



**República Bolivariana de Venezuela  
Universidad de Los Andes  
Núcleo Universitario "Rafael Rangel"  
Coordinación de Investigación y Postgrado  
Centro Regional de Investigación,  
Humanística, Económica y Social  
Maestría en Gerencia de la Educación  
Trujillo-Edo Trujillo**



**EL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE DEL LICEO  
CRISTOBAL MENDOZA DE TRUJILLO- VENEZUELA**

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de Magister  
Scientiarum en Gerencia Educativa

**Autora: Yasmelis Rivas**

**Tutora: Msc. Lesvia González**

**Trujillo, septiembre 2009**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres que representan mi gran tesoro, por sus consejos, apoyo y su ejemplo a seguir de excelencia en el trabajo.*

*A mis hijos que son la luz de mi vida, que mi triunfo sirva de ejemplo y motivación.*

*A mi esposo por su inmenso amor, apoyo, comprensión y dedicación.*

*A mis hermanos, por su confianza y apoyo.*

*A Jesús Antonio, por su paciencia y apoyo en este recorrido que este triunfo sea de estímulo para tus metas*

*A mis sobrinos, que dios lo guie por la ruta del trabajo y la dedicación para su realización en el camino del éxito.*

*A mí apreciada e incondicional amiga Carolina.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios por su inmenso amor y llenarme de bendiciones.*

*Al hombre más especial que ha sido mi apoyo, estímulo, ejemplo y fortaleza en toda la etapa de mi estudio, mi amado esposo Jesús.*

*A mis hijos, por su gran paciencia durante mi ausencia por mis estudios.*

*A la Prof. Lesvia González por la amistad y sus enseñanzas.*

*A la Prof. Nancy Santana por su valiosa colaboración y enseñanzas.*

*Al personal docente y directivo del Liceo Cristóbal Mendoza, por ser parte de la muestra de mi investigación.*

*A mi colega y amiga incondicional Ivonne Ruza por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.*

*A todos mis compañeros de estudios de maestría por ser de gran ayuda.*

*A todas aquellas personas que de alguna u otra manera me ayudaron a culminar esta investigación.*

*A todos los que quieran regocijarse por mis logros.*

## ÍNDICE GENERAL

	pág.
Carta de Aprobación del Tutor	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1 Objetivos de la Investigación	
1.1.1 Objetivo General.....	8
1.1.2 Objetivos Específicos.....	8
1.2 Justificación de la Investigación.....	9
1.3 Alcance y Delimitaciones.....	10
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	12
2.2 Bases Legales.....	16
2.3 Bases Teóricas.....	19
2.3.1 Aproximaciones Teóricas.....	20
2.3.2 Síndrome de Burnout.....	22
2.3.2.1 Delimitación Conceptual del Síndrome de “Quemarse” por el	

Trabajo.....	25
2.3.2.2 Manifestaciones del Síndrome de Burnout.....	27
2.3.2.3 Factores que Influyen en el Desarrollo del Síndrome de Burnout.....	29
2.3.2.4 Desencadenantes del Síndrome en profesionales de la docencia...	33
2.3.2.5 Modelos Explicativos del Síndrome de Burnout.....	34
2.3.2.5.1 Modelos Clínicos.....	34
2.3.2.5.2 Modelos Psicosociales.....	35
2.3.2.6 Técnicas más Usadas en el Afrontamiento del Síndrome del Burnout.....	37

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Naturaleza de la Investigación.....	41
3.2 Fases de la investigación.....	42
3.3 Población y Muestra .....	42
3.4 Técnica e Instrumento de Recolección de datos.....	44
3.5 Sistema de Variables.....	44
3.6 Confiabilidad de los Instrumentos.....	47
3.7 Técnicas de Procesamientos y Análisis de Datos.....	48

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Introducción a la Descripción del Análisis.....	49
4.2 Correlaciones entre los Grupos de Ítems de Cada Dimensión del Síndrome de Burnout .....	51
4.3 Medición de la Incidencia de los Factores Asociados al Estrés Laboral..	53

	55
4.4 Medición de las Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	
4.4.1 Dimensión Agotamiento Emocional.....	55
4.4.1.1 Valores Medidos de la Dimensión Agotamiento Emocional.....	56
4.4.1.2 Interpretación de las Puntuaciones de la Escala Tipo Likert y Determinación del Tipo de Agotamiento Emocional. ....	58
4.4.2 Dimensión Despersonalización.....	59
4.4.2.1 Valores Medidos de la Dimensión Despersonalización .....	60
4.4.2.2 Interpretación de las Puntuaciones de la Escala de Likert Usada y Determinación del Tipo de Despersonalización.....	61
4.4.3 Dimensión Baja Realización personal.....	62
4.4.3.1 Valores Medidos de la Dimensión Baja Realización Personal.....	63
4.4.3.2 Interpretación de las Puntuaciones de la Escala de Likert Usada y Determinación del Tipo de Baja Realización Personal.....	64
4.4.4 Clasificación de las Puntuaciones Obtenidas Mediante las Afirmaciones de los profesores.....	64
4.4.5 Relación de los Factores Asociados al Estrés Laboral con el Síndrome de Burnout.....	66
4.4.6 Las Variables y su Relación con el Síndrome de Burnout.....	68

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	71
5.2 Recomendaciones.....	73
5.2.1 Estrategias de Intervención Individual.....	74
5.2.2 Estrategias de Intervención grupal.....	74

5.2.3 Estrategias organizacionales.....	75
5.2.4 Acciones de Prevención y Tratamiento Integral para la Disminución del Síndrome en los Docentes.....	76
5.2.5 Elaboración de un Instrumento Idóneo para Evaluar sí la Violencia y el Vandalismo Estudiantil son Elementos Relacionados con el Estrés del Docente.....	77
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>82</b>

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Pág.
Tabla N <sup>o</sup> . 1: Operacionalización de variables.....	46
Tabla N <sup>o</sup> . 2: Los $\alpha$ de Cronbach de los instrumentos usados en la investigación.....	47
Tabla N <sup>o</sup> . 3: Correlaciones entre los ítems de la dimensión agotamiento emocional.....	51
Tabla N <sup>o</sup> . 4: Correlaciones entre los ítems de la dimensión despersonalización.....	52
Tabla N <sup>o</sup> .5: Correlaciones entre los ítems de la dimensión baja realización personal.....	52
Tabla N <sup>o</sup> .6: Correlaciones cruzadas entre los ítems de las dimensiones del Síndrome.....	53
Tabla N <sup>o</sup> .7: Factores asociados al estrés laboral.....	54
Tabla N <sup>o</sup> .8: Promedio de la incidencia de los factores.....	54
Tabla N <sup>o</sup> .9: Frecuencias de la dimensión agotamiento emocional.....	56
Tabla N <sup>o</sup> .10: Valores Medidos de la Dimensión Agotamiento Emocional....	57
Tabla N <sup>o</sup> .11: Escala de Likert para el Agotamiento Emocional .....	58
Tabla N <sup>o</sup> .12: Frecuencia de la Dimensión Despersonalización.....	59
Tabla N <sup>o</sup> .13: Valores Medidos de la Dimensión Despersonalización.....	60
Tabla N <sup>o</sup> .14: Frecuencia de la Dimensión Baja Realización Personal.....	62



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Pág.
Figura No. 1: Factores Asociados al estrés laboral.....	55
Figura No. 2: Incidencia del agotamiento emocional.....	56
Figura No. 3: Afirmaciones mediadas sobre el agotamiento emocional.....	57
Figura No. 4: Acotación de la dimensión agotamiento emocional.....	58
Figura No. 5: Medida de la despersonalización.....	59
Figura No. 6: Afirmaciones mediadas sobre la despersonalización.....	60
Figura No. 7: Acotación de la dimensión despersonalización.....	61
Figura No. 8: Medida de la baja realización personal.....	62
Figura No. 9: Afirmaciones mediadas sobre baja realización personal.....	63
Figura No.10: Acotación de la dimensión baja realización personal.....	64

**Universidad de los Andes**  
**Núcleo Universitario “Rafael Rangel”**  
**Centro Regional de Investigación, Humanística, Económica y Social**  
**Maestría en Gerencia de la Educación**

**ELSINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE DEL LICEO**  
**CRISTOBAL MENDOZA DE TRUJILLO-VENEZUELA**

Autora: Yasmelis Rivas

Tutora: Lesvia González

Fecha: septiembre 2009

**RESUMEN**

La presente investigación de tipo descriptiva apoyada en un diseño de campo se propuso como finalidad analizar los factores estresantes en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza y la evaluación de los niveles del Síndrome de Burnout, además de considerar la incidencia de algunas variables en el apareamiento de la sintomatología que caracteriza las dimensiones que lo conforman. La presencia del Síndrome se evaluó mediante la aplicación del test de Maslach y Jackson (1981), conocido mediante las siglas MBI, a un grupo de docentes de la mencionada institución. Determinándose que una representación significativa de estos docentes, presentan las dimensiones del Síndrome: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal. También se demostró que las variables experiencia docente, edad, género y carga horaria, no se correlacionan con la aparición del Síndrome, pero si lo hacen el número de horas y el área de desempeño del docente. Por tal motivo, se formuló una serie de recomendaciones y un plan estratégico al personal docente y a la directiva de la mencionada Institución a fin de prevenir y afrontar las repercusiones del Síndrome.

Palabras claves: Estrés, Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización.

## INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo que cambia vertiginosamente, lo que se refleja en la manera de configurar las relaciones humanas, sociales y de los individuos con el medio. Ello conlleva a replantearse aquello que se aprende, para que se aprende y las características de los contextos y agentes que hacen posible dicho aprendizaje. En este entramado, el rol del docente se vuelve cada vez más exigente por todas las implicaciones que eso comporta, conduciendo a que frecuentemente estén sometidos a estrés de diverso tipo que afectan su desenvolvimiento de manera integral.

Esto conduce a considerar la educación como una profesión particularmente estresante, que afecta tanto la salud y el bienestar personal como la satisfacción laboral y colectiva; porque requiere altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales. En ese sentido, se considera que la contingencia de resolver problemas que surgen de improviso, la sobrecarga laboral, los conflictos, la ambigüedad de rol por no existir especificidad de funciones y tareas, la falta de autonomía y autoridad para la toma de decisiones, los rápidos cambios tecnológicos, las mermas en las retribuciones y estímulos de distintos tipos, las condiciones físicas externas inadecuadas, las relaciones interpersonales conflictivas y la superposición familia-trabajo contribuyen a aumentar las tensiones específicas del quehacer educativo produciendo estrés laboral crónico.

A este estrés laboral se le conoce como síndrome de Burnout o de desgaste profesional y surge como resultado del contexto laboral característico de la profesión, en interacción con las características personales de los individuos. Maslach y Jackson, especialistas norteamericanas en psicología de la salud e investigadoras más representativas de este síndrome (referido por Benevide y otros, 2002), definieron el Burnout en 1981 como .un síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa

y prolongada con personas que están en situación de necesidad o dependencia, y señalaron que se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Es decir, que está integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con los que se trabaja y hacia el propio papel profesional, así como por su vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Desde ese punto de vista, esta investigación tendrá como propósito identificar los niveles de Síndrome de Burnout precedentemente reseñados, existente en los docentes que laboran en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el año 2009; la cual se enmarcará como una investigación de tipo descriptiva, y se apoyará en un diseño de campo; la población estará conformada por los docentes, que laboran en la referida institución.

Para lograr el propósito de la investigación, está se estructuró de la manera siguiente:

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Capítulo I, El Problema, en él se presentan el planteamiento del problema, objetivos –general y específicos-, justificación, alcances y delimitaciones.

El Capítulo II, es referido al Marco Teórico, en él se desarrollan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos y sistema de variables.

En el Capítulo III, se exponen el Marco Metodológico, a través del tipo de estudio, diseño de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de los instrumentos y técnica de análisis de datos.

El Análisis e Interpretación de Resultados, se muestra en el Capítulo IV, con las observaciones y planteamientos en base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos utilizados.

Finalmente, en el Capítulo V se exponen las Conclusiones producto del análisis de los resultados obtenidos y de los objetivos establecidos en la investigación, así como las recomendaciones, observaciones y sugerencias a los profesores y particularmente a los directivos del Liceo Cristóbal Mendoza, para gerenciar y prevenir los síntomas del Síndrome de Burnout entre sus docentes.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### 1. Planteamiento del Problema

La docencia es una de las profesiones más extendidas en el mundo, con funciones de formación del educando, específicamente en Venezuela el docente debe proyectar, poner en ejercicio, medir y adecuar permanentemente estrategias para la formación del desarrollo integral del individuo; a través de la promoción de aprendizajes significativos y la construcción de saberes.

Por lo tanto, la formación del profesorado se hace más necesaria todavía en un momento como el actual, caracterizado por un fuerte dinamismo social y una complejidad creciente de los escenarios de actuación profesional de los docentes como consecuencia de la globalización del conocimiento mediante la INTERNET. En este contexto de cambio, los docentes se ven necesitados de adquirir recursos que les permitirán adecuar su práctica profesional a las demandas y expectativas crecientes de la sociedad con respecto a las tareas que les son propias.

En tal sentido, se requiere de profesionales de la docencia comprometidos tanto social como institucionalmente, capaces de diseñar líneas de intervención que surjan para interpretar realidades, definir problemas y actuar dentro de amplios márgenes ante circunstancias únicas e irrepetibles. Todo esto, conlleva a considerar la educación como una profesión particularmente estresante, que afecta tanto la salud y el bienestar personal como la satisfacción laboral y colectiva; porque posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2000) señaló la existencia del Síndrome Burnout o del quemado (en español) en organizaciones de servicios, en especial las educativas, como fuente de numerosas enfermedades físicas y mentales que afectan a los docentes.

No existe una definición única, hay consenso en considerar al Síndrome Burnout como aquel que aparece en el individuo como respuesta a las presiones laborales y que surge en el educador al trabajar bajo condiciones difíciles y en contacto directo con los estudiantes, teniendo consecuencias negativas para la persona y para la institución escolar (Serranova, Noguera y Vera, 2000; citados por Briega, 2001).

En efecto, los riesgos de trabajo que presenta el Síndrome de Burnout en los docentes pueden ser de carácter psicológico o fisiológico y pueden incidir en conductas no deseables, que pueden impactar de manera significativa en el desempeño de la labor docente; además que las personas que están “quemadas” en su profesión pierden la preocupación por lo que hacen, acaban aislándose socialmente y desarrollando actitudes negativas frente a la vida y los demás.

En este orden de ideas, se puede decir que, la situación emocional a la que el docente tiene que enfrentarse diariamente en el aula es compleja y estresante, si además, se consideran los cambios sociales a los que tiene que adaptar su actividad educativa, se configura un cuadro de elementos que pueden alterar su comportamiento y afectar su propio bienestar personal. Atendiendo a lo expuesto, esta investigación está orientada a determinar la existencia del Síndrome de Burnout y analizar en concordancia con Moreno y otros (2005), si algunos factores como los años de experiencia, la edad, el género, el número de horas, la cantidad de secciones atendidas, el área de desempeño y su correspondencia con la especialidad del docente podrían estar asociados a la aparición del Síndrome.

Entonces, para investigar la presencia del Síndrome de Burnout en la ciudad de Trujillo, se seleccionarán los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza, donde se determinará la presencia de esta anomalía, y los factores precedentemente enunciados que podrían estar vinculados con la aparición del

síndrome y afectar su desempeño laboral, su salud física y psicológica y su bienestar en general.

Por otra parte, la sede de esta investigación, representada por el Liceo Cristóbal Mendoza ha sido un hito en la historia de Venezuela, puesto que es el primer liceo fundado en el país, su origen se remonta al 1823. Sin embargo en los últimos tiempos ha sido víctima de la violencia estudiantil, lo cual ha creado situaciones bien particulares que han influido negativamente en su funcionamiento, diversos profesores fueron amenazados por los alumnos de ser agredidos físicamente y hasta de muerte viéndose obligados a solicitar protección judicial a las autoridades competentes, quienes dictaron medida preventiva para resguardar su integridad física, pero ¿qué se puede decir de su integridad mental?, no se tomó ningún tipo de medida al respecto para superar el trauma que estaban viviendo. Además, a fin de poder funcionar, las autoridades dictaron medida de protección a la Institución y por un buen lapso de tiempo se enviaron comisiones de agentes policiales a la misma.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

En el año escolar 2007-2008 y como consecuencia de la situación anteriormente descrita, se realizó una gran fuga de estudiantes hacia otras Instituciones del espacio geográfico del estado Trujillo, resaltando que debido a la pérdida de clases como consecuencia de la situación conflictiva vivida en el transcurso del periodo escolar, no se pudo concluir el año en el tiempo normal y los estudiantes no tuvieron ingreso de manera formal a las Universidades en la fecha prevista. Habría que evidenciar además, el poco deseo de seguir en aula, manifestado por los docentes de mayor trayectoria, pues pareciera se sintieran poco motivados a continuar dictando cátedra o seguir trabajando en contacto directo con los estudiantes. Pudiendo agregarse además que algunos profesores, apenas encuentran la ocasión, solicitan su traslado a otras Instituciones. Por último podría considerarse que la Institución desde hace unos siete años está funcionando con la asignación de autoridades interinas, lo cual podría no darle



legitimidad a su funcionamiento, ni reconocimiento de las mismas, por parte de un segmento del cuerpo docente.

Todo lo expresado podría haber configurado un cuadro de situaciones estresantes que, agregado a las situaciones cotidianas, constituidas entre otras por el papel que deben representar los docentes en el hogar, de padres, madres, amas de casa, esposos, las cuales podrían incrementar las posibilidades del apareamiento de alguna anomalía funcional tal como el Síndrome de Burnout

En virtud de las ideas expuestas, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Qué niveles del Síndrome de Burnout existen en los docentes que laboran en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo”?

¿Existe relación entre los años de experiencia y la presencia del Síndrome de Burnout en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo”?

¿Qué relación existe entre la edad y la presencia del Síndrome de Burnout en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo”?

¿Existe relación entre el género y la presencia del Síndrome de Burnout en los docentes en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo”?

¿Qué relación existe entre el número de horas de clase semanales trabajadas y la presencia del Síndrome de Burnout en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo”?

¿Cuál relación existe entre el número de secciones atendidas semanalmente y la presencia del Síndrome de Burnout en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo”?

¿Qué relación existe entre el área de desempeño y su correspondencia con la especialidad del profesor, respecto a la presencia del Síndrome de Burnout en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo”?

Estas interrogantes serán consideradas y se les tratará de dar respuesta en el desarrollo de la presente investigación, la cual como ya se indicó, se orienta a determinar la existencia del agotamiento laboral (Burnout) y la posible relación que pueda existir entre los años de servicio, el género, la edad, el número de horas trabajadas, las secciones atendidas, el área de desempeño y la especialidad del profesor y la presencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de la docencia del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo, de manera que se prevenga y afronte el síndrome de quemarse por el trabajo.

### **1.1 Objetivos de la Investigación**

Los objetivos de la investigación están enmarcados en la perspectiva de analizar los factores estresantes en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza y la evaluación de los niveles del Síndrome de Burnout, además de considerar la incidencia de algunas variables en el apareamiento de la sintomatología que caracteriza las dimensiones que lo conforman, lo que permitirá establecer si los profesores de la referida institución padecen de esta anomalía y el grado de la misma.

#### **1.1.1 Objetivo General**

Determinar los niveles de Síndrome de Burnout existente en los docentes que laboran en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo durante el año 2009.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar, basado en el test MBI la incidencia del síndrome de Burnout en los profesores del Liceo Cristóbal Mendoza y su desempeño como docentes.

- Establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el género del personal docente en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo.
- Establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la edad cronológica del personal docente en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo.
- Analizar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y los años de experiencia docente en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo.
- Examinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el número de horas de clase trabajadas por el docente en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo.
- Evaluar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el número de secciones atendidas semanalmente por el docente del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo.
- Indagar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el área de desempeño del docente en el Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo.
- Formular recomendaciones a los directivos del Liceo Cristóbal Mendoza y a los docentes de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo para prevenir y afrontar el Síndrome de Burnout en la Institución.

### **1.3 Justificación**

Los docentes en determinadas situaciones o momentos de su vida profesional, pueden encontrarse sin recursos personales para afrontar el ejercicio de su profesión de una manera adecuada y eficaz, lo que deriva en algunos casos en cuadros de ansiedad, de baja autoestima, de desbordamiento mental, entre otros. En este sentido, en algunas instituciones escolares se percibe la presencia del Síndrome de Burnout o del profesional quemado.

Visto de este modo, la presente investigación se justifica porque permitirá determinar la posible existencia del Síndrome de Burnout y los niveles de su presencia en los profesionales de la docencia del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo. Así mismo, ésta adquiere importancia porque constituye un estudio que brindará la oportunidad de prevenir y afrontar el referido síndrome, estableciendo las relaciones entre éste y las variables años de experiencia, el género, la edad, el número de horas trabajadas semanalmente y el número de secciones atendidas.

Así mismo, la relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la salud ocupacional, tendente a prevenir el Síndrome de Burnout en los profesionales de la docencia mediante el control de los factores de riesgo modificables, que garanticen un mejor desempeño profesional.

Por lo antes expuesto, se estima que la investigación contribuirá en el conocimiento de los factores asociados al Síndrome de Burnout, ya que en la actualidad en el estado Trujillo no existen estudios al respecto. Por tal razón, la investigación puede constituirse en un referente empírico para futuros estudios relacionados con el tema, en los cuales las instituciones educativas y sus docentes presenten características similares.

#### **1.4 Alcances y Delimitaciones**

La investigación a realizar se orientará hacia la identificación de los niveles del Síndrome de Burnout, existentes en los docentes que laboran en el Liceo Cristóbal

Mendoza de la ciudad de Trujillo en el estado Trujillo durante el año escolar 2008-2009; teniendo como población los docentes que laboran en la referida institución y las variables a considerar serían el género, la edad, estado civil, número de hijos, años de servicio, número de horas y de cursos que atiende y el área de desempeño y especialidad del docente. En líneas generales, los resultados a obtener en esta investigación podrían ser extrapolados al resto de docentes del estado Trujillo, con las limitaciones del caso, puesto que las características demográficas y profesionales de los mismos, aún siendo similares a los de este plantel, podrían presentar ciertas diferencias que habría que considerar. Así mismo, la investigación podría ser vista como un aporte para la prevención de la prevalencia del Síndrome en las instituciones educativas de todo el estado Trujillo y en caso de su ocurrencia afrontar éste con estrategias innovadoras que motive a los profesionales de la docencia a mejorar su práctica y a combatir las manifestaciones del Síndrome.

En cuanto a las delimitantes, están enmarcadas en la población que ha sido seleccionada para la aplicación del test, la cual consta de todos los profesores del Liceo Cristóbal Mendoza en Trujillo, estado Trujillo, para el año escolar 2008-2009.

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

El Síndrome de Burnout ha despertado gran interés en muchos investigadores, sus orientaciones e intencionalidades son diferentes, se presentan investigaciones con predominio estadístico cuando el objetivo es valorizar frecuencia de ocurrencia, daños en las personas, y pérdidas empresariales. Otros lo hacen en el campo de la psicología, para evaluar los síntomas y/o patologías que pueden generar las situaciones de estrés crónico, otros intentan construir un escenario de evaluación desde la parcela de las profesiones. Entre todas estas investigaciones, se pueden nombrar las siguientes:

Barría (2002) en el estudio Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile, determinó que el perfil del asistente social con presencia del Síndrome del Burnout tiene las siguientes características: son en su mayoría mujeres, pero con una presencia también significativa de hombres, de 26 a 35 años de edad, con pareja estable, casada (o), con hijos de 1 a 5 años, con menos de 9 años de ejercicio de la profesión y menos de tres años de permanencia en la institución. El Síndrome de Burnout aparece en el primer año de trabajo, lo cual podría explicar la rotación de profesionales y los cambios constantes de trabajo.

Este trabajo guarda relación con la investigación propuesta porque toma como variables de estudio el género, y la edad; así como los años de profesión; razón por la cual se hace importante como objeto de estudio.

Así mismo, Román (2003) en la investigación Estrés y Burnout en Profesionales de la Salud de los Niveles Primario y Secundario de Atención en

Chile, estableció la hipótesis de que, así como el género y la profesión, el nivel de atención también diferenciaba significativamente las respuestas de estrés y Burnout.

Una segunda hipótesis consistió en que el bajo reconocimiento profesional se asocia a respuestas de estrés y de Burnout. Ambas fueron confirmadas. La prevalencia de Burnout fue ligeramente superior a 30% y la de síntomas de estrés de 50 %. El Burnout afectó fundamentalmente a las mujeres médicas de atención primaria, y el estrés a las enfermeras del mismo nivel de atención".

Existiendo relación entre el citado trabajo y la investigación propuesta porque relaciona el Síndrome de Burnout con variables como género y profesión, las cuales son también variables tomadas en cuenta en la presente investigación.

De igual manera, Bencomo, Paz y Liebster (2004), en la investigación titulada Rasgos de Personalidad, Ajuste Psicológico y Síndrome de Agotamiento en Personal de Enfermería en Venezuela, determinaron que el Síndrome de Agotamiento no está relacionado con una "Personalidad tipo"; se trata de rasgos de personalidad particulares asociados con la capacidad que tiene un sujeto de utilizar los recursos materiales y psicológicos disponibles para generar respuestas adaptativas entre las necesidades internas y las exigencias del ambiente.

Esta investigación se encuentra íntimamente relacionada con la aquí propuesta, porque permite el establecimiento de medidas preventivas y correctivas para la prevalencia del Síndrome.

En esta misma línea investigativa, Moreno, Parada, et al (2005), en un estudio titulado Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, investigación de tipo descriptivo y diseño transversal, en el cual se utilizó una muestra de 104 trabajadores de la enfermería (83 mujeres y 21

hombres), de las áreas de hospitalización, unidad de cuidados intensivos y emergencias obstétrica, pediátrica y de adultos, que se eligieron mediante muestreo aleatorio estratificado. Se aplicó una encuesta de variables socio demográficas; el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall; logrando concluir que se pone de manifiesto la escasa relación entre las variables de índole socio demográfica y el Síndrome de desgaste profesional, es decir, tienen un efecto pequeño sobre el Síndrome.

Igualmente, el estudio revela la conformación de un perfil epidemiológico caracterizado por: menores de 40 años, con menos de 20 años de servicio en la institución, con pareja habitual y con más de 60% de tiempo laboral diario en contacto directo con el paciente, lo que refleja la instauración de esta patología en personas cada vez más jóvenes, con pocos años en el mundo laboral y con un tiempo mayor de dedicación al paciente. Además que, se encontraron niveles moderados de insatisfacción laboral debidos principalmente a factores intrínsecos al trabajo y que inciden en la falta de reconocimiento a su labor e inadecuados niveles de promoción y ascenso, a pesar de ser una profesión con alta responsabilidad. Esta insatisfacción intrínseca posee la mayor fuerza en la correlación con las dimensiones del Burnout.

Por otra parte, Oramas, Almirall y Fernández (2007), en un trabajo titulado Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos determinaron la prevalencia del estrés laboral percibido por docentes, la afectación por el síndrome de Burnout y la presencia de síntomas de estrés, en esta población, así como las asociaciones existentes entre estas variables. Realizaron un estudio transversal con 885 maestros venezolanos de 53 centros escolares, de los niveles de enseñanza básica y diversificada, de los Estados de Lara, Mérida y Falcón, utilizando el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-Ed) en una versión hispana; un Inventario de Estrés para Maestros con el propósito de determinar los estresores propios de esta labor y un Cuestionario de Síntomas de



Estrés. El Agotamiento Emocional devino el componente del Burnout de mayor afectación. La edad y el estrés laboral percibido por el docente constituyen los mejores predictores del Agotamiento Emocional, para la Despersonalización lo es el estrés laboral percibido y el sexo del docente, siendo mayor en los maestros. Los factores laborales que provocan mayor estrés resultaron: volumen de trabajo; factores relacionados con los alumnos; salario inadecuado y el déficit de recursos materiales y escasez de equipos y facilidades para el trabajo. Los síntomas de estrés a nivel conativo, afectivo, cognitivo y psicósomáticos están presentes en los tres componentes del Burnout. Los resultados confirman el carácter emocional del síndrome, su origen laboral y sus manifestaciones fisiológicas. Representa una buena referencia para el trabajo objeto de esta investigación.

En esta misma línea investigativa, Piñeiro, Suárez y Calderón (2006), en una investigación llamada Estudio sobre la presencia del Síndrome de Burnout en los profesores de la Secundaria Básica “Jose Martí” del municipio Cotorro provincia de Cuba. Determinaron mediante observaciones sistemáticas y por las expresiones verbales de la muestra poblacional considerada, que los profesores manifestaban síntomas propios del Síndrome de Burnout. Esta indagación se realizó aplicando el Test MBI, obteniendo como resultado que el 82% de los profesores manifiestan el Síndrome. Por ello se dio solución al siguiente problema científico: ¿Cómo afrontar los efectos del Síndrome de Burnout que manifiestan los profesores de la Secundaria Básica “José Martí” del municipio Cotorro? De aquí que el objetivo de la investigación fue: proponer un conjunto de actividades que propiciasen afrontar los efectos del Síndrome de Burnout en los profesores de la Secundaria Básica antes mencionada.

Los resultados de la investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones: el Síndrome de Burnout se puede analizar desde la perspectiva clínica y psicosocial, el Burnout puede considerarse como un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, las investigaciones acerca del estudio del Síndrome de Burnout en

Cuba han sido muy escasas y los síntomas del Síndrome de Burnout que manifiestan los profesores de la Secundaria Básica “José Martí” son: fatiga, cefaleas, dolores musculares, alteraciones del sueño, ausentismo laboral, tabaquismo, incapacidad de relajarse, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo, dificultad para concentrarse, baja autoestima, falta de motivación, irritabilidad, negación de las emociones, y seudoausentismo laboral.

Otra investigación es la realizada por Punceles y Torres (2006), como una Ponencia para el V Congreso de Investigación y Creación Intelectual en la Universidad Metropolitana de Caracas, denominada El Desgaste Profesional (Síndrome de Burnout) en el Docente Venezolano, investigación que se orientó a identificar la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional (Síndrome de Burnout) en el docente venezolano. En total se consultó 100 docentes de educación básica, distribuidos en una muestra intencional en tres instituciones educativas, de las cuales dos son instituciones educativas oficiales y una privada. Para la recolección y análisis de los datos se aplicaron tres instrumentos distintos para la medición de niveles de estrés, niveles de afrontamiento y niveles del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout.

Como conclusiones el estudio arrojó que: 1) los docentes presentan características del Síndrome de Burnout, manifestados en agotamiento emocional, estrés o cansancio; 2) los docentes que laboraban para instituciones privadas presentaban mayores índices de desgaste profesional; 3) analizado según género, las docentes son las que tienen mayor propensión a sufrir el Síndrome de Burnout; 4) Esto confirma que el Síndrome de Burnout es una consecuencia directa del estrés, por lo tanto, si los docentes están más propensos a sufrir situaciones de estrés se encontrarán más proclives a sufrir el Síndrome de Desgaste Profesional Síndrome de Burnout.

## **2.2. Bases Legales**

El trabajo se fundamenta en la Constitución de la República (1999), la Ley Orgánica del Trabajo, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo y una serie de Convenios Internacionales que son ley para Venezuela, establecen la protección del trabajador en su estado físico y mental, con especial referencia a los riesgos psicosociales.

Los artículos 86 y 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagran el derecho de toda persona a la Seguridad Social y la protección frente a las contingencias de riesgos laborales. Encomiendan al Estado la obligación de asegurar la efectividad de este derecho mediante la creación de instituciones y la adopción de medidas destinadas a hacer cumplir la obligación del patrono o empleador de garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones óptimas de seguridad y salud en el trabajo.

Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras mediante la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Junto a ello, el compromiso contraído con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a partir de la ratificación del Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo le dan jerarquía constitucional adecuada dentro del sistema jurídico venezolano.

En relación con la protección del trabajador o trabajadora expuestos a condiciones peligrosas de trabajo que puedan generar daño a su salud e integridad física, existe el formal compromiso de proteger a los trabajadores ante estas condiciones, mediante la ratificación de diversos convenios auspiciados por la OIT:

1925: Convenio N° 18 sobre las enfermedades profesionales

1934: Convenio N° 42 sobre enfermedades profesionales (revisado)

1964: Convenio N° 121 sobre las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

1985: Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo

1990: Convenio sobre el trabajo nocturno.

Por su parte, la Ley Orgánica del Trabajo en sus artículos 560 y siguientes se refiere a los infortunios que pueden ocurrir en el trabajo, más que a normas sobre Seguridad e Higiene, consagrando la tesis de la responsabilidad objetiva del patrono por accidente de trabajo o enfermedad profesional. Se presume al patrono como responsable del accidente. En el artículo 567 y 571 y 574 contempla las indemnizaciones a ser pagadas en caso de muerte o incapacidades a consecuencias de accidentes de trabajo o enfermedad profesional.

La Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social promulgada en la Gaceta Oficial N° 37.600 del 30-12-2002 establece en los artículos 94, 96, 98 y 99, que el Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo se regirá por la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, cuyo objeto es garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar en un medio ambiente de trabajo adecuado propicio para el ejercicio de las facultades físicas y mentales.

A tal efecto señala que las condiciones bajo las cuales se debe desarrollar todo trabajo, son: garantizando todos los elementos del saneamiento básico, prestando toda la protección y seguridad a la salud y a la vida de los trabajadores contra todos los riesgos del trabajo y asegurando a los trabajadores el disfrute de un estado de salud físico y mental normal. Asimismo, de acuerdo a los postulados de esta ley, ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido por escrito y por cualquier otro medio idóneo de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieran causar a la salud y de aleccionarlo en los principios de su prevención, so pena de incurrir en sanciones de tipo pecuniario a los infractores de tales disposiciones.

Adicionalmente, los patronos según esta misma ley, Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio ambiente de Trabajo (2000), tienen otras obligaciones, como son garantizar a los trabajadores condiciones de Prevención, salud, seguridad y bienestar en el trabajo; denunciar al Instituto de Prevención, salud y Seguridad Laborales con carácter obligatorio, las enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral e instruir y capacitar a los trabajadores respecto a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, así como también en lo que se refiere al uso de dispositivos personales de seguridad y protección, entre otras, que pudieran derivar inclusive en responsabilidad penal.

Hay que destacar, que esta Ley fue objeto de reforma, a raíz de la presentación a la consideración de la Asamblea Nacional, por parte de la Vicepresidencia Ejecutiva de la República Bolivariana de Venezuela, el Proyecto de Ley de Prestaciones e Indemnizaciones por Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales, la cual fue aprobada en primera discusión en la Asamblea Nacional, proyecto que en términos generales podemos decir, no presenta variaciones en el aspecto aquí analizado si se compara con la ley que estaba vigente y que tampoco consagra expresamente el Síndrome de estar quemado o Burnout como una patología, sino que de aceptarse su condición genérica de enfermedad profesional quedaría bajo su amparo.

### **2.3 Bases Teóricas**

El trabajo si bien representa una actividad beneficiosa para la economía del trabajador y para su salud mental individual y colectiva, ha estado inmersa en un mundo de cambios constantes, productos de la industrialización, automatización, globalización y otros fenómenos económicos, políticos y sociales, que generan para la población trabajadora las llamadas noxas psíquicas, tales como frustraciones, insatisfacciones y los estrés en los lugares de trabajo, que producen

diferentes reacciones en los trabajadores, especialmente de la salud y educación; esta situación los va conduciendo a una forma de problemas de salud, como trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas, que surgen como consecuencia de manejar incorrectamente el efecto de estos factores y entre las que se pueden mencionar al Síndrome de Burnout.

### **2.3.1 Aproximaciones Teóricas**

Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales para explicar el Síndrome de quemarse por el trabajo pueden ser clasificados en tres grupos (Gil-Monte y Peiró, 1997). El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la **Teoría Socio cognitiva del Yo**.

Se caracterizan por otorgar a las variables del self (auto eficacia, auto confianza, auto concepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome. Uno de los modelos más representativos de este grupo es el modelo de competencia social de Harrison (1983), citado por Núñez (2002).

Según Harrison, la competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso. La mayoría de los individuos que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo.

Esta motivación junto con la presencia de factores de ayuda va a determinar la eficacia del individuo en la consecución de sus objetivos laborales. Altos niveles de motivación junto con la presencia de factores de ayuda (objetivos laborales realistas, buena capacitación profesional, participación en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos, etc.) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo. Por el contrario, cuando los factores de ayuda no cumplen su función (ausencia de objetivos laborales

realistas, disfunciones del rol, ausencia o escasez de recursos, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, etc.) dificultan la consecución de los objetivos, disminuyen los sentimientos de auto eficacia y, con el tiempo, se origina el síndrome de quemarse por el trabajo.

Un segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las **Teorías del Intercambio Social**. Estos modelos consideran que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales.

Por ejemplo, para Buunk y Schaufeli (1993, citado por Barría, 2002) el síndrome de quemarse por el trabajo tiene una doble etiología: los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo. En relación a los procesos de intercambio social, identifican tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales).

Con relación a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, es crucial en el desarrollo del síndrome la falta de apoyo social en el trabajo por miedo a las críticas o a ser tachado de incompetente. Los profesionales pueden rehuir el apoyo social porque puede suponer una amenaza para la autoestima. Además, la relación entre estas variables antecedentes y los sentimientos de quemarse por el trabajo está modulada por los sentimientos de autoestima, por los niveles de reactividad del individuo, y por la orientación en el intercambio.

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la **Teoría Organizacional**. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse.

Un modelo característico de este grupo es el modelo de Winnubst (1993), que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables clave en la etiología del síndrome. Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el síndrome de quemarse por el trabajo es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura.

Pero, en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo hospitales y centros de salud), el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, y que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

Por otra parte, los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional. En una burocracia mecánica, la jerarquía y la autoridad juegan un papel importante, por lo que la mayoría de la comunicación es vertical. El apoyo social es en mayor medida de tipo instrumental.

Sin embargo, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección son más importantes, y el flujo de comunicación horizontal es mayor que el de la comunicación vertical. El apoyo social en las burocracias profesionalizadas es, en mayor medida, de tipo emocional e informal; por tanto, el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el individuo tiene de la estructura organizacional. Dado que a través del apoyo social es posible influir



sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional, esta variable es considerada en el modelo una variable central de cara a la intervención sobre el síndrome.

### **2.3.2 Síndrome de Burnout**

El término Burnout es un anglicismo utilizado, en un primer momento, por la Sociedad Británica como un concepto popular dentro de la jerga de los deportistas que describía una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera preparado y esforzado para conseguirlos. Al respecto, Peiró (2005) señala que en castellano, su traducción literal significa "estar quemado", "síndrome del quemado profesional" o "quemazón profesional" (p.12).

Específicamente, en el caso del Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional se puede afirmar que surge en Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta con Freudenberguer (1974, citado por Barría, 2002), un psicoanalista de orientación clínica, quien explica el deterioro de la salud en los trabajadores de las organizaciones de servicios, voluntariado, sanitaristas, servicios sociales y educativos. Freudenberguer, lo descubrió analizando las causas sobre si mismo y luego sobre su personal de trabajo, caracterizando a esta enfermedad a través de un amplio conjunto de síntomas y comportamientos que involucran la personalidad, la ejecución del trabajo, las relaciones humanas y muy variados padecimientos psicosomáticos; entre ellos, el agotamiento, sentimientos de fatiga, frecuentes dolores de espalda y de cabeza, pérdidas de peso, cinismo, rigidez, disminución del rendimiento, frustración y otros.

Sin embargo, fue Maslach (citado por Castro, 2006), quien dio a conocer esta palabra de forma pública en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos. Describiendo un fenómeno de agotamiento en trabajadores que

ejercían su actividad laboral con o para personas, en lo que se denominó trabajadores de servicios humanos.

Literalmente, puede traducirse como estar o sentirse quemado, de allí que Freudenberger lo describiera como “un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva” (Castro, 2006). Aunque su traducción al castellano ha sido diversa -desmoralización, agotamiento o desgaste profesional- los rasgos definidores de este constructo se han ido agrupando en un conjunto de síntomas y signos que configuran el síndrome de desgaste profesional.

Desde una perspectiva psicosocial, García (2005) afirma que Burnout es un Síndrome tridimensional, ya referidos precedentemente, que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, ya sean clientes o personal de la empresa, del mismo u otro nivel jerárquico. Surge como consecuencia de la discrepancia entre las expectativas que el individuo deposita en el mundo laboral y una realidad que se muestra frustrante generalmente, cuando se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de auto exigencia, con una gran tendencia a implicarse en el trabajo.

De allí que, el Síndrome sea señalado como un problema de salud típico de las profesiones de servicios de ayuda y por eso ha sido preferentemente estudiado en personal de servicios humanos; es decir, docentes, policías, profesionales de la salud, abogados y otros similares, así como en profesionales de la sanidad y la enseñanza, quienes al parecer, son los colectivos del sector público más afectados por el síndrome del desgaste profesional. Si bien no existen estadísticas fiables sobre esta patología, se calcula que en estos sectores, un 30 por ciento de las bajas se deben a este síndrome.

Además de los ámbitos de la sanidad y la enseñanza, también afecta a trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo y penitenciarios, empresarios, altos directivos o en empleos rutinarios y monótonos. Como se mencionó anteriormente, este síndrome se presenta cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos.

Posteriormente, en los años 80 surgen muchos libros y artículos en donde se planteaban multitud de modelos explicativos, proponiéndose ideas de intervención y se presentaban varias formas de corroborar sus evidencias por medio de cuestionarios, entrevistas y estudios de casos clínicos (Maslach, 1999:36, citado por Castro, 2006). A principios de los 80, el fenómeno Burnout es casi exclusivamente estudiado en EEUU, gradualmente se incorporan a su estudio países de habla inglesa como Canadá y Gran Bretaña, hasta el momento actual, en el que podemos encontrar estudios por todo el mundo.

En tal sentido, Soriana y Herruzo (2005, citado por Castro, 2006), plantean que los estudios actuales se caracterizan por los siguientes aspectos:

- a) Se sigue estudiando el Burnout dentro de ocupaciones laborales de servicios humanos aunque la variedad de profesiones se amplía constantemente.
- b) El concepto de Burnout se extiende a otro tipo de ocupaciones así como áreas no ocupacionales como (mundo de negocios, deportes, política, ámbito familiar, etc.).
- c) La mayoría de los estudios tienden a focalizar más su atención sobre factores relacionados directamente con el trabajo que con otro tipo de variables.

### **2.3.2.1 Delimitación Conceptual del Síndrome de “Quemarse” por el Trabajo**

El Síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización.

La necesidad de estudiar el Síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.).

Asimismo, la incidencia del Síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales de la salud conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general. Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización.

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

alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo según lo afirmado por Moriana y Herruzo (2004).

Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

El Síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). En el contexto de las organizaciones sanitarias son estresores especialmente relevantes para el desarrollo del síndrome las relaciones sociales de los profesionales de la salud con los pacientes y sus familiares. El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización.

Al respecto, Gil y Peiró (1997) han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales de la salud. Este fallo supone sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los pacientes.

En esta situación, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante esos sentimientos el individuo desarrolla actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá

consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, ausentismo, rotación no deseada, abandono, etc.).

### **2.3.2.2 Manifestaciones del Síndrome de Burnout**

Maslach y Jackson (Citado por Castro, 2006: 168), consideraron que el Síndrome de Burnout esta constituido por tres dimensiones a saber:

- 1. Agotamiento Emocional:** Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Constituye el elemento central del Síndrome, caracterizándose por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach y Leiter, 2001).
- 2. Despersonalización:** Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo (los estudiantes). Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones como un intento de evitar cualquier acercamiento Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas. Se refiere a la “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los usuarios de sus servicios, compañeros de trabajo y

la organización. Además comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal (Cordes y Dougherty; Maslach y Leiter).

**3. Baja Realización Personal.** Surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción, en otras palabras, los sujetos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Halbesleben & Buckley, 2004; Maslach & Leiter, 1997). Como consecuencia, la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

En definitiva, el enfoque psicosocial asume que Burnout es un Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y bajo Logro o realización personal en el trabajo.

### **2.3.2.3 Factores que Influyen en el Desarrollo del Síndrome de Burnout**

Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Así, autores como Soriana y Herruzo (2005, citado por Punceles y Torres, 2006) identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías, así:

1. Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo
2. Rol en la organización
3. Desarrollo de la carrera
4. Estructura y clima organizacional
5. Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares.
6. Características personales.

Otros, han planteado otras categorías, como por ejemplo: ambiente físico, estresores de rol; estructura organizacional y características del puesto, relaciones con otros, desarrollo de la carrera y conflicto trabajo-familia. En esta diversidad de taxonomías se puede observar la concurrencia de categorías y la clara intencionalidad de organizar un fenómeno multivariable como es el síndrome de estar quemado.

A continuación, se mencionan y explican brevemente, algunos de los factores potenciadores del síndrome, según Soriana y Herruzo (2005, citado por Punceles y Torres, 2006):

1. La edad y sexo, la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el Burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

2. El turno de trabajo y el horario laboral. Específicamente, el trabajo por turnos y el nocturno particularmente facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos circadianos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un tipo de



turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos, tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

3. La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, los de baja calificación, más de 45 años, etc.).

4. La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome. Otros autores, encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.

5. El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. 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.

6. La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas (Peiró, 2005). Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los

trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

7. La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

8. Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

9. Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

10. Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los potenciadores más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas producen elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

11. También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

12. La dirección empresarial puede causar el Burnout con ánimo de lucro, de obtener más ganancias, por la eficiencia y la productividad, reduciendo personal y haciendo recaer sobre pocos trabajadores el peso del trabajo de un grupo anterior para reducir los costos y obtener el beneficio en una economía de costos y no de personas, dañando al ser humano y atentando también sobre su integridad moral al limitar sus descansos, posibilidades de capacitación, de ocio, de atención a la familia, de contactos con otros profesionales donde nacen las ideas y los resultados.

#### **2.3.2.4 Desencadenantes del Síndrome en Profesionales de la Docencia**

El estrés en los profesionales de la docencia está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Una taxonomía de esos estresores permite identificar cuatro niveles (Gil-Monte y Peiró, 1997):

a) En el nivel individual, la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los estudiantes y comunidades, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente, se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

b) En el plano de las relaciones interpersonales, las relaciones con los estudiantes y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de quemarse por el trabajo.

c) Desde un nivel organizacional, los profesionales de la docencia trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada. Estas organizaciones inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol.

d) Por último, en el entorno social, se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones (la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los

programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de estatus y/o prestigio, etc.)

### **2.3.2.5 Modelos explicativos del Síndrome de Burnout**

#### **2.3.2.5.1 Modelo Clínico:**

Desde una perspectiva clínica, Freudenberger (1974), empleó por vez primera el término Burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal de salud como resultado de las condiciones de trabajo. Según este autor, es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades.

Este enfoque sostiene que Burnout aparece más frecuentemente, en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobre esfuerzo.

En esta misma línea, Núñez (2002) consideró el Burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Puncelles y Torres (2006), lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima.

Este estado según estos autores iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia el trabajo y

hacia la vida misma. En su forma más extrema, el burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Esta imagen del profesional como héroe trágico, víctima de su propio celo e idealismo, que paga un elevado precio por su alto rendimiento, fue la primera aproximación a este fenómeno, pero no se ajusta al modelo que actualmente se acepta (Manassero y col., 1994, citado por Pando, Bermúdez, Aranda y otros; 2004).

#### **2.3.2.5.2 Modelo Psicosocial**

Desde una perspectiva psicosocial, la mayoría de sus adeptos, aceptan hoy la definición de Burnout elaborada por Maslach y Jackson (1986), quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y organizacionales como condicionantes y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson (1981 y 1986) argumentan que el Burnout es un Síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden las tres dimensiones ya señaladas precedentemente

#### **2.3.2.5.3 Manifestaciones Clínicas**

En cuanto a los síntomas, diversos autores (Maslach y Pines, 1977; Cherniss, 1980 y Maslach, 1982; citados por Román; 2003) revelan que se pueden agrupar en cuatro áreas sintomatológicas:

- a) Síntomas psicosomáticos. Destacan los dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales y/o descontrol.

b) Síntomas conductuales. Engloba síntomas tales como ausentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc.

c) Manifestaciones emocionales. El distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, forman parte de las manifestaciones emocionales que conforman el tercer grupo sintomatológico. Es también frecuente, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su autoestima.

d) Síntomas defensivos. Los síntomas defensivos que aluden a la negación emocional. Se trata de un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas. También pueden utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable (Álvarez y Fernández, 1991; citado por Barría, 2002).

#### **2.3.2.6 Técnicas más Usadas en el Afrontamiento del Síndrome de Burnout**

Las técnicas más usadas en el afrontamiento del Síndrome de Burnout y que han revelado su utilidad tanto en el tratamiento individual como grupal de acuerdo a lo expresado por Guerrero (2003) han sido las siguientes:

♠ **Técnicas de Relajación Física:** las más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una

interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física o dicho de otro modo, no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aún cuando persista la situación que origina la tensión. "Si se relajan los músculos que han acumulado tensión emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo" (Peiró y Salvador, 1993).

♠ **Técnicas de Control de Respiración:** estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de tensión pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular). "Las situaciones que generan el Síndrome de Burnout provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo" (Labrador, 1992). El aprendizaje y la posterior utilización de estas técnicas resulta bastante fácil y sus efectos beneficiosos son apreciables inmediatamente.

♠ **Técnicas de Relajación Mental (Meditación):** La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente generadora del Síndrome de Burnout.

♠ **Biofeedback (Retroalimentación):** esta es una técnica de intervención



cognitiva para el control de los síntomas del Síndrome de Burnout, pero busca efectos a nivel fisiológico. Su objetivo es dotar al individuo de la capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico. A partir de la medición de algunos procesos biológicos del individuo, se trataría de proporcionar al propio individuo una información continua de esos parámetros, de manera que esta información pueda ser interpretada y utilizada para adquirir control sobre aquellos procesos para posteriormente adiestrar al individuo en el control voluntario de los citados procesos en situaciones normales.

♠ **Entrenamiento Asertivo:** mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de los efectos del Síndrome de Burnout. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro. La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de Role Playing (juegos de roles).

♠ **Entrenamiento en Habilidades Sociales:** consiste en la enseñanza de conductas que tienen más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales. Este entrenamiento al igual que el anterior se realiza a través de prácticas de Role Playing. Estas técnicas constituyen una buena forma de instaurar habilidades sociales mediante la observación de las conductas, la posterior escenificación y dramatización de situaciones reales, y por último, su ejecución habitual en la realidad.

♠ **Técnica de Solución de Problemas:** una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación. El fracaso repetido en la resolución de un problema provoca un malestar crónico, una ansiedad, una sensación de impotencia, que dificulta la búsqueda de nuevas

soluciones. Mediante estas técnicas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema.

♠ **Modelamiento Encubierto:** está destinada a cambiar secuencias de conductas que son negativas para el individuo y aprender conductas satisfactorias. Consiste en que el sujeto practica en la imaginación las secuencias de la conducta deseada de forma que, cuando adquiriera cierta seguridad realizando imaginariamente esa conducta consiga llevarla a cabo en la vida real de una forma eficaz.

♠ **Técnicas de Autocontrol:** el objetivo de estas técnicas es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta (circunstancias que anteceden a su conducta y circunstancias consecuentes a esa conducta). Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control en las conductas implicadas en las situaciones generadoras del Síndrome de Burnout y son útiles no sólo para mejorar conductas que ya han causado problemas, sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas.

♠ **Musicoterapia Autorealizadora:** el objetivo de esta técnica es buscar aliviar y superar las diversas situaciones estresantes mediante el uso de la música en una acción autorealizadora, lo que se logra por medio de la aplicación sistemática de la música en un contexto terapéutico. La musicoterapia tiene diferentes campos de aplicación, como la medicina, neurología, geriatría, psiquiatría, o educación y está configurada por técnicas o prácticas muy diversas, las cuales pueden agruparse en tres categorías o líneas:

1. **Receptiva**, que consiste en que el paciente escuche música grabada o interpretada en directo;
2. **Activa**, en la cual el paciente puede tocar o cantar música conocida o aprendida,
3. **Activa y creativa** en la que el paciente se expresa a través de la intervención de músicas que toca y/o canta (Trayero, 2006).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Naturaleza de la Investigación

El estudio se enmarca como una investigación de tipo descriptiva, apoyada en un diseño de campo. De acuerdo a Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer (2006) el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Esta investigación es descriptiva porque se detallan los elementos encontrados en el diagnóstico previo en cuanto los niveles de Síndrome de Burnout existente en los docentes que laboran en el Liceo Nacional Bolivariano “Cristobal Mendoza” de Trujillo. Al respecto, Sabino (2000) señala que el método descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Además que la investigaciones descriptivas miden o evalúan diferentes aspectos o componentes del fenómeno que dan una visión de cómo opera y cuales son las características del mismo, para ello, se utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la escritura o comportamiento de la situación en estudio; proporcionando a su vez, información para la comparación con las de otras fuentes.

Se empleará el estudio de campo que permitirá constatar la realidad de los factores en su propio campo de acción. Para Hernández (2008) una investigación es de campo porque el investigador debe realizar diversas operaciones para obtener la información directamente de la realidad, sin ningún tipo de intermediación; permitiendo por consiguiente, el conocimiento a profundidad del problema investigado y así manejar los datos obtenidos con mayor seguridad.

### 3.2 Fases de la Investigación

Fases	Actividades
Exploratoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión bibliográfica.</li> <li>✓ Selección de los instrumentos para la recolección de los datos.</li> <li>✓ Aplicación del cuestionario sobre datos académicos, personales y laborales a profesores del Liceo Cristóbal Mendoza (ver anexo 1).</li> </ul>
Diagnostica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicación del test de diagnóstico de los factores asociados al Síndrome (ver anexo 2).</li> </ul>
Aplicación y evaluación y del test	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicación del inventario de Burnout de Maslach (M.B.I.; Maslach y Jackson (ver anexo 3).</li> </ul>
Tabulación y análisis de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro y tabulación de los resultados obtenidos en el diagnóstico y evaluación del Síndrome.</li> <li>✓ Análisis de los resultados y formulación de las conclusiones y observaciones.</li> <li>✓ Formulación de recomendaciones</li> </ul>

### 3.3 Población y Muestra

Por las características de la investigación, la población abarca a todo el personal docente del Liceo Bolivariano Cristóbal Mendoza, constituida por cincuenta y uno (51) profesores. Al respecto Hernández y otros (2003:304),

definen a la población como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Como muestra, en este estudio de caso, se considera una selección intencional integrada por 45 docentes que corresponde al 88,23 % del total de profesores de la Institución objeto de estudio, la misma está formada por diecinueve (19) hombres y veintiséis (26) mujeres. En este sentido, Balestrini (2002:142), define a la muestra “como una parte representativa de la población cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible”. Por la naturaleza de la situación objeto de la investigación se consideró oportuno no tomar en consideración los profesores con las siguientes condiciones:

- La profesora que realiza la investigación.
- Un incapacitado laboralmente
- Un profesor en comisión de servicios
- Un profesor de permiso médico
- Dos docentes con muy poca carga docente en la Institución

Lo cual da un total de seis (6) profesores excluidos lo que corresponde al 11,76 % de la población. A tal efecto forman parte de la muestra solo los profesores seleccionados, ya que esa muestra, es la que interacciona cotidianamente con el medio y el resto de la comunidad educativa y por tanto es la sujeta a una serie de situaciones estresantes y conflictivas en sus relaciones laborales y personales en su entorno de trabajo, las cuales incrementan la posibilidad del surgimiento del Síndrome de Burnout.

La muestra seleccionada aparte de estar conformada por hombres y mujeres en la proporción indicada se caracteriza por las particularidades siguientes:

- Veinte (20) son casados, dos (2) con pareja y veintitrés (23) son solteros

- Treinta y cuatro (34) son licenciados, cuatro (4) son Msc, tres (3) son especialistas, uno (1) es ingeniero, uno (1) es T.S.U., dos (2) son bachilleres docentes.
- Uno tiene seis (6) hijos, tres (3) tienen cuatro (4) hijos, ocho (8) tienen tres (3) hijos, quince (15) tienen dos (2) hijos, cinco (5) tienen un hijo y trece (13) no tienen hijos.
- Un profesor en comisión de servicios

### **3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

Después de seleccionar la muestra se procedió a concretar las técnicas e instrumentos requeridos para recoger los datos; para ello se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios y el test de Maslach, dirigido a los docentes, la técnica según Hernández y otros (2008) se define como:

... la técnica de recolección de datos que consiste en obtenerlos requiriéndolos directamente de los informantes y constituye una herramienta valiosísima para estudios de naturaleza social, por cuanto permite recabar información con relación al pasado y futuro de las personas encuestadas.

Como instrumentos, se utilizaron dos cuestionarios, uno sociodemográfico y el otro para evaluar los factores asociados al estrés, y el test de Maslach que fueron aplicados a los docentes que laboran en el Liceo Nacional Bolivariano “Cristóbal Mendoza”. Para Hernández, Baptista y otros (2003: 391), “... Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” y se considera para su elaboración la operacionalización de las variables por su relación directa con los indicadores. El inventario de Burnout de Maslach (M.B.I.; Maslach y Jackson, 1986) está compuesto por 22 ítems tipo Likert (veintidós preguntas cerradas), que permiten determinar los niveles del síndrome existente en los docentes de la referida institución.

### **3.5 Sistema de Variables**

La variable es un característica, cualidad o medida que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición o control en una investigación" (Arias, 2000: 55). En tal sentido, las variables, para que permitan medir los conceptos teóricos, deben llevarse a sus referentes empíricos, es decir, expresarse en indicadores que cumplan tal función.

Según Bavaresco (1994: 76), "a esa descomposición de la variable, en su mínima expresión de análisis, se le ha denominado, proceso de operacionalización". Lo expresado, significa que la operacionalización de variables, es fundamental porque a través de ella se precisan los aspectos y elementos que se quieren conocer, cuantificar y registrar con el fin de llegar a conclusiones. En razón a lo expresado seguidamente se presenta el proceso de operacionalización de las variables de esta investigación.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**Tabla N° 1: Operacionalización de variables.**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Síndrome de Burnout	Síntomas psíquicos y físicos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva.	<b>Agotamiento Emocional</b>  <b>Despersonalización</b>  <b>Baja Realización Personal</b>	Físico Psíquico  Sentimientos Actitudes Respuestas Negativas  Insatisfacción Laboral Incapacidad para soportar presión Carencia de Expectativas	Inventario de Maslach y Jackson (1986) (Anexo)  1,2,3,6,8,13,14, 16 y 20  5,10,11,15 y 22  4,7,9,12,17,18,19 y 21
Experiencia docente	Tiempo total dedicado al ejercicio de la profesión docente.		Años de servicio Carga Horaria	Cuestionario sociodemográfico (Anexo)
Edad			Años Cumplidos	
Género			Femenino Masculino	
Área de desempeño			Por horas Administrativo	

Fuente propia



### 3.6 Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad o fiabilidad es otra condición que deben cumplir los instrumentos de la investigación. La confiabilidad de los instrumentos usados en esta indagación, ha sido comprobada en varias ocasiones por diversos investigadores que han realizado trabajos en este campo, no obstante esta premisa, se decidió realizar el análisis de fiabilidad para los dos instrumentos utilizados, determinando las consistencias internas mediante el cálculo del Alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach usando el paquete estadístico SPSS 15. Los valores obtenidos y reportados en la tabla No. 2 muestran que para el primer instrumento, el cual permite evaluar la incidencia de los factores asociados al estrés laboral, dicho factor resultó de 0,693 ( $\alpha=0,693$ ) y para el segundo instrumento el cual permite evaluar las dimensiones del Síndrome de Burnout se obtuvo de manera global para el Burnout un valor de 0,758 ( $\alpha=0,758$ ) y para las dimensiones el valor fue: agotamiento emocional 0,895 ( $\alpha=0,895$ ), despersonalización 0,881 ( $\alpha=0,881$ ) y baja realización personal 0,799 ( $\alpha=0,799$ ). Estos valores permiten certificar que los instrumentos usados son confiables pues casi todos están por encima a 0,7 o muy cercano a él, por lo tanto los instrumentos son fiables para realizar la evaluación de los factores y las dimensiones indicadas.

**Tabla N<sup>o</sup>. 2: Los  $\alpha$  de Cronbach de los instrumentos usados en la investigación**

<table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,693</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table> <p>Instrumento I</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,693	18	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,758</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> <p>Instrumento II-Burnout</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,758	22	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,895</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> <p>Instrumento II-Dimensión ae</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,895	9
Alfa de Cronbach	N de elementos													
,693	18													
Alfa de Cronbach	N de elementos													
,758	22													
Alfa de Cronbach	N de elementos													
,895	9													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,881</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Instrumento II- Dimensión-d</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,881	5	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,799</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> <p>Instrumento II- Dimensión-brp</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,799	8					
Alfa de Cronbach	N de elementos													
,881	5													
Alfa de Cronbach	N de elementos													
,799	8													

### **3.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

El análisis de la información se realizó mediante estimaciones descriptivas (medias y desviaciones típicas de las variables), estadística de correlación con el uso de los coeficientes de Person y regresión lineal. Lo que permitió describir las distintas operaciones de los datos y sus transformaciones numéricas expresadas en tablas y/o gráficos.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Introducción a la Descripción del Análisis

En este capítulo se expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta sociodemográfica (ver anexo1) y los dos instrumentos, el primero de ellos redactado con solo dos opciones excluyentes mutuamente (sí o no) y que permite determinar la existencia de los factores asociados al estrés laboral de los encuestados (ver anexo 2).

El segundo instrumento al que se hace referencia corresponde al conocido inventario de Burnout de Maslach (M.B.I.; Maslach y Jackson, 1986), el cual está compuesto por 22 ítems tipo Likert, cada uno de estos ítems corresponde a una pregunta cerrada con 6 opciones de respuesta, que en su totalidad permiten determinar las dimensiones del Síndrome (caracterizado por Agotamiento emocional, Despersonalización y Logro personal), existente en los docentes del Liceo Nacional Bolivariano “Cristóbal Mendoza”. La finalidad del M.B.I. es la evaluación de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, ya mencionadas.

1. **Agotamiento emocional:** Mide sensaciones de fatiga, que aparecen como consecuencia de la actividad laboral. Se define como falta de energía y destrucción de los recursos emocionales con la vivencia de que no queda nada que dar u ofrecer a los demás, surgiendo ansiedad, impaciencia, irritabilidad y actitudes suspicaces.

2. **Despersonalización:** Evalúa respuesta de tipo impersonal y actitudes negativas hacia los usuarios. Se define como el desarrollo de una actitud y concepto de sí mismo negativo, con la pérdida de la autoestima e incapacidad de enfrentar situaciones ya vividas y resueltas con eficacia.

3. **Baja realización personal:** evalúa sensaciones de satisfacción, éxito y competencia en el desempeño laboral cotidiano. Se define como imposibilidad de satisfacer las expectativas previas de cara a la profesión lo cual confiere al trabajador una sensación creciente de incompetencia.

En relación al tipo de análisis utilizado en este estudio fue de carácter descriptivo e inferencial porque permitió la organización, descripción, resumen de los resultados obtenidos y graficación de los datos; lo que a su vez le brinda confiabilidad a las inferencias realizadas. Al respecto la Universidad Nacional Abierta (citado por Fermín, 2003), señala que la estadística descriptiva tiene como función “proporcionar los mecanismos que faciliten la comunicación de la información y de igual forma facilita los procedimientos para resumir los conjuntos de datos de manera que mejor pueden ser utilizados” (pp. 23-24).

En cuanto a la estadística inferencial, Rivas (citado por Fermín 2003), su objetivo consiste en considerar las propiedades y características, mediante una muestra representativa del universo poblacional; a la vez que proporciona la solución a los problemas difíciles de resolver por el investigador.

El tratamiento de los datos, comenzó con el examen de la consistencia interna de los instrumentos y de las escalas utilizadas, los cuales ya fueron reportados en el capítulo de metodología en el apartado confiabilidad de los instrumentos, se continuo con una valoración exploratoria de la correlación entre los ítems agrupados en cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout el cual es referido , luego se procedió con la realización de análisis descriptivos (medias y desviaciones típicas de las variables) y con la asignación de los valores para la escala de Likert. Seguidamente, se evaluaron los coeficientes de Person para establecer las relaciones entre variables y su influencia en el Síndrome, por último se hace uso del análisis de la varianza (ANOVA) para verificar la incidencia en el Burnout de algunas de las variables consideradas, utilizándolas como factores discriminantes.

#### **4.2 Correlaciones entre los Grupos de Ítems de Cada Dimensión del Síndrome**

Además de la fiabilidad evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, es siempre prudente estimar la consistencia interna de los Ítems agrupados en cada una de las dimensiones del Síndrome, esto se realizó mediante las correlaciones de Person para cada una de ellas. En las tablas No. 3, 4 y 5 se puede apreciar la correlación existente entre los ítems de las diversas dimensiones que configurar el Síndrome, en la última tabla la No. 6 se tienen las correlaciones cruzadas entre las dimensiones. De los resultados apreciados en cada una de estas tablas se deduce la consistencia interna del instrumento

usado para la investigación, ya que los ítems de cada una de las dimensiones están relacionados resultando la misma apreciación para el cruce entre las dimensiones.

**Tabla No. 3 Correlaciones entre los ítems de la dimensión agotamiento emocional**

		item1	item2	item3	item6	item8	item13	item14	item16	item20
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45
item1	C. Pearson	1	,660(**)	,589(**)	,465(**)	,566(**)	,412(**)	,682(**)	,525(**)	,460(**)
	Sig. (bil.)		,000	,000	,001	,000	,005	,000	,000	,001
item2	C. Pearson	,660(**)	1	,502(**)	,461(**)	,344(*)	,330(*)	,729(**)	,544(**)	,328(*)
	Sig. (bil.)	,000		,000	,001	,021	,027	,000	,000	,101
item3	C. Pearson	,589(**)	,502(**)	1	,416(**)	,432(**)	,496(**)	,341(*)	,499(**)	,440(**)
	Sig. (bil.)	,000	,000		,004	,003	,001	,022	,000	,002
item6	C. Pearson	,465(**)	,461(**)	,416(**)	1	,577(**)	,577(**)	,583(**)	,430(**)	,434(**)
	Sig. (bil.)	,001	,001	,004		,000	,000	,000	,003	,003
item8	C. Pearson	,566(**)	,344(*)	,432(**)	,577(**)	1	,745(**)	,456(**)	,449(**)	,364(*)
	Sig. (bil.)	,000	,021	,003	,000		,000	,002	,002	,014
item13	C. Pearson	,412(**)	,330(*)	,496(**)	,577(**)	,745(**)	1	,470(**)	,522(**)	,350(*)
	Sig. (bil.)	,005	,027	,001	,000	,000		,001	,000	,018
item14	C. Pearson	,682(**)	,729(**)	,341(*)	,583(**)	,456(**)	,470(**)	1	,529(**)	,406(**)
	Sig. (bil.)	,000	,000	,022	,000	,002	,001		,000	,006
item16	C. Pearson	,525(**)	,544(**)	,499(**)	,430(**)	,449(**)	,522(**)	,529(**)	1	,431(**)
	Sig. (bil.)	,000	,000	,000	,003	,002	,000	,000		,003
item20	C. Pearson	,460(**)	,328(*)	,440(**)	,434(**)	,364(*)	,350(*)	,406(**)	,431(**)	1
	Sig. (bil.)	,001	,101	,002	,003	,014	,018	,006	,003	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla No. 4: Correlaciones entre los ítems de la dimensión despersonalización**

		item5	item10	item11	item15	item22
	N	45	45	45	45	45
item5	Correlación de Pearson	1	,440(**)	,346(*)	,435(**)	,546(**)
	Sig. (bilateral)		,003	,020	,003	,000
item10	Correlación de Pearson	,440(**)	1	,500(**)	,447(**)	,534(**)
	Sig. (bilateral)	,003		,000	,002	,000
item11	Correlación de Pearson	,346(*)	,500(**)	1	,852(**)	,831(**)
	Sig. (bilateral)	,020	,000		,000	,000
item15	Correlación de Pearson	,435(**)	,447(**)	,852(**)	1	,891(**)
	Sig. (bilateral)	,003	,002	,000		,000

item22	Correlación de Pearson	,546(**)	,534(**)	,831(**)	,891(**)	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla No. 5: Correlaciones entre los ítems de la dimensión baja realización personal**

	item4	item7	item9	item12	item17	item18	item19	item21	
N	45	45	45	45	45	45	45	45	
item4	Correlación de Pearson	1	,712(**)	,215	,215	,484(**)	,445(**)	,234	,557(**)
	Sig. (bilateral)		,000	,156	,155	,001	,002	,122	,000
item7	Correlación de Pearson	,712(**)	1	,120	,169	,642(**)	,414(**)	,150	,524(**)
	Sig. (bilateral)	,000		,434	,266	,000	,005	,326	,000
item9	Correlación de Pearson	,215	,120	1	,463(**)	,236	,349(*)	,144	,253
	Sig. (bilateral)	,156	,434		,001	,119	,019	,346	,093
item12	Correlación de Pearson	,215	,169	,463(**)	1	,223	,255	,179	,192
	Sig. (bilateral)	,155	,266	,001		,140	,091	,239	,207
item17	Correlación de Pearson	,484(**)	,642(**)	,236	,223	1	,612(**)	,212	,388(**)
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,119	,140		,000	,162	,009
item18	Correlación de Pearson	,445(**)	,414(**)	,349(*)	,255	,612(**)	1	,346(*)	,482(**)
	Sig. (bilateral)	,002	,005	,019	,091	,000		,020	,001
item19	Correlación de Pearson	,234	,150	,144	,179	,212	,346(*)	1	,274
	Sig. (bilateral)	,122	,326	,346	,239	,162	,020		,068
item21	Correlación de Pearson	,557(**)	,524(**)	,253	,192	,388(**)	,482(**)	,274	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,093	,207	,009	,001	,068	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N<sup>o</sup>. 6 Correlaciones cruzadas entre los ítems de las dimensiones del Síndrome**

		ae	desp	brp
N		45	45	45
ae	Correlación de Pearson	1	,302(*)	-,319(*)
	Sig. (bilateral)		,044	,033
desp	Correlación de Pearson	,302(*)	1	-,273
	Sig. (bilateral)	,044		,421
brp	Correlación de Pearson	-,319(*)	-,273	1
	Sig. (bilateral)	,033	,421	

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

A continuación se desglosan y analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos mencionados inicialmente:

#### 4.3 Medición de la Incidencia de los Factores Asociados al Estrés Laboral

Los resultados correspondientes a la aplicación del primer instrumento, el cual permitió valorar la incidencia de los factores asociados al estrés laboral en el grupo de docentes que representan la muestra seleccionada, se encuentran expresados en la tabla No. 3, los cuales a su vez pueden ser apreciados en el gráfico de la figura No. 1. De estos se desprende que a excepción de los factores: desarrollo de hobbies y tabaquismo, los cuales ningún profesor manifestó padecer (porcentaje cero) y el consumo de alcohol con la respuesta afirmativa de un solo docente (porcentaje de 2,22); todos los otros factores presentan un porcentaje de presencia bastante significativo, con una media de 14 a 15 profesores (ver tabla No.7) padeciendo alguna o varias de estas sintomatologías, lo que corresponde a un 33,33 % de la muestra y tocando puntas de 37 docentes con dolores musculares (82,22%), 28 con alteraciones del sueño (62,22 %), 24 con impaciencia (53,33 %), 17 con falta de motivación (37,78 %) y 15 con deseos de abandonar el trabajo (33,33 %).

Todos estos resultados evidencian la existencia de elementos relacionados con el estrés en una parte considerable del cuerpo docente del Liceo Cristóbal Mendoza y de la

presencia del Síndrome de Burnout asociado a dichas manifestaciones, lo que se demuestra posteriormente en el apartado 4.2.4 Relación de los Factores Asociados al Estrés Laboral con el Síndrome de Burnout.

**Tabla No. 7 Factores Asociados al Estrés Laboral**

No.	Factores	SI (No.)	NO (No.)	SI (%)	NO (%)
1	Fatiga crónica	11	34	24,45	75,56
2	Cefaleas	10	35	22,22	77,78
3	Migraña	17	28	37,78	62,22
4	Dolor abdominal	15	30	33,33	66,67
5	Dolores musculares	37	8	82,22	17,78
6	Asma	4	41	8,89	91,11
7	Alteraciones del sueño	28	17	62,22	37,78
8	Alteraciones dermatológicas	11	34	25,44	75,56
9	Alteraciones menstruales	6	20	23,08	76,92
10	Uso frecuente de fármacos	13	32	28,89	71,11
11	Consumo alcohol con frecuencia	1	44	2,22	97,78
12	Ausentismo laboral	8	37	17,78	82,22
13	Tabaquismo	0	45	0,00	100
14	Incapacidad para relajarse	20	25	44,44	55,56
15	Impaciencia	24	21	53,33	46,67
16	Deseo de abandonar el trabajo	15	30	33,33	66,67
17	Irritabilidad constante	10	35	22,22	77,78
18	Dificultad para concentrarse	11	34	24,45	75,56
19	Falta de motivación	17	28	37,78	62,22
20	Negación de las emociones	5	40	11,11	88,89
21	Desarrollo excesivo de hobbies	0	45	0,00	100
22	Indisponibilidad para atender a los demás	16	29	35,56	64,44

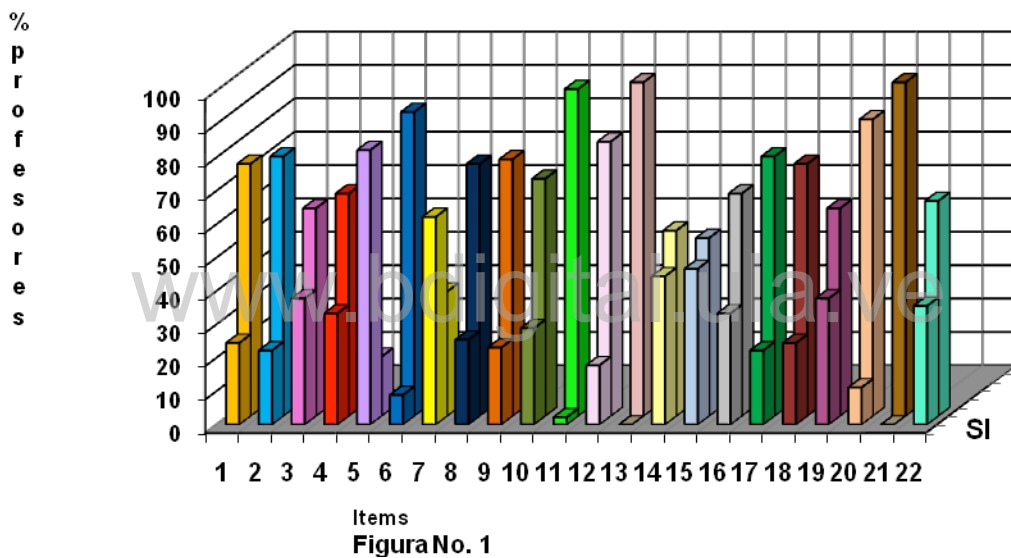


**Tabla No. 8 Promedio de la incidencia de los factores**

Inc\_Fact

N	Válidos	19
	Perdidos	0
<b>Media</b>		<b>14,6316</b>
Mediana		13,0000
Moda		11,00
Mínimo		4,00
Máximo		37,00

**Factores Asociados al Estrés Laboral**



#### 4.4 Medición de las Dimensiones del Síndrome de Burnout

Como ya se ha señalado el instrumento No. 2 corresponde a 22 ítems que permiten evaluar el Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones, los resultados obtenidos se presentan y analizan seguidamente:

##### 4.4.1 Dimensión: Agotamiento Emocional

Respecto a esta característica del Síndrome de Burnout, se tiene que el análisis de los datos recolectados mediante los ítems apropiados para esta finalidad y contenidos en el instrumento aplicado (ver tabla No. 9), han reflejado (ver figura No. 2) que aún cuando los porcentajes más elevados (alrededor del 70 %) se encontraron en la afirmación ***casi nunca***, existen porcentajes considerables (igual o por encima del 20%) respecto a cuatro

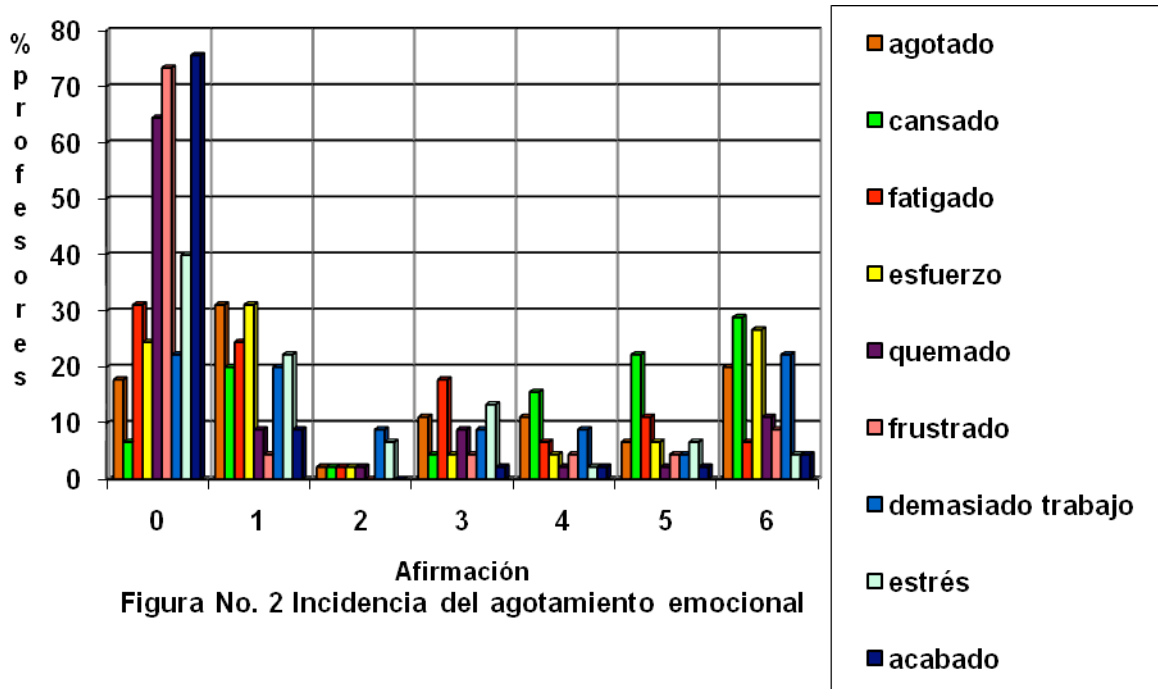
de los ítems, que afirmaron ***casi siempre*** lo que corresponde a la situación más adversa en la escala de Likert, es más en dos de ellos (ítem 2 y 14) los porcentajes son los más elevados y en los ítems 1 y 6 están muy cercanos (20% y 26,66% respectivamente) a los valores máximos (31,11% para ambos), representando los segundos valores en cada caso.

### Indicadores: Físico y Psíquico

**Tabla No. 9 Frecuencia de la Dimensión Agotamiento Emocional**

Afirmación	0		1		2		3		4		5		6	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
1	8	17.77	14	31.11	1	2.22	5	11.11	5	11.11	3	6.66	9	20.00
2	3	6.66	9	20	1	2.22	2	4.44	7	15.55	10	22.22	13	28.88
3	14	31.11	11	24.44	1	2.22	8	17.77	3	6.66	5	11.11	3	6.66
6	11	24.44	14	31.11	1	2.22	2	4.44	2	4.44	3	6.66	12	26.66
8	29	64.44	4	8.88	1	2.22	4	8.88	1	2.22	1	2.22	5	11.11
13	33	73.33	2	4.44	0	0.00	2	4.44	2	4.44	2	4.44	4	8.88
14	10	22.22	9	20.00	4	8.88	4	8.88	4	8.88	4	8.88	10	22.22
16	18	39.99	10	22.22	3	6.66	6	13.33	1	2.22	3	6.66	4	8.88
20	34	75.55	4	8.88	0	0.00	1	2.22	1	2.22	1	2.22	4	8.88

Fuente: Instrumento aplicado (2009)

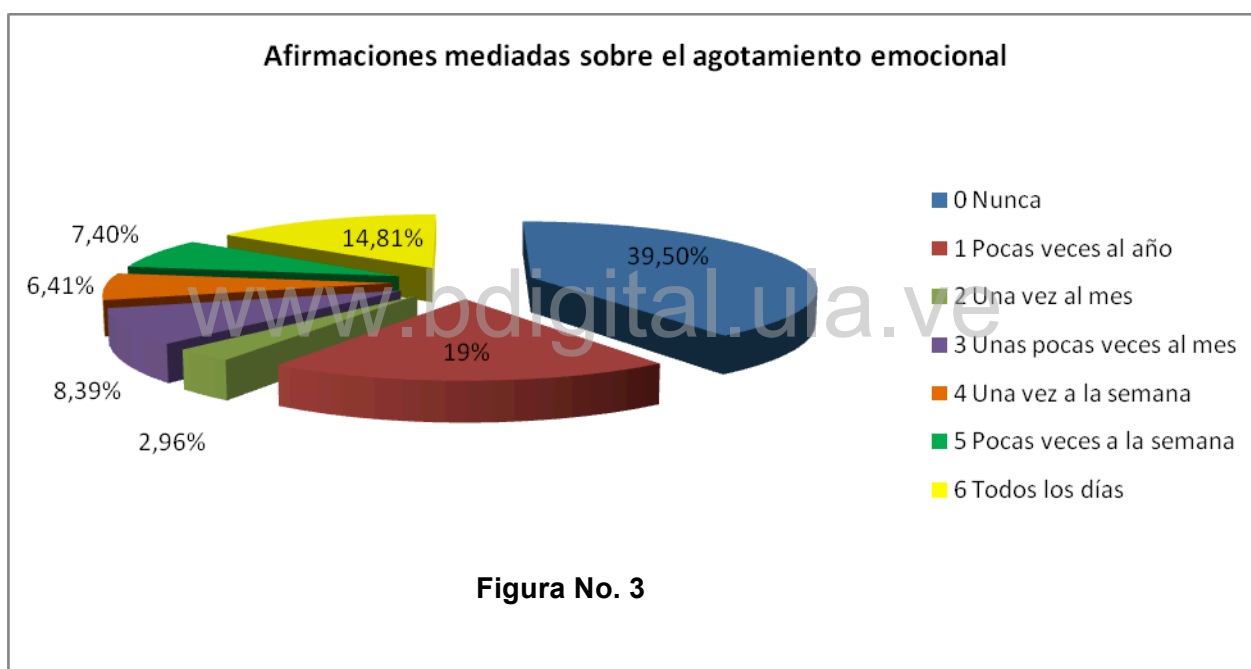


#### 4.4.1.1 Valores Medios de la Dimensión Agotamiento Emocional

Al considerar la media de las afirmaciones, se pudo apreciar (ver tabla No. 10 y figura No. 3) que unos siete (7) docentes que representan al 14,81 % correspondió a la situación extrema negativa **todos los días**, a la cual habría que agregar tres coma cinco (3,5) profesores que representan el 7,40 % de la afirmación **pocas veces a la semana** y unos tres (3) que representan el 6,41 % de **una vez a la semana**, así también a **unas pocas veces al mes** respondieron cerca cuatro (4) docentes que corresponden al 8,39 % , y aproximadamente uno coma treinta y tres (1,33) de ellos respondió **una vez al mes**, algo así como el 1,00 %, ocho coma cinco (8,5) respondieron **pocas veces al año** representando un 19 %, por ultimo cerca de 17 docentes dijeron **nunca** constituyendo un 39,5 % ubicados en la situación extrema favorable. Todo esto configuró un cuadro de características negativas bien marcadas en un porcentaje estimable (el cual se precisa en el siguiente apartado) del personal docente objeto de esta investigación con respecto al agotamiento emocional.

**Tabla No. 10 Valores Mediadados de la Dimensión Agotamiento Emocional**

Afirmaciones	0	1	2	3	4	5	6
N Válidos	9	9	9	9	9	9	9
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	39,5011	19,0089	2,9600	8,3900	6,4156	7,4033	14,8100
Mediana	31,1100	20,0000	2,2200	8,8800	4,4400	6,6600	11,1100
Moda	6,66	8,88	2,22	4,44	2,22	6,66	4,44
Desv. típ.	25,5264	9,6959	2,9368	5,0639	4,6398	6,1870	9,6862
Mínimo	6,66	4,44	,00	2,22	2,22	2,22	4,44
Máximo	75,55	31,11	8,88	17,77	15,55	22,22	28,88



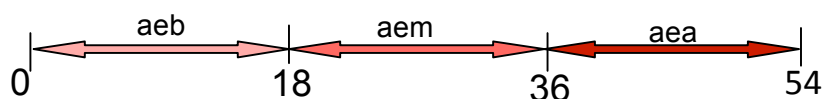
#### 4.4.1.2 Interpretación de las Puntuaciones de la Escala Tipo Likert y Determinación del Tipo de Agotamiento Emocional.

Las puntuaciones de la escala de Likert fue obtenida sumando los valores alcanzados respecto de cada frase o ítem y la misma es considerada baja, media o alta según el número de afirmaciones. Para el caso en estudio la escala presenta una puntuación mínima (ver tabla No. 11) cuando todos los valores de los nueve (9) ítems de esta dimensión, presentan un cero (0), por lo que resulta  $[0+0+0+0+0+0+0+0+0]=0$  y un

valor máximo cuando todos son seis (6), resultando  $[6+6+6+6+6+6+6+6+6]=54$ . A cada uno de los educadores investigados le correspondió para esta dimensión, dependiendo de sus respuestas, un valor ubicado entre estos dos extremos, donde pueden estar incluidos los mismos.

**Tabla No. 11 Escala de Likert para el Agotamiento Emocional**

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



**Figura No. 4 Acotación de la dimensión agotamiento emocional**

Al dividir este intervalo en tres porciones igualmente distribuidas (ver figura No. 4). Se obtiene que para valores resultantes entre 0 y 18 el agotamiento emocional puede considerarse bajo (aeb), para valores entre 18 y 36 el agotamiento emocional es medio (aem) y para valores entre 36 y 54 el agotamiento emocional es alto (aea). De la tabla No. 20 ubicada al final de este capítulo y que muestra las puntuaciones obtenidas por cada uno de los docentes participantes en esta investigación para cada uno de los ítems de las diversas dimensiones del Síndrome de Burnout, en lo que se refiere al agotamiento emocional, se aprecia que existen seis (6) profesores con esta dimensión a nivel alto, representando un 13,33 % de la muestra; quince (15) a nivel medio lo que constituye un 33,33 % y veinticuatro (24) docentes con un nivel bajo o con ausencia de esta dimensión, lo que significa un 53,33 %. Confirmándose de esta manera lo expresado precedentemente mediante los valores mediados.

#### 4.4.2 Dimensión: Despersonalización

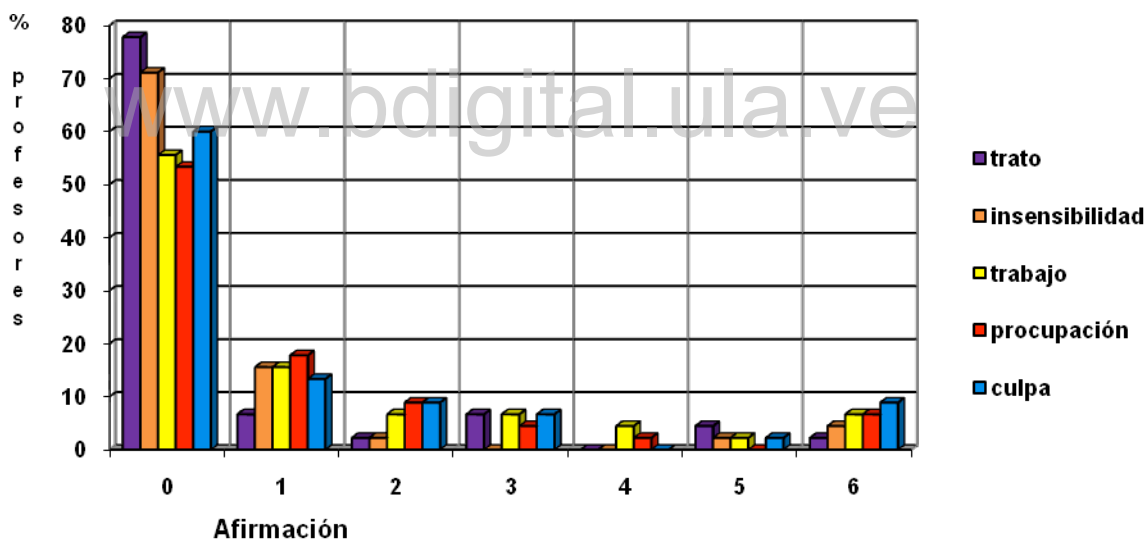
En lo referente a esta dimensión del Síndrome de Burnout, resultó que el análisis de los datos recogidos mediante los ítems apropiados para esta finalidad y contenidos en el instrumento aplicado (ver tabla No. 12), han reflejado (ver figura No. 5) que en esta dimensión como el caso del agotamiento emotivo los porcentajes más elevados (alrededor del 70 %) se encuentran en la afirmación **casi nunca**, existen sin embargo porcentajes cercanos al 9 % que afirmaron **casi siempre** lo que corresponde a la situación más adversa en la escala de Likert

**Indicadores: Sentimientos, Actitudes y Respuestas negativas**

**Tabla N° 12 Tabla de Frecuencia de la Dimensión Despersonalización**

Afirmación	0		1		2		3		4		5		6	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
5	35	77,77	3	6,66	1	2,22	3	6,66	0	0,00	2	4,44	1	2,22
10	32	71,11	7	15,55	1	2,22	2	4,44	0	0,00	1	2,22	2	4,44
11	25	55,55	7	15,55	3	6,66	3	6,66	2	4,44	1	2,22	3	6,66
15	24	53,33	8	17,78	4	8,88	2	4,44	1	2,22	3	6,66	3	6,66
22	27	60,00	6	13,33	2	8,88	3	6,66	0	0,00	1	2,22	4	8,88

Fuente: Instrumento aplicado (2009)



**Figura No. 5 Medida de la despersonalización**

**4.4.2.1 Valores Medios de la Dimensión Despersonalización**

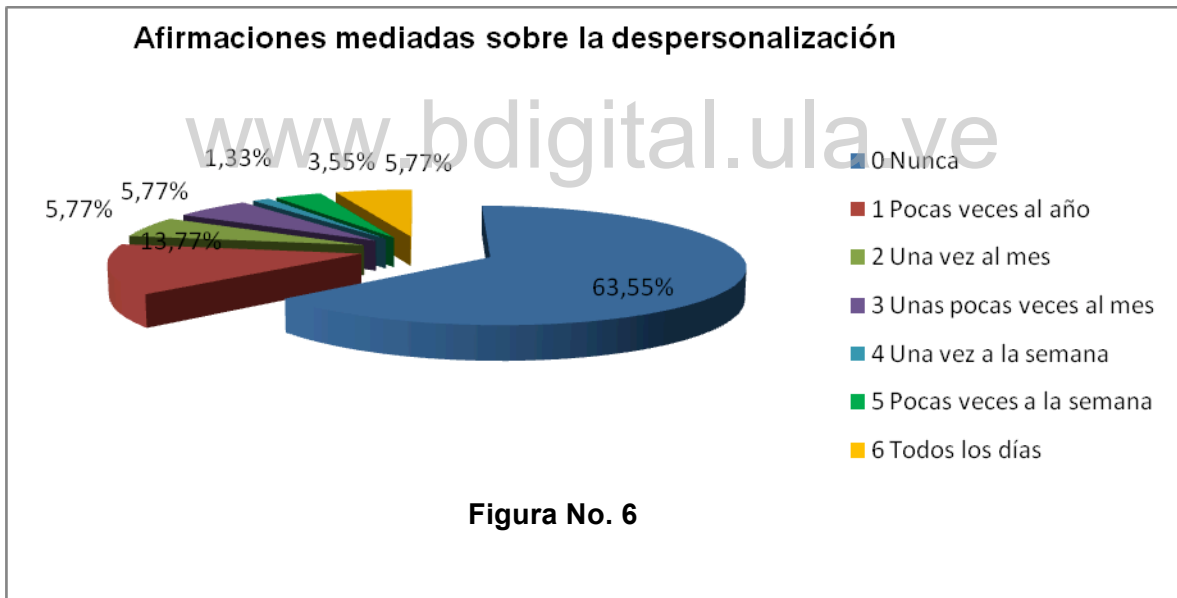
Al considerar la media de las afirmaciones, se puede apreciar (ver tabla No. 13 y figura No. 6) que un 5,77 % corresponde a la situación extrema negativa **todos los días**, a la cual habría que agregar el 3,55 % de la afirmación **pocas veces a la semana** y el 1,33 % de **una vez a la semana**, lo que representa un 10,65 % de docentes con

despersonalización y una tendencia de 5,77 % a la misma con una respuesta **unas pocas veces al mes**. Todo lo anterior configura un cuadro de características negativas en un porcentaje apreciable (que es determinado en el siguiente apartado) del personal docente objeto de esta investigación con respecto a la despersonalización.

**Tabla No. 13 Valores Medidos de la Dimensión Despersonalización**

Afirmaciones	0	1	2	3	4	5	6
N Válidos	5	5	5	5	5	5	5
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	63,5520	13,7740	5,7720	5,7720	1,3320	3,5520	5,7720
Mediana	60,0000	15,5500	6,6600	6,6600	,0000	2,2200	6,6600
Moda	53,33(a)	15,55	2,22(a)	6,66	,00	2,22	6,66
Desv. típ.	10,49301	4,27675	3,36680	1,21594	1,98563	1,98563	2,53119
Mínimo	53,33	6,66	2,22	4,44	,00	2,22	2,22
Máximo	77,77	17,78	8,88	6,66	4,44	6,66	8,88

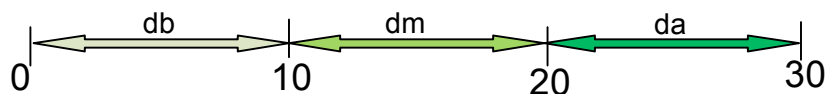
a Existen varias modas. Se muestra el menor de los valores.



#### 4.4.2.2 Interpretación de las Puntuaciones de la Escala de Likert Usada y Determinación del Tipo de Despersonalización.

Para el caso de La despersonalización la escala de Likert presenta una puntuación mínima (ver tabla No. 14) cuando todos los valores de los cinco (5) ítems de esta dimensión, presentan un cero (0), por lo que resulta  $[0+0+0+0+0]=0$  y un valor máximo

cuando son todos seis (6), resultando  $[6+6+6+6+6]=30$ . En este caso a cada docente objeto de estudio le correspondió para esta dimensión un valor que está ubicado entre estos dos extremos, donde pueden estar incluidos los mismos.



**Figura No. 7 Acotación de la dimensión despersonalización**

Al dividir el intervalo definido entre los dos extremos precedentemente indicados, en tres porciones igualmente distribuidas (ver figura No 7). Se obtiene que para valores resultantes entre 0 y 10 la despersonalización es mínima o inexistente (db), para valores entre 10 y 20 la despersonalización es media (dm) y para valores entre 20 y 30 resulta alta (da). De la tabla No. 10 ubicada al final de este capítulo y que muestra las puntuaciones obtenidas por cada uno de los docentes participantes en esta investigación para cada uno de los ítems de las diversas dimensiones del Síndrome de Burnout, en lo referente a la despersonalización, se aprecia que existen dos (2) profesores con esta dimensión a nivel alto, representando un 4,44 % de la muestra; diez (10) a nivel medio lo que constituye un 22,22 % y treinta y tres (33) docentes con un nivel bajo o con ausencia de esta dimensión, lo que significa un 73,33 %. Confirmándose de esta manera lo expresado precedentemente.

#### 4.4.3 Dimensión: Baja Realización Personal

Referente a esta dimensión del Síndrome de Burnout, los datos obtenidos reflejan (ver tabla No. 14 y la figura No. 8) que en esta dimensión los porcentajes más elevados (alrededor del casi 70 %) se encuentran en la afirmación **todos los días**, sin embargo existen porcentajes cercanos y superiores al 10 % que afirmaron **nunca** y **pocas veces** al año, lo que corresponde en esta caso a la situación más adversa en la escala de Likert

**Indicadores: Insatisfacción laboral, incapacidad para soportar presión, carencia de expectativas**

**Tabla N° 14 Tabla de Frecuencia de la Dimensión Falta de Realización Personal**

Afirmación	0		1		2		3		4		5		6	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
4	1	2.22	6	13.33	1	2.22	5	11.11	3	6.66	9	20	20	44.44



7	2	4.44	2	4.44	0	0.00	5	11.11	5	11.11	10	22.22	21	46.66
9	2	4.44	6	13.33	2	4.44	4	8.88	0	0.00	2	4.44	29	64.44
12	1	2.22	2	4.44	0	0.00	5	11.11	0	0.00	9	20	28	62.22
17	2	4.44	2	4.44	0	0.00	3	6.66	0	0.00	13	28.88	25	55.55
18	3	6.66	1	2.22	2	4.44	2	4.44	2	4.44	12	26.66	23	51.11
19	1	2.22	6	13.33	1	2.22	3	6.66	0	0.00	4	8.88	30	66.66
21	4	8.88	3	6.66	1	2.22	5	11.11	0	0.00	11	24.44	21	46.66

Fuente: Instrumento aplicado (2009)

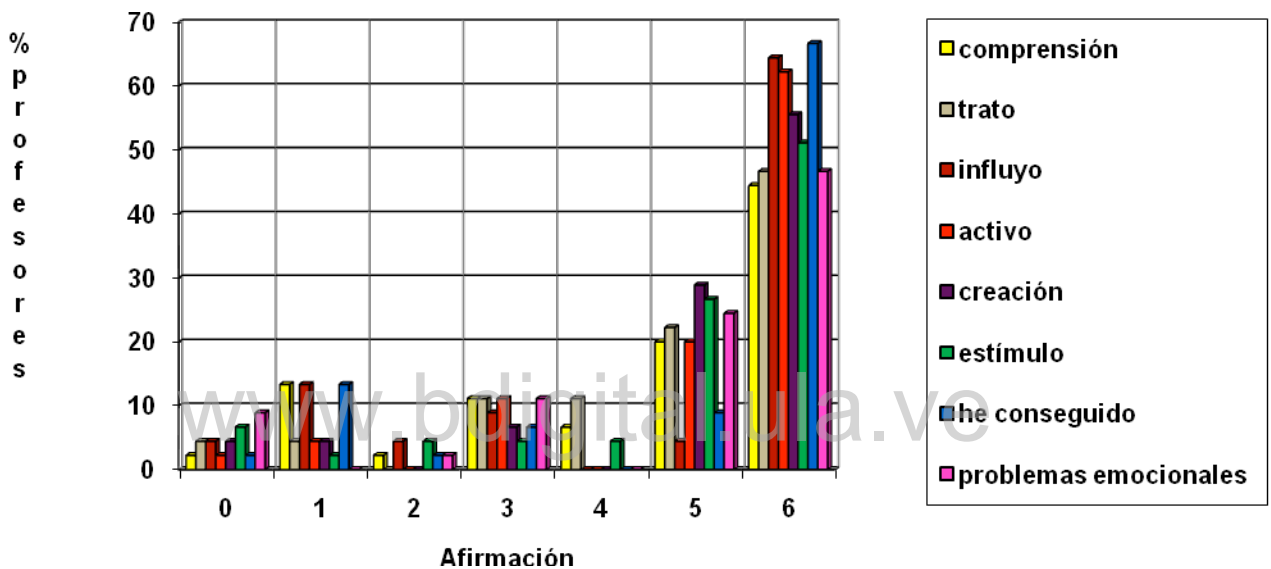


Figura No.8 Medida de la baja realización personal

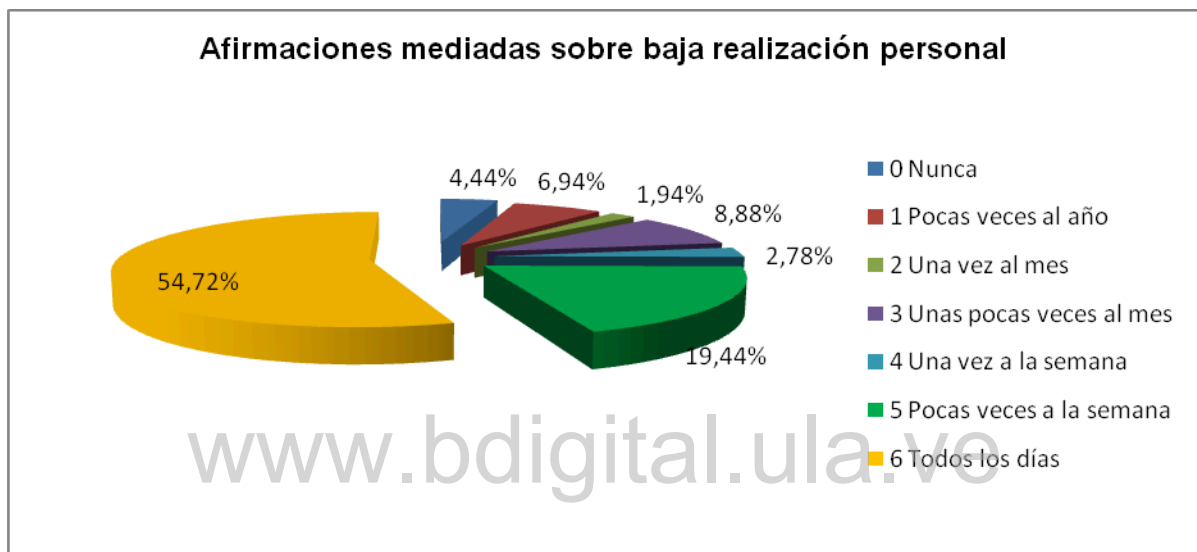
#### 4.4.3.1 Valores Medios de la Dimensión Baja Realización Personal

Al considerar la media de las afirmaciones para esta dimensión, se aprecia (ver tabla No. 15 y figura No. 9) que un 4,44 % corresponde a la situación extrema negativa *nunca*, a lo que habría que añadir el 6,94 % de la afirmación *pocas veces al año* y el 1,94 % de *una vez al mes*, lo que representa un 13,32 % de docentes con baja realización personal y una tendencia de 8,88 % a la misma con una respuesta *unas pocas veces al mes*. Todo lo anterior configura una situación de características negativas con un porcentaje considerado (evaluado concretamente en el siguiente apartado) del personal docente objeto de esta investigación.

Tabla No. 15 Valores Medios de la Dimensión Baja Realización Personal

Afirmaciones	0	1	2	3	4	5	6
N Válidos	8	8	8	8	8	8	8

Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	4,4400	6,9413	1,9425	8,8850	2,7763	19,4400	54,7175
Mediana	4,4400	4,4400	2,2200	9,9950	,0000	21,1100	53,3300
Moda	2,22	4,44	,00	11,11	,00	20,00	46,66
Desv. tıp.	2,3733	5,4992	1,8526	2,6582	4,2400	8,5449	8,8044
Mínimo	2,22	,00	,00	4,44	,00	4,44	44,44
Máximo	8,88	13,33	4,44	11,11	11,11	28,88	66,66



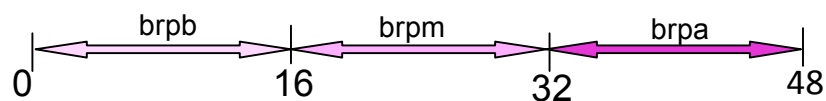
**Figura No. 9**

#### 4.4.3.2 Interpretación de las F Determinación del Tipo de

#### de la Escala de Likert Usada y ión Personal.

Para el caso de la bajare puntuación mínima (ver tabla 16) ci dimensión, presentan un cero (0), por lo que resulta  $[0+0+0+0+0+0+0+0]=0$  y un valor máximo cuando todos son seis (6), resultando  $[6+6+6+6+6+6+6+6]=48$ . En este caso a cada docente objeto de estudio le correspondió para esta dimensión un valor que se ubica entre estos dos extremos, donde pueden estar incluidos los mismos.

ral la escala de Likert presenta una valores de los ocho (8) ítems de esta dimensión, presentan un cero (0), por lo que resulta  $[0+0+0+0+0+0+0+0]=0$  y un valor máximo cuando todos son seis (6), resultando  $[6+6+6+6+6+6+6+6]=48$ . En este caso a cada docente objeto de estudio le correspondió para esta dimensión un valor que se ubica entre estos dos extremos, donde pueden estar incluidos los mismos.



### Figura No. 10 Acotación de la dimensión baja realización personal

Al dividir el intervalo definido entre los dos extremos precedentemente indicados, en tres porciones igualmente distribuidas (ver figura No. 10). Se obtiene que para valores resultantes entre 0 y 16 la falta de realización personal es mínima o inexistente (brpb), para valores entre 16 y 32 esa es media (brpm) y para valores entre 32 y 48 resulta alta (brpa). De la tabla No. 16, en lo referente a la despersonalización, se aprecia que existen seis (6) profesores con esta dimensión a nivel alto, representando un 13,33 % de la muestra; quince (15) a nivel medio lo que constituye un 33,33 % y veinticuatro (24) docentes con un nivel bajo o con ausencia de esta dimensión, lo que significa un 53,33 %. Confirmándose de esta manera lo expresado precedentemente.

#### 4.4.4 Clasificación de las Puntuaciones Obtenidas Mediante las Afirmaciones de los profesores

Las diversas afirmaciones contenidas en los ítems del instrumento No.2 y a las cuales respondieron los educadores se encuentran expresadas en la tabla siguiente. La cual diferencia los profesores (M) de las profesoras (F), además de resaltar la ubicación de cada uno de los mismos dentro de la escala asignada en la dimensión correspondiente.

**Tabla No. 16 Clasificación de las Puntuaciones Obtenidas por los Profesores.**

Nº	Pun.	aeb	aem	aea	Pun.	db	dm	da	Pun.	brpa	brpm	brpb
	Esc	0-18	18-36	36-54	Esc	0-10	10-20	20-30	Esc	0-16	16-32	32-48
1M	15	X	-	-	29	-	-	X	40	-	-	X
2M	45	-	-	X	1	X	-	-	34	-	-	X
3M	14	X	-	-	6	X	-	-	42	-	-	X
4M	30	-	X	-	12	-	X	-	36	-	-	X
5M	9	X	-	-	3	X	-	-	45	-	-	X
6M	28	-	X	-	0	X	-	-	44	-	-	X
7M	22	-	X	-	1	X	-	-	32	-	X	-
8M	14	X	-	-	8	X	-	-	39	-	-	X
9M	18	-	X	-	14	-	X	-	38	-	-	X
10M	14	X	-	-	10	-	X	-	37	-	-	X
11M	2	X	-	-	0	X	-	-	48	-	-	X
12M	1	X	-	-	0	X	-	-	31	-	X	-
13M	1	X	-	-	0	X	-	-	41	-	-	X

14M	9	X	-	-	0	X	-	-	40	-	-	X
15M	45	-	-	X	16	-	X	-	41	-	-	X
16M	5	X	-	-	0	X	-	-	46	-	-	X
17M	0	X	-	-	0	X	-	-	40	-	-	X
18M	54	-	-	X	18	-	X	-	16	X	-	-
19M	47	-	-	X	2	X	-	-	37	-	-	X
Sub.T	373	11	4	4	120	13	5	1	727	1	2	16
1F	24	-	X	-	2	X	-	-	38	-	-	X
2F	6	X	-	-	1	X	-	-	5	X	-	-
3F	16	X	-	-	17	-	X	-	48	-	-	X
4F	15	X	-	-	1	X	-	-	47	-	-	X
5F	19	-	X	-	2	X	-	-	37	-	-	X
6F	6	X	-	-	1	X	-	-	36	-	-	X
7F	4	X	-	-	19	-	X	-	46	-	-	X
8F	14	X	-	-	0	X	-	-	43	-	-	X
9F	38	-	-	X	24	-	-	X	30	X	-	-
10F	7	X	-	-	1	X	-	-	48	-	-	X
11F	9	X	-	-	0	X	-	-	32	-	X	-
12F	13	X	-	-	3	X	-	-	31	-	X	-
13F	0	X	-	-	0	X	-	-	46	-	-	X
14F	32	-	X	-	10	-	X	-	46	-	-	X
15F	22	-	X	-	4	-	X	-	35	-	X	-
16F	20	-	X	-	0	X	-	-	45	-	-	X
17F	28	-	X	-	0	X	-	-	46	-	-	X
18F	4	X	-	-	0	X	-	-	48	-	-	X
19F	29	-	X	-	3	X	-	-	40	-	-	X
20F	27	-	X	-	8	-	X	-	33	-	X	-
21F	13	X	-	-	0	X	-	-	48	-	-	X
22F	19	-	X	-	0	X	-	-	48	-	-	X
23F	23	-	X	-	1	X	-	-	32	-	X	-
24F	8	X	-	-	7	X	-	-	22	-	X	-
25F	50	-	-	X	4	X	-	-	13	X	-	-
26F	32	-	X	-	1	X	-	-	40	-	-	X
Sub.T	478	13	11	2	109	20	5	1	983	3	6	17
Total	851	24	15	6	229	33	10	2	1710	4	8	33

Fuente propia

#### 4.4.5 Relación de los Factores Asociados al Estrés Laboral con el Síndrome de Burnout

Los diversos factores asociados al estrés laboral, a excepción del desarrollo excesivo de hobbies y del tabaquismo que fueron descartados por no tener presencia en la muestra, son agrupados operativamente en dos categorías denominadas factores fisiológicos y psicológicos. De los factores fisiológicos forman parte: la fatiga crónica, las cefaleas, las migrañas, los dolores abdominales, los dolores musculares, el asma, las alteraciones dermatológicas y las alteraciones menstruales.

Por otro lado, los factores psicológicos están integrados por: las alteraciones del sueño, el uso frecuente de fármacos, el consumo de alcohol con frecuencia, el ausentismo laboral, la incapacidad para relajarse, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo, la irritabilidad constante, la dificultad para concentrarse, la falta de motivación, la negación de las emociones y la indisponibilidad para atender a los demás. Estas dos categorías de factores pueden a su vez englobarse en una sola denominada factores, la cual las integra en un todo. Para determinar la relación entre esta categoría y las dimensiones del Burnout se recurre a una regresión lineal cuyos resultados son presentados seguidamente:

**Tablas No. 17 Regresión lineal entre la categoría de factores y las dimensiones del Burnout**

**Dimensión Agotamiento Emocional ANOVA(b)**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1961,617	1	1961,617	12,071	,001(a)
	Residual	6988,027	43	162,512		
	Total	8949,644	44			

a Variables predictoras: (Constante), factores

b Variable dependiente: ae

**Coefficientes(a)**

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	10,429	3,094		3,371	,002
	factores	1,373	,395	,468	3,474	,001

**Dimensión Despersonalización**

**ANOVA(b)**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,478	1	11,478	,214	<b>,646(a)</b>
	Residual	2302,166	43	53,539		
	Total	2313,644	44			

a Variables predictoras: (Constante), factores

b Variable dependiente: desp

#### Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error típ.	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	4,440	1,776		2,500	,016
	factores	,105	,227	,070	,463	<b>,646</b>

#### Dimensión Falta de Realización Personal

#### ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	563,875	1	563,875	7,056	<b>,011(a)</b>
	Residual	3436,125	43	79,910		
	Total	4000,000	44			

a Variables predictoras: (Constante), factores

b Variable dependiente: frp

#### Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error típ.	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	42,548	2,169		19,612	,000
	<b>factores</b>	-,736	,277	-,375	-2,656	<b>,011</b>

De los resultados obtenidos se aprecia en forma clara la correlación entre la categoría de factores y las dimensiones agotamiento emocional (ae) y la falta de realización personal (frp) con coeficientes de regresión de 0,001 y 0,011 respectivamente (ver los valores significativos resaltados en amarillo en las tablas correspondientes). El coeficiente para determinar la relación entre la categoría de factores y la dimensión falta de realización personal es poco significativo 0,646 (ver valor resaltado en rojo en la tabla anterior).

#### 4.4.6 Las Variables y su Relación con el Síndrome de Burnout

Las variables evaluadas en esta investigación por su posible influencia en el Síndrome de Burnout fueron: la edad, el género, la carga horaria con su variante número de horas a la semana y número de secciones semanales, escalafón, pertenencia al área de competencia y condición laboral. Primero se realizó un análisis exploratorio mediante una regresión lineal usando las variables de la indagación, para determinar su incidencia en las dimensiones del Síndrome, los resultados se muestran en las tablas No. 18, en ellos se evidencia que solo la variable **número de cursos** a cargo del docente (resaltada en amarillo) es la que presenta una significación representativa y por tanto de acuerdo a lo apreciado es la única de las variables consideradas que incide sobre la dimensión despersonalización del Síndrome, las otras dos dimensiones no presentaron valores significativos y por tanto no son reportados, habría que resaltar que las otras variables de acuerdo con esta regresión parecieran no influir en ninguna de las dimensiones del Burnout. Sin embargo para verificar se procedió con el cálculo de las correlaciones de Person, las cuales son mostradas para las variables que resultaron más significativas en la tabla No.19, de esta resalta que la variable área de desempeño esta correlacionada significativamente (0,296) con la dimensión despersonalización, además la variable correspondencia con el área de desempeño esta correlacionada de manera significativa con la dimensión realización personal. Se confirma que las demás variables no inciden sobre el apareamiento de las dimensiones del Burnout.

**Tablas No. 18 Regresión lineal entre las variables objeto de la investigación y la dimensión despersonalización del Burnout.**

##### ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1121,209	12	93,434	2,507	,019(a)
	Residual	1192,436	32	37,264		
	Total	2313,644	44			

a Variables predictoras: (Constante), niv\_esc, est\_civ, otro\_tra, are\_des, num\_cur, num\_hij, genero, cor\_des, car\_sem, gra\_ins, edad, añ\_de\_ex

b Variable dependiente: desp

**Coefficientes(a)**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-10,794	9,424		-1,145	,261
	edad	,107	,219	,140	,489	,628
	genero	1,695	2,240	,117	,757	,455
	añ_de_ex	-,023	,312	-,027	-,074	,941
	car_sem	,155	,154	,184	1,003	,324
	num_cur	,575	,145	,552	3,975	,000
	otro_tra	,162	2,918	,009	,056	,956
	est_civ	-1,716	1,755	-,139	-,978	,336
	num_hij	,368	,853	,072	,432	,669
	gra_ins	,879	2,213	,078	,397	,694
	are_des	-1,478	1,691	-,123	-,874	,389
	cor_des	-1,535	2,604	-,104	-,589	,560
	niv_esc	-,269	1,213	-,073	-,222	,826

a Variable dependiente: desp

**Tabla No. 19 Correlaciones entre las variables más indicativas y las dimensiones del Síndrome.**

**Correlaciones**

		are_des	cor_des	ae	desp	rp
N		45	45	45	45	45
are_des	Correlación de Pearson	1	,307(*)	-,079	,296(*)	,202
	Sig. (bilateral)		,040	,605	,048	,184
cor_des	Correlación de Pearson	,307(*)	1	-,187	-,252	,408(**)
	Sig. (bilateral)	,040		,219	,094	,005
ae	Correlación de Pearson	-,079	-,187	1	,302(*)	-,319(*)
	Sig. (bilateral)	,605	,219		,044	,033
desp	Correlación de Pearson	-,296(*)	-,252	,302(*)	1	-,123
	Sig. (bilateral)	,048	,094	,044		,421



rp	Correlación de Pearson	,202	,408(**)	-,319(*)	-,123	1
	Sig. (bilateral)	,184	,005	,033	,421	

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

El Síndrome de Burnout, tal y como se ha evidenciado a lo largo del presente trabajo, tiene manifestaciones de origen multicausal que están afectando, hoy por hoy a un gran sector de los trabajadores de la educación. En el estudio de caso en examen, se tiene que el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos al cuerpo de profesores del Liceo Cristóbal Mendoza de la ciudad de Trujillo, conduce a las siguientes apreciaciones:

El examen de la consistencia interna de los instrumentos y de las escalas utilizadas en esta indagación, mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, puso de manifiesto la fiabilidad de los mismos para los fines establecidos de evaluar el estrés y las dimensiones del Bournout.

Mediante el uso de las correlaciones de Person se destacaron de manera relevante las correlaciones significativas entre los ítems de cada uno de los grupos que caracterizan o miden las dimensiones del Síndrome, en otras palabras los ítems de cada grupo están relacionados entre sí, pues cada uno de ellos dentro del grupo de pertenencia tiene el objetivo de medir la dimensión del Síndrome.

Se determinó además mediante regresión lineal, que los factores fisiológicos y psicológicos estimados y asociados al estrés laboral se relacionan con las dimensiones agotamiento emocional y baja realización personal del Síndrome, evidenciándose que a excepción de los factores: desarrollo de hobbies y tabaquismo, los cuales fueron descartados, pues ningún profesor manifestó padecerlos, todos los otros factores englobados en las dos categorías mencionadas están presentes de manera significativa con una media de hasta 15 profesores que padecen uno o varios de estos factores

sintomáticos, lo cual corresponde a un 33,33 % de la muestra y, para algunos de los factores alcanza niveles por encima del 60 % como es el caso de los dolores musculares, las alteraciones del sueño y la impaciencia. Esto permite afirmar la existencia de elementos relacionados con el estrés en una parte considerable del grupo de profesores del Liceo Cristóbal Mendoza y de la presencia del Síndrome de Burnout asociado a dichas manifestaciones, tal como se demostró.

El análisis estadístico descriptivo de las medias de las respuestas de los ítems y de las escalas de Likert en las diversas dimensiones del Síndrome evidencia la existencia de un grupo significativo de profesores del Liceo Cristóbal Mendoza que padecen las diversas formas o manifestaciones del Síndrome, desglosándose de la manera siguiente:

Para la dimensión agotamiento emocional se considera que existen veintiuno (21) profesores, es decir una cantidad significativa de la muestra que padece la sintomatología que caracteriza esta dimensión.

Respecto a la dimensión despersonalización se aprecia que existen dos (2) profesores con esta dimensión a nivel alto y diez (10) a nivel medio lo que constituye doce (12) profesores que sufren esta anomalía, lo que representa un 20,66 % de la muestra con este padecimiento. Lo que se manifiesta con el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías en el personal docente en su relación hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo (los estudiantes).

4. Referente a la dimensión baja realización personal se observa que existen cuatro (4) docentes ubicados en el nivel alto de esta dimensión y ocho (8) de ellos se colocan en el nivel medio, conformando un grupo de doce (12) profesores que padecen esta situación, representando un 26,66% de la muestra que sufre de esta manifestación. Caracterizándose con respuestas negativas hacia la propia persona y hacia su trabajo, manifestándose un bajo rendimiento laboral e incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. Experimentándose por tanto, sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada

insatisfacción. Apareciendo como consecuencia, la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión como síntomas habituales y típicos.

Todo lo expresado precedentemente configura un cuadro de situaciones adversas en una parte significativa de la muestra, la cual de acuerdo al análisis realizado presenta y padece las manifestaciones características del Síndrome de Burnout en las dimensiones que lo conforman. Cumpliéndose así con el objetivo de identificar la incidencia del Síndrome de Burnout en los docentes del Liceo Cristóbal Mendoza.

Las variables edad, género, escalafón y condición laboral en las evaluaciones realizadas mediante el análisis estadístico apropiado (regresión lineal, análisis de la varianza y correlaciones de Person) no evidenciaron incidencia alguna sobre ninguna de las dimensiones del Síndrome. Con ello se logran los objetivos de establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el género, la edad cronológica y la condición laboral del personal docente de la Institución objeto de la investigación, estableciéndose como ya señalado que no existe ninguna relación en estos casos.

La variable número de cursos a cargo del docente presentó una significación representativa según el estudio realizado mediante regresión lineal y por tanto de acuerdo a lo apreciado es una de las variables consideradas que incide sobre la dimensión despersonalización del Síndrome, la otra variable que influye sobre esta dimensión es el **área de desempeño**, esto se pudo constatar mediante el cálculo de las correlaciones de Person, con el cual se estableció que está correlacionada significativamente con la dimensión despersonalización.

Por último, se pudo comprobar siempre mediante el uso de las correlaciones de Person que la variable **correspondencia con el área de desempeño** esta correlacionada de manera significativa con la dimensión baja realización personal. Con esto se alcanzan los objetivos de evaluar, indagar y examinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el número de horas de clase, número de secciones y área de desempeño del personal docente de la Institución indagada. Se confirmó además, que las

remanentes variables no influyen sobre el apareamiento de las dimensiones del Burnout, con lo cual se consiguen los restantes objetivos establecidos en esta investigación.

## **5.2 Recomendaciones**

En base a la situación de padecimiento del Burnout en las diversas dimensiones que lo conforman, en una parte significativa de la muestra indagada, se considera pertinente sugerir la realización de otras investigaciones que permitan refinar el procedimiento para poder estimar todas las variables que inciden en el apareamiento del Síndrome en los docentes de la referida Institución, para establecer un programa ajustado a la realidad de los hechos en sus diversas variantes y manifestaciones.

Actualmente se considera el Síndrome de Burnout como una enfermedad profesional. Por tanto es responsabilidad compartida, individual, colegial e institucional, la tarea de mejorar las condiciones de trabajo del personal docente para que pueda cumplir con sus funciones de enseñanza-aprendizaje de manera efectiva y eficiente. Debido al elevado número de consecuencias, tanto personales y familiares como sociales y laborales que producen el Síndrome de Burnout el estudio de su tratamiento o prevención es un aspecto fundamental, existiendo por tanto algunos estudios centrados en las estrategias de afrontamiento que a nivel individual, grupal y organizacional puedan ejercer los profesores a la hora de enfrentarse al Síndrome de Burnout.

### **5.2.1 Estrategias de Intervención Individual**

Bajo el nombre de técnicas paliativas se encuentran aquellas que se centran en reducir la experiencia emocional del síndrome causado por diversos factores que se tienen en cuenta actuando sobre ellos. Las más utilizadas en el ámbito educativo son las de corte cognitivo-conductual aunque también encontramos técnicas psicodinámicas y las centradas en el ejercicio físico. Las técnicas conductuales se centran en enseñar a desconectarse del trabajo y separar la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando llegar a la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible. Dentro de las técnicas psicológicas de orientación cognitivo-conductual, la desensibilización sistemática, ha sido una de las técnicas más utilizadas junto al asesoramiento técnico, la relajación, aprendizaje de habilidades relacionales y

comunicacionales, trabajo en equipo y reconstrucción de pensamiento e ideas sobre la enseñanza y los programas de evitación y afrontamiento ante la depresión.

### **5.2.2 Estrategias de Intervención Grupal**

Centradas principalmente en la búsqueda de apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha y el apoyo técnico y emocional influyen en gran medida, en la prevención y tratamiento del Burnout. Exponer los problemas a un grupo de compañeros de profesión resulta una experiencia reconfortante, que permite ser comprendidos, intercambiando opiniones y consejos. Los docentes pueden observar que su problema no es único, lo tienen también otras personas, incrementándose el compañerismo y la fuerza suficiente para afrontar situaciones y enfrentarse a los problemas diarios en el aula. Las estrategias de intervención grupal no dejan de ser las mismas técnicas presentadas en el apartado anterior, sólo que aplicadas en grupos a un conjunto de profesores.

Esta forma de trabajo puede adoptar el formato de pequeños seminarios ofertados principalmente por las propias instituciones educativas. Su problema fundamental es que se tratan de actuaciones puntuales en las que no se suele hacer un seguimiento al profesor ni hablar de aspectos específicos que afecten de forma individual al docente. Tan sólo, se suelen enseñar técnicas como la relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas entre otros.

### **5.2.3 Estrategias Organizacionales**

Bajo esta denominación se encuentran todas aquellas estrategias que desde la administración educativa se pueden desarrollar para atenuar algunas de las fuentes de estrés. Son medidas generales cuya implantación minimizaría los efectos del Burnout y actuaría como prevención del mismo. Una de ellas es aumentar la formación de los profesionales. Es evidente que si un profesor antes de incorporarse a su función docente tuviera una formación adecuada sobre estrategias y comportamientos que le puedan ayudar a enfrentarse con la multitud de problemáticas que puede sobrevenir en un día normal de trabajo, su respuesta ante situaciones problemáticas o generadoras del síndrome aumentaría.

#### **5.2.4 Acciones de Prevención y Tratamiento Integral para la Disminución del Síndrome en los Docentes**

Como el síndrome es multicausal, la forma de abordarlo debe ser también desde múltiples perspectivas y la intervención formulada en co-construcción con los diferentes actores involucrados, para de esta forma poder recoger la diversidad de la realidad docente. De acuerdo a la perspectiva visualizada, son variadas las acciones que se pueden emplear para reducir el nivel de los efectos del Síndrome de Burnout en los educadores. A continuación se indican algunas de ellas:

1. Llevar una vida sana, con una nutrición equilibrada, durmiendo un número de horas suficiente y haciendo ejercicio físico con regularidad. Hay que procurar no abusar de ningún tipo de estimulante.
2. Adoptar una actitud psicológica adecuada. Es importante conocerse a sí mismo y ser capaz de valorar hasta dónde se puede llegar, sin excederse y sin quedar por encima ni por debajo de las propias posibilidades. Conviene ser realistas en cuanto a las expectativas que se tienen de los colegas y los alumnos.
3. Mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias, favoreciendo un ambiente de trabajo agradable, compartiendo emociones y sentimientos con los compañeros. Se propone a tal efecto jornadas de compartir y convivencia dentro y fuera de la Institución.
4. Dedicar una parte de la jornada al tiempo libre. No es tan importante disponer de mucho tiempo libre cuanto que el que se tiene (por poco que sea) lo disfruten.
5. Evitar mezclar los factores personales y los laborales.
6. Aprender a controlar las emociones: no enfadarse cuando se crea que se está cometiendo una injusticia con uno. Hay que intentar exponer las quejas con explicaciones basadas en hechos concretos y proponiendo soluciones. Es importante que cuando se exponga un problema se demuestre en lo posible que

no afecta solamente a uno mismo, sino a todo el grupo de profesores y a la Institución en sí.

7. Practicar técnicas de relajación y respiración.
8. Usar secciones de musicoterapia creando ambientes relajantes para superar las tensiones y estimulantes para la creatividad y la dinámica del proceso enseñanza-aprendizaje.

#### **5.2.5 Elaboración de un Instrumento Idóneo para Evaluar sí la Violencia y el Vandalismo Estudiantil son Elementos Relacionados con el Estrés del Docente.**

La violencia y el vandalismo estudiantil que constantemente se suscitan en el Liceo Cristóbal Mendoza han creado situaciones bien particulares que han influido negativamente en su funcionamiento, lo cual ya fue señalado precedentemente, por tanto sería muy interesante y conveniente la implementación de un instrumento que permita evaluar si estos factores constituyen elementos relacionados con el estrés que ha sido evidenciado en los docentes de dicha Institución o si bien representan variables que influyen en las manifestaciones de las dimensiones del Síndrome de Burnout padecido por los mismos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2000) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme

Balestrini, M. (2002) *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: Fotolito Quintana.

Benevide, A.; Moreno, B.; Hernández, E. y González, J (2002). *La Evaluación específica del síndrome de Burnout en Psicólogos: El "Inventario de Burnout de psicólogos"*. Revista de psicología Clínica y Salud. 13,3 pp. 257-283. Madrid

Briega, A. (2001) Síndrome Burnout en los Docentes. Revista FERE, 451. Disponible en:

[http://www.fere.es/FERE\\_Actualidad/revistafere/451/451enportada.htm](http://www.fere.es/FERE_Actualidad/revistafere/451/451enportada.htm) Consulta: marzo 2, 2009.

Barria, M. (2002) Síndrome Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. Chile.

Bavaresco, A. M. (1994) *Proceso Metodológico de la Investigación*. Maracaibo: Ediluz.

Bencomo, J., Paz, C. y Liebster, E. (2004) Rasgos de Personalidad, Ajuste Psicológico y Síndrome de Agotamiento en Personal de Enfermería. En *Investigación Clínica V. 45 N° 2*. Maracaibo. Junio 2004. Disponible en:

[www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid). Consultado, Marzo, 5; 2009.

Castro, M. (2006) Prevalencia del Síndrome de Burnout en Fisioterapia. Revista: *Fisioterapia*. 28 (1): 17 - 22

Cordes, C. y Dougherty, T. (1993) *A Review And An Integration Of Research On Job Burnout, The Academy of Management Review*, Vol. 18,N° 4, pgs. 621 – 657.

Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer Síntesis (2006) *"Estrategia de la investigación descriptiva"* en *Manual de técnica de la investigación educativa*.



Disponible en <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Freudenberger HJ. (1974) *Staff burnout*, en *Journal of Social Issues*, 30 (1):159-165.

García, E. (2005) *El Burnout*. Disponible en: [www.comib.com/index.asp?idcontenido=441](http://www.comib.com/index.asp?idcontenido=441). Trabajo presentado en el VII Congreso Nacional de Psiquiatría. Web visitada en febrero 2009.

Guerrero, E. (2003) *Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario*, *Anales de psicología*, Junio nº1, Pág. 145-158 [http://www.um.es/analesps/v19/v19\\_1/14-19\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v19/v19_1/14-19_1.pdf)

Gil, P. y Peiró Silla (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis Psicología.

Halbesleben, J & Buckley, M. (2004). *Burnout in Organizational Life*. *Journal of Management*, 30 (6), 859-879.

Hernández, S., R. y otros (2003) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R.; Fernández C. y Baptista P. (2008) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Labrador, F.J. (1992). *El estrés. Nuevas técnicas para su control* Madrid. Ediciones Temas Hoy.

Leiter, M. y Maslach, C. (1997). *Burnout and Quality in a Sped-Up World*, *The Journal for Quality and Participation*, Vol. 24, Nº2, pgs. 48-51.

Maslach C, y Jackson S. (1981) *The measurement of experienced burnout*, en *Journal of Social Issues*. (2): 99-113.

Maslach C, y Jackson S. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto. California Consulting Psychol Press

Maslach, C. y Leiter, P. (2001) "The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it", Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A.

Moriana, J y Herruzo J. (2004) *Estrés y Burnout en profesores*. International Journal of Clinical and Health Psychology. ISSN 1697-2600. 2004, Vol. 4, N° 3, pp. 597-621.

Moreno, R., Parada, M. E. et al (2005). *Satisfacción Laboral y Síndrome Burnout en el Personal de Enfermería del Instituto Autónomo Hospital Los Andes (IAHULA)*. Biblioteca virtual en Saude. Disponible en <http://www.bvs.br/php/index.php>.

Núñez R. (2002). *Frecuencia del síndrome Burnout en el personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital Central Universitario*. Antonio María Pineda., Barquisimeto, Estado Lara. Barquisimeto: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

Oramas, A.; Almiral, P. and Fernandez, I. (2007). *Occupational Stress and Burnout Among Venezuelan Teachers*. *Salud de los Trabajadores*, Dec. 2007, vol.15, no.2, p.71-87. ISSN 1315-0138.

Organización Mundial de la Salud (2000). *Salud Ocupacional: Éticamente correcta, éticamente adecuada*. Ginebra: OMS. Referido en <http://www.monografias.com/trabajos22/estres/estres.shtml>

Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid. Eudema S.A.

Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema S.A.

Punceles, G. y Torres, O. (2006) "El Desgaste Profesional (Síndrome Burnout) en el Docente Venezolano". Ponencia Presentada en el V Congreso de Investigación y Creación Intelectual. Universidad Metropolitana. Caracas.

Piñeiro, Nereyda; Suárez, Pedro y Calderón, Antonio (2006). *Estudio sobre la presencia del Síndrome de Burnout en los profesores de la Secundaria Básica "José Martí" del municipio Cotorro. Cuba.*

Román, R. (2003). *Estrés y Burnout en Profesionales de la Salud en los Niveles Primarios y Secundario de Atención en Chile.* Disponible en [www.comib.com/index.asp?idcontenido=441](http://www.comib.com/index.asp?idcontenido=441). Consulta: Marzo, 2007

Sabino, C. (2000). *El Proceso de Investigación Científica.* Caracas: Panapo.

SPSS disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/SPSS>

Trayero, C. (2006). *Tratamiento del estrés docente y prevención del Burnout con musicoterapia autorealizadora.* Disponible en <http://www.musicoterapia-autorealizadora.net>. Consultada: Abril, 2009.

Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). London: Taylor & Francis.

# AneXos

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

# Anexo 1

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



**Universidad de Los Andes**  
**Núcleo Universitario "Rafael Rangel"**  
**Coordinación de Investigación y Postgrado**  
**Maestría en Gerencia Educativa**  
**Trujillo-Edo Trujillo**



**Estimado Docente:**

El presente instrumento de recolección de datos tiene como propósito obtener información relacionada con **EL ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES DEL LICEO CRISTOBAL**

La información suministrada, es de carácter confidencial y sólo tiene interés académico en la realización del trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gerencia en la Educación de la Universidad de los Andes; por lo tanto su colaboración colega será un valioso aporte para la investigación y permanecerá en la más absoluta reserva, por lo que se le agradece su objetividad y sinceridad al responder las preguntas.

Esta primera parte corresponde a una encuesta para obtener los datos personales (anónimo), académicos y laborales.

## ENCUESTA DE DATOS PERSONALES (ANÓNIMO), ACADEMICOS Y LABORALES

Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y responda cada una de ellas marcando con una equis (X) la alternativa que crea más conveniente.

1.- ¿Qué edad tiene usted? \_\_\_\_\_

2.- Género:

- Masculino ( )

- Femenino ( )

3.- ¿Cuántos años de experiencia posee en el Ejercicio Docente?

\_\_\_\_\_

4.- ¿Cuántas horas labora por semana? \_\_\_\_\_

www.bdigital.ula.ve

5.- ¿Cuántos cursos o secciones atiende semanalmente? \_\_\_\_\_

6.- ¿Cuántos estudiantes atiende semanalmente? \_\_\_\_\_

7.- ¿Labora en otro plantel? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

En caso de ser afirmativa su respuesta por favor indique:

a. ¿Cuántas horas labora en dicho plantel? \_\_\_\_\_

b. ¿Cuántas secciones atiende? \_\_\_\_\_

c. ¿Cuántos estudiantes atiende?. \_\_\_\_\_

8.-¿Su lugar de residencia está ubicado lejos de su centro de trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9.-¿Qué medios de transporte utiliza para su traslado al centro de trabajo?

Publico\_\_\_\_\_ Privado\_\_\_\_\_ Ninguno\_\_\_\_\_

10.- ¿Su estado civil es?

Casado\_\_\_\_\_ Soltero\_\_\_\_\_ Con pareja \_\_\_\_\_

11.-¿Número de hijos a su cargo?

\_\_\_\_\_

12.- ¿Grado de instrucción?

\_\_\_\_\_

13.- ¿Área en la cual se desempeña actualmente?

\_\_\_\_\_

14.- ¿Corresponde su área de desempeño actual con el área de formación original?

\_\_\_\_\_

15.- ¿Nivel del escalafón que ocupa?

\_\_\_\_\_

GRACIAS



# Anejo 2



**Universidad de Los Andes**  
**Núcleo Universitario "Rafael Rangel"**  
**Coordinación de Investigación y Postgrado**  
**Maestría en Gerencia Educativa**  
**Trujillo-Edo Trujillo**



**Estimado Docente:**

El presente instrumento de recolección de datos tiene como propósito obtener información relacionada con **EL SINDROME BURNOUT (DESGASTE EN EL TRABAJO) EN LOS DOCENTES DEL LICEO CRISTOBAL MENDOZA**

Esta parte se relaciona con el instrumento para la determinación de los factores asociados al estrés laboral

La información suministrada por usted, es de carácter confidencial y sólo tiene interés académico en la realización del trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gerencia en la Educación de la Universidad de los Andes; por lo tanto los datos suministrados por usted apreciado (a) colega serán un valioso aporte para la investigación y permanecerán en la más absoluta incógnita, por lo que se le agradece su objetividad y sinceridad al responder las preguntas.

**INSTRUMENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL)**

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las situaciones presentadas y responda si desde que trabaja como docente ha padecido, siente o padece lo planteado en cada una de ellas. Responda simplemente marcando con una equis (X) la alternativa que crea ajustada a su situación.

Objetivo: conocer la presencia de los síntomas propios del Síndrome de Burnout

<b>Síntomas</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>
Fatiga crónica		
Cefaleas		
Migraña		
Dolor abdominal		
Dolores musculares		
Asma		
Alteraciones del sueño		
Alteraciones dermatológicas		
Alteraciones menstruales		
Uso frecuente de fármacos		
Consume alcohol con frecuencia		
Ausentismo laboral		

Tabaquismo		
Incapacidad para relajarse		
Impaciencia		
Deseos de abandonar el trabajo		
Irritabilidad constante		
Dificultad para concentrarse		
Falta de motivación		
Negación de las emociones		
Desarrollo excesivo de hobbies		
Indisponibilidad para atender a los demás		

www.bdigital.ula.ve GRACIAS

Versión original de Nereyda Piñeiro Suárez y Otros Autores (2006). Usada y probada por estos investigadores en el "Estudio sobre la presencia del Síndrome de Burnout en los profesores de la Secundaria Básica "José Martí" del municipio Cotorro", reportada en la revista ciencias.com en Junio del 2006. Disponible en <http://www.revistaciencias.com/>

# Anexo 3

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



**Universidad de Los Andes**  
**Núcleo Universitario “Rafael Rangel”**  
**Coordinación de Investigación y Postgrado**  
**Maestría en Gerencia Educativa**  
**Trujillo-Edo Trujillo**



**Estimado Docente:**

El presente instrumento de recolección de datos tiene como propósito obtener información relacionada con **EL SINDROME BURNOUT (DESGASTE EN EL TRABAJO) EN LOS DOCENTES DEL LICEO CRISTOBAL MENDOZA**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Esta parte concierne al inventario del instrumento para determinar la incidencia de las dimensiones del Síndrome de Burnoutl (Agotamiento personal, despersonalización y realización personal)

La información suministrada por usted, es de carácter confidencial y sólo tiene interés académico en la realización del trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gerencia en la Educación de la Universidad de los Andes; por lo tanto los datos suministrados por usted apreciado (a) colega serán un valioso aporte para la investigación y permanecerán en la más absoluta incógnita, por lo que se le agradece su objetividad y sinceridad al responder las preguntas.

## INVENTARIO PARA DETERMINAR EL SÍNDROME DE BURNOUT

Las siguientes son 22 declaraciones o ítems que expresan los sentimientos relacionados con el trabajo. Por favor, lea cada declaración cuidadosamente y decida la manera en que usted se siente acerca de su trabajo. Si usted nunca ha tenido este sentimiento, escriba un "0" (cero) en el espacio previsto. Si usted ha tenido el sentimiento al que hace referencia el ítem correspondiente, indique cuán frecuente lo ha sentido escribiendo el número (del 1 al 6) que mejor describa con qué frecuencia se ha sentido así. La escala de frecuencia de los sentimientos es según sigue:

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

Conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento.

AFIRMACIONES		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los estudiantes.							
5	Creo que trato a algunos estudiantes de manera impersonal.							
	Trabajar todo el día con mucha gente es							

6	un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes.							
8	Me siento agotado por mi trabajo.							
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento desaprovechado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	<i>Realmente no me preocupa lo que le ocurre a los estudiantes.</i>							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis estudiantes.							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis estudiantes.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento exhausto.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Siento que los estudiantes y compañeros me culpan por alguno de sus problemas.							

GRACIAS

**FUENTE ORIGINAL:** MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1986): Maslach Burnout Inventory. Manual research Edition. University of California. Consulting Psychologist Press. Palo Alto.



Usado y probado por sus autores y por otros investigadores que los han seguido en el estudio sobre el síndrome de Burnout. La versión aquí presentada fue tomada del trabajo de Nereyda Piñeiro y otros, titulado "Estudio sobre la presencia del Síndrome de Burnout en los profesores de la Secundaria Básica "José Martí" del municipio Cotorro", reportada en la revista ciencias.com en Junio del 2006. Disponible en <http://www.revistaciencias.com/>

Los datos obtenidos serán tratados estadísticamente para determinar los valores de fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach y también para establecer los valores de correlación para las escalas del MBI. Este es el coeficiente y el procedimiento usado generalmente en este tipo de investigación y el cual es reportado en la bibliografía consultada.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)