que tengan un objetivo que son la competencia y el logro; con respecto a la competencia tiene que ver con la efectividad de los docentes en su trabajo, porque quieren estar al día con sus actividades y dar lo mejor de sí mismos para que los alumnos aprendan y alcancen un índice académico óptimo, en el cual, sus habilidades, capacidades y conocimientos se vean desarrollados favorablemente; por otro lado, está el logro que se origina cuando los docentes intentan ser bien

evaluados mediante su formación profesional y capacitación que permita su ascenso jerárquico a un mejor puesto de trabajo.

La satisfacción laboral es de suma importancia porque si se encuentra reducida en la persona, su eficacia también estará disminuida generando muchas veces la necesidad de abandonar el lugar de trabajo, lo cual frente a esta necesidad, los docentes asumen una actitud de supervivencia básica, es decir, viven el día a día y hacen lo necesario para mantenerse activos y defensivos.

“Una de las consecuencias de la insatisfacción laboral es el retiro de la institución escolar, en virtud de sentimientos negativos en el trabajo que generan el deseo de romper con una institución que no aporta satisfacción, autoestima y creatividad” (El-Sahili González; 2015; p. 102). En este caso, el Síndrome de Burnout se hace presente en aquellos docentes con varios años de trabajo áulico, ya que, presentan un desgaste en su rendimiento laboral, generando respuestas negativas hacia su trabajo por falta de reconocimiento de su función y/o por las condiciones físicas, psicológicas y éticas de la organización escolar.

Parafraseando a El-Sahili González (2010), describe algunos de los factores que se han considerado como fuentes de insatisfacción laboral:

- *Salario bajo*: forma parte de la variable sociodemográfica, una de las variables desencadenantes del Burnout, que disminuye el rendimiento laboral de los docentes provocando en ellos el deseo de abandonar o cambiar de trabajo. Por lo tanto, sería necesario recibir un salario justo acorde al trabajo que realizan para evitar las ausencias laborales y sentirse satisfechos.
- *Problemas en las relaciones interpersonales*: esto surge cuando se establece entre docentes o con un superior (directivos), celos, envidia y competitividad. En este caso, es importante que se haga uso de la palabra, para que los docentes puedan entablar una comunicación fluida donde la escucha sea la herramienta principal para que cada uno pueda expresarse, manifestando sus sentimientos, vivencias y pensamientos; además la comunicación es el puente que favorece el contacto directo con el otro y logrando de este modo mejorar las relaciones interpersonales y

estar equilibrado emocionalmente. Pero si los docentes no logran exteriorizar a través de la palabra lo que sienten y piensan, pueden sentirse solos, vacíos, angustiados, con actitudes de abandono o tienden a somatizar a través de dolores de cabeza, insomnio, gastritis, caída del cabello, problemas musculares, problemas de presión, parálisis facial, problemas de la piel (por ejemplo soriasis), problemas de concentración, etc.

- *Problemas en las condiciones físicas de la institución educativa:* se manifiesta cuando los docentes no está de acuerdo con las políticas de la institución escolar o cuando los muebles, la iluminación, el clima laboral, o las herramientas didácticas y tecnológicas no son las adecuadas o suficientes para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje de manera óptima.
- *Dificultades en la seguridad laboral:* se establece cuando la institución educativa no proporciona a los docentes protección y bienestar laboral, facilitando la aparición de los riesgos laborales.
- *Problemas de aprendizaje en los alumnos:* en primer lugar es necesario recalcar que, un niño con límites es respetuoso, se concentra, sabe esperar su turno, escucha, es responsable y la madurez que adquiere gradualmente le otorgará la seguridad para poder desenvolverse con naturalidad en cualquier ámbito. A diferencia de un niño sin límites que presenta dificultades en su aprendizaje, ya que le cuesta concentrarse, suele ser disperso, indisciplinado, caprichoso, le cuesta escuchar al docente, etc. de este modo, algunos docentes se sienten frustrados porque piensan y creen que no enseñan bien a sus alumnos al verlos comportarse de esa manera, como un niño sin límites; lo cual, esto provoca en los docentes la insatisfacción laboral afectando su rendimiento y su productividad, es decir su enseñanza.

Deseos de abandonar la institución educativa:

La necesidad o el deseo de abandonar la institución educativa se manifiesta porque los docentes no se encuentran motivados en su lugar de

trabajo, es decir, surge en ellos la insatisfacción laboral y actitudes, sentimientos negativos (despersonalización) que generan el deseo de alejarse de una organización escolar que no aporta satisfacción, autoestima y creatividad. Surge el ausentismo laboral mediante licencias y carpetas médicas; y quizás en algunos casos la pérdida de vocación y luego el abandono de la profesión.

Un docente que obtiene una remuneración insuficiente, en un lugar que no brinda oportunidades de desarrollo y en el que además su actividad se relaciona con altas exigencias que sobrepasan las propias capacidades, tendrá en mente el deseo de abandonar la profesión. (El-Sahili González; 2015; p. 103)

Ausentismo laboral:

Es necesario recalcar que, el estrés y el Síndrome de Burnout provocan problemas de salud en los docentes generando probablemente la ausencia frecuente a su trabajo. En este caso, teniendo en cuenta el resumen mensual de licencias (ver Anexo) de los docentes de la escuela General Pizarro N° 4089, se pudo observar que se solicitaron mayor cantidad de licencias desde el mes de febrero hasta abril del 2018 (2 licencias por accidente de trabajo, 34 carpetas médicas y 56 Art. 74°). Cabe aclarar que el artículo 74° según la reglamentación de licencias, se otorgan 2 permisos por año, donde el docente se justifica mediante nota dirigida a la directora; en algunos casos, éstas franquicias en lo que va del año (mitad de año) ya fueron agotadas. De acuerdo al Nuevo Régimen de Licencias, para el personal de administración pública provincial, los artículos más frecuentes correspondientes a las carpetas médicas presentadas por los docentes del nivel inicial de la escuela General Pizarro son:

Art. 22°: Para la atención de afecciones o lesiones que impongan corto tratamiento, incluidas operaciones quirúrgicas menores, que inhabiliten para el desempeño del trabajo, se concederá al personal titular e interino, hasta quince (15) días corridos de licencia por año calendario, en forma continua o discontinua, con percepción íntegra de haberes. Vencido este

plazo, cualquier otra licencia que sea necesario acordar en el curso del año por las causales mencionadas, será sin goce de haberes.

Art. 24°: Para la atención de afecciones o lesiones de largo tratamiento que inhabiliten para el desempeño del trabajo y para los casos de intervenciones quirúrgicas no comprendidas en el art. 22° se otorgará, al personal titular, titular provisorio e interino, licencia de hasta seis (6) meses si la antigüedad del agente fuere igual o menor de cinco (5) años y doce (12) meses si fuera mayor.

La remuneración que se abonará al agente durante esta licencia se liquidará conforme a la que perciba en el momento de la interrupción de los servicios con más los incrementos que durante el período de interrupción pudieran acordarse, respetando la normativa vigente en la materia.

Art. 40°: Para la atención de un miembro del grupo familiar que se encuentre enfermo o accidentado y requiera la atención personal del agente, se concederá hasta quince (15) días corridos, continuos o discontinuos con goce de haberes por año calendario. Este plazo podrá prorrogarse por quince (15) días corridos más sin goce de haberes por año calendario. (Nuevo Régimen de Licencias. Administración pública provincial. Decreto 4.118/1997; Salta 18 de Noviembre de 1997; pp. 6-8)

Aumento de los errores en los docentes:

Es una de las consecuencias psicológicas que genera Síndrome de Burnout, ya que la falta de concentración y los problemas en el uso de los materiales tecnológicos por ausencia de conocimiento, es uno de los errores frecuentes que los docentes suelen presentar, y que influyen en la institución educativa, en la enseñanza y en las relaciones con sus compañeros de trabajo.

Falta de empatía entre docentes y alumnos:

Es importante destacar que, los docentes con Síndrome de Burnout presentan alteraciones en la relación con sus alumnos, donde *“los sentimientos hostiles que predominan en el aula llevan al maestro a distanciarse y a poner un escudo ante la relación con los estudiantes”* (El-Sahili González; 2015; p. 106). Es así que, cuando el desgaste profesional surge en los docentes, éstos se comportan mecánicamente disminuyendo la importancia de la formación educativa que los alumnos requieren; la comunicación y la atención se encuentran alteradas, ya que en los docentes la comunicación se acorta, se vuelve poco clara y surge el deseo de salir rápido de las demandas que se le presenten como ser dictar una clase.

Estrategias protectoras para los docentes

Teniendo en cuenta que el Síndrome de Burnout se asocia al desgaste profesional, el auto-cuidado es importante y necesario para la prevención y curación, siempre y cuando se conozcan los síntomas del mismo. *“Aproximadamente el 90% de los casos de Burnout son reversibles con los tratamientos adecuados, pero el 10% resistirá, lo cual llevará probablemente al fracaso profesional”* (El-Sahili González; 2010; p. 216).

Es necesario que cada organización escolar logre un clima adecuado basado en el diálogo, para que los docentes puedan ser escuchados con sus propuestas y de este modo, evitar problemas futuros que puedan ocasionar estrés y Síndrome de Burnout. Por lo tanto, *“para ejercer la docencia un maestro puede evitar desgastes innecesarios si tiene higiene mental y tolerancia a la frustración, ya que se enfrentan día a día a muchos problemas, mismos que requieren una mente limpia y una actitud tolerante”* (El-Sahili González; 2015; p. 121).

La salud mental, se puede conseguir mediante un aislamiento periódico del lugar de trabajo, por ejemplo 15 o 30 minutos para lograr tranquilidad y recuperar energía y pensamientos positivos; también realizar jornadas de convivencia (por ejemplo de 1 hora) entre docentes y directivos, que le

permitan a cada uno exteriorizar todo lo displacentero relacionado con el ámbito laboral. Asimismo, la salud mental se manifiesta a través del cuidado de las palabras y de los pensamientos, es decir que, los docentes deben tener conciencia y cuidado en la expresión de sus ideas para que las mismas no sean negativas, ya que, puede afectar no sólo a sí mismos, sino también, a los alumnos y hasta los compañeros de trabajo.

En cuanto a la tolerancia a la frustración, los docentes pueden ser más tolerantes a situaciones conflictivas. Parafraseando a El-Sahili González (2015) plantea que esto sucede cuando:

- *Actitud de aceptación:* surge cuando los docentes se adaptan a diferentes situaciones buscando una solución para seguir adelante; sin embargo muchas veces al no salir todo como se planeó, como ser la preparación de clases y reuniones con los padres, tienen que aprender de todos modos a aceptar la situación.
- *Cambian su forma de percibir las cosas:* la falta de tolerancia a la frustración, permite a los docentes que tengan una visión negativa de las situaciones y de las personas que los rodean. Por lo tanto deben ser flexibles, aceptar y adaptarse a los cambios y a los imprevistos o situaciones que puedan surgir en la institución educativa.
- *Temporalizan la experiencia:* consiste en tomar conciencia que todo problema se puede solucionar y que muchas situaciones son insignificantes.

Para que los docentes o cualquier profesional logren tener una adecuada salud física y mental permitiéndoles desarrollar una labor adecuada, es necesario tener en cuenta también otros factores⁶:

- *Ejercicio físico:* todos los riesgos psico-laborales que pueden padecer los docentes disminuyen al realizar algún deporte o ejercicio físico. *“Las pruebas científicas a través de los años han establecido que aminore la ansiedad y la depresión, se incremente la autoestima y se evite la vivencia patológica del*

⁶ Los siguientes elementos y más ampliados se encuentran en el libro de El-Sahili González; (2015); *Burnout: consecuencias y soluciones* (pp. 119-120).

estrés social y psicológico, que es el que desgasta al maestro” (El-Sahili González; 2015; p. 119).

El ejercicio físico incrementa todos los elementos con que cuenta el organismo para defenderse del entorno, aumenta la sociabilidad, sustituye el estado de angustia por un estado equilibrado y eficiente. Además permite que la reacción ante los estímulos sea más apropiada y rápida, alejando a las personas de padecer de estrés y Síndrome de Burnout.

- *Alimentación adecuada:* las personas necesitan no sólo tener una buena alimentación, sino también, mantener su peso en buen estado. Como consecuencia desafortunada de la vida agitada se recomienda a las personas que adquieran buenos hábitos en la alimentación; como ser, ingerir los alimentos con lentitud para que llegue al cerebro la señal de saciedad. (se tarda 20 minutos aproximadamente).
- *Actitudes positivas:* es necesario que se eliminen las ideas y actitudes negativas, para que puedan estar preparados a nivel emocional ante situaciones difíciles que puedan surgir.
- *Masajes periódicos:* los masajes tienen varios beneficios si son aplicados por un profesional, ya que, mejora el estado de ánimo de la persona, aumenta la relajación, disminuye la tensión muscular, el dolor y la ansiedad, favorece el sueño diurno, y sobre todo disminuye el estrés y el Síndrome de Burnout. También, es recomendable hacer yoga.
- *Escuchar música:* “*la música en general ha demostrado ser un factor de relajación; (...) hay pruebas que entre más lenta sea tiene mayor efecto relajante; además se ha comprobado que disminuye la adrenalina y la noradrenalina que son hormonas implicadas al estrés”* (El-Sahili González; 2015; p. 119).

Para que los docentes logren atenuar sus niveles diarios de tensión deberán escuchar más música, tanto en su vida diaria como en la escuela (recreos), como un factor relajante, lo cual va a favorecer que la clase sea más creativa e interesante y que puedan tratar con más calidad a los alumnos.

- *Resiliencia:* implica centrarse en el presente, en disfrutar lo que se tiene y saber que una actitud favorable no puede ser

alcanzada por un mal recuerdo del pasado. Es importante que los trabajadores revalúen sus prioridades, realicen algún hobbies, escriban vivencias personales, se relacionen con los demás, valoren lo que hacen y exterioricen lo que les sucede, sus sentimientos y pensamientos a través del habla, es decir que encuentren válvulas de escape que les permitan relajarse y desconectarse evitando caer en el Síndrome de Burnout.

Marco institucional

San Ramón de la Nueva Orán, es una ciudad ubicada al norte de la provincia de Salta, constituida por 82.413 habitantes según el censo que se realizó en el año 2010 (INDEC). Con respecto a la educación, en Orán se encuentran 15 escuelas públicas de nivel primario, independientemente de los jardines de infante, secundarios y colegios privados.

La escuela General Pizarro N° 4089 ubicada en calle Belgrano 609, en el casco céntrico de la ciudad, abrió sus puertas el 7 de agosto de 1937. En el siglo XX se inició como una “escuela municipal”, lo cual, se la puede considerar como una institución de gran pobreza, con muchas necesidades en relación a los alumnos, ya que teniendo en cuenta lo manifestado en el P.E.I. (Proyecto Educativo Institucional), conocido actualmente como el Plan de Mejoras, la mayoría de los niños provienen de barrios aledaños, es decir, de zonas periféricas de la ciudad y de asentamientos; por lo tanto pertenecen a una clase social baja, y en algunos casos de familias disfuncionales, padres analfabetos, vendedores de ferias, pasadores de mercadería desde la frontera de Bolivia hasta Orán; entre otros, en donde los alumnos atraviesan por distintas dificultades como ser, falta de contención y atención por parte de sus padres dando lugar al abandono extremo del niño, problemas de alimentación, violencia, adicción, inasistencias reiteradas, etc.

La institución educativa se encuentra actualmente constituida por 1315 alumnos matriculados y por 90 docentes. Desde su inauguración hasta la fecha, la institución ha pasado por diferentes reformas para su mejoramiento, como ser: se abrieron 4 aulas más en las que funcionan un 2° grado y tres 1° grados, contando con un total de 48 aulas. Sin embargo, al ser un edificio antiguo, existen además otros tipos de problemáticas como ser:

- Aumento de la población estudiantil, que dificulta el seguimiento administrativo de los mismos, por falta de elementos (escasa cantidad de computadoras) para el desarrollo de las actividades diarias que son solicitadas por el Ministerio de Educación de la provincia de Salta, como de Nación.

- Ausencia de gabinete psicológico, por el cual los niños son derivados al hospital, centros de salud y fundaciones para su atención.
- Escasos muebles.
- Falta de elementos tecnológicos (DVD, TV, micrófonos, sonido, computadoras, etc.).
- Problemas de agua en los baños de los alumnos.

Metodología de la investigación

Hipótesis:

Hi: Los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 de San Ramón de la Nueva Orán, provincia de Salta, presentan Síndrome de Burnout.

Variable de estudio:

- Síndrome de Burnout.

Definición conceptual de variable:

Maslach, (1997) define que:

El Síndrome de Burnout, conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, y puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas de éstas. Cuando se dice que éste profesional está *quemado* se indica que la situación (familiar, social o laboral) lo ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación. (p. 5)

Definición operacional de variable:

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI): se encuentra constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Su función es medir el desgaste profesional de los sujetos, y se realiza entre 10 a 15 minutos aproximadamente y mide los tres aspectos del Síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Tipo de investigación

La presente investigación, “el Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 de San Ramón de la Nueva Orán, provincia de Salta” es cuantitativa, con un nivel de investigación de tipo descriptivo, porque permitirá la recolección de datos de manera confiable y específica para probar hipótesis a través de un análisis estadístico, describiendo las características y sucesos por los que atraviesan los docentes en su ámbito laboral y de este modo, identificar si presentan o no Síndrome de Burnout.

Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, de tipo transeccional descriptivo, porque no se manipuló la variable de manera intencional, sino que se la estudió tal como se presentó en su contexto natural y en un momento dado, mediante la aplicación del cuestionario de Maslach para luego obtener los resultados.

Población y muestra

La escuela General Pizarro N° 4089, que es la institución donde se llevó a cabo la investigación, cuenta actualmente con una población de 90 docentes de una franja etaria que oscila entre 25 a 57 años de edad, constituida por directivos, docentes de grado, docentes auxiliares, docentes especiales (religión, inglés, artística y educación física), administrativos, celadores, como así también, docentes de jardines de infante.

Teniendo en cuenta la población de la institución, se obtuvo una “muestra no probabilística”, donde participaron 82 docentes de manera voluntaria en la aplicación del instrumento.

Procedimiento

Para llevar a cabo la investigación, la tesista luego de haber pedido permiso mediante nota (ver Anexo) a la directora del establecimiento educativo, se explicó a los docentes el objetivo de la investigación; dando a conocer con un lenguaje claro el para qué de lo que se pretende investigar.

Posteriormente, participaron los docentes de manera voluntaria, se les entregó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory explicándoles la consigna. El cuestionario fue auto-administrado de manera individual, en el mismo día de entrega donde se les aclaró que respondan con total honestidad porque el mismo es anónimo, ya que no deberán completar los ítems de nombre y apellido para preservar la identidad de los docentes.

Una vez recolectado los cuestionarios se procedió a la organización de los mismos teniendo en cuenta la variable a estudiar y los objetivos, para luego representar los datos obtenidos en gráficos, llegando a la conclusión final y comunicar de forma oral y escrita a los docentes y directivos de la institución educativa, dando a conocer las diferentes estrategias protectoras que pueden realizar para prevenir y disminuir el Síndrome de Burnout.

Instrumento para la recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos de la presente investigación se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que sirve para medir el desgaste profesional de los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 de San Ramón de la Nueva Orán. En este caso, el instrumento fue auto-administrado y en carácter anónimo, ya que el ítem nombre y apellido fue omitido para preservar la identidad de los docentes.

El cuestionario (ver Anexo) se encuentra conformado por 22 ítems y es una escala de tipo Likert, en el cual, los docentes seleccionan el nivel de respuesta que creen oportuna: nunca (0 puntos), pocas veces al año o menos (1 punto), una vez al mes o menos (2 puntos), unas pocas veces al mes (3 puntos), una vez a la semana (4 puntos), pocas veces a la semana (5 puntos) y todos los días (6 puntos). Además, se encuentra centrado en tres aspectos importantes, que definen las escalas del “sujeto quemado”.

Cansancio emocional (CE): consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) y sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento; “me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”. Puntuación máxima 54.

Despersonalización (DP): está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22) y los elementos en esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Puntuación máxima 30.

Realización personal (RP): se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) y sus elementos describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. Puntuación máxima 48 (Maslach y Jackson; 1997; p. 8).

Cálculo de puntuaciones:

Una vez contestado el cuestionario por los participantes, se procederá a la suma de todas las respuestas que los docentes han contestado en cada ítem. A continuación, se describirá mediante un cuadro las puntuaciones correspondientes a cada escala del Burnout.

Escala	Elementos	Indicios de Burnout o puntuación directa máxima
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Figura 7. Indicios del Síndrome de Burnout. Composición de las escalas del MBI. Maslach y Jackson (1997).

Cuando se observa en el cuestionario altas puntuaciones en la sub-escala del cansancio emocional y en la de despersonalización, y bajas puntuación en la realización personal, surge el Síndrome de Burnout. Sin embargo, es necesario analizar los diferentes síntomas que hacen referencia al cansancio emocional, despersonalización y realización personal para poder determinar el grado del Burnout.

Confiabilidad y validez:

A pesar de ser el MBI (Maslach Burnout Inventory) un instrumento importante para la recolección de datos y medir el Burnout, es importante destacar que, al principio ha sido cuestionado en cuanto a su confiabilidad y validez factorial estableciendo que los valores de confiabilidad que se obtienen para la sub-escala de despersonalización suelen ser respectivamente bajos, lo cual, contribuye a debilitar la confiabilidad del instrumento.

Frente a estos cuestionamientos, en el año 2003 aproximadamente se ha centrado en la necesidad de aplicar el MBI (cuestionario de Maslach Burnout Inventory) a un amplio ámbito de colectivos ocupacionales y de contextos culturales e idiomáticos como una manera de obtener un conocimiento más específico de su confiabilidad y de su estructura factorial. Por lo tanto, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory se basa en el grado en que el instrumento mide lo que tiene que medir y es válido, ya que, consiste en evaluar el desgaste profesional a partir de tres síntomas o sub-escalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, mencionados por Maslach y Jackson.

Con respecto a los estudios factoriales y españoles, existe otro tipo de validez en el que el cuestionario se encuentra apoyado. En otras palabras, a partir de la validez se puede aportar pruebas sobre el cuestionario de Maslach Burnout Inventory con el análisis de los resultados obtenidos.

Luego de varios estudios realizados se descubrieron tres tipos de análisis, donde las puntuaciones del cuestionario se relacionaban con tres aspectos:

- a) Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o compañero en el puesto de trabajo).
- b) La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- c) Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con este estrés. (Maslach y Jackson; 1997; p. 22)

Actualmente, *“el test de Maslach Burnout Inventory muestra una **aceptable fiabilidad y validez** que justifican el uso de dicha medida. Por lo tanto, posee una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%”* (Maslach y Jackson; 1997; p. 26).

Análisis de datos

Para llegar al análisis de los datos se construyó en primer lugar, una tabla con los diferentes valores arrojados de la valoración numérica que cada docente señaló en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, lo cual, brindará datos sobre el nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, para identificar si los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 presentan Síndrome de Burnout.

Sub-escalas del cuestionario de Maslach Burnout Inventory				
Puntaje				
Docentes	Cansancio Emocional (CE)	Despersonalización (D)	Realización Personal (RP)	Indicios de Burnout
1	4	0	42	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
2	5	9	29	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel bajo (RP)
3	13	0	39	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
4	4	0	39	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (CE) Nivel medio (RP)
5	8	0	44	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (CE) Nivel alto (RP)
6	23	0	34	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
7	41	13	34	Nivel alto (CE)

				Nivel alto (D) Nivel medio (RP)
8	13	0	45	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
9	7	1	42	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
10	28	9	34	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
11	19	5	36	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
12	8	0	46	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
13	16	2	43	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
14	16	0	43	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
15	11	9	18	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel bajo de (RP)
16	16	1	26	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel bajo (RP)
17	6	0	44	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
18	11	3	40	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D)

				Nivel alto (RP)
19	36	6	25	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel bajo (RP)
20	17	1	35	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
21	14	5	42	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
22	34	10	38	Nivel alto (CE) Nivel alto (D) Nivel medio (RP)
23	22	10	39	Nivel medio (CE) Nivel alto (D) Nivel medio (RP)
24	9	0	45	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
25	13	1	39	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
26	31	0	40	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
27	19	2	39	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
28	38	7	40	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel alto (RP)
29	34	9	28	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel bajo (RP)

30	30	14	28	Nivel alto (CE) Nivel alto (D) Nivel bajo (RP)
31	22	3	35	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
32	4	2	37	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
33	13	6	41	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel alto (RP)
34	15	1	45	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
35	20	3	42	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
36	6	0	40	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
37	34	1	37	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
38	23	7	37	Nivel medio (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
39	22	3	38	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
40	30	6	32	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
41	23	9	28	Nivel medio (CE)

				Nivel medio (D) Nivel bajo (RP)
42	27	7	32	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
43	38	1	35	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
44	10	1	45	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
45	16	5	38	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
46	12	7	38	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
47	28	13	41	Nivel alto (CE) Nivel alto (D) Nivel alto (RP)
48	16	9	18	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel bajo (RP)
49	42	9	32	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
50	30	4	33	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
51	13	3	34	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
52	17	7	45	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D)

				Nivel alto (RP)
53	18	7	28	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel bajo (RP)
54	28	4	35	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
55	15	6	41	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel alto (RP)
56	12	3	42	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
57	20	1	38	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
58	24	6	34	Nivel medio (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
59	36	1	41	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
60	23	6	43	Nivel medio (CE) Nivel medio (D) Nivel alto (RP)
61	24	1	44	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
62	37	7	34	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
63	17	0	48	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)

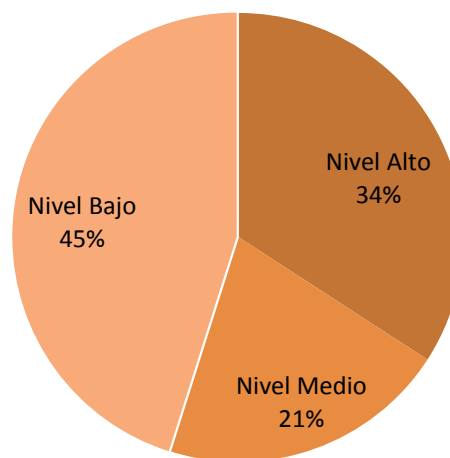
64	15	10	38	Nivel bajo (CE) Nivel alto (D) Nivel medio (RP)
65	23	5	44	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
66	13	18	36	Nivel bajo (CE) Nivel alto (D) Nivel medio (RP)
67	18	9	42	Nivel bajo (CE) Nivel medio (D) Nivel alto (RP)
68	35	8	34	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
69	50	5	23	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel bajo (RP)
70	28	5	30	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel bajo (RP)
71	24	6	35	Nivel medio (CE) Nivel medio (D) Nivel medio (RP)
72	20	13	38	Nivel medio (CE) Nivel alto (D) Nivel medio (RP)
73	54	18	11	Nivel alto (CE) Nivel alto (D) Nivel bajo (RP)
74	28	4	35	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
75	26	7	40	Nivel medio (CE)

				Nivel medio (D) Nivel alto (RP)
76	5	1	44	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
77	52	4	25	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel bajo (RP)
78	11	2	42	Nivel bajo (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
79	37	2	35	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel medio (RP)
80	51	4	18	Nivel alto (CE) Nivel bajo (D) Nivel bajo (RP)
81	19	0	47	Nivel medio (CE) Nivel bajo (D) Nivel alto (RP)
82	35	7	31	Nivel alto (CE) Nivel medio (D) Nivel bajo (RP)

Teniendo en cuenta las respuestas dadas por los 82 docentes, se procedió a sacar los porcentajes de cada síntoma o sub-escala del Síndrome de Burnout para ver la incidencia de los mismos en los docentes del nivel primario de la Escuela General N° 4089 e identificar si presentan Síndrome de Burnout.

Cansancio Emocional (CE)		
Nivel	Puntaje	Porcentaje
Alto	28	34,15%
Medio	17	20,73%
Bajo o muy bajo	37	45,12%
Total	N = 82	100%

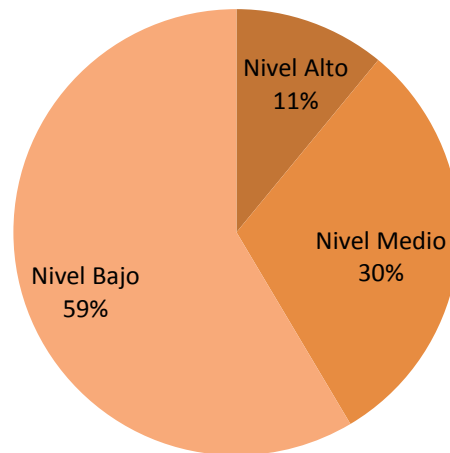
Cansancio Emocional (CE)



De acuerdo al gráfico de barra, se puede observar que la mayoría de los docentes presentan un bajo nivel de cansancio emocional, es decir el 45%, mientras que el 34% manifiesta un alto nivel y el 21% un nivel medio. Por lo tanto, los docentes muestran un bajo cansancio emocional, en el cual, valoran la experiencia y la sensación de sentirse cansados emocionalmente; en otras palabras la sensación de sentirse agotados emocionalmente por las demandas o situaciones negativas que puedan surgir no los perjudican en su trabajo, por lo que continúan con sus actividades laborales.

Despersonalización (D)		
Nivel	Puntaje	Porcentaje
Alto	9	10,97%
Medio	25	30,49%
Bajo o muy bajo	48	58,54%
Total	N = 82	100%

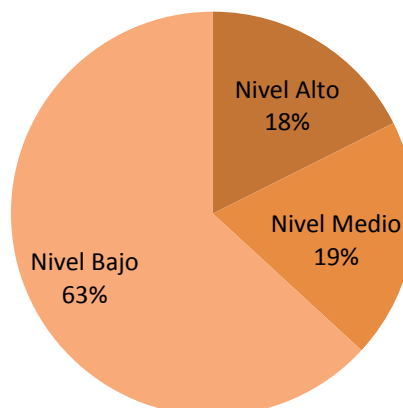
Despersonalización (D)



Se observa mayor porcentaje en el nivel bajo de despersonalización correspondiendo al 59%. El 30% pertenece al nivel medio y el 11% al nivel alto; es así, que los docentes en este caso, en cuanto a sus actitudes y sentimientos negativos que puedan surgir en relación a sus compañeros de trabajo, a los directivos, alumnos y/o padres, saben cómo controlarse, resolverlo y seguir adelante.

Realización Personal (RP)		
Nivel	Puntaje	Porcentaje
Alto	32	39,03%
Medio	35	42,68%
Bajo	15	18,29%
Total	N = 82	100%

Realización Personal (RP)



Por último, la realización personal arrojó como resultado lo siguiente: un mayor porcentaje (63%) en el nivel bajo de éste síntoma del Burnout, siendo el 19% el nivel medio y el 18% el nivel alto. De este modo, indica que los docentes se autoevalúan y analizan todo lo relacionado a su trabajo, el cual los puede afectar debido a las malas relaciones con sus compañeros de trabajo, alumnos, padres y demás personas que los rodean.

A continuación, teniendo en cuenta los datos personales obtenidos en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, se describirán y se analizarán las variables desencadenantes (variables personales, sociodemográficas y laborales) que se encuentran en los docentes y que pueden influir en el desarrollo del Síndrome de Burnout. Como así también, los resultados se los representara mediante gráficos de torta, cuando no presentan más de 5 categorías; y de barra, cuando se establecen más de 5 categorías.

Variable Personal		
Estado civil	Cantidad de docentes	Porcentajes
Soltero	20	24,39 %
Casado	48	58,54 %
Divorciado	11	13,41 %
Viudo	0	0 %
Otros: Concubinato	3	3,66 %
Total	N = 82	100 %

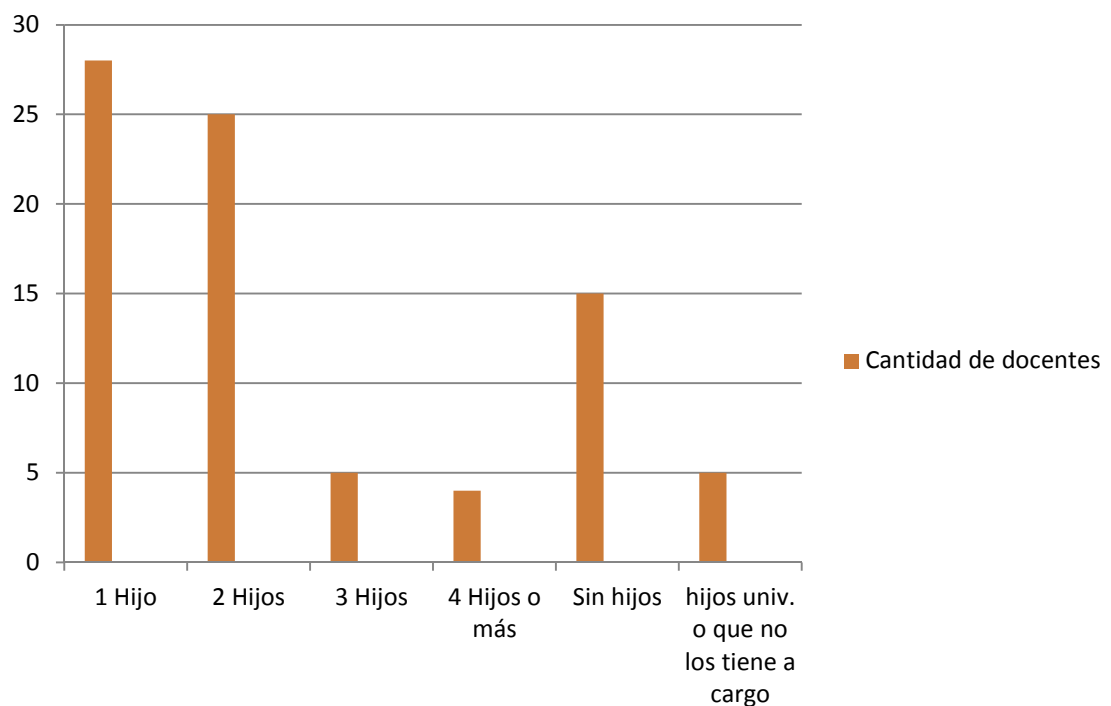
Estado Civil



En este caso, se puede observar un alto índice de docentes que son casados, indicando el 58,54% de los mismos, es decir, más de la mitad de la muestra que se obtuvo de docentes se encuentran trabajando en la escuela General Pizarro N° 4089, donde no solo tienen responsabilidades laborales, sino también, el esfuerzo del trabajo en el hogar se duplica porque deben atender las tareas de la escuela, las tareas de la casa y sobre todo brindar atención y cuidado a la familia (marido/esposa e hijos si es que lo tienen). Sin embargo, con respecto al valor más bajo, se puede visualizar que el concubinato solo presenta el 3,66% del estado civil de los docentes.

Variable Personal		
Hijos a cargo	Cantidad de docentes	Porcentajes
1	28	34,15%
2	25	30,48%
3	5	6,10%
4 o más	4	4,88%
Sin hijos	15	18,29%
Con hijos universitarios o que no los tiene a cargo	5	6,10%
Total	N = 82	100%

Hijos

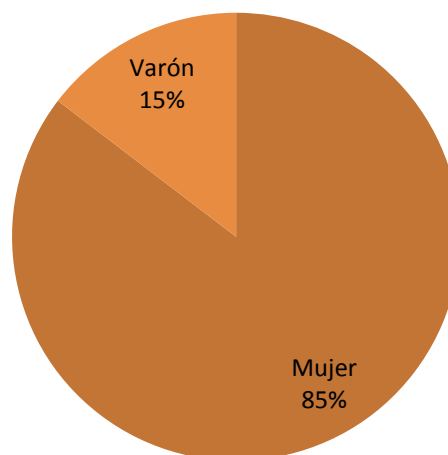


Con respecto al ámbito familiar de los docentes, 28 docentes que corresponde al 34,15%, tienen a cargo 1 hijo por quien trabajar, para poder educarlo y mantenerlo económicamente. A su vez, cerca del mismo, se encuentran aquellos docentes que tienen a cargo 2 hijos, lo cual, indica que el 30,48% de los docentes tienen más esfuerzo o sobrecarga laboral y familiar que aquel docente que tiene 1 solo hijo, no siendo así en aquellos casos donde tienen 3 hijos o más, porque el índice de docentes en este caso es muchísimo menor, al igual que los que no tienen hijos 18,29%.

Por otra parte, solo el 6,10%, es decir, 5 docentes de los 82 que se obtuvo como muestra, manifestaron que no tienen hijos a cargo, ya sea porque se independizaron o viven con la madre o el padre.

Variable Sociodemográfica		
Sexo	Cantidad de docentes	Porcentajes
Mujer	70	85,37%
Varón	12	14,63%
Total	N = 82	100%

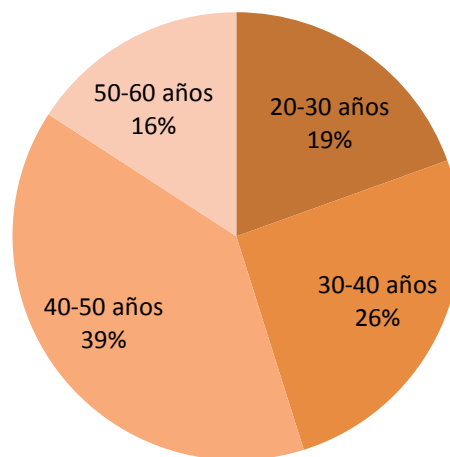
Sexo



En este caso, se observa que el 85% de los docentes que trabajan en la institución educativa ejerciendo la profesión de la enseñanza son mujeres; a diferencia del mínimo porcentaje de varones 15%, lo cual, la mayoría son jóvenes, variable que se desarrollará a continuación.

Variable Sociodemográfica		
Edad	Cantidad de docentes	Porcentajes
20-30	16	19,51%
30-40	21	25,61%
40-50	32	39,02%
50-60	13	15,85%
Total	N = 82	100%

Edad

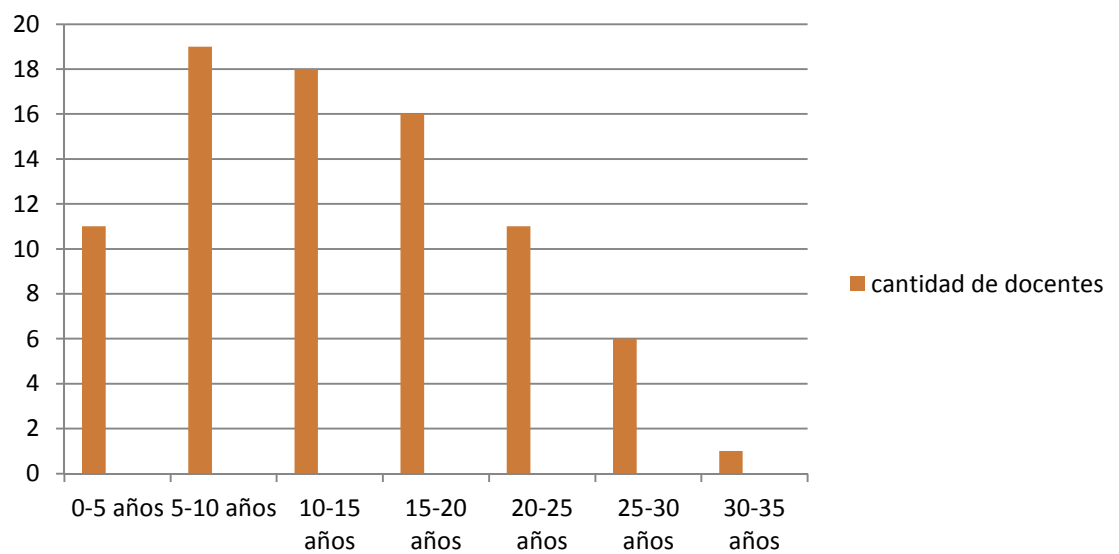


Teniendo en cuenta los resultados arrojados en relación a la edad de los docentes, se observó que el 39% de los mismos tienen una franja etaria entre 40 a 50 años, de los cuales muchos de ellos se encuentran en la etapa de jubilación por cumplir los 25 años de antigüedad con la nueva ley, o aquellos que se jubilan con el proceso de la antigua ley. El 16% de los docentes tienen entre 50 y 60 años de edad; el 26% se encuentran entre 30 y 40 años; y el 19% entre 20 y 30 años de edad, docentes jóvenes que están en un período de 4 u 8 meses a 17 años aproximadamente desde que ingresaron por primera vez en la institución, ya sea en carácter de titular (trabajo fijo) o suplente (contratado).

Variable Sociodemográfica		
Antigüedad	Cantidad de docentes	Porcentajes
0-5 años	11	13,41%
5-10 años	19	23,17%

10-15 años	18	21,95%
15-20 años	16	19,51%
20-25 años	11	13,41%
25-30 años	6	7,32%
30-35 años	1	1,22%
Total	N = 82	100%

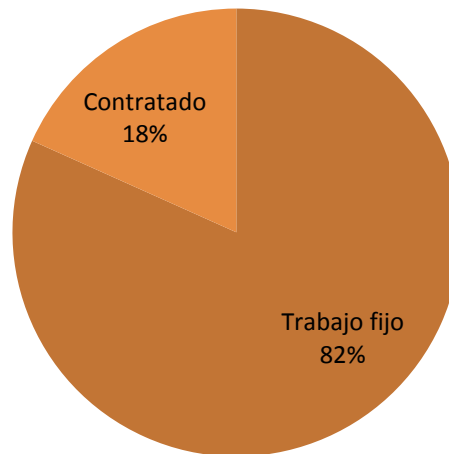
Antigüedad



El mayor porcentaje que se manifestó en este caso es de 23,17% que corresponde a 19 docentes con una antigüedad entre 5 a 10 años; sin embargo, el puntaje más bajo es de 1,22% que equivale a 1 docente con una antigüedad de 34 años. Parafraseando a Apiquian Guitart (2007), plantea que, el Burnout se da más a partir de los 10 años de antigüedad en adelante por la cantidad de años trabajados. De este modo, si bien la cantidad de docentes con más antigüedad va disminuyendo, es porque a medida que pasan los años se van jubilando e ingresando más docentes jóvenes.

Variable laboral		
Situación Laboral	Cantidad de docentes	Porcentajes
Trabajo Fijo	67	81,71%
Contratado	15	18,29%
Total	N = 82	100%

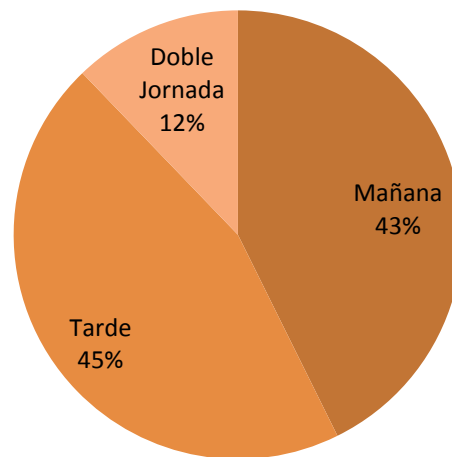
Situación laboral



El 82% de los docentes se encuentran en una buena situación laboral, ya que tienen un trabajo fijo, es decir, son docentes titulares. De este modo, solo el 18% de los docentes se encuentran en condición de contratados, lo cual son aquellos docentes recibidos hace poco tiempo.

Variable Laboral		
Turno	Cantidad de docentes	Porcentajes
Mañana	35	42,68%
Tarde	37	45,12%
Doble jornada	10	12,20%
Total	N= 82	100%

Turno laboral



Se observó que, el 45% de los docentes que accedieron a participar del cuestionario de Maslach Burnout Inventory corresponden al turno tarde; y el 43% al turno mañana. Por otra parte, el cuestionario arrojó que el 12% de los docentes realizan doble jornada, es decir, doble turno (mañana y tarde), ya sea en la misma escuela donde se realizó la investigación, o en otra institución pero privada. De esta manera, cuanto más trabajen, los esfuerzos se auto-duplicarán y se disminuirá el equilibrio físico, psíquico y emocional.

Conclusión

En primer lugar, es importante destacar que para realizar la presente investigación se estableció como objetivo principal, identificar en los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro N° 4089 de San Ramón de la Nueva Orán, provincia de Salta, si presentan o no Síndrome de Burnout. De este modo, los docentes de manera voluntaria se auto-administraron el instrumento, conocido como el cuestionario de Maslach Burnout Inventory que consiste en medir las actitudes y los sentimientos que el profesional presenta con respecto a su trabajo. Como así también, este instrumento permitió explorar las variables desencadenantes (personal, sociodemográfica y laboral) que se pueden encontrar en los docentes y que producen el Síndrome de Burnout.

Para llegar al análisis de los datos, es necesario conocer primero los valores de puntuación. Con respecto al agotamiento emocional, un nivel superior es cuando el resultado es mayor a 26; nivel medio entre 19 y 26 puntos; y por último, nivel bajo cuando los resultados son menores a 19.

En la despersonalización, un nivel alto se produce cuando los puntajes son mayores a 10; un nivel medio entre 6 y 9; y un nivel bajo cuando los valores son menores a 6. Por último, en cuanto a la realización personal, más de 40 puntos corresponden a un nivel superior, entre 34 y 39 a un nivel medio y menores a 34 pertenecen a un nivel bajo. De esta manera, se puede hablar de la presencia del Síndrome de Burnout cuando el cansancio emocional y la despersonalización se encuentran en un nivel alto y la realización personal en un nivel bajo.

A partir del análisis de datos, se estableció que los docentes presentan bajo nivel de cansancio emocional y de despersonalización; a diferencia de los síntomas de realización personal que muestran un nivel medio. En otras palabras, los docentes si bien, todavía pueden controlar sus emociones, establecer contacto directo y permanente con las personas que los rodean en su organización laboral, ya sea alumnos, padres de los alumnos y compañeros de trabajo; como así también, reconocen sus actitudes, y sentimientos de estar cansados emocional y físicamente, o que el estar trabajando continuamente con personas es un esfuerzo; presentan sólo algunos síntomas según lo

manifestado por ellos y observado en los cuestionarios, pero que todavía no se llegan a desarrollar de manera crónica como para ser un Síndrome de Burnout.

Esto se puede observar en los cuestionarios, donde los docentes a partir de los 36 años aproximadamente en adelante se encuentran más agotados al final de la jornada, por la antigüedad laboral (desde los 8 años de trabajo en adelante) que atraviesan; su motivación por el trabajo tiende a disminuir generando en los docentes la sensación de que están trabajando demasiado, más en algunos que realizan doble jornada laboral, ya sea en la misma institución educativa o en un colegio privado. Esta situación laboral en la que se encuentran los docentes forman parte de las variables laborales, lo cual, no sólo realizan doble jornada, sino que, sus cargas normales o esfuerzos físicos y mentales se intensifican transformándose en una sobrecarga laboral; aunque la mayoría de los docentes, es decir 67 docentes de los 82 tomados como muestra tengan un trabajo fijo (81,71%) y el 18,29% que corresponde a los 15 docentes restantes se encuentren en condición de contratados, que serían los más jóvenes, es decir entre 24 y 30 años de edad, por lo cual, la energía, el trabajo, el trato con los demás, la calidad de vida, etc. no es lo mismo que un docente que recién empieza en su función; más en mujeres donde no sólo trabajan en la escuela, sino que también, en su hogar familiar, donde se obtuvo como resultado que el 85,37% son docentes mujeres y el 14,63% son varones docentes; y el 58,54% son casados, el 34,15% tienen un hijo a cargo ya sea menor de edad o que asisten a la universidad, y el 30,48% tienen 2 hijos. Por lo tanto, el sexo, la edad y la antigüedad laboral forman parte de las variables sociodemográficas; y el estado civil y los hijos que tiene que ver con el ámbito familiar, forman parte de las variables personales.

Los docentes del nivel primario de la escuela General Pizarro no presentan Síndrome de Burnout, se encuentran expuestos a diferentes síntomas por el ambiente interno y externo que se puede observar en la institución educativa y que los docentes manifiestan con valores altos en algunos ítems del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, lo cual, los síntomas se pueden intensificar hasta volverse crónicos. Los factores que influyen en los docentes en este caso son:

- La ausencia o escases de materiales tecnológicos (DVD, TV, problemas de sonido, micrófonos, computadoras, entre otros),

que imposibilita la rapidez y la claridad de las clases, del trabajo administrativo y de algunos actos festivos. Esto puede ocasionar en muchos casos, frustración y cansancio emocional y físico en los docentes.

- Dificultades en la estructura y el clima organizacional, donde las altas temperaturas de calor que se viven en la ciudad de Orán impiden en algunas ocasiones el dictado de una clase adecuada y la atención del alumno. Sin embargo, desde el año pasado aunque todavía no se encuentran instalados, se gestionaron aires acondicionados mediante rifas y colaboración de algunos padres y docentes. Por lo tanto, el funcionamiento pleno de los aires acondicionados según lo manifestado por los docentes, podría de alguna manera mejorar la calidad de enseñanza-aprendizaje al sentirse más aliviados de los golpes de calor.

Las relaciones laborales, también pueden intervenir en el trabajo docente, en el cual, se observa en los cuestionarios que algunos docentes sienten que sus compañeros de trabajo lo culpan de algunos de sus problemas. Además, se sienten emocionalmente agotados por su trabajo y les cuesta crear una atmósfera relajada.

- Sobrecargas laborales, también es una de las causas que se la considera como un factor influyente en el Burnout, en la que todos los docentes atraviesan por esta situación del preparado de clases, armado de planificaciones, corregir tareas, etc. tanto dentro como fuera de la institución educativa. Esto provoca en los docentes a que su carga normal que consiste en el trabajo áulico y en el preparado de las clases, se aumente convirtiéndose en sobrecargas.
- El requerimiento de invertir más tiempo resulta imposible en este ámbito, porque se observó que 12,20% de los docentes realizan doble jornada laboral debido a que el sueldo no les alcanza, y/o se encuentran aquellos docentes que son casados 58,54% donde el tiempo está destinado al trabajo y a la familia. Por lo tanto, parafraseando a El-Sahili González (2015), quién plantea la necesidad de trabajar 8 horas diarias, descansar y dormir entre 6

a 8 horas para tener un equilibrio adecuado, es imposible en este caso por lo mencionado anteriormente.

Es importante que entre la institución educativa y los docentes haya una retroalimentación constante para que puedan lograr sus objetivos y generar un adecuado clima organizacional promoviendo el buen funcionamiento y compromiso institucional, como así también un adecuado proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, sería adecuado que los docentes recurran a estrategias protectoras para mejorar la calidad de vida institucional y adquirir las herramientas necesarias, tanto dentro como fuera de la escuela y hacer frente a aquellos factores que son causas del Síndrome de Burnout o cualquier enfermedad laboral.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados presentados, es importante y necesario que los docentes reciban diferentes talleres y técnicas de prevención y promoción del Síndrome de Burnout para conocer en primer lugar las distintas enfermedades que puedan surgir durante su trabajo, como así también para disminuir los síntomas que aparecen con el Burnout. Existen diferentes intervenciones que se pueden llevar a cabo desde la organización, a nivel grupal e individual.

Sugerencias para la institución educativa y a nivel grupal:

- Incorporar en la formación educativa, clases de capacitación sobre el Síndrome de Burnout y otras problemáticas laborales, para que los docentes en general adquieran conocimiento del mismo, logrando la prevención y/o reconocer sus síntomas y tratamiento, para evitar que se vuelva cada vez más crónico, como así también evitar la depresión, el aislamiento y hasta el suicidio. De esta manera, lo que se pretende es lograr que se lleve a cabo la prevención primaria de la salud.
- Capacitar a todos los docentes en el avance de las nuevas tecnología, para el uso adecuado de las mismas, permitiendo que el dictado de las clases sean dinámicas para los alumnos. Como así también el uso de herramientas necesarias para el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Al comienzo del inicio de clases de un nuevo año lectivo, dar a conocer el organigrama institucional, sus funciones y jerarquías para evitar posibles conflictos futuros y saber cada uno cuáles son sus límites y responsabilidades laborales.
- Promover un clima adecuado, cálido, en el cual, los docentes se sientan cómodos y en confianza para lograr la apertura del diálogo, promoviendo la autonomía, la confianza en sí mismo, evitar el cansancio emocional, sentimientos y actitudes negativas hacia su trabajo y a las personas con las que establece contacto directo.

- Permitir la participación de todos los docentes en la toma de decisiones.
- Reducir las sobrecargas laborales, como por ejemplo el traslado de equipos o muebles. Es necesario saber conocer los límites físico para no excederse y agotarse rápido, evitando de este modo, los accidentes laborales.
- Que el lugar de trabajo se encuentre en condiciones para realizar las actividades laborales eficazmente.
- Reconocer los logros laborales de los docentes.
- Realizar talleres de motivación, de habilidades sociales; técnicas de relajación. Parafraseando a Elizabeth Maestre (2013), algunas técnicas que se pueden desarrollar son:

Técnicas de relajación física: consisten en promover la conexión física y psíquica del sujeto, con el objetivo de reducir los estresores provocados por una situación de tensión. En este caso, se pueden mencionar las técnicas de relajación de Jacobson, que se basan en disminuir la tensión y relajar los músculos con el fin de reducir la ansiedad y llegar al autocontrol; esta técnica se la puede desarrollar varias veces al día.

Posición inicial: cerrar los ojos, sentarse en el sillón o acostarse en la cama lo más cómodamente para que el cuerpo pueda relajarse lo máximo posible.

1° FASE: Tensión-relajación.

- **Relajación de cara, cuello y hombros** con el siguiente orden (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):
 - ✓ Frente: arrugar unos segundos y relajar lentamente.
 - ✓ Ojos: abrir ampliamente y cerrar lentamente.
 - ✓ Nariz: arrugar unos segundos y relajar lentamente.
 - ✓ Boca: sonreír ampliamente, relajar lentamente.
 - ✓ Lengua: presionar la lengua contra el paladar, relajar lentamente.
 - ✓ Mandíbula: presionar los dientes notando la tensión de los músculos laterales de la cara y en las sienes, relajar lentamente.
 - ✓ Labios: arrugar como para dar un beso y relajar lentamente.

- ✓ Cuello y nuca: flexionar hacia atrás, volver a la posición inicial. Flexionar hacia adelante y volver a la posición inicial.
- ✓ Hombros y cuello: elevar los hombros presionando contra el cuello, volver a la posición inicial lentamente.
- **Relajación de brazos y manos:** contraer sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relajar lentamente.
- **Relajación de piernas:** estirar primero una pierna y después la otra levantado el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas. Relajar lentamente.
- **Relajación de tórax, abdomen y región lumbar** (estos ejercicios se hacen mejor sentados en una silla):
 - ✓ Espalda: brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notarán la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.
 - ✓ Tórax: inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.
 - ✓ Estómago: tensar estómago y relajar lentamente.
 - ✓ Cintura: tensar nalgas y muslos. Las nalgas se elevan de la silla.

2° FASE: repaso. Repasar mentalmente cada una de las partes que se han tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relaja aún más cada parte de ellas.

3° FASE: relajación mental. Finalmente pensar en algo agradable, algo que te guste, que sea relajante, una música, un paisaje, etc., o bien dejar la mente en blanco. (Ministerio de Educación y Ciencia; s.f.; pp. 2-3)

Técnicas de respiración: permiten el aprendizaje y el control para una respiración adecuada, reduciendo la tensión.

Técnicas de relajación mental: es importante que los docentes se desconecten por unos segundos de su actividad laboral y/o cualquier situación estresante que esté atravesando, para recuperar la calma e incorporarse al trabajo con energía positiva.

A nivel individual, también se pueden realizar las técnicas mencionadas anteriormente. Además sería importante que se realicen talleres y/o actividades para que los docentes cambien su forma de ver las cosas, los sentimientos negativos hacia sí mismos y hacia los demás, y puedan adaptarse a los cambios institucionales.

Realizar ejercicios físicos, deportes, yoga, tener una alimentación adecuada, realizar actividades de ocio (escuchar música, talleres de pintura, danzas, entre otros). Organizarse con los horarios, plantearse cuáles son las prioridades laborales y personales que cada uno debe realizar, no autoexigirse demasiado, expresar lo que uno siente y piensa para no generar un agotamiento emocional en el sujeto.

Bibliografía

- Acosta Vera, J. (2011). *Gestión del Estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. (1° ed.). Ed. Profit: Barcelona.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El Síndrome de Burnout: ¿qué es y cómo superarlo?* (1° ed.). Barcelona: Paidós Ibérica.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (5° ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Coronado, M. (2008). *Competencias sociales y convivencia: herramientas de análisis y proyectos de intervención* (1° ed.). Buenos Aires: Noveduc.
- El-Sahili González, L. F. (2010). *Psicología para el Docente: consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. (1° ed.). México: Printed.
- El-Sahili González, L. F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones* (1° ed.). México: El Manual Moderno.
- Gil Monte, P. R. y Moreno Jiménez, B. (2007). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Burnout* (1° ed.). Madrid: Pirámide.

- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación científica. En J. Mares Chacón (ed.), *Metodología de la investigación*. Quinta edición. (pp. 2-356). México: Mc Graw Hill.
- Landogna Sly, J. (2012). *El síndrome de Burnout en los docentes de la Ciudad de Embarcación*. (Tesis inédita de Grado). Universidad Católica de Salta, Salta.
- Las Heras, M. F. (2006). *El síndrome de Burnout en docentes que desempeñan funciones frente a alumnos de establecimientos educativos de gestión pública, de Salta Capital, de nivel polimodal, en el período lectivo 2006*. (Tesis inédita de Grado). Universidad Católica de Salta, Salta.
- Maicon, C. (2014). Burnout ¿un proceso o un estado? En Wanceulen S.L. (ed.), *el Síndrome de Burnout. Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectiva del futuro*. (pp. 4-30). España: Wanceulen Editorial Deportiva.
- Martínez Paz, M. C. (2000). *El Síndrome de Burnout en la institución educativa: estudio de caso en los docentes de nivel E.G.B. en una escuela pública de Salta Capital año 1999*. (Tesis inédita de Grado). Universidad Católica de Salta, Salta.
- Maslach, C.; Jackson, S. E. (1997). *Manual MBI Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.

Nuevo Régimen de Licencias. Administración Pública Provincial. Decreto 4118. (1997). Ministerio de Educación. Provincia de Salta.

Pérez Jáuregui, I. (2005). *Estrés laboral y Síndrome de Burn-out: sufrimiento y sin sentido en el trabajo. Estrategias para abordarlas* (1° ed.). Buenos Aires: Psicoteca.

Reglamento General de Escuelas. Decreto N° 4251. (1969). Ministerio de Educación. Provincia de Salta.

Bibliografía de internet

Apiquian Guitart, A. (2007). *Síndrome del Burnout en las empresas*. Presentado en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología Laboral. México Norte. Yucatán. Recuperado: el 23 de Octubre del 2017, de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>

Álvarez Gallego, E.; Fernández Ríos, L. (s. f.). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional: revisión de estudios. (Versión digital). *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. Recuperado el 18 de Mayo del 2017 de: www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092

Ballard, D. (2015). *Síndrome de Burnout em professores: Cómo identificar e tratar*. Brasil: Escribo. Recuperado el 21 de Mayo del 2017, de <https://www.escribo.com.br/sindrome-de-burnout-em-professores-como-identificar-e-tratar/>

Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A). Aprobado por Asamblea ordinaria 10/4/1999. Recuperado el 17 de mayo del 2017 de <http://www.fepra.org.ar/feprav3/node/220>

Cumpa Torres, F. L.; Chávez Vassallo, P. B. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo, Perú.* (Tesis de Grado, Universidad Privada Juan Mejía Baca). Recuperado el 26 de Abril del 2017 de http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41652/1/Fabiola_Cumpa_y_Pamela_Chavez.pdf

Echeverría Aráuz, H. N. (2013). *Síndrome de Burnout en Maestros de educación primaria.* (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado el 26 de Abril del 2017 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/Echeverría-Hanea.pdf>

Escalante Izeta, E. I. (2010). *Burnout en Docentes: una aproximación a la situación de profesores de escuelas primarias públicas de México.* (Tesis Doctoral, Universidad de Granada). Recuperado el 26 de Abril del 2017 de <http://digibug.ugr.es/handle/10481/5581#.WRYmHoiGPIU>

Forbes Álvarez, R. (2011). *El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa.* América Latina: Cegesti. Recuperado el 4 de Octubre del 2017, de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Guía sobre el Síndrome del Quemado. Burnout (2006). Recuperado el 18 de Mayo del 2017, de <http://www.feteugt.es/Data/UPLOAD/burnout.pdf>

Ley 6063 del Ministerio de Bienestar Social. (1983). Salta. Recuperado el 17 de Mayo del 2017, de <http://psicologossalta.com.ar/wp-content/uploads/2011/11/ley-6063.pdf>

Ley Nacional de Salud Mental N° 20.657 (2013). Recuperado el 30 de Octubre del 2017 de <http://fepra.org.ar/docs/Ley-nacional-salud-mental.pdf>

Maestre, E.; (2013). Intervención, Tratamiento y Prevención del Burnout en Profesores. Recuperado el 17 de Agosto del 2018, de <https://pedagogoteca.wordpress.com/2013/04/29/intervención-tratamiento-y-prevención-del-burnout-en-profesores/>

Ministerio de Educación y Ciencia. (s.f.). *Relajación progresiva de Jacobson*. Recuperado el 20 de Agosto del 2018, de <https://w3.ual.es/Universidad/GabPrensa/controlexamenes/pdfs/capitulo08.pdf>

Organización Internacional del trabajo. (1996). Argentina. Recuperado el 20 de Enero del 2018, de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>

Santos Almeida, J. F. (2014). *Burnout: conozca los síntomas*. Recuperado el 24 de Octubre del 2017, de <https://rotasaude.lusiadas.pt/burnout-conheca-os-sintomas/>

Varella, D. (2011). *Síndrome de Burnout. Recomendaciones*. Recuperado el 21 de Mayo del 2017, de <https://drauziovarella.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout/>

Anexo

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

El Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario
de San Ramón de la Nueva Orán

Alumna: Laura Julia Argüello, D.N.I. 33.429.441

Director: Lic. Prof. Carlos Castañeda, D.N.I. 11.080.661

EVALUACIÓN

- Decisión:

- Tribunal evaluador:

Jurado:

Jurado:

Jurado:

- Lugar y fecha: