



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE BIOANÁLISIS
SEDE - ARAGUA**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE DE
LA ESCUELA DE BIOANÁLISIS DE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO SEDE ARAGUA**

**Autora: Profa. Ekaterina Bustamante G.
C.I. 13.143.358**

Maracay, Noviembre 2013

ÍNDICE GENERAL

	P.
ÍNDICE GENERAL.....	ii
ÍNDICE DE CUADROS.....	iv
INDICE DE FIGURAS.....	v
INDICE DE GRÁFICOS.....	Vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
Justificación de la Investigación.....	9
II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Institución.....	12
Antecedentes de la Investigación.....	13
Bases Teóricas.....	21
Profesión Docente.....	21
Profesión Docente y Estrés Laboral.....	24
Síndrome de Burnout.....	30
Antecedentes del Síndrome de Burnout.....	33
Contexto Organizativo propicio para el desarrollo del SQT.....	38
Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	43
Riesgos laborales que pueden originar Burnout.....	48
Instrumentos para la Validación del Burnout.....	51
Fases del Proceso de Burnout.....	57

Bases Legales.....	58
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).....	59
Organización Internacional del Trabajo.....	61
III. MARCO METODOLOGICO	
Diseño de la Investigación.....	66
Población y Muestra.....	67
Población.....	67
Muestra.....	67
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	68
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	72
Validez.....	72
Confiabilidad.....	73
Técnicas de Análisis de Datos.....	75
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	77
Resultados.....	77
Análisis General de los Resultados.....	100
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	104
Recomendaciones.....	106
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 108
ANEXOS.....	114
A. Instrumento de Recolección de Datos.....	115
B. Instrumento de Validación.....	122
C. Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario de Recolección de datos.....	126

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO		P.
1	Síntomas del SQT en el trabajador y en la Organización.....	46
2	Diferencias entre Estrés y Burnout.....	49
3	Grupos de estresares susceptibles de desencadenar el Burnout.....	50
4	Instrumentos de medida del burnout o estrés laboral.....	53
5	Fases del Proceso de Burnout.....	57
6	Operacionalización de las Variables.....	65
7	Población Objeto de Investigación.....	67
8	Puntos de Corte Manual de EEUU Maslach y Jackson (1986).....	76
9	Características laborales del personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.....	78
10	El desempeño de la labor docente satisface sus intereses particulares.....	79
11	Tiene buena disposición para el trabajo.....	80
12	El trabajo le permite considerar sus propias necesidades.....	81
13	Las recompensas que recibe del trabajo que desempeña son suficientes para cumplir sus expectativas.....	82
14	Cuenta con autonomía para el desempeño de sus labores.....	83
15	Recibe buena retroalimentación sobre su desempeño.....	84
16	La labor docente responde a una multidisciplinariedad de actividades y funciones.....	85
17	Trabaja incesantemente.....	86
18	El trabajo presenta situaciones de presión.....	87
19	Comparte con sus compañeros de trabajo los sucesos que le ocurren en la actividad cotidiana.....	88
20	Tiene buen trato con su supervisor.....	89
21	Se siente a gusto con la cultura que posee la escuela.....	90
22	Las actividades que desempeña como docente se encuentran debidamente organizadas.....	91
23	El lugar en donde desempeña sus funciones posee óptimas condiciones de infraestructura.....	92
24	Existen en el salón de clases los recursos didácticos necesarios para el logro eficaz y eficiente del proceso enseñanza-aprendizaje.....	93
25	Tiene la disposición necesaria para aceptar la incorporación de	

	cambios en el desempeño de su labor.....	95
26	Se motiva fácilmente en el ejercicio de la labor docente.....	96
27	Es necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar de manera apropiada las situaciones negativas ocurridas cotidianamente en la escuela.....	97
28	Número de docentes en los distintos niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a los criterios del Manual de EEUU (Maslach y Jackson, 1986).....	98
29	Estadística Descriptiva de las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	100
30	Matriz de Perfil Interno para el Afrontamiento del Síndrome de Burnout.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA		P.
1	Modelo de Proceso de sentirse quemado en el Trabajo.....	32
2	Modelo del Desarrollo de SQT.....	40
3	Modelo de Intercambio Social.....	42
4	Proceso del Burnout y Consecuencias.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO		P.
1	El desempeño de la labor docente satisface sus intereses particulares.....	79
2	Tiene buena disposición para el trabajo.....	80
3	El trabajo le permite considerar sus propias necesidades.....	81
4	Las recompensas que recibe del trabajo que desempeña son suficientes para cumplir sus expectativas.....	82
5	Cuenta con autonomía para el desempeño de sus labores.....	83
6	Recibe buena retroalimentación sobre su desempeño.....	84
7	La labor docente responde a una multidisciplinariedad de actividades y funciones.....	85
8	Trabaja Incesantemente.....	86
9	El trabajo presenta situaciones de presión.....	87
10	Comparte con sus compañeros de trabajo los sucesos que le ocurren en la actividad cotidiana.....	88
11	Tiene buen trato con su supervisor.....	89
12	Se siente a gusto con la cultura que posee la escuela.....	90
13	Las actividades que desempeña como docente se encuentran debidamente organizadas.....	91
14	El lugar en donde desempeña sus funciones posee óptimas condiciones de infraestructura.....	92
15	Existen en el salón de clases los recursos didácticos necesarios para el logro eficaz y eficiente del proceso enseñanza-aprendizaje.....	94
16	Tiene la disposición necesaria para aceptar la incorporación de cambios en el desempeño de su labor.....	95
17	Se motiva fácilmente en el ejercicio de la labor docente.....	96
18	Es necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar de manera apropiada las situaciones negativas ocurridas cotidianamente en la escuela.....	97
19	Distribución de la muestra (en porcentaje) en los niveles de las dimensiones del MBI en función de criterios Maslach y Jackson 1986.....	99

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE BIOANÁLISIS
SEDE - ARAGUA**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE DE
LA ESCUELA DE BIOANÁLISIS DE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO SEDE ARAGUA**

**AUTORA:
EKATERINA BUSTAMANTE**

RESUMEN

La presente investigación tuvo el objeto de determinar los niveles del síndrome de burnout en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, debido a que, ocurre en profesionales dedicados a prestar servicios, como los docentes, cuyas labores los vinculan afectivamente con los estudiantes. La investigación estuvo enmarcada en un diseño de campo de tipo descriptivo y documental. La población estuvo constituida por un total de 96 docentes (ordinarios y contratados). Para la selección de la muestra se empleó un muestreo de tipo no probabilístico de carácter intencional, solo se obtuvo un 57,69% de respuesta por parte de la muestra bajo estudio. Los datos fueron recolectados por medio de un cuestionario, la versión en español del Maslach Burnout Inventory (MBI). Encontrándose los siguientes resultados: solo el 16% de los docentes bajo estudio presenta el síndrome de burnout; mientras que en el resto de los docentes hubo un predominio de niveles medios en las dimensiones Agotamiento Emocional (53%), un Despersonalización (33%) y Realización Personal (55%). Por lo que se puede concluir según esta combinación de niveles, si no se toman las medidas preventivas para su afrontamiento estos docentes pueden llegar a padecer el síndrome. Por último en relación a la Matriz de perfil interno, entre las fortalezas para el afrontamiento del síndrome de burnout se encontró, consideran necesario adoptar estrategias que permitan afrontar las situaciones negativas que afectan la ejecución de las tareas cotidianas en su trabajo; entre las debilidades se encontró la inexistencia de las condiciones de infraestructura necesaria para la optima ejecución de las actividades.

Descriptores: Profesión docente, Estrés, Síndrome de Burnout.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, se calcula que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.

Por ello, el síndrome de burnout, puede ser confundido con el estrés laboral. El estrés es una tensión caracterizada por desarrollarse de forma continua, mientras que el síndrome de burnout aparece únicamente en el contexto laboral. En el caso de la depresión la diferencia estriba en que en el burnout el ánimo abatido suele ser temporal y limitado al ambiente laboral.

Este síndrome, fue originalmente observado en profesionales, tales como médicos, psicoanalistas, asistentes sociales, bomberos, sin embargo hoy es sabido que se extiende a todos aquellos que interactúan en forma activa y dentro de estructuras funcionales.

El personal docente, no escapa de esta realidad. La falta de atención o la indisciplina de los alumnos y el escaso reconocimiento social de la profesión docente pueden desencadenar el “Síndrome de Burnout”. Además este síndrome

siempre esta vinculado a profesiones marcadas por la interacción con otras personas.

En función de estas consideraciones y de la importancia de la labor realizada por los docentes de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, y los altos niveles de estrés que esta profesión genera, con los agravantes de la presencia de factores externos personales y organizacionales que están presentes, es evidente la importancia de estudiar en este personal el síndrome de burnout, y así en el futuro generar en este personal respuestas efectivas que les permitan afrontar el burnout y aumentar así la calidad del servicio prestado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

De acuerdo con Chiavenato (2007), una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes que no pueden lograrse mediante iniciativa individual.

Partiendo de la idea anterior, se debe entender a las instituciones educativas como organizaciones, donde se debe destacar que el logro de los objetivos comunes solo puede concretarse si las personas que interactúan en dichas organizaciones, establecen un contacto psicológico lo suficientemente fuerte que le permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, entre otros.

Para un gerente de una organización educativa, es importante reconocer la dimensión clave de los recursos humanos y, especialmente, el papel del profesorado, al cual debe incrementársele el reconocimiento social y profesional. Este aspecto es vital, para el ejercicio de calidad del personal docente dentro de una organización educativa, debido a que este es uno de los factores que puede

desencadenar el Síndrome de Burnout en el personal docente que labora en una determinada institución educativa.

El Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo), y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte y Peiró, 1997; Schaufeli y cols., 2009).

Este síndrome de desgaste profesional ha sido investigado en ámbitos diversos como la empresa, el deporte y la familia (Maslach y Schaufeli, 1993). Numerosos son los estudios que se han realizado a profesionales de la salud como médicos, enfermeras y psicólogos; posteriormente se incluyeron estudios a profesionales como administradores (Sarros y Friesen, 1987) y policías (Durán, 2001).

Los profesores no escapan de esta realidad, es así como surge una inquietud: ¿Enseñar es un riesgo para la salud?, la respuesta no es fácil porque la percepción sobre el bienestar o malestar depende de múltiples factores, pero lo cierto es que el síndrome del burnout (el de la persona quemada profesionalmente) afecta de lleno al colectivo docente.

Un docente que presente el Síndrome de Desgaste Profesional, sólo quiere que llegue cuanto antes la hora de finalización de la jornada laboral para irse de la institución educativa, porque no encuentra motivaciones en su trabajo y porque considera que nadie, ni sus propios compañeros, valoran lo que hace. Tapia (2011) señala que cuando una persona presenta el síndrome, se puede observar una disminución del compromiso que presentaba con el trabajo. Así el denominado síndrome, desgasta de tal manera al docente que lo sufre que, al final, su autoestima se ve afectada y mantiene una actitud fría e impersonal hacia sus estudiantes, lo cual puede afectar la calidad de la enseñanza en una organización educativa, esto se puede traducir en una disminución del rendimiento productivo de la organización.

Por otro lado, Guerrero (2003) señala que el tipo de conducta de afrontamiento hacia este síndrome, es importante porque, además de servir para dominar las demandas de la situación de estrés, determina la forma en que se activa el organismo. El organismo se activa de muy distintas maneras, según la persona trate de controlar la situación o adopte una actitud pasiva ante ésta. También se ha afirmado que trabajadores con sentido del humor resisten al burnout (Dorz y cols., 2003) y personas con habilidades emocionales tienen menor probabilidad de resultar afectados por el síndrome de burnout (Garrosa, 2003), así como que la autoeficacia personal es una variable con efectos moduladores en el proceso de desgaste profesional (Grau y cols., 2000).

Guerrero (2003) indica que las conductas motoras realizadas para hacer frente a una situación estresante son conductas específicas para una situación concreta o conductas más generales para una amplia gama de situaciones, dependiendo de qué conductas se han aprendido en ocasiones anteriores. Las consecuencias de estas conductas determinarán que sean consideradas como correctas o incorrectas por la persona. Lo que determina que una conducta se repita o no en un futuro, no es la supuesta corrección e incorrección moral de ésta, sino su eficacia para cambiar la situación.

Lazarus y Folkman (1986) afirman que los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción pueden dañar la salud al impedir conductas adaptativas relacionadas con la salud/enfermedad. Así, los modos de afrontamiento, negación y evitación pueden disminuir el trastorno emocional, pero pueden impedir al individuo enfrentarse de una forma realista a un problema susceptible de solucionarse mediante una acción directa. Existen diversas estrategias de afrontamiento para síndrome de burnout desde la perspectiva individual, como aumentar la competencia profesional, propiciando la investigación y la formación continuada; rediseñar la ejecución, haciendo las cosas de forma diferente; distracciones extralaborales, practicando ejercicios físicos, deportes, relajación, teniendo algún hobby particular; tomar pequeños momentos de descansos (pausas) durante el trabajo, y como último recurso para no abandonar la profesión: cambiar de puesto dentro o fuera de la institución.

Así pues en espacios educativos de nuestro país, es frecuente encontrar docentes que expresan sentirse desgastados física y emocionalmente, particularmente en la Escuela de Bioanálisis, donde de acuerdo a información recogida por la investigadora, parte del personal docente que allí labora manifiesta sentirse agotado emocionalmente, afectando la salud del trabajador, manifestando algunos docentes tener diversas disfunciones de la salud, encontrándose principalmente: dolor de espalda (zona cervical) o de cabeza, hipertensión, insomnio, taquicardia. Siendo estos algunos de los problemas psicosomáticos que aparecen como consecuencia del burnout (Ayuso, 2006)

Además, es importante destacar que existen planteamientos que señalan que el burnout sería contagioso, ya que los trabajadores que padecen el síndrome pueden afectar a los demás de su letargo, cinismo y desesperación, con lo que en un corto periodo de tiempo la organización, como ente, puede caer en el desánimo generalizado. Seidman y Zager (1991) aceptan la posibilidad de contagio del burnout entre los trabajadores de una misma organización, pudiendo afectar su productividad. Smith, Bybee y Raish (1988) citados por Hernández y cols. indicaban incluso que el contagio era especialmente virulento cuando la causa del síndrome está en la dirección organizativa, o cuando el agravamiento de la situación tiene que ver con carencia de comprensión y se está poco dispuesto a pactar con los problemas que van surgiendo. Por último, recientemente Fernández (2010) plantea que el burnout se puede presentar de forma colectiva, a modo de contagio.

En función de estas consideraciones y de la importancia de la labor realizada por los docentes, y los altos niveles de estrés que esta profesión genera, con los agravantes de la presencia de factores externos personales y organizacionales que están presentes, es evidente la importancia de estudiar en este personal el síndrome de burnout, y así en el futuro generar en este personal respuestas efectivas que les permitan afrontar el burnout y aumentar así la calidad del servicio prestado; por tanto, la presente investigación pretende profundizar en el tema a través de las interrogantes siguientes:

¿Cuál es la situación actual del personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua?

¿Existen los niveles del síndrome de burnout en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua?

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas con las que cuentan los docentes de la Escuela de Bioanálisis, para el afrontamiento del síndrome de burnout?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.

Objetivos Específicos

Diagnosticar laboralmente al personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.

Establecer los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.

Establecer por medio de una matriz de perfil interno, las debilidades y fortalezas con las cuales cuentan los docentes de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo, para el afrontamiento del síndrome de burnout.

Justificación e Importancia de la Investigación

El Síndrome de Burnout esta presente en una amplia variedad de ocupaciones y/o empleos relacionados con servicios humanos. En general, en aquellos empleos en que se establece una relación de ayuda, tales como aquellos relacionados con la provisión de servicios y caridad y, además, en los trabajos relacionados con educación, medicina, salud mental, religión, asistencia social y diversas ocupaciones orientadas hacia las personas.

El Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional

(falta de realización profesional en el trabajo), y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En Venezuela, las investigaciones de este síndrome se han centrado en el personal de salud (médicos, enfermeras). No obstante, en los educadores se evidencia una alta rotación, desmotivación en el transcurso del tiempo y desgaste emocional producto de atender a la población estudiantil

En este contexto, la presente investigación reviste gran importancia, ya que de sus resultados se van a derivar una serie de conocimientos que contribuirán a enriquecer las acciones a seguir tanto a nivel social como organizacional en el entendimiento del Síndrome de Burnout en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.

A nivel académico y muy específicamente en el área de Recursos Humanos, su importancia se evidencia en el aporte a un campo de estudio poco investigado en el país, ampliando así el conocimiento de esta área.

Además la investigación le brindará al Estado Venezolano, representado por el Ministerio de Educación Universitaria, una herramienta de ayuda dado que sus resultados le permitirá conocer más profundamente al personal objeto de estudio, conllevándolos a generar cambios en las políticas que repercutan en mejorar sus condiciones de trabajo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Institución

La Escuela de Bioanálisis, se originó con el proyecto presentado por el Doctor Jacobo Domínguez Rochill en fecha 03 de agosto de 1979 según oficio CFM-129- CU, aprobado por el Consejo Nacional de Universidades en fecha 06 de octubre de 1972 (Dirección de Escuela de Bioanálisis, 2009).

En el año 2004 se presenta el proyecto de transformación de la Facultad de Ciencias de la Salud, que contempla: Una propuesta de Reestructuración Académica Administrativa con la Nuevas Ofertas Educativas Profesionales, en un modelo objetivo (ideal) de organización, alternativa matricial. Propuesta realizada por la Comisión de Reingeniería. En tal sentido, el Dr. Carlos Callegari, Decano de la Facultad (para la fecha), ha expuesto en escenarios académicos, gremiales, políticos, sociales y comunidad regional y nacional, algunos aspectos que expresan la nueva situación política y social del país y en particular las referidas al sector salud y las corresponsabilidades a que éstas conllevan a las instituciones educativas formadoras del personal técnico y profesional de la salud.

La Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua tiene como Misión: “Creación, desarrollo y difusión del conocimientos innovadores, competitivos y con pertinencia social, para la formación ética, integral y holística de profesionales, a través de las funciones de analista, investigador, agente de cambio social y gerente, participan proactivamente en los diferentes campos de la salud pública, industrial, de la biotecnología, ambiente,

salud animal y del agro; dentro de un marco de ética profesional y elevado espíritu social y con una formación que le permita adaptarse a los vertiginosos cambios que la sociedad del conocimiento impone...” (Universidad de Carabobo, 2009).

La Visión de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua es: “Ser una institución académica, científica, dinámica, proactiva y competitiva, de reconocida excelencia y profunda vocación latinoamericana; abierta a las corrientes del pensamiento universal y generadora de conocimientos. Dedicada a la formación integral, polivalente y creativa de un profesional con un pensamiento crítico y analítico, comprometido con el desarrollo sustentable de su entorno y del país.” (Universidad de Carabobo, 2009).

Antecedentes de la Investigación

Debido a que existen estudios previos que guardan una estrecha relación con la temática planteada por la actual investigación, lo más recomendable resulta la realización de un sondeo documental, a través del cual se pueda recabar información relacionada con los adelantos logrados en situaciones similares a la presentada.

Dentro de este marco, Núñez (2002), realizó un trabajo de grado titulado: **“Frecuencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de las**

Áreas Críticas del Hospital Central Universitario “Antonio Maria Pineda”, Barquisimeto, Estado Lara”, para optar al título de Magíster en Salud e Higiene Ocupacional, mención Medicina del Trabajo, en la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” de Barquisimeto.

En el citado trabajo se desarrolló un estudio de tipo descriptivo transversal cuyo objetivo era reconocer al Síndrome de Burnout como una respuesta a los efectos negativos de la faena diaria, debido a que en el sector salud el riesgo psicológico esta muy presente, porque las condiciones laborales tanto internas como externas, determinan las tareas y exige altos rendimientos en situaciones de sobrecarga de trabajo, que traen como consecuencia cambio en el estado emocional y efectos negativos, como por ejemplo el síndrome de burnout, siendo el objetivo de la investigación en el personal de enfermería de las áreas críticas del Hospital Central Universitario "Antonio María Pineda".

El instrumento aplicado fue el Maslach Burnout Inventory en su versión en español, recogió datos que fueron analizados a través del programa de estadísticas para las Ciencias Sociales, obteniendo que un 12.5% del personal encuestado presentó riesgo del síndrome de burnout, dando como resultado un perfil teórico de riesgo del síndrome de burnout en el personal de enfermería definido de la siguiente manera.

Concluyó que el personal de enfermería dedica más del 75% de su tiempo laboral al contacto con pacientes, con regulares relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, una alta exposición a los riesgos laborales y a la sintomatología de estrés. Por tal motivo, recomendó programas de prevención de estrés y la educación continua de los riesgos laborales en el área del sector salud.

Aportó a la presente investigación, el conjunto de aspectos que deben ser considerados para determinar la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores que debido a la función desempeñada, tienen la necesidad de establecer continuos contactos interpersonales, tal como ocurre con el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.

Similarmente, Guerrero (2003), en la tesis titulada: **Burnout o Desgaste Psíquico y Afrontamiento del Estrés en el Profesorado Universitarios**, para optar al título de Doctor en Psicología del Trabajo, presentada ante la Universidad de Extremadura, España, con el objeto de medir la incidencia del síndrome de burnout en el profesorado, basado, en primer lugar, en que la interdisciplinariedad de la problemática docente aborda las diferentes disciplinas desde las que se han tratado y sus distintos enfoques: pedagógico, sociológico y psicológico. Dentro de la disciplina psicológica, profundizando en los enfoques procedentes de la psicología dinámica, psicología de la salud y de la psicología organizacional, siendo esta última la que mejor sistematiza el estrés laboral u ocupacional.

En segundo lugar, revisó la literatura sobre desgaste psíquico laboral: síndrome de burnout, lo que permitió realizar una delimitación conceptual del término comparando el estrés con la ansiedad y la depresión. También se abordaron las relaciones y las críticas del término, las perspectivas desde las que puede estudiarse, la sintomatología, el proceso de desarrollo y, por último, la medición y evaluación, adherida a la perspectiva psicosocial que considera el burnout como un proceso y como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de logro y realización personal en el trabajo.

Utilizó como instrumento de evaluación una batería de cuestionarios que engloba: un cuestionario, laboral y motivacional de elaboración propia, el inventario de burnout de Maslach o M.B.I.(1986), que se utiliza para medir el síndrome de burnout y la escala de evaluación de técnicas de afrontamiento de Carver y cols. o C.O.P.E. (1989) que valora los distintos modos de afrontamiento del estrés.

Concluyó, que el síndrome de burnout es un constructo multidimensional. No es una variable unitaria ni global sino que las tres dimensiones son independientes, aunque presentan cierta relación lineal. Se confirma que existe un 35% de varianza del Burnout que se explica por la relación de agotamiento emocional y despersonalización y son ellas las que explican el mayor porcentaje de varianza. También se establece una relación lineal negativa entre logro personal y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización.

Asimismo, Soriano y Monsalve (2004), en el estudio titulado: **Validación del Cuestionario de Afrontamiento al Dolor Crónico Reducido (CAD-R)**, presentado para optar al título de Magíster en Ciencias de la Conducta, ante la Universidad de Valencia, España, desarrollado bajo la modalidad de proyecto especial, con el objeto de proporcionar una herramienta reducida para medir el afrontamiento, el cual no es todo lo que un individuo realiza para resolver un problema, sino aquellos comportamientos que suponen “esfuerzo” por parte del individuo y, en este sentido, exceden los recursos de los que dispone el sujeto, para enfrentar las dificultades que puedan aparecer en el medio laboral, causando diferentes estados de malestar e incluso dolores crónicos.

En tal sentido, el cuestionario de afrontamiento al dolor (CAD), inicialmente compuesto por 31 ítems, incluye 6 factores: autoafirmación, búsqueda de información, religión, distracción, catarsis y autocontrol mental. En este estudio se reduce el CAD, proponiendo una versión más corta del mismo con 24 ítems, el CAD-R, que puede ser utilizado para medir el afrontamiento debido a que cuenta con la validez y consistencia interna requeridas por la evaluación de las relaciones entre afrontamiento y afecto para determinar las estrategias más adaptativas.

Constituye un antecedente para la actual investigación, porque las personas que padecen del síndrome del burnout, por lo general, presentan debilidades de afrontamiento, las cuales llevan a los individuos a sentir fuertes dolores, en

diversas partes del cuerpo, como respuesta a los problemas y dificultades que pueden presentarse en el medio laboral.

De igual forma, Fernández, D., Fernández, P. y Acevedo, J. (2005). **Estrés Organizacional, Depresión y Afrontamiento en Trabajadores Petroleros**, desarrollado para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo en la Universidad de Córdoba, España. Debido a la existencia de una situación problemática que considera al estrés organizacional como un área de interés pues encierra interacción entre aspectos psicológicos, elementos biológicos y el entorno laboral. El objetivo de la investigación fue estudiar la relación entre estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros.

Para tal fin, se realizó un estudio transversal en 150 trabajadores, con edad media de $38,11 \pm 7,97$ años y antigüedad laboral de $11,10 \pm 6,55$ años, a los cuales se les administró el cuestionario de estrés organizacional de la OIT/OMS, las escalas de depresión de Hamilton y Beck y la escala de evaluación de técnicas de afrontamiento de Carver y Col. La frecuencia total de estrés según la escala fue de 32 (21 por ciento): 24 (16 por ciento) en el nivel intermedio, 7 (4 por ciento) ubicado en el nivel estrés y 1 (1 por ciento) en el nivel alto. 58 trabajadores (39 por ciento) presentaron depresión somática, la depresión cognitiva estuvo presente en 15 trabajadores (10 por ciento), con síntomas leves 12 (8 por ciento) y síntomas moderados 3 (2 por ciento).

Las formas de afrontamiento más frecuentemente utilizadas fueron, la planificación 72 personas (30 por ciento), reinterpretación positiva y crecimiento 46 (20 por ciento), activo 30 (13 por ciento) y religioso 28 personas (12 por ciento). Se encontró correlación positiva 0,219 $p < 0,01$ entre estrés organizacional y depresión cognitiva y una correlación estadística negativa -0,193 $p < 0,05$ entre niveles de estrés y antigüedad laboral. Se concluyó que la mayor parte de los trabajadores de la empresa poseen un nivel de estrés bajo, adecuado manejo de los recursos de afrontamiento y representativos niveles de depresión.

Vega (2006) en el estudio titulado: **Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo o Burnout: Consecuencias, Evaluación y Prevención**, trabajo de Maestría en Prevención de Riesgos Laborales, en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, España, desarrollado bajo la modalidad de investigación documental, con el objeto de determinar, desde la óptica de la prevención de riesgos laborales y desde los conocimientos existentes en la actualidad sobre la materia, conocimientos de los aspectos relativos a las consecuencias, la evaluación, la prevención y la intervención del al síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT).

Llegó a la conclusión de que el técnico de prevención ha de poner el acento en las causas del SQT a la hora de evaluar los riesgos e implementar acciones preventivas. No tanto en la evaluación por consecuencias o síntomas para su identificación, dado que ese tipo de evaluación más especializada en daños a la

salud corresponde a la vigilancia. Es por lo que, en términos diagnósticos, se precisa un profesional especializado en la materia para acometer una evaluación centrada en la respuesta de daño en la salud del trabajador y proponer medidas de intervención individual, si es el caso, y sobretodo medidas relativas a las condiciones de trabajo, tanto a efectos de intervención inmediata como a efectos de prevenir en un futuro que los riesgos antecedentes causen daños por SQT a los trabajadores.

Finalmente, Borges y cols. (2012), realizaron un estudio titulado: **Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública venezolana**, con el objetivo de determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout, así como la identificación de los riesgos laborales y su asociación con las diferentes áreas de dicho síndrome. Para ello, se utilizó el instrumento MBI, de Maslach modificado por Roman (2003), y la prueba de los tres deseos. El estudio fue de corte transversal con una muestra de 145 docentes, a los cuales se les midió el nivel de Burnout en sus distintas áreas de afectación; los resultados de las variables se sometieron a análisis estadístico uni y bivariado. Como principal resultado se encontró el agotamiento emocional como el área de mayor afectación en 69% de los docentes. Asimismo se encontró que el hecho de trabajar en otro sitio diferente al recinto universitario (trabajo clínico público y privado), se comportó como un factor protector para el agotamiento emocional en los docentes: [OR = 0,46 (IC 95% = 0,21-1,02; $p < 0.05$)], pese a que la asociación no alcanzó significancia estadística. La prevalencia del síndrome de burnout fue de 21%; mala infraestructura y

condiciones de trabajo; bajos salarios y burocracia administrativa, fueron identificados como principales problemas que afectan la labor docente.

Bases Teóricas

En atención a las teorías requeridas por el desarrollo del presente estudio, seguidamente se muestran las bases teóricas más pertinentes.

La Profesión Docente

Dadas las corrientes actuales de la globalización, la construcción de una sociedad basada en el conocimiento tiene como eje central la educación. Por ello, existe un consenso cada vez más generalizado entre los organismos internacionales sobre el tema de la educación y, que el mismo debe abordarse en todos los países y regiones del mundo, tanto por considerar nuevos paradigmas educativos, como por las tecnologías de la información y la comunicación que mejor apoyen los procesos que se llevan a cabo en las instituciones y la transferencia y acceso al conocimiento.

Al respecto, comenta Salazar (2004):

La situación actual de la educación en Venezuela, debe otorgarle importancia a la formación del profesorado, no solo en aquellas competencias de índole académica sino también en competencias administrativas, gerenciales, éticas y psicológicas, para lograr una

educación de calidad. Hoy, la calidad del producto educativo radica más en la formación y análisis integral del profesorado que en la sola adquisición y actualización de infraestructuras” (p. 6).

En efecto, la entrada a la globalización exige de hacer énfasis en el conocimiento, cuyo eje principal es el hombre y, por ende, un análisis integral de los docentes, proporcionaría las bases necesarias para propiciar un cambio de mentalidad en el profesorado y en la práctica que desempeñan.

Por consiguiente, la profesión docente debe ser reconocida como una carrera que tiene como principal labor la de desarrollar las fuerzas naturales y las capacidades del hombre en forma multifacética y armónica. En tal sentido, Bocanegra (2004), define al maestro como:

Un facilitador y mediador de conocimientos. El maestro es un ente activo, que comparte con los educandos, los padres representantes y todos los participantes del proceso, para junto a ellos en un compartir diario, reconstruirlo y enriquecerlo. Tiene autonomía cognitiva, capacidad de toma de decisiones y autorresponsabilidad. Viabiliza una práctica social que fortalece la solidaridad, la justicia y equidad. Propicia nuevas experiencias de aprendizaje. Posee una formación integral, que es la base para adquirir las herramientas necesarias para atender a la diversidad, al trabajo artístico y a la participación comunitaria e interdisciplinaria, entre otras. (p. 35)

De allí pues, un profesional de la docencia tiene una gran significación y trascendencia para la formación de los ciudadanos, y por ende, de la colectividad en general. El hecho de que el maestro para el cumplimiento de sus funciones requiera de interactuar con los niños y niñas, diariamente y durante varias horas al

día, implica el desarrollo de un vínculo afectivo, entre el educador y el niño; el cual se constituye en un proceso de integración, siendo justamente la forma y las características de este vínculo las que permitirán predecir, por encima de las demás variables, el éxito o el fracaso de la integración.

Según Dieterich (2000):

En la formación del vínculo afectivo, interviene ante todo la vocación del maestro, la que se traduce en su actitud y compromiso frente a la labor docente. Esto implica que si el maestro no es consciente ni consecuente con la magnitud y responsabilidad que exige el ser educador y su rol se limita a cumplir un horario y desarrollar unos objetivos planteados a priori, perdiendo la perspectiva del niño en toda su integralidad, difícilmente podrá aceptar y manejar el desafío que supone la integración docente alumno. (p. 116).

Por lo tanto, las relaciones de intercambio que se establecen entre docentes y estudiantes, encierran en sí mismas contenidos educativos que son absorbidos por los estudiantes como parte de su aprendizaje, en donde la relación entre iguales, guiada por el docente, con la intención de potenciar el desarrollo de conocimientos exige de conductas interpersonales que se despliegan a partir de la realización de tareas comunes entre los educandos y educados.

La Profesión Docente y Estrés Laboral

No es fácil impartir clases a los adolescentes de hoy, según Barbarroja (2009):

La mayoría de los adolescentes muestran falta de disciplina, falta de apoyo de padres y madres e incluso de la administración educativa, el importante número de bajas entre docentes por enfermedades mentales (depresión, ansiedad, etc.), determinadas rutinas perniciosas que se establecen en los centros y que no permiten el desarrollo óptimo de la actividad profesional (falta de profesorado de apoyo, inadecuación de horarios, las tutorías de las clases “más conflictivas” son asumidas por profesorado recién llegado al centro, etc.). (p. 2)

Lo antes expuesto, hace que la vivencia de su profesión por parte de muchos profesores y profesoras, no se haga de manera positiva, lo que les llevará a engrosar las filas de aquellos profesionales que sufren el día a día de su trabajo, llegando poco a poco a mayores cotas de insatisfacción y “malestar docente”. Las personas que se dedican a trabajar dentro de lo que se ha denominado “profesiones asistenciales”, es decir, de servicio público, como los profesionales de la “enseñanza” (Profesorado de todos los niveles, monitores, animadores socioculturales, etc.), pueden encontrarse fuertemente afectados, según Ayuso (2006): por “el síndrome de burnout y verse sometidos a un gran desgaste profesional” (p. 3).

En tal sentido, es común observar que la profesión docente exigen entrega, implicación, ciertos niveles de idealismo y un indudable servicio a los demás y si todo esto se asienta sobre una personalidad “perfeccionista” con un alto grado de autoexigencia y con una gran tendencia a implicarse en el trabajo, se puede finalmente obtener un desequilibrio entre las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario.

Según Ayuso (2006):

Los círculos de psicólogos y pedagogos, junto a otros estudiosos de la prevención de riesgos laborales, se debate desde hace tiempo sobre el Burnout, el Mobbing (Acoso Psicológico en el Trabajo) e incluso del Karoshi, enfermedad esta última sólo detectada en Japón y que se traduce como “muerte súbita” de ejecutivos sometidos a largas jornadas y que fallecen de infarto. Son pues enfermedades que sufren decenas de trabajadores por ser objeto de unos niveles altísimos de estrés en sus puestos de trabajo. (p. 2)

Por lo tanto, el síndrome del “profesional desgastado/quemado” o Burnout, se puede encontrar en trabajadores como profesorado, médicos, asistentes sociales, que se enfrentan a una carga afectiva importante y acaban perdiendo el interés. Ofrecen un trato deshumanizado a sus pacientes, clientes o alumnado, a los que ven como enemigos porque están desmotivados y emocionalmente exhaustos por su trabajo.

Ahora bien, el término estrés se emplea generalmente refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Sin embargo, Ayuso (2006) afirma: “el estrés, sus causas, su afrontamiento y consecuencias, están determinados por la propia personalidad y circunstancias ambientales” (p. 9)

Evidentemente, muchas personas han padecido estrés en algún momento de su vida. Las responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, falta de recursos para diferentes competencias, los procesos de recuperación posteriores a un hecho traumático, junto al poco

tiempo que dedicamos hoy a lo lúdico, placentero o relajante, pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas.

El término estrés (stress), proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos. Fue Walter Cannon en el año 1911, quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo.

Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes; y desde las primeras conceptualizaciones se consideraba que los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización eran los más proclives a desarrollarlo (Gil-Monte, 2006; Aranda, 2006; Calíbrese, 2006).

Según Ayuso (2006):

Los cuatro tipos de estresantes más comunes son:

- a) Estresantes agudos, limitados en el tiempo: tal como encontrarse con un perro agresivo.
- b) Secuencias estresantes, o series de acontecimientos, que ocurren durante un período prolongado de tiempo como resultado de un acontecimiento inicial desencadenante: tal como el fallecimiento de un familiar.
- c) Estresantes crónicos intermitentes: tales como problemas sexuales.
- d) Estresantes crónicos: tal como estrés de origen laboral, que pueden haberse iniciado, o no, por un acontecimiento discreto que persiste durante mucho tiempo. (p. 3)

Por otra parte, Monasterio (2009) en concordancia con Ayuso, indica que centrado en el resultado o respuesta, refiriéndose a las reacciones subjetivas, fisiológicas y conductuales que se producen en situaciones de tensión, se puede dividir el estrés en los componentes interrelacionados:

- a) El componente psicológico, que incluye conductas, patrones de pensamiento y emociones, caracterizados por un estado de inquietud.
- b) El componente fisiológico, que incluye una elevación del grado de activación corporal, arousal, que se traduce, por ejemplo, en el aumento de la tasa cardíaca o una respiración agitada. A la respuesta de dos componentes (psicológico y fisiológico) se le denomina tensión. (p. 12)

Por lo tanto, el hacer frente a los problemas de estrés supone un esfuerzo constante para dominar esas “situaciones negativas” que, algunas veces, se hacen presentes en la vida de todos los individuos. Depende entonces del sujeto, de su capacidad para manejar las situaciones; de sus esfuerzos por controlar; en

definitiva, de su capacidad de adaptación, que su estrés se convierta en euestrés o distrés.

No obstante, el medio puede ejercer una presión tal sobre el individuo, tanto se reciba de manera consciente o inconsciente, que puede llegar a desbordar la capacidad de adaptación, pudiendo llegar a generar graves patologías. Conceptos como carga mental y estrés han añadido nuevos matices terminológicos que en ocasiones pueden añadir confusión. En principio la sobrecarga mental produciría estrés; es decir, el estrés sería la respuesta ante un enfrentamiento con tareas que implicasen alto grado de procesamiento cognitivo, susceptible este de ser medido mediante procedimientos objetivos como las medidas del rendimiento en la tarea.

De acuerdo con Ayuso (2006):

El estrés puede originarse por una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. La frustración, el conflicto y otros estados de estrés se relacionan con estados de ánimo desagradables como la ansiedad o la ira. Cuando la persona afronta dichas situaciones, reacciona de forma que pueda evitar, escapar, reducir su angustia y/o manejar ese problema determinado.

Por ello, los especialistas coinciden en establece un modelo de afrontamiento del estrés basado en dos elementos dinámicos y estructurales: la demanda del medio en cuanto compromiso y los procesos de evaluación de la situación estresante. Sin embargo, se pueden circunscribir el concepto de estrés al ámbito de

trabajo de los individuos, de tal modo que su definición podría ser el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

En todos los casos, es precisamente el concepto de subjetividad individual, de percepción acorde con la personalidad, lo que genera las mayores discusiones entre los especialistas en cuanto a las repercusiones jurídico-laborales del estrés como enfermedad profesional o laboral.

Síndrome de Burnout

Dentro de las enfermedades asociadas al estrés laboral en las profesiones sanitarias, el síndrome de desgaste o agotamiento profesional, también conocido como burnout, es cada vez más conocido y lamentablemente, más extendido. Básicamente, significa estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado o exhausto, más allá de todo control efectivo de esta situación.

El origen del término burnout se debe a la novela Graham Greene, *A burn Out Case*, publicada en 1961, en la que se narra la historia de un arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar su profesión y retirarse a la selva africana (Hernández y cols., 2007).

Según Navarro (2002), se define como:

Una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción

laboral que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante. Está caracterizado por tres dimensiones interrelacionadas: agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal. (p. 2)

Una definición actualizada y ampliamente aceptada del término es la propuesta por Maslach y cols. en 2001; quienes definen el burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional.

En efecto, el síndrome de burnout, también llamado según Gil-Monte y Peiró (1997): “síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT) o de desgaste profesional” (p. 68), se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. Por lo tanto, se trataría de un conjunto de conductas, que traen como consecuencia deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas y pérdida de la motivación, entre otros, cada una de las cuales puede implicar tanto factores internos como lo son los valores individuales y sociales, rasgos de personalidad; y externos entre los cuales destacan: los organizacionales, laborales y grupales.

En tal sentido, el síndrome de burnout recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar, según Ortega y López (2004):

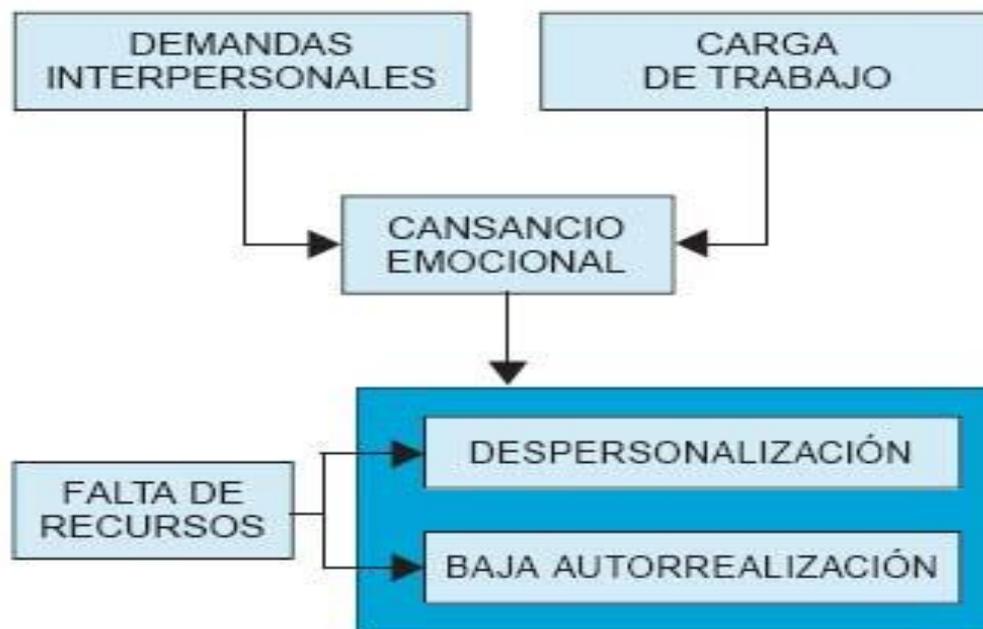
La tensión al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas. Trae consecuencias no sólo desde el punto de vista personal sino también institucional con la aparición de ausentismo laboral, disminución del nivel de satisfacción, riesgo de conductas adictivas,

alta movilidad laboral, y repercusiones en otras esferas como la familiar.

De allí pues, entre las profesiones más afectadas se encuentran todas aquellas que exigen del trato reiterado con las personas, entre las cuales destacan la educación, la prestación de servicios ciudadanos y los derivados del sector salud. Por ello, Seisdedos (1997) afirma que este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida y fue descrito por Maslach y Jackson en 1986, como un síndrome que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas.

Por lo tanto, profesionales tales como maestros, médicos y enfermeras, debido a que el desempeño de sus funciones exige el tratar con un sinnúmero de personas de manera cotidiana, son los más propensos a este tipo de síndrome, debido al proceso que se presenta en la figura 1:

Figura 1
Modelo de Proceso de Sentirse Quemado en el Trabajo



Fuente: Vega (2006)

Como se observa en la figura anterior, las demandas interpersonales sumadas a la carga de trabajo generan cansancio emocional, que al combinarse con falta de recursos inciden en la aparición del burnout, específicamente, en lo relacionado con la despersonalización y la baja autorrealización.

Por ello, la posible existencia de burnout entre las personas dedicadas a impartir educación, implica la necesidad de investigaciones tales como la presente.

Antecedentes del Síndrome de Burnout

El desarrollo del concepto de Síndrome de Burnout presenta, según Barría (2002):

Dos fases en su evolución histórica. Una fase pionera, donde el foco estuvo en la descripción clínica del síndrome, y una fase empírica en que se sistematizaron las distintas investigaciones para asentar la descripción conceptual del fenómeno del estar quemado en el trabajo. (p. 35)

En efecto, el desarrollo de los estudios acerca del burnout no ha permitido hasta la actualidad llegar a una definición generalmente aceptada. Sin embargo, parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

Al respecto, comentan Gil-Monte y Peiró (1997):

El síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas, clínica y Psicosocial. La perspectiva clínica asume el burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la Psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral. (p. 94)

Razón por la cual, Freudenberger (1974), desde una perspectiva clínica empleó por vez primera el término burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo.

Según Freudenberger (1974), citado por Gil-Monte y Peiró (1997):

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 defiende 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 sobreesfuerzo. (p. 96)

En esta misma línea, Bellorín (2008) señala:

Fischer (1983) consideró el burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson (1988), lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. 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. (p. 14)

Por lo tanto, 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.

Desde una perspectiva psicosocial, Reyes (2009) afirma:

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 los organizacionales como condicionantes y antecedentes. Uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo,

como antecedente, en la aparición del burnout es Cherniss (1980), y lo define como "cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas". (p. 84)

De esta manera, se observa una evolución en la contextualización del síndrome de burnout, en donde los autores citados coinciden en afirmar que el burnout es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo y acomodamiento psicológico, destacando, según Cherniss (1980) citado por Tapia (2011) en tres momentos:

1. Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).
2. Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión)
3. Cambios en actitudes y conductas (enfrentamiento defensivo)

Con esta conceptualización, se ponen en evidencia las respuestas emocionales de los profesionales que deben interrelacionarse diariamente con muchas personas, es decir, una sobrecarga emocional o síndrome del Burnout (quemado). Por otra parte, Tapia (2011) añade a la evolución del burnout: "en 1981, Maslach y Jackson entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal". (p. 13)

De allí, que se tiende a evaluar el síndrome de burnout con base a tres dimensiones. Agotamiento emocional, que hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes.

Despersonalización: supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios y reducida realización personal, el cual conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas.

En tal sentido, Maslach (2001) señala que:

El agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del síndrome de burnout; la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto, y la disminución del logro personal, representa la autoevaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal. (p. 58)

Ahora bien, en 1993, García y colaboradores, plantean la concepción del burnout centrada exclusivamente en el agotamiento emocional (una de las dimensiones que utilizan Maslach (2001) para medir el síndrome), y por último, Ayuso y López (1993) citados por Bellowín (2008), definen el burnout como:

Un estado de debilitamiento psicológico causado por circunstancias relativas a las actividades profesionales que ocasionan síntomas físicos, afectivos y cognitivo-afectivos, precisando que el síndrome de desgaste sería una adaptación a la pérdida progresiva del idealismo, objetivos y energías de las personas que trabajan en servicios de ayuda humana, debido a la difícil realidad del trabajo.

De allí pues, un docente que paulatinamente se haya venido afectado en su salud, por la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables y a pesar de poner en juego todos sus recursos personales, inevitablemente sufrirá desgaste en la capacidad para desempeñar sus funciones, debido al síndrome de burnout.

En la actualidad, el síndrome del quemado es considerado como un proceso resultante del estrés crónico laboral al que se ve sometido el profesional, y una de las principales fuentes potenciales de problemas, a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual.

Contexto Organizativo Propicio para el Desarrollo del SQT

Tomando en cuenta que las condiciones de trabajo tienen una influencia significativa sobre la salud laboral y, en consecuencia, sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones; las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de las entidades y hacia el servicio que ofrecen están asociadas a los riesgos de su entorno laboral.

Según Tapia (2011): “en algunos sectores como el dedicado a la salud, educación y a la prestación de servicios, el burnout cobra especial relevancia, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas, suministrándoles asistencia”. (p. 45)

Al respecto comenta Vega (2006):

De los modelos explicativos psicosociales del síndrome de burnout, el desarrollo más ajustado al contexto técnico y legal de la prevención de riesgos lo proporcionan los modelos derivados de la teoría organizacional. Estos modelos resaltan la importancia de los estresores del entorno de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Desde esta perspectiva, el SQT es una respuesta a las fuentes de estrés crónico originadas en la relación docente-alumno y en la relación docente-escuela. Se describen como antecedentes generales del síndrome los aspectos organizativos, los relativos al diseño del puesto y las relaciones interpersonales dentro de la escuela. Es por lo que se puede considerar como un modelo integrado en el proceso más amplio del estrés laboral. (p. 179)

Por lo tanto, las condiciones de trabajo son las principales causantes del burnout, involucran aspectos cognitivos, emocionales y actitudinales que están implicados en el proceso de aparición y el desarrollo en el tiempo del SQT.

En este sentido, el modelo tridimensional MBI-HSS de Maslach (1980) es el más reconocido, si bien, otros expertos han aportado con sus investigaciones elementos que mejoran el mismo. Esta autora explica el burnout como el resultado de la incapacidad para afrontar airoosamente el estrés del trabajo.

También Vega (2006) comenta que, hay otros modelos explicativos, válidos igualmente, como el de Golembiewski (1983), Leiter (1988), Edelwich y Brocisky (1980), Price y Murphy (1984), de Cherniss (1980), Cordes y Dougherty (1993).

Desde la perspectiva psicosocial, el modelo de desarrollo del síndrome de burnout puede graficarse tal como lo explica la figura 2:

Figura 2
Modelo de Desarrollo del SQT



Fuente: Vega (2006)

De allí pues, el origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien, como es lógico, dependiendo de algunas variables

de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal, pueden darse evoluciones diferentes en el desarrollo del SQT.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, tales como las indicadas por Ruiz y cols (2007):

Estrés en dosis nocivas, variables como carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad-recursos-autonomía, etc., cuando se produce en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en un daño para la salud del trabajador, el SQT. (p. 82)

De esta manera, el burnout se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente con los educandos en las escuelas, ya que cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el docente un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del SQT. Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de riesgo.

De acuerdo con el criterio de Vega (200):

El estrés es una respuesta que es producto de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. A menudo, este síndrome se

desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc. (p. 4)

Por consiguiente, el balance de las demandas de los intercambios sociales debidos a la prestación de servicios y los recursos de los que dispone el trabajador, además de la reciprocidad percibida por éste en relación a su esfuerzo por parte de la organización, condiciona y determina las consecuencias de SQT. En la figura 3, se muestra un modelo de intercambio social relacionado con el síndrome.

Figura 3
Modelo de Intercambio Social



Fuente: Vega (2006)

Razón por la cual se puede afirmar que la falta de reciprocidad en el nivel personal sumado a la falta de reciprocidad a nivel organizacional son

desencadenantes nocivos, que tanto cualitativa como cuantitativamente, pueden impactar sobre un educador, independientemente de las características individuales de la persona. Estas características personales de ningún modo pueden ser la causa del riesgo, sino que, en todo caso, son factores a tener en cuenta a la hora de adaptar el trabajo a la persona. De no corregir o proteger al sujeto de la exposición a las condiciones de trabajo de riesgo, éstas pueden llevar a la aparición del síndrome de burnout, si no lo remedia la resistencia o recursos personales o sociales de la propia persona.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

La aparición de un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización) en el trabajador, podría denotar la presencia de burnout (Florez, 2004).

Al respecto comenta Vega (2006):

Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con el burnout que afectan a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico. Algunos síntomas, al hacerse crónicos se intensifican y degeneran hacia procesos más graves, si no se corrige la situación. Esta respuesta surge cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales. Supone para el trabajador una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los usuarios. (p. 6)

En efecto, cuando un docente se encuentra sometido a situaciones negativas para sus emociones, puede llegar a percibir sentimientos de poca realización y, por ende, desgaste emocional, condición que obliga al ser humano a buscar alternativas de afrontamiento generando cambios en su personalidad, conductas, actitudes, entre otros aspectos que menguan la salud y de acuerdo con el criterio de Cano (2005):

Son el epicentro de alteraciones psicosomáticas como por ejemplo: alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos; y para la organización accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc. (p. 35)

Los deterioros mencionados por Cano (2005), pueden llegar a producir frustración, desencanto profesional, desgaste emocional, deterioro actitudinal, en definitiva, un conjunto de características que llevan a un deterioro acentuado de la calidad del servicio que presta, condensado en un problema psicológico que afecta y altera la capacidad laboral del sujeto. Por ello, Guerrero (2003), refiriéndose a los riesgos del burnout en la profesión docente lo siguiente:

Con frecuencia, los cambios, la calidad y la mejora que se piden al sistema educativo en general, con independencia del nivel educativo, se realizan en medio de una falta lamentable de recursos personales, medios materiales, formales y personales para llevarlos a cabo, generando una situación en donde predominan las condiciones necesarias para que el desgaste haga acto de presencia. (p. 85)

Dentro del contexto expuesto, el docente no es responsable de los problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente su ejecución profesional, porque el hecho de centrar sus expectativas de éxito en los logros alcanzados por lo alumnos, las pocas interacciones que mantiene con sus compañeros, el desarrollo de su labor en aulas masificadas, bajos salarios, los vínculos afectivos y las constantes interacciones que debe realizar con distintos tipos de personas, indudablemente tienden a poner de manifiesto el síndrome de burnout, que según Fernández (2010):

Tiene como principales consecuencias emocionales a la sintomatología ansioso-depresiva, con una propensión a los sentimientos de culpa y con respuestas hostiles alimentadas por frecuente irritabilidad y actitudes negativas hacia la vida. Muchos estudios relacionan los estados depresivos y la constelación sintomática del síndrome. Desde el punto de vista clínico, el burnout es un proceso que se acaba manifestando como una enfermedad incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral cuando se presenta en toda su magnitud. (p. 117)

De allí pues, los daños causados por el síndrome de burnout a la salud pueden afectar a los docentes en diferentes dimensiones, trayendo consecuencias tanto organizacionales como particulares, e incluso un sinnúmero de afecciones que podría incapacitar a estos profesionales para el desempeño de su trabajo y afectar su calidad de vida.

A continuación, en la figura 4, se exponen las posibles consecuencias de este síndrome:

Figura 4
Proceso del Burnout y Consecuencias



Fuente: Gil-Monte (2005)

En el proceso descrito por Gil-Monte (2005), los daños en la salud que puede causar el burnout, afectan según Vega (2006) tanto al docente como a la escuela, siendo los síntomas más importantes los que se presentan en el cuadro 1:

Cuadro 1
Síntomas del SQT en el Trabajador y en la Organización

PARA EL DOCENTE

Psicosomáticos	Cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, etc.
-----------------------	--

Cuadro 1 (Cont.)

PARA EL DOCENTE	
Conductuales	Conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.
Emocionales	Predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
Actitudinales	Actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los niños y niñas de la escuela, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
Sociales y de Relaciones Interpersonales	Actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extralaboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).
PARA LA ORGANIZACIÓN (ESCUELA)	
Comunicación	Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con los

	compañeros de trabajo);
Capacidad de Trabajo	Disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los educandos, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de padres, representantes, etc.

Fuente: Vega (2006)

Riesgos Laborales que Pueden Originar Burnout

En términos de prevención de riesgos laborales, la perspectiva clínica ha fallado ya que según lo indica Gil-Monte (2005) se identifican los riesgos del Burnout mediante el diagnóstico de daños causados en los individuos, no existen medidas para prevenir su aparición.

Por lo tanto, para evitar los riesgos laborales que pueden desencadenar en burnout, es importante que se dirija la atención hacia la prevención, con el fin de evaluar la existencia de antecedentes o elementos capaces de impactar al educador y que, por su potencial nocivo, puedan originar el síndrome. Según Flórez (2002):

Los riesgos laborales del burnout requieren de una evaluación psicosocial asociada al síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) y de la corrección de dichos factores. Es evidente que los desencadenantes en los que se ha de incidir pueden ser diferentes y que el grado de impacto sobre los trabajadores es variable, es decir, que en muchos casos se precisará conocer indicios sintomáticos, que siempre pueden sondearse de forma colectiva, anónima y con consentimiento informado, para estimar el grado de exposición. La vigilancia de la salud ha de actuar coordinada con técnicos de prevención de riesgos psicosociales para alcanzar, en este terreno, los objetivos preventivos en la organización. (p. 36)

En efecto, los síntomas que se producen en el burnout son indicadores de que se puede hacer visible la exposición a factores de riesgo cuando ya están actuando sobre un educador de un modo nocivo, como consecuencia de una exposición a los factores de riesgo que lo producen. No obstante, en ocasiones el burnout puede ser confundido con estrés laboral, pero según acota Vega (2006) se considera al SQT como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, en contextos de servicios humanos, es decir, en centros educativos, oficinas de servicios y centros de salud. Por ello, para conocer si los síntomas presentados por un educador son de burnout o de estrés laboral, los objetivos de la evaluación se deben centran en evaluar una serie de parámetros, tales como los indicados por Vega (2006):

- Valorar los síntomas que presenta el trabajador
- Analizar del proceso de aparición
- Discriminarlo de otros procesos, diagnóstico diferencial
- Evaluar la frecuencia e intensidad de los síntomas
- Identificar las fuentes de estrés, origen de las consecuencias

No obstante, las diferencias puntualizadas entre el estrés y el burnout, se encuentran debidamente detalladas en el cuadro que se presenta a continuación:

Cuadro 2
Diferencias entre Estrés y Burnout

ESTRÉS	BURNOUT
--------	---------

Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional

Cuadro 2 (Cont.)

ESTRÉS	BURNOUT
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	El SQT sólo tiene efectos negativos

Fuente: Vega (2006)

Sin embargo, cuando se trata de factores de riesgo, Vega (2006) puntualiza los siguientes (cuadro 3):

Cuadro 3
Grupos de Estresores Susceptibles de Desencadenar el Burnout

FACTORES DE RIESGO A NIVEL DE ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida • Falta de apoyo instrumental por parte de la organización • Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada" • Falta de participación de los trabajadores • Falta de coordinación entre las unidades • Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías • Falta de refuerzo o recompensa • Falta de desarrollo profesional • Relaciones conflictivas en la organización • Estilo de dirección inadecuado

- Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

Cuadro 3 (Cont.)

FACTORES DE RIESGO RELATIVOS AL DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none">• Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente• Descompensación entre responsabilidad y autonomía• Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)• Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol• Carga emocional excesiva• Falta de control de los resultados de la tarea• Falta de apoyo social• Tareas inacabadas que no tienen fin• Poca autonomía decisional• Estresores económicos• Insatisfacción en el trabajo
FACTORES DE RIESGO RELATIVOS A LAS RELACIONES INTERPERSONALES
<ul style="list-style-type: none">• Trato con usuarios difíciles o problemáticos• Relaciones conflictivas con clientes• Negativa dinámica de trabajo• Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios• Falta de apoyo social• Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias• Proceso de contagio social del SQT• Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

Fuente: Vega (2006)

Instrumentos Para la Evaluación del Burnout

Por otra parte, Vega (2006) indica que los procedimientos habitualmente más usados para la evaluación del burnout son:

- Cualitativos: entrevistas diagnósticas
- Cuantitativos: aplicación de pruebas psicométricas, para determinar el grado de incidencia de la patología y los antecedentes organizativos relevantes que originan su desarrollo
- Identificar mediante criterios normativos de las escalas y mediante índices estadísticos (correlaciones, regresiones, etc.) el grado de asociación existente entre las fuentes de estrés, los síntomas del SQT y las consecuencias. Es aquí donde las estimaciones psicométricas a través de las herramientas de evaluación de riesgos psicosociales cobran una importancia preventiva y de intervención, a fin de actuar sobre el origen.
- Todo esto conjuntamente permite proponer la intervención más adecuada

Sin embargo, los instrumentos más utilizados como estimación de la presencia de burnout han sido los cuestionarios, en detrimento de otras técnicas como la entrevista estructurada, técnicas proyectivas, la observación, etc.

Entre estos instrumentos destacan los expuestos en el cuadro 4. Cabe destacar que el instrumento Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986), es el más utilizado. Sin embargo ha recibido críticas con respecto al funcionamiento de las dos últimas subescalas que lo forman (Despersonalización y Falta de realización personal). En este sentido García Izquierdo y Velandrino (1992) han desarrollado una escala (EPB) adaptada a la población española, centrada en el cansancio emocional. De igual forma se presenta el instrumento de Rodríguez y cols. (1992) han adaptado el cuestionario de Folkman y Lazarus a población española denominándole “Cuestionario de Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes”.

Ahora bien, el instrumento de mayor uso para evaluar el burnout es el Maslach Burnout Inventory (MBI), del que existen tres versiones actualmente. En español hay una adaptación del mismo. Según Vega (2006):

El MBI, aunque es insuficiente para la realización de un diagnóstico de SQT, es la herramienta más utilizada para la estimación psicométrica del síndrome. Este instrumento evalúa en qué grado están afectadas en el individuo las dimensiones que componen el síndrome, es decir, la existencia sintomatología que da lugar a identificar la presencia del SQT. No alude a las posibles causas, a cuáles son los factores sobre los que se debe incidir para poder actuar de un modo realmente preventivos. Para ello es necesario evaluar las condiciones psicosociales del trabajo y establecer las correlaciones oportunas con los indicios, variables o consecuencias de SQT presentes. Además, es conveniente utilizar la entrevista especializada como herramienta de evaluación y examinar los datos existentes en la organización respecto a absentismo, bajas, rotaciones, abandonos, etc. (p. 95)

Por lo tanto, para evaluar el burnout, en atención a los efectos que generan sus causas, es decir, en aquellos aspectos que no residen en el individuo sino en el entorno en el cual se desempeña, donde la presencia nociva de algunos factores psicosociales conducen a que el docente sufra daños en su salud. Por otra parte, se podría decir que para que un diagnóstico de SQT pueda considerarse como tal, en términos de daños a la salud, precisaría, parafraseando lo expuesto por Guerrero (2003), de la presencia de estos síntomas:

- Algunos síntomas psicosomáticos relacionados con el estrés.
- Fatiga, cansancio o agotamiento emocional e incluso algunos síntomas que aparecen también en la depresión.

- Aparición de conductas y actitudes negativas, con el consecuente deterioro del desempeño y disminución de la eficacia laboral del trabajador.
- Los síntomas deben estar asociados al desempeño de la actividad laboral.
- No hay presencia de antecedentes psicopatológicos en el individuo que lo justifiquen.
- Estrategias de intervención ante la existencia de un SQT.

En todos los casos, cuando el riesgo se materializa y el SQT ya ha hecho acto de presencia en el trabajador, a menudo, quienes primero se dan cuenta son las personas que están a su alrededor. Es difícil que el afectado de burnout severo se dé cuenta de ello. Resulta preciso el apoyo de las personas cercanas para evitar mayores consecuencias; también identificar el proceso y reconocerlo para "no quemarse". El apoyo social es, sin duda, la variable moderadora más importante de los efectos del SQT.

Por ello, una buena calidad de relaciones interpersonales en el trabajo modera el nivel de burnout, media en la satisfacción laboral y aumenta la calidad de vida del trabajador. Asimismo, el soporte social satisface la necesidad humana básica de comunicación entre las personas, además de proporcionar información técnica, supervisión y soporte emocional.

Para afrontar el SQT es esencial fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, fomentando la participación, capacitando en la identificación y

resolución de problemas, consolidando la dinámica grupal para el logro de un consenso para el cambio y también aumentando el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.

Sin embargo, autores señalan que es imperativo reconocer que no existe ninguna técnica sencilla capaz de tratar de forma efectiva el SQT y que habitualmente se utiliza un modelo de intervención de varios componentes integrados de forma complementaria. En tal sentido la prevención del SQT es compleja, pero según acota Vega (2006), que cualquier tipo de técnica adecuada en el tratamiento del estrés es una técnica válida de intervención. Pueden emplearse, como se ha descrito en el apartado anterior, técnicas orientadas al individuo, al grupo y a la organización laboral. A nivel individual, se trata de mejorar los recursos de protección o de resistencia para afrontar de forma más eficiente los estresores propios de la función laboral y potenciar la percepción de control, la autoeficacia personal y la autoestima.

Por lo tanto, la persona encargada de prevenir el burnout, debe enfatizarse en las causas para atacar los riesgos e implementar acciones defensoras de los individuos expuestos daños en la salud del trabajador y proponer medidas de intervención individual, si es el caso, y sobretodo medidas relativas a las condiciones de trabajo, tanto a efectos de intervención inmediata como a efectos de prevenir en un futuro que los riesgos causen daños por SQT a los educadores.

Fases del Proceso de Burnout

Según Integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas del síndrome de sentirse quemado en el trabajo, Vega (2006), destaca cinco fases en el desarrollo del síndrome, las cuales se resumen en el cuadro 5:

Cuadro 5
Fases del Proceso de Burnout

Fases	Características
I Entusiasmo	Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
II Estancamiento	No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
III Frustración	Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Cuadro 5 (Cont.)

IV Apatía	En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrentamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.
V Quemado	Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Fuente: Vega (2006)

Cabe destacar que de acuerdo con Fernández (2010) el burnout tiene un carácter cíclico. Por lo tanto, cuando un educador es alcanzado por el síndrome, puede repetir el proceso en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

Bases Legales

Las bases legales constituyen el fundamento normativo de los diferentes hechos que ocurren en la sociedad.

Atendiendo a la jerarquización de las leyes que rigen sobre la materia en el Estado venezolano. Por tal motivo, se inicia esta parte del trabajo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Como norma fundamental del ordenamiento jurídico venezolano, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), establece en su Artículo 87 que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo

adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p. 35)

Por lo tanto, la CRBV (1999) otorga a los educadores el derecho y el deber al trabajo, exigiendo que los patronos garanticen condiciones de trabajo adecuadas, las cuales, de acuerdo con lo estipulado por la Constitución, serán supervisadas por el Estado.

No obstante, la aparición del síndrome de burnout en los docentes, obedece como se explicó en las bases teóricas que sustentan a la presente investigación, a condiciones laborales poco apropiadas para el buen estado emocional de los educadores.

Siguiendo el mismo orden de ideas, la Carta Magna en el Artículo 89, expresa: “el trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras” (p. 36).

Sin embargo, los educadores que tienen a su cargo la necesidad de entablar interacción permanente con diversas personas (alumnos, padres, representantes, etc.), las cuales suelen tornarse estresantes y desencadenan el síndrome de burnout, precisamente a través de esa interacción, logran adentrarse paulatinamente en el síndrome, condición que los lleva a sufrir agotamiento emocional, despersonalización, y poca realización personal.

Por otra parte, se encuentra lo establecido por el Artículo 91 de la CRBV (1999), el cual impone que:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. (p. 36)

No obstante, la mayoría de las personas dedicadas a impartir educación, sobre todo en el Nivel superior, que es el objeto de estudio de la presente investigación, adolecen de un salario a través del cual puedan cubrir todas sus necesidades, condición que favorece el agotamiento emocional, conlleva a sentimientos de impotencia que concluyen en despersonalización y poca realización personal.

Ahora bien, tomando en cuenta que la jerarquía de las leyes dentro del territorio venezolano, colocan en un segundo plano a los tratados internacionales, es oportuno traer a consideración los convenios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo

De acuerdo con lo expuesto por Marslach (2001):

La Organización Internacional del Trabajo reconoce que el estrés y el agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente de trabajo y que el SQT es un efecto crónico del estrés laboral sobre la salud de dimensiones similares a otros trastornos mentales. (p. 95).

Por lo tanto, es recomendable incorporar en la legislación laboral artículos que incluyan las medidas preventivas que para la profesión docente a fin de minimizar las condiciones desencadenantes de burnout.

Asimismo, la R194, denominada “Recomendación Sobre las Enfermedades Profesionales” (2002) indica que: La autoridad competente debería elaborar una lista nacional de enfermedades profesionales a los fines de la prevención, registro, notificación y, de ser procedente, indemnización de las mismas, mediante métodos adecuados a las condiciones y práctica nacionales y, de ser necesario, por etapas y previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores más representativas.

De allí pues, es necesario que los legisladores tomen en consideración al síndrome de burnout, el cual acarrea graves daños sobre la salud emocional de los trabajadores del sector educativo, mermando su capacidad de trabajo.

Por otra parte, en el Comité Mixto de Expertos OIT/UNESCO (2006), realizaron una reunión sobre la aplicación de las recomendaciones relativas al personal docente, expresando lo siguiente:

Existen otras enfermedades, menos visibles, pero no menos impactantes, cuya expansión podrá traer enormes pérdidas para los educadores y para la educación. Una de éstas es el “Síndrome de Burnout”, definida por Maslach y Jackson (1981) como una reacción a la tensión emocional crónica generada a partir del contacto directo y excesivo con otros seres humanos y, según Schaufeli (1994), el principal problema de los profesionales de la educación. El síndrome es entendido como un concepto multidimensional que involucra tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y falta de comprometimiento personal en el trabajo. Las encuestas han demostrado que el burnout ocurre en trabajadores altamente motivados, que reaccionan al estrés trabajando más hasta entrar en colapso. (p. 5)

En tal sentido, demostraron a través de soportes estadísticos la incidencia de burnout en los Estados Unidos y otros países, obteniendo cifras preocupantes ya que estos datos demuestran que entre 10,3 % y 21,6 % de incidencia fueron los porcentajes indicados en un estudio de Farber (1984). En Brasil (2000), en una muestra nacional de casi 39.000 profesionales de la educación, fueron identificados 37 % presentando bajo comprometimiento emocional con la tarea, 25 % presentando agotamiento emocional y 10,7 % con despersonalización.

De igual forma, otro estudio de Coordinadora Nacional de Trabajadores de la Educación (2004) citado por la OIT/UNESCO (2006), demostró que:

En diez estados brasileños reveló que 30,4 % de los profesores y empleados de escuela tuvieron o tienen problemas de salud, siendo que 22,6 % necesitaron licencias, apartándose temporal o definitivamente del trabajo. Las principales enfermedades laborales son: enfermedades psiquiátricas y neurológicas, callos en las cuerdas

vocales, problemas cardíacos y de columna, várices, irritaciones y alergias a la tiza. (p. 9)

Por ello, es preocupación de la OIT, buscar los medios para combatir las causas de propagación del burnout en el sector educativo, porque en el nivel más general, están la falta o la insuficiencia de financiación pública para la educación, la fragmentación de los sistemas educacionales, los procesos de descentralización de responsabilidades sin descentralización de recursos, las políticas de privatización y de tercerización de servicios públicos. En el nivel más específico, son factores preponderantes los bajos sueldos, la falta de formación académica y continuada, las jornadas dobles y la cantidad excesiva de alumnos por aula.

De allí, la preocupación de la OIT por la salud de los trabajadores de la educación. Por un lado, se trata de la protección de derechos personales y profesionales elementales; por otro, de la calidad de la educación, que no puede prescindir de educadores completamente disponibles para su actividad y en adecuadas condiciones para este ejercicio.

Por eso, se considera necesario incluir la salud en las negociaciones colectivas y en las legislaciones de cada país, gestiones para el reconocimiento de enfermedades profesionales, tales como el Síndrome de Burnout, relacionadas directamente con la actividad de los educadores. Este reconocimiento implicaría tratamientos preventivos y de recuperación, garantizados por el poder público, en

cada Estado, sin pérdidas funcionales durante la vida profesional activa y en el retiro.

Cuadro 6
Operacionalización de Variables

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Diagnosticar la situación actual del personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.	Situación actual	<ul style="list-style-type: none"> • Individual • Trabajo • Situación del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Actitudes • Necesidades • Recompensas • Autonomía • Retroalimentación • Actividades • Labores • Compañeros • Supervisores • Cultura • Organización 	1 2 3 4 5 6 7 8-9 10 11 12 13	Cuestionario
Determinar los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.	Niveles del síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Falta de realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento • Cansancio • Trabajo • Sociabilidad • Frustración • Atmósfera • Estímulos 	14 15-16 17-22 23-27 28-30 31-32 33-35	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)
Analizar por medio de una matriz de perfil interno, las debilidades y fortalezas con las cuales cuentan los docentes de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de	Debilidades y fortalezas para el afrontamiento del burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral • Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones • Recursos • Disposición • Motivación • Estrategias 	36 37 38 39 40	Cuestionario

Carabobo Sede Aragua, para el afrontamiento del síndrome de burnout.					
--	--	--	--	--	--

Fuente: Bustamante (2013)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se describe detalladamente cada uno de los aspectos vinculados con la metodología que se utilizó para el desarrollo de este estudio, la cual, se encuentra referida a determinar el Síndrome de Burnout en el Personal Docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua y a los objetivos perseguidos por la investigación, además de que, en todos los casos, se encuentra debidamente sustentada con el criterio de especialistas y estudiosos del área metodológica.

Diseño de la Investigación

Este estudio, estuvo apoyado en un diseño de campo de tipo descriptivo. Se consideró apoyado en un diseño de campo, según Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006).

Asimismo, este estudio se considera de tipo descriptivo porque busca las características del problema en cuestión, para representarlo de modo cabal, explicando sus distintas partes, cualidades y circunstancias.

Finalmente, la investigación se apoyó en una base documental porque obtuvo los datos de fuentes impresas o escritas.

Población y Muestra

Población

La población en el presente estudio, estuvo representada por la totalidad de los profesores ordinarios y contratados por credenciales que laboran en la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua. Este personal está conformado por un total de 96 docentes de ambos sexos quienes se desempeñan impartiendo clases a estudiantes de la Carrera de Bioanálisis. Estando dividido el grupo en profesorado ordinario y profesorado contratado, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 7

Población Objeto de Investigación

Cargo que Desempeñan	Total
Profesores ordinarios	78
Profesores contratados	17
Total	96

Fuente: Dirección de Escuela de Bioanálisis Sede Aragua (2013)

Muestra

La muestra de esta investigación, estuvo compuesta por las personas que laboran como profesores ordinarios, que son setenta y ocho (78) sujetos, de ambos sexos.

Cabe destacar, que el muestreo realizado para esta investigación fue de tipo no probabilística de carácter intencional, ya que la selección de los elementos muestrales no dependió del azar, porque se realizó de acuerdo al criterio de la investigadora, quien utilizó como criterio de selección, un período no menor a 1 año de trabajo profesional y ser docente ordinario, a fin de garantizar su homogeneidad y representatividad.

En tal sentido, el conjunto de personas que componen a la muestra cuentan con características comunes que son fundamentales para obtener la información necesaria y desarrollar la investigación, debido a que son sujetos que poseen experiencia vivencial del desempeño en el sector educativo y la contribución que brindaron a la investigación fue determinante para el logro de los objetivos perseguidos por la misma.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una vez seleccionado el diseño de investigación y la muestra, apropiadas de acuerdo a la problemática planteada, la etapa subsiguiente consistió en recabar los datos pertinentes sobre las variables estudiadas, para de esta manera, codificar las mediciones obtenidas a fin de que sean analizadas bajo ciertos criterios de fiabilidad.

La investigadora cuando requirió de recolectar los datos utilizó como técnica la encuesta y el instrumento que se empleó para recolectar la información con la técnica encuesta fue el cuestionario. Evidentemente, cada cuestionario puede adaptarse a una problemática diferente, ya que en todos los casos se encuentra compuesto por un conjunto de preguntas.

El cuestionario se estructuró por preguntas cerradas que determinaron la información requerida por este estudio. De acuerdo con Tamayo (2001), las preguntas cerradas son aquellas en las cuales la contestación puede realizarse por medio de dos alternativas o incluir varias alternativas de respuesta. Estas preguntas facilitan mucho la tabulación.

Lo anterior, llevó a la investigadora a la realización de preguntas a través de las cuales, pudo recolectar los datos necesarios para el desarrollo de la investigación y cumplir con los objetivos de la misma. No obstante, dado que para proponer un cuerpo de estrategias para abordar el síndrome de burnout en el personal docente de la escuela estudiada, se requirió de medir actitudes, fue necesario adecuar el

instrumento de recolección de datos al escalamiento tipo Likert, el cual se define de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003) como un método que fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los treinta, que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. En la actualidad la escala se ha extendido a afirmaciones y preguntas.

Por esta razón, el cuestionario presentó varias alternativas de respuesta, y estuvo organizado por sectores de preguntas que definieron factores laborales y motivacionales.

Asimismo, se incorporó al cuestionario la versión en español (Seisdedos, 1997) del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986) que se emplea para medir el síndrome de Burnout, en base a tres dimensiones: agotamiento, despersonalización y logro personal. Dicho instrumento presentó las siguientes características: portada, instrucciones y preguntas; lo cual permitió un apropiado desarrollo de este estudio.

Cabe destacar que la dimensión agotamiento emocional: consta de 9 ítems, y valora la vivencia de pérdida o desgaste de recursos emocionales por los requerimientos del trabajo. Por otra parte, la despersonalización, está formada por 5 ítems, y valora la intensidad en que cada uno reconoce la aparición de pesimismo, actitudes de frialdad, distanciamiento o negativas hacia los estudiantes.

La aparición del Síndrome de Burnout implica el desarrollo gradual de una falta de preocupación por los alumnos a los que se puede llegar a tratar de una forma insensible, deshumanizada, despótica. La dimensión realización personal en el trabajo, se compone de 8 ítems, y evalúan los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo.

Por otra parte, el formato de respuesta de la versión en español (Seisdedos, 1997) del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986), exige del escalamiento tipo Likert del 0 al 6 para las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuyas alternativas de respuestas se valoran de la siguiente manera:

Nunca = 0

Una o varias veces al año = 1

Una vez al mes o menos = 2

Varias veces al mes = 3

Una vez a la semana = 4

Varias veces a la semana = 5

Todos los días = 6

Las puntuaciones elevadas en las escalas agotamiento emocional y despersonalización se corresponden con el síndrome de burnout, se considera el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Por el contrario, si en la dimensión logro personal se obtienen puntuaciones bajas, estas indican la existencia del síndrome.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Todo instrumento debe tener como condición una validez, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2003) como aquella que se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Es por ello que la validez que midió las variables involucradas en la presente investigación fue la validez de contenido definida por Hernández, Fernández y Baptista (2003) de la siguiente manera: es aquella que se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide.

De este modo, el instrumento relacionó teórica y lógicamente los rasgos representados de las variables de estudio, por medio de la validación de contenido realizada a través del juicio de tres (03) expertos o profesionales relacionados con la temática objeto de investigación.

Cabe destacar que, el juicio de expertos solo aplicó para las preguntas que comprendieron los factores, laborales y motivacionales, debido a que la versión en español (Seisdedos, 1997) del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986) empleada para medir los grados de Burnout en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; posee una validez debidamente soportada por especialistas en la materia.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2003), manifiestan: es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares. Por ello, el instrumento destinado a los factores laborales y motivacionales, fue sometido a la prueba de Alfa de Cronbach, definida como un coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición: simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente.

Por lo tanto, para el desarrollo del coeficiente Alfa de Cronbach, se aplicará el procedimiento indicado por Carmines y Zeller (1998):

Sobre la base de la varianza de los ítems, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = 1 - \frac{N}{\left(N - 1 \right) \left(\frac{1 - \sum s^2 (Yi)}{s^2 x} \right)}$$

Donde N es igual al número de ítems de la escala. “ $\sum s^2 (Yi)$ ” es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems y $s^2 x$ es igual a la varianza de toda la escala. (p. 45)

La aplicación de la formula presentada, arrojó un coeficiente de confiabilidad DE 0,83, lo cual permitió afirmar que la confiabilidad del instrumento utilizado para recolectar la información respecto a los datos laborales y motivacionales es alta.

Por su parte, la versión en español (Seisdedos, 1997) del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986), empleada para medir el síndrome de Burnout, posee una confiabilidad, y responde a una alta consistencia interna y una confiabilidad cercana al 0,9.

Técnicas de Análisis de Datos

Para el análisis de los datos, la información fue recolectada codificada, clasificada y tabulada procediéndose luego a su análisis, graficación e interpretación. La misma se realizó mediante la técnica de análisis de datos cuantitativos (Sabino, 2003). Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas las cuales se pasaron en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva.

Por ello, parte de la información definitiva relacionada con la situación laboral docente se presentó a través de cuadros de frecuencia y gráficos de pastel, lo cual facilitó la observación de los resultados de una manera cuantitativa y luego fueron analizados e interpretados cualitativamente, en relación con lo expuesto por los autores citados en el marco teórico.

En cuanto a los datos recogidos a través del MBI, fueron analizados usando el programa estadístico estadístico Minitab 16 y siguiendo los criterios del Manual de EEUU de Maslach y Jackson (1986) citado por Marucco (2009) en cuanto a los puntos de corte para las dimensiones que mide el cuestionario, los cuales se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 8

Puntos de corte del Manual de EEUU de Maslach y Jackson 1986

Dimensiones	Puntuaciones (Puntos)		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	≤ 16	16 a 27	≥ 27
Despersonalización	≤ 6	7 a 12	≥ 13
Realización Personal	≤ 31	32 a 38	≥ 39

Fuente: Marucco y cols. (2009)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, describe las deducciones de la investigación, su debida interpretación y posterior análisis. Cabe destacar, aunque la muestra utilizada para la investigación fue de 78 docentes de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, solo se obtuvo un 57,69% de respuesta por parte de la población bajo estudio, representado por 45 docentes quienes respondieron la encuesta.

Diagnostico Situación Laboral del Personal Docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua

En relación las características y al diagnostico de la situación laboral actual del personal bajo estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 9
Características laborales del personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.

Características	N	%
Sexo		

Femenino	38	84
Masculino	7	16

Años de Servicio

0-5	6	13
6 a 10	17	38
11 a 15	12	27
16 a 20	7	16
> 20	3	7

Escalafón

Titular	4	9
Asociado	10	22
Agregado	14	31
Asistente	11	24
Instructor	6	13

Fuente: Bustamante (2013)

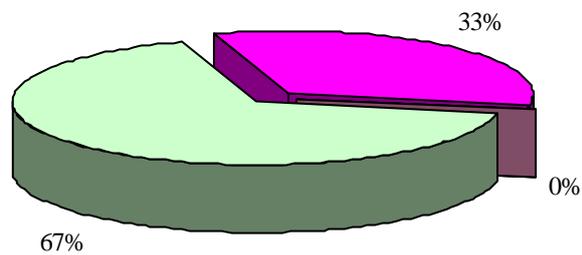
En relación a la distribución según el género, hay un mayor porcentaje de docentes femeninos que laboran en la Escuela bajo estudio. En cuanto a la antigüedad del personal encuestado, cerca de la mitad de los docentes tienen más de 10 años de servicio, lo que pudiera ser un factor de riesgo desencadenante del burnout, esto concuerda con autores como Vega (2006). Y por último en relación al escalafón, el predominante en los docentes bajo estudio fue el agregado.

Cuadro 10

El desempeño de la labor docente satisface sus intereses particulares.

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	-	-
Casi siempre	-	-
A veces	30	67
Casi nunca	15	33
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)



■ Siempre ■ Casi siempre ■ A veces ■ Casi nunca ■ Nunca

Gráfico 1. El desempeño de la labor docente satisface sus intereses particulares.
Fuente: Bustamante (2013)

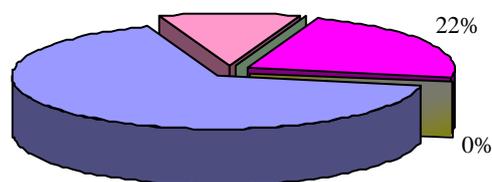
ANÁLISIS

El 67% respondió a veces y el 33% contestó casi nunca. Resultados indicativos de que el desempeño de la labor docente en pocos casos logra satisfacer los intereses individuales de los educadores. Estas cifras permiten deducir que la situación actual del personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, en pocos casos le permite satisfacer sus intereses, condición que puede ayudar a desencadenar el síndrome de burnout, porque la insatisfacción tiende a originar malestar emocional, que con el transcurrir del tiempo, causa efectos nocivos sobre el estado psicológico del individuo.

Cuadro 11
Tiene buena disposición para el trabajo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	30	67
Casi siempre	5	11
A veces	-	-
Casi nunca	10	22
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)



■ Siempre
 ■ Casi siempre
 ■ A veces
 ■ Casi nunca

Gráfico 2. Tiene buena disposición para el trabajo. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

El 67% contestó siempre, un 11% casi siempre y el 22% casi nunca. Estos resultados denotan la existencia de agotamiento entre estas personas, porque evidencian una pérdida progresiva en la disposición de prestar servicios. Cabe destacar que según los expertos consultados en el marco teórico de la presente investigación, el hecho de que existan docentes que casi nunca muestran disposición para el trabajo, indica la existencia de riesgos de burnout, porque denotan un proceso continuo y silencioso de desgaste emocional.

Cuadro 12

El trabajo le permite considerar sus propias necesidades

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	-	-
Casi siempre	-	-
A veces	19	42
Casi nunca	26	58
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

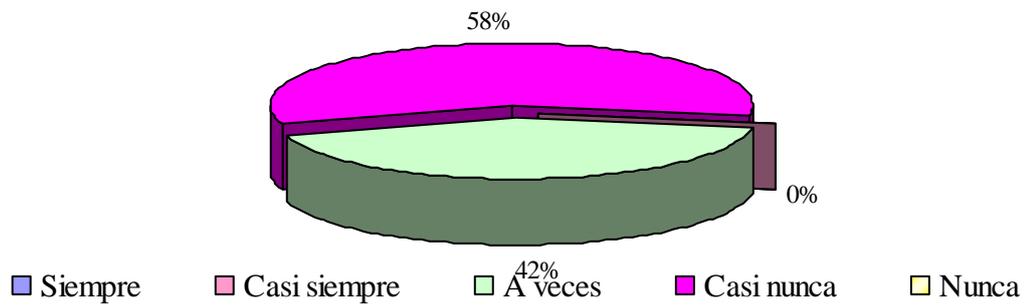


Gráfico 3. El trabajo le permite considerar sus propias necesidades. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

Como se observa en la tabla y gráfica precedentes, el 42% respondió a veces y el 58% casi nunca, resultados a través de los cuales se pone en evidencia que el trabajo de los docentes estudiados en pocas ocasiones les permite considerar sus propias necesidades. Por ello, se puede deducir que estas personas tienen necesidades insatisfechas, porque el realizar una labor en la cual no tienen la facilidad de reflexionar sobre sus carencias particulares, hace que no se busquen los mecanismos requeridos para satisfacerlas. Esta situación puede constituirse en un factor desencadenante del burnout, porque el no atender las necesidades personales, puede llegar a acumular resentimientos causando efectos negativos sobre el estado emocional.

Cuadro 13

Las recompensas que recibe del trabajo que desempeña son suficientes para cumplir sus expectativas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	20	44
Casi siempre	-	-
A veces	-	-
Casi nunca	25	56
Nunca	-	-

Total	45	100 %
-------	----	-------

Fuente: Bustamante (2013)

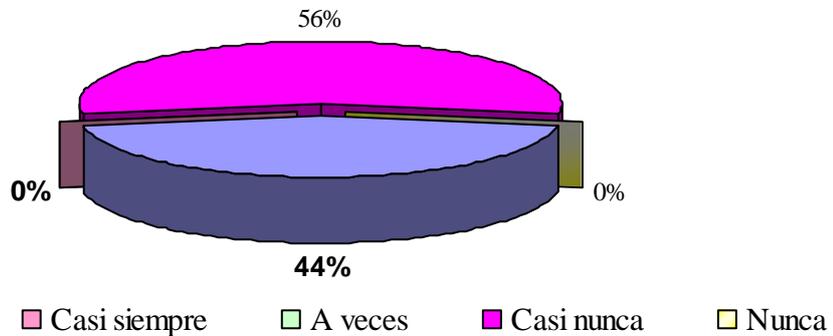


Gráfico 4. Las recompensas que recibe del trabajo que desempeña son suficientes para cumplir sus expectativas. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

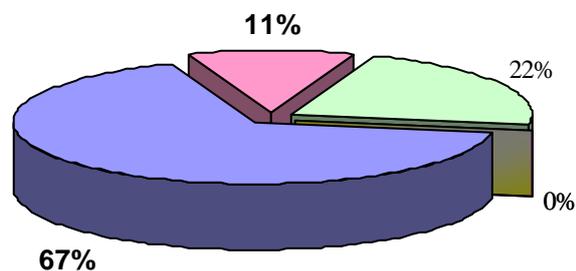
El 56% contestó casi nunca y el 44% siempre, indicando que las recompensas recibidas en el trabajo desempeñado, en muy pocas ocasiones, son suficientes para cumplir las expectativas de los docentes de la Escuela de Bioanálisis bajo estudio. Cabe destacar que estos resultados evidencian otro de los factores desencadenantes del burnout, porque el no percibir recompensa de la labor realizada, es una situación que va degenerando paulatinamente la motivación de los trabajadores y en el plano docente, los sumerge en una atmósfera poco propicia para la prestación del servicio (impartir las clases).

Cuadro 14

Cuenta con autonomía para el desempeño de sus labores

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	-	-
Casi siempre	30	67
A veces	5	11
Casi nunca	10	22
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)



■ Siempre ■ Casi siempre ■ A veces ■ Casi nunca ■ Nunca

Gráfico 5. Cuenta con autonomía para el desempeño de sus labores. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

El gráfico 5 muestra que el 67% respondió casi siempre, 22% a veces y el 11% restante casi nunca, cifras a través de las cuales se puede deducir que parte los profesores encuestados prácticamente consideran no cuentan con autonomía para el ejercicio de la labor que desempeñan. La falta de autonomía en un trabajador, causa grandes daños sobre su estado de ánimo y puede llevarlo a mermar sus propias responsabilidades de trabajo, en pro de esperar ser autorizado o aprobado por su supervisor. Además, una persona que no es autónoma en su trabajo, pierde la opción de integrar a la labor diaria las innovaciones ocurridas en el contexto de las ciencias educativas. Siendo este un factor de riesgo desencadenante del burnout (Vega,2006).

Cuadro 15

Recibe buena retroalimentación sobre su desempeño

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	-	-
Casi siempre	-	-
A veces	30	67
Casi nunca	15	33
Nunca	-	-

Total	45	100 %
-------	----	-------

Fuente: Bustamante (2013)

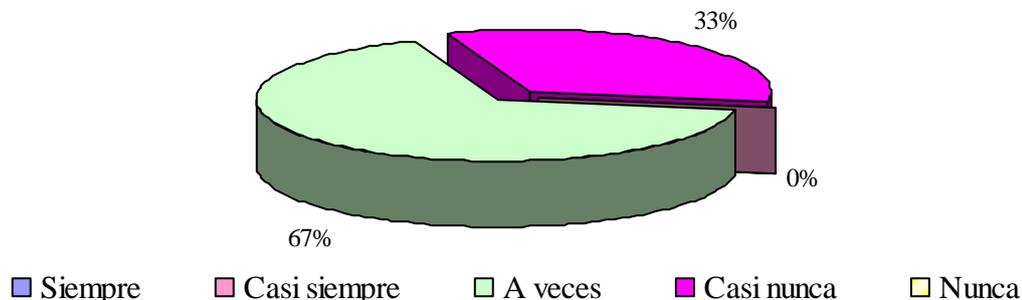


Gráfico 6. Recibe buena retroalimentación sobre su desempeño. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

El 67% respondió a veces y el 33% casi nunca, indicando que la buena retroalimentación sobre el desempeño de los docentes estudiados, es muy poca. Cabe destacar que un personal altamente motivado, requiere de recibir reconocimientos. Una recompensa originada por la realización de una buena gestión, significa un aliciente para el trabajador y refuerza las conductas positivas. Por ello, es importante para el buen desempeño de los educadores estudiados, fortalecer el sistema de reconocimiento. Esto podría incrementar la motivación y simultáneamente, mejorar la concepción que cada una de estas personas tiene sobre sí misma.

Cuadro 16

La labor docente responde a una multidisciplinariedad de actividades y funciones

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	35	78
Casi siempre	10	22
A veces	-	-
Casi nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

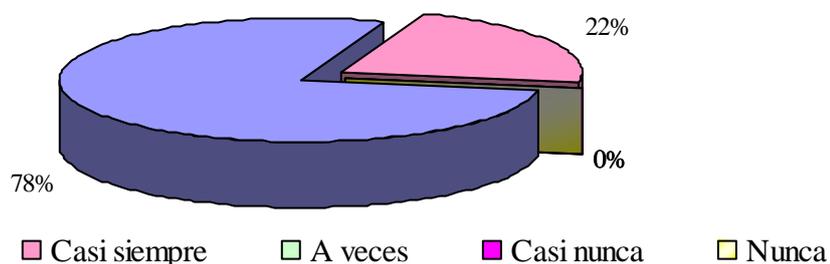


Gráfico 7. La labor docente responde a una multidisciplinariedad de actividades y funciones. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

La mayor parte de los docentes consultados, es decir, el 78% respondió siempre y el 22% contestó casi siempre. Cifras a través de las cuales se deduce que la labor docente efectivamente responde a una multidisciplinariedad de actividades y funciones. Razón por la cual, la profesión docente exige de diversos conocimientos y, por ende, de un programa de capacitación continua que permita garantizar las habilidades y destrezas suficientes para el óptimo desempeño de dichas funciones y actividades. Lo antes expuesto, refleja altos niveles de exigencia y la necesidad que tienen los trabajadores del sector educativo, de mantenerse actualizados con respecto a las actividades que deben integrar a sus tareas normales propias de su trabajo.

Cuadro 17
Trabaja incesantemente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	34	76
Casi siempre	-	-
A veces	11	24
Casi nunca	-	-
Nunca	-	-

Total	45	100 %
-------	----	-------

Fuente: Bustamante (2013)

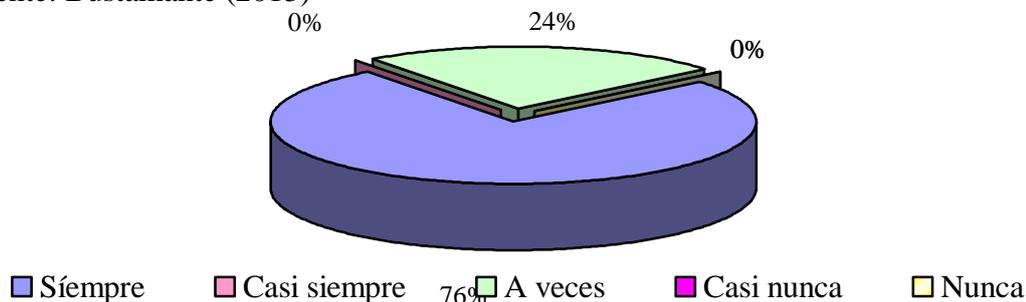


Gráfico 8. Trabaja incesantemente. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

El 76% de los docentes consultados respondió siempre y el 24% contestó a veces, evidenciando que la labor educativa exige de un trabajo constante, en donde deben ser ejecutadas diversas tareas, actividades y funciones, sin que esto implique la culminación de la labor. Por lo tanto, se puede deducir que el ejercicio de la profesión docente, por el número de exigencias que posee, puede llevar a las personas encargadas de su desempeño a enfrentarse a fuertes jornadas de trabajo, las cuales no culminan con el horario cumplido, sino exigen de la realización de labores fuera del aula de clases, haciendo que los profesores se encuentren sometidos a un trabajo incesante, el cual puede generar la aparición del síndrome de burnout, como lo indican autores como Gill-Monte (2006)..

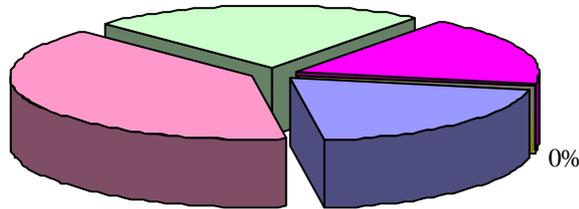
Cuadro 18

El trabajo presenta situaciones de presión

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	9	20
Casi siempre	18	40
A veces	10	22
Casi nunca	8	18
Nunca	-	-

Total	45	100 %
-------	----	-------

Fuente: Bustamante (2013)



■ Siempre ■ Casi siempre ■ A veces ■ Casi nunca ^{20%} ■ Nunca

Gráfico 9. El trabajo presenta situaciones de presión. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

Como se observa en la tabla y gráfica precedentes, más de la mitad de los educadores consultados respondió entre casi siempre y siempre. Resultados a través de los cuales se deduce que el ejercicio de la profesión docente se encuentra inmerso en situaciones de presión. Condición fundamental para la existencia de factores desencadenantes del burnout, y que vislumbra los altos riesgos a los cuales se encuentran sometidos los profesionales de la educación con respecto a las situaciones de trabajo propias de las labores que realizan. Cabe destacar que la presencia de situaciones de presión, agotan paulatinamente a las personas, porque influyen sobre el estado emocional y pueden llegar a afectar seriamente sus potencialidades individuales.

Cuadro 19

Comparte con sus compañeros de trabajo los sucesos que le ocurren en la actividad cotidiana

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	14	31
Casi siempre	-	-
A veces	31	69
Casi nunca	-	-
Nunca	-	-

Total	45	100 %
-------	----	-------

Fuente: Bustamante (2013)

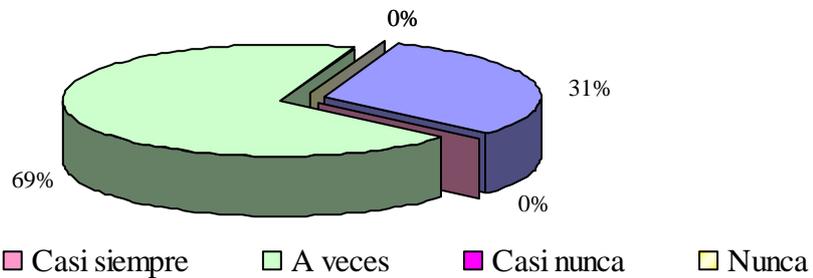


Gráfico 10. Comparte con sus compañeros de trabajo los sucesos que le ocurren en la actividad cotidiana. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

El 69% contestó a veces y el 31% siempre, cifras a través de las cuales se puede deducir que los docentes consultados a veces comparten con sus compañeros de trabajo los sucesos que le ocurren en la actividad cotidiana. Cabe destacar que esta condición podría mermar situaciones de presión. No obstante, el hecho de que estas personas, en algunas ocasiones, tengan la oportunidad de compartir los sucesos cotidianos implica que no en todas las oportunidades tienen la posibilidad de exteriorizar las dificultades que se presentan en la cotidianidad, las cuales al no ser debidamente drenadas, causan acumulación y la posibilidad de que se genere el síndrome de burnout.

Cuadro 20

Tiene buen trato con su supervisor

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	28	62
Casi siempre	9	20
A veces	8	18
Casi nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

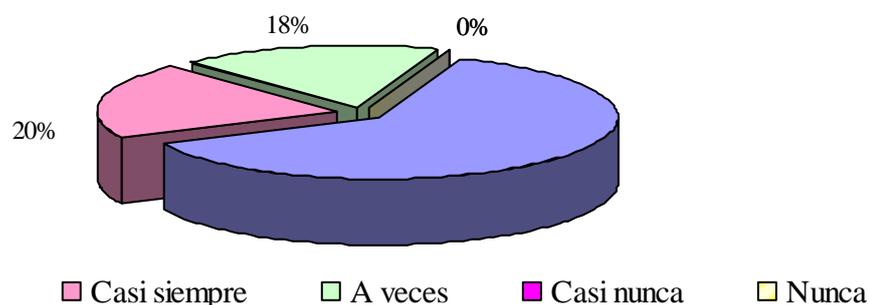


Gráfico 11. Tiene buen trato con su supervisor. Fuente: Bustamante (2013).

ANÁLISIS

El 62% respondió siempre, indicando que la mayoría de los docentes encuestados, tienen buen trato con su supervisor. Sin embargo el resto, contesto casi siempre y a veces, estos resultados permiten inferir que la situación de trabajo de los educadores consultados con respecto a la relación que tienen con su supervisor alguna veces es limitada, puesto que el no evidenciar un buen trato con su jefe, puede ocasionarse por ausencia del superior o por conflictos con el mismo. Sea cual sea la razón por la cual no se tenga un buen trato con el supervisor, la ausencia de esta relación no permite disfrutar de una apropiada situación de trabajo ya que tiende a dejar a la deriva la figura y seguridad que debe emanar de un supervisor.

Cuadro 21

Se siente a gusto con la cultura que posee la escuela

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	10	22
Casi siempre	15	34
A veces	11	24
Casi nunca	9	20
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

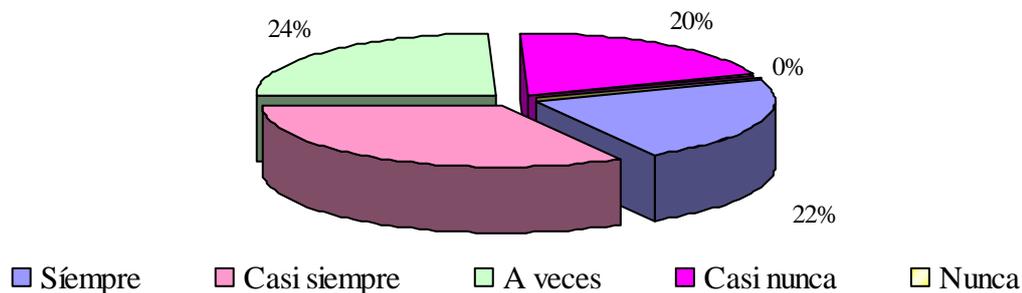


Gráfico 12. Se siente a gusto con la cultura que posee la escuela. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

El 56% de los docentes encuestados contestó entre siempre y casi siempre, lo cual permite inferir que solo menos de la mitad de las personas consultadas se sienten a gusto con la cultura que posee la escuela. Dicha condición en el plano organizacional es preocupante, porque implica la existencia de un conjunto de modos de vida, costumbres y conocimientos de un grupo social que no son compartidos, pudiendo verse afectado el trabajo en equipo y lo cual debilitaría la solidificación de los objetivos y misión de la organización en una visión compartida capaz de representar los deseos de todos las personas que trabajan dentro de dicha entidad.

Cuadro 22

Las actividades que desempeña como docente se encuentran debidamente organizadas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	34	76
Casi siempre	11	24
A veces	-	-
Casi nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

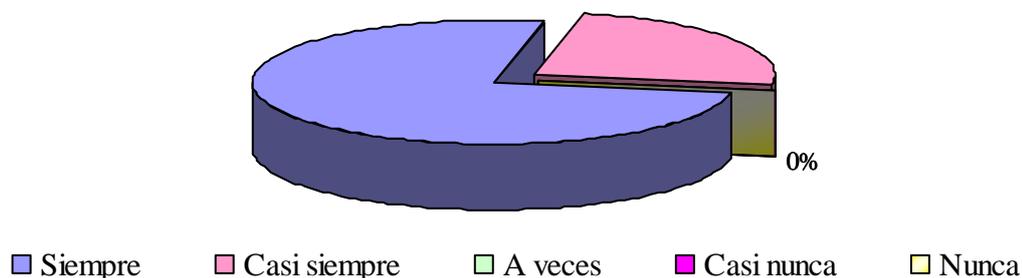


Gráfico 13. Las actividades que desempeña como docente se encuentran debidamente organizadas. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

Los docentes consultados en un 76% respondieron siempre y el 24% casi siempre, resultados indicativos de que las actividades desempeñadas por los docentes consultados en algunas ocasiones no se encuentran debidamente organizadas. Estos resultados no son los apropiados para generar una situación de trabajo óptima para el buen desempeño de las funciones. La ausencia de organización, puede conllevar a una mala utilización de los recursos, así del tiempo destinado a su labor docente, en fin, a un conjunto de situaciones negativas que podrían influenciar de manera desfavorable el desempeño del trabajo, esto de acuerdo con autores como Gil-Monte (2006), puede ser un desencadenante del síndrome de burnout.

Cuadro 23

El lugar en donde desempeña sus funciones posee óptimas condiciones de infraestructura.

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	4	9
Casi siempre	5	11
A veces	19	42
Casi nunca	17	38
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

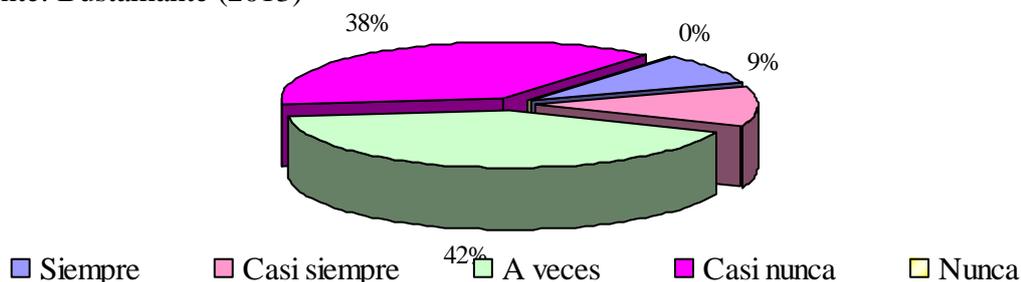


Gráfico 14. El lugar en donde desempeña sus funciones posee óptimas condiciones de infraestructura. Fuente: Bustamante (2013).

ANÁLISIS

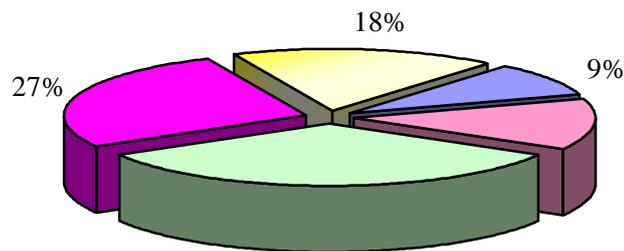
Un 42% de los educadores consultados respondió a veces, el 38% respondió casi nunca, el 9% siempre y el restante respondió casi siempre. Cifras a través de las cuales se puede deducir, que el lugar en donde se desempeñan las funciones docentes, en un poco menos de la mitad de los casos, cuenta a veces con las condiciones de infraestructura necesaria para su óptima ejecución. Cabe destacar que lo antes expuesto constituye una debilidad, porque un educador comprometido con el buen ejercicio de su labor tendrá necesariamente que emprender las acciones emergentes que sean necesarias para hacer que la infraestructura en la cual desempeña sus funciones no constituya una limitante en el desarrollo de dicha labor. Por lo tanto, es fundamental eliminar tal situación.

Cuadro 24

Existen en el salón de clases los recursos didácticos necesarios para el logro eficaz y eficiente del proceso enseñanza-aprendizaje

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	4	9
Casi siempre	6	13
A veces	15	33
Casi nunca	12	27
Nunca	8	18
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)



■ Siempre
 ■ Casi siempre
 ■ A veces
 ■ Casi nunca
 ■ Nunca

Gráfico 15. Existen en el salón de clases los recursos didácticos necesarios para el logro eficaz y eficiente del proceso enseñanza-aprendizaje. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

Como se observa en la tabla y gráfica precedentes, el 33% de los docentes encuestados respondió a veces, el 27% respondió casi nunca, y el 48% nunca. Resultados que ratifican la problemática que vislumbran los esfuerzos que han de ser realizados por el personal docente a fin de adecuar las condiciones existentes en el salón de clases a los recursos didácticos necesarios para el logro de un eficaz y eficiente proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta condición constituye una debilidad del ambiente laboral que concuerda con los planteamientos expuestos por los autores citados en el marco teórico y muestra las exigencias propias que tienen los educadores al no poseer los recursos necesarios para el buen desempeño de su labor. Que pueden contribuir como factor de riesgo para el desarrollo del síndrome de burnout.

Cuadro 25

Tiene la disposición necesaria para aceptar la incorporación de cambios en el desempeño de su labor. **Fuente: Bustamante (2013)**

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	32	71
Casi siempre	10	22
A veces	-	-
Casi nunca	3	7
Nunca	-	-
Total	45	100 %

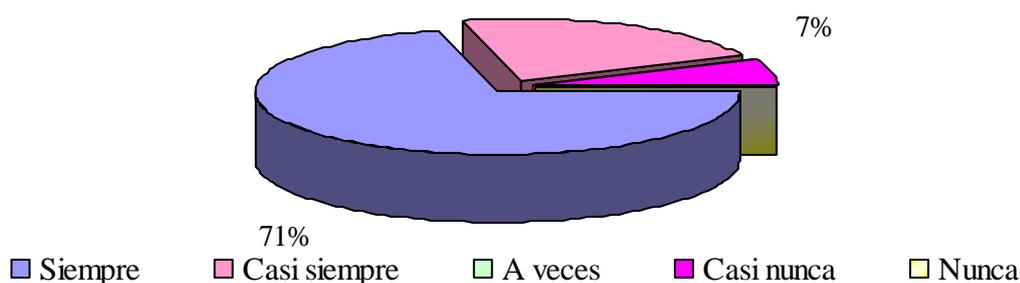


Gráfico 16. Tiene la disposición necesaria para aceptar la incorporación de cambios en el desempeño de su labor. Fuente: Bustamante (2013).

ANÁLISIS

Un alto porcentaje de los consultados contestó siempre. Motivo por el cual se puede afirmar que los docentes de la Escuela de Bioanálisis, tienen la disposición necesaria para aceptar la incorporación de cambios en el desempeño de su trabajo. Por lo tanto, se puede afirmar que la implantación de estrategias para afrontar el síndrome de burnout, tendrían buena aceptación por parte de los docentes estudiados. Lo antes expuesto constituye una fortaleza, a través de la cual, se podrá subsanar, prevenir o mejorar los riesgos de burnout a los que se encuentran expuestos los sujetos estudiados.

Cuadro 26

Se motiva fácilmente en el ejercicio de la labor docente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	25	56
Casi siempre	10	22

A veces	10	22
Casi nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

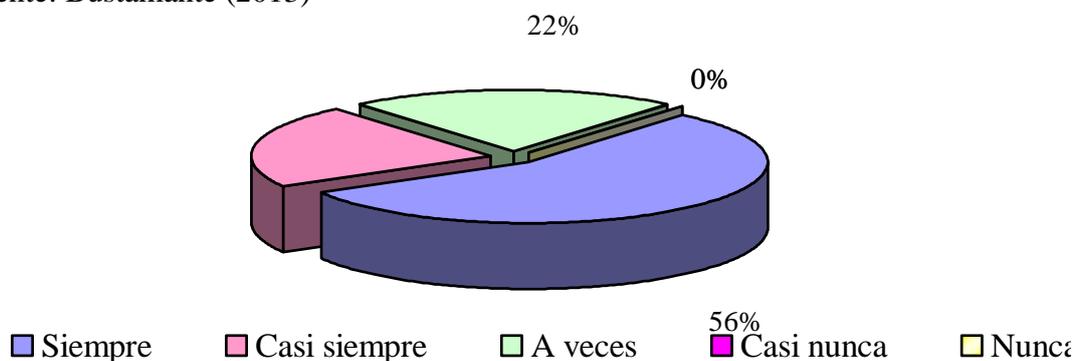


Gráfico 17. Se motiva fácilmente en el ejercicio de la labor docente. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

El 56% contestó siempre, a el 22% casi siempre y el restante a veces. Evidenciando que el grado de motivación de los docentes bajo estudio es alto solo en un poco mas de la mitad, porque la condición ideal se encuentra en lograr una fácil motivación en el ejercicio de la labor. Asimismo, estas cifras constituyen una debilidad, ya que un docente que no está motivado hacia el desempeño de sus labores, no logra los alcances exigidos por su faena y tiende a mermar los diferentes recursos involucrados en el proceso destinado a lograr los objetivos de enseñanza aprendizaje.

Cuadro 27

Es necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar de manera apropiada las situaciones negativas ocurridas cotidianamente en la escuela

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	37	83
Casi siempre	4	9

A veces	2	4
Casi nunca	2	4
Nunca	-	-
Total	45	100 %

Fuente: Bustamante (2013)

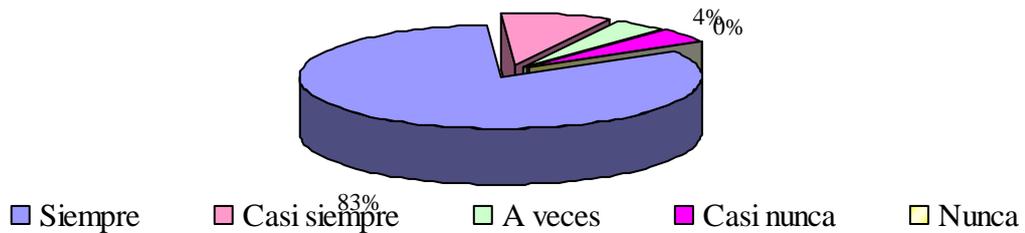


Gráfico 18. Es necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar de manera apropiada las situaciones negativas ocurridas cotidianamente en la escuela. Fuente: Bustamante (2013)

ANÁLISIS

De la totalidad de las personas consultadas, el 83% contestó siempre. Resultados indicativos de que la mayoría de los docentes estudiados consideran necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar, las situaciones negativas que puedan presentarse en la ejecución de la labor cotidiana de la escuela estudiada. Lo anterior permite inferir que los educadores encuestados están dispuestos a integrar, a sus labores cotidianas, posibles estrategias que pueden ser utilizadas como medida preventiva a la aparición del síndrome de burnout, el cual se genera por malestar y un sinnúmero de afectaciones físicas, psicológicas y sociales que pueden influenciar el estado emocional del docente.

Niveles del Síndrome de Burnout

Respecto al síndrome de burnout, se compararon los resultados obtenidos en las tres dimensiones que mide el cuestionario MBI Maslach y Jackson (1986)

modificado por Seisdedos (1997), tomando como referencia los puntos de corte establecidos por el Manual de EEUU (Maslach y Jackson, 1986) citado por Marucco y cols. (2009) para las distintas dimensiones.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en la población bajo estudio, de acuerdo a su distribución en las dimensiones del síndrome:

Cuadro 28

Número de docentes en los distintos niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a los criterios del Manual de EEUU (Maslach y Jackson, 1986).

	Agotamiento Emocional N (%)	Despersonalización N (%)	Realización Personal N (%)
Bajo	14 (31)	23 (51)	13 (29)
Medio	24 (53)	15 (33)	25 (55)
Alto	7 (16)	7 (16)	7 (16)
Total	45 (100)	45 (100)	45 (100)

Fuente: Bustamante (2013)

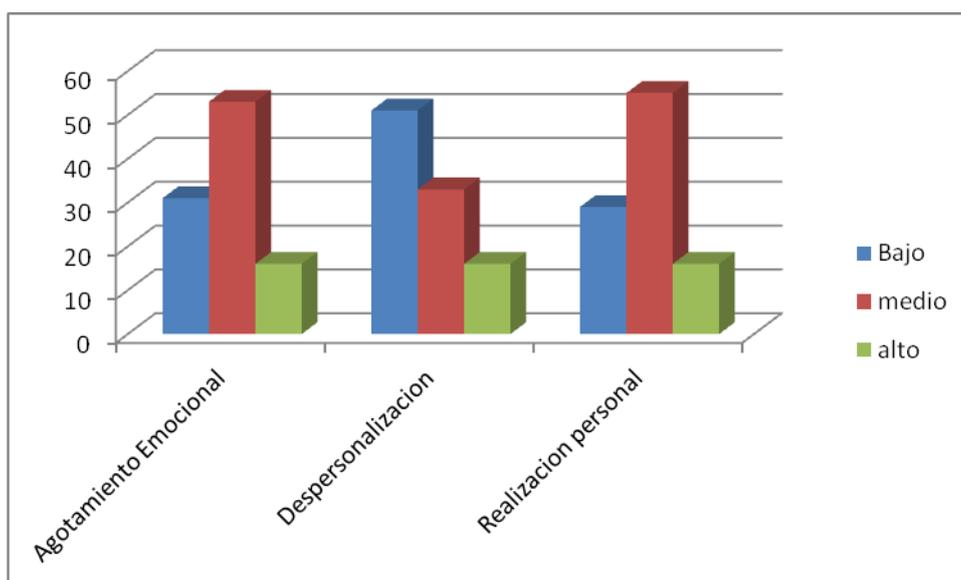


Gráfico 19. Distribución de la muestra (en porcentaje) en los niveles de las dimensiones del MBI en función de criterios Maslach y Jackson 1986. Fuente: Bustamante (2013).

Ahora bien la puntuación media obtenida en cada una de las dimensiones, fue de 23,13 para cansancio emocional, 7,07 para despersonalización, y 33,91 en la dimensión de realización personal, sin embargo, las puntuaciones de cada subescala (dimensión) se deben mantener separadas, y no deben ser sumadas en una puntuación única porque no está claro si las tres tienen el mismo valor en esa puntuación única. Así que puntuaciones altas en agotamiento emocional y Despersonalización y baja en realización personal definen la presencia del síndrome.

Cuadro 29
Estadística Descriptiva de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

	<u>Media</u>	<u>Dt</u>	<u>Mediana</u>	<u>Moda</u>
Agotamiento Emocional	23,13	7,83	24	26
Despersonalización	7,07	3,79	5	4
Realización Personal	33,91	6,78	35	35

Fuente: Bustamante (2013)

Análisis General de los Resultados

La situación laboral actual del personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, muestra como principal característica el hecho de que estos docentes tienen buena disposición para responder a una multidisciplinariedad de actividades y funciones, tratan de cumplir con las exigencias constantes del trabajo y se sienten a gusto con la cultura que posee la escuela.

Sin embargo, existen docentes que en pocos casos logran satisfacer sus intereses individuales, denotan una pérdida progresiva en la disposición de prestar servicios, en pocas ocasiones consideran sus propias necesidades, reciben escasas recompensas con respecto al trabajo desempeñado, no cuentan con autonomía para el ejercicio de sus funciones y se encuentran inmersos en situaciones de presión, de acuerdo con autores como Gil.-Monte (2006), Tapia (2011), Marucco y cols. (2009), estos son factores desencadenantes de burnout, por lo que sería imperativo tomar medidas preventivas para evitar dicho síndrome.

Situación que sumada al hecho de que pocas veces comparten con sus compañeros de trabajo los sucesos que le ocurren en la actividad cotidiana y a la mediana relación que mantienen con el supervisor; generan en conjunto un ambiente propicio para la aparición del síndrome de burnout. Siendo estos factores considerados por algunos autores como Tapia (2011), Vega (2006), como desencadenantes del síndrome de burnout.

Por otra parte, al determinar los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis, a través de la versión en español (Seisdedos, 1997) del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986) que se emplea para medir el síndrome de Burnout, en base a tres dimensiones, es importante analizar, que de acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró lo siguiente: en relación a la dimensión de **Agotamiento Emocional**: la mayoría de los educadores consultados evidencian poseer un nivel medio de agotamiento emocional justificado en un endurecimiento de sus emociones, la realización constante de abundante trabajo y en que perciben estar exhaustos, esta dimensión de acuerdo a autores como Fernandez (2010) es una variable importante para el desarrollo del síndrome . En cuanto a la dimensión **Despersonalización**, un mayor porcentaje los docentes bajo estudio, presentaron un nivel bajo para esta subescala del síndrome, sin embargo, un 33% presenta niveles medios y un 16% niveles altos para esta dimensión lo cual se traduce en un endurecimiento, frialdad y distanciamiento frente a los estudiantes, por ultimo en relación a la **Falta de Realización Personal**, Al revisar esta dimensión también, se observó un nivel medio en la mayoría de los docentes consultados, porque afirman sentirse frustrados en el trabajo, y perciben culpa por los problemas de los educandos.

Entonces, de acuerdo a estos resultados se puede afirmar que el personal docente bajo estudio en su totalidad no presenta el síndrome, puesto que un 53% muestra niveles medios de Cansancio Emocional; un 33% de la misma posee valores medios en la dimensión de Despersonalización y un 55% muestra niveles

medios de realización personal, lo que conduce a analizar que aunque no haya manifestación del síndrome, esta combinación de niveles, puede inducir a la aparición del síndrome en el futuro, si no se toman las medidas preventivas para su afrontamiento oportuno; si existe un grupo de docentes (16%) que tiene el Síndrome de Burnout en la muestra estudiada, puesto que presentan altas puntuaciones en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización y bajas puntuaciones en la dimensión realización personal, como lo indican autores como Maslach y Jackson (1986). Por otra parte, si consideramos algunas afirmaciones de autores como Fernandez (2010), Tapia (2011), donde señalan que el síndrome de burnout puede ser contagioso, es importante tomar medidas para el afrontamiento del síndrome en la población bajo estudio.

Ahora bien, el analizar por medio de una matriz de perfil interno, de las debilidades y fortalezas con las cuales cuentan los docentes de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, para el afrontamiento del síndrome de burnout, se obtuvieron los siguientes resultados, cuadro 30:

Cuadro 30
Matriz de Perfil Interno para el Afrontamiento del Síndrome de Burnout

Fortalezas	Debilidades
Disposición necesaria para aceptar la incorporación de cambios en el desempeño de su trabajo.	Condiciones de infraestructura necesaria para su óptima ejecución de las actividades.
Consideran necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar, las situaciones negativas que puedan presentarse en la ejecución de la labor	Escasez de recursos didácticos
	Mediana motivación

cotidiana	
-----------	--

Fuente: Bustamante (2013)

De allí pues, es fundamental el solventar las debilidades presentes en la Escuela, para poder proporcionarle a los educadores las medidas necesarias para que puedan afrontar el síndrome de burnout y, la mismo tiempo, impedir sumergirse en una enfermedad profesional que puede causar un sinnúmero de enfermedades.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Culminada la investigación dedicada a determinar los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, se puede concluir que:

-El diagnóstico de la situación laboral del personal docente de la escuela objeto de investigación, el número de años de servicio que predomina (entre 6 a 10 años) puede ser un factor de riesgo para el desarrollo de burnout, si existen dentro de la institución un conjunto de factores desencadenantes de síndrome y esto sumado a que no se tomen las medidas preventivas correspondientes.

-En relación a la determinación de los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, se concluye que de los docentes bajo estudio, solo presentan el síndrome el 16% de los docentes. Mientras que en la mayoría de los docentes, hubo un predominio de niveles medios para las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal; puesto que un 53% muestra niveles medios de Cansancio Emocional; un 33% de la misma posee valores medios en la dimensión de Despersonalización y un 55% muestra niveles medios de realización personal, por lo que aunque no haya manifestación del síndrome en la totalidad de la población bajo estudio, esta combinación de niveles, puede inducir a la aparición del síndrome en el futuro, si no se toman las medidas preventivas para su afrontamiento oportuno.

-En el análisis de las debilidades y fortalezas con las cuales cuentan los docentes de la Escuela de Bioanálisis para el afrontamiento del síndrome de burnout permitió concluir que entre las fortalezas se encuentra la disposición existente en estos docentes para aceptar la incorporación de cambios en el desempeño de su trabajo, sumado a que consideran necesario adoptar estrategias a través de las

cuales se puedan enfrentar las situaciones negativas que impactan la ejecución de las tareas cotidianas. Mientras que entre las debilidades asociadas a existencia del síndrome de burnout entre los trabajadores estudiados parten de la inexistencia de las condiciones de infraestructura necesarias para la óptima ejecución de las actividades, la escasez de recursos didácticos y una mediana motivación.

Recomendaciones

A continuación se presentan el conjunto de sugerencias que se desprendieron del estudio, dirigidas a las siguientes instancias:

Al Ministerio de Educación Universitaria

- Preocuparse por mejorar las condiciones de infraestructura y facilitar los insumos requeridos en la institución, para de esta manera favorecer la buena ejecución del proceso enseñanza aprendizaje.

- Destinar recursos a la ejecución de actividades deportivas y recreativas por parte del personal docente, a fin de proporcionarles la oportunidad de drenar la acumulación de trabajo a la cual se encuentran expuestos.

A la Dirección de la Escuela de Bioanálisis

- Tomar en consideración que una buena calidad de relaciones interpersonales en el trabajo modera el nivel de burnout, media en la satisfacción laboral y aumenta la calidad de vida del trabajador.
- Estar conscientes de que el soporte social satisface la necesidad humana básica de comunicación entre las personas, además de proporcionar información técnica, supervisión y soporte emocional al personal docente.
- Para afrontar el síndrome de burnout es esencial fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, fomentando la participación, adiestrando en la identificación y resolución de problemas, consolidando la dinámica grupal para el logro de un consenso para el cambio y también aumentando el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- Exhortar a la realización de estudios sobre el tema de esta investigación en la Escuela de Bioanálisis.

A los Docentes de la Escuela de Bioanálisis

- Tomar en cuenta que una buena calidad de relaciones interpersonales en el trabajo modera el nivel de burnout, media en la satisfacción laboral y aumenta la calidad de vida del trabajador.
- Realizar reuniones en donde participen los compañeros de trabajo, porque un buen soporte social satisface la necesidad humana básica de comunicación entre las personas.
- Exhortar a la realización de estudios sobre el tema de esta investigación en la Escuela de Bioanálisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda, C. (2006). **Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud**. Guadalajara, México. Revista Costarricense de Salud Pública. 15: 1-7.
- Ayuso, J. (2006). **Estrés Laboral y Burnout en la Profesión Docente**. España: Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Barbarroja, M. (2009). **El profesorado padece Estrés**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.csi-csif.es> [Consulta: 2013, Enero 12].
- Barría, J. (2002). **Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile**. Tesis para optar al grado académico de Magister en Psicología social-comunitaria de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Bellorín, H. (2008). **Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la emergencia de adulto de un Hospital tipo IV**. Trabajo Final de Grado presentado como requisito para optar al Título de Especialista en Salud Ocupacional. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela
- Proyecto de Investigación**. (4a. ed.). Caracas: McGRAW-HILL Interamericana de Venezuela, S. A.
- Bocanegra, R. (2004). **La Educación en Venezuela, Espacio para la Autoformación de los Docentes en Servicio**. Caracas: Fedeupel

- Borges, A., Ruiz, M., Rangel, R. y González, P. (2012). **Síndrome de Burnout en docentes de una Universidad Pública Venezolana**. *Comunidad y Salud*. 10: 1-9.
- Calíbrese, G. (2006). **Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo**. *Revista Colombiana de Anestesiología*. 34: 233-240.
- Cano, A. (2005). **Evaluación Psicológica del Estrés Laboral**. Madrid: Universidad Complutense.
- Carmines, E. y Zeller, R. (1998). **Reliability and Validity Assessment, Serie Quantitative Applications in the Social Sciences**. Beverly Hills: Sage Publications.
- Chiavenato, I. (2007). **Introducción a la Teoría General de Administración**. México: Mc. Graw Hill Internacional de México S. A.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 de fecha 30 de Diciembre de 1999.
- Dieterich, S. (2000). **Globalización y Educación**. En memoria del Simposio Internacional: Formación Docente, Modernización Educativa y Globalización. México: Mc Graw Hill.
- Dorz, S.; Novara, C.; Sica, C. y Sanavio, E. (2003). **Predicting burnout among HIV/AIDS and oncology health care workers**. *Psychology & Health*, 18, 5, 677-85.
- Durán, M. (2001). **El Síndrome de burnout en las organizaciones policiales: Una aproximación secuencial**. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga. España.
- Fernández, R. (2010). **La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo**. España: Editorial Club Universitario.
- Fernández, D., Fernández, P. y Acevedo, J. (2005). **Estrés Organizacional, Depresión y Afrontamiento en Trabajadores Petroleros**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Córdoba, España.
- Ferrer, R. (2005). **Quemarse en el Trabajo: Burnout**. Barcelona: Egido Editorial.

- Flórez, J. (2002). **Signos de alarma para el burnout: una perspectiva integral para el autocontrol**. Actas del XXIV Congreso Nacional Semergen. (pp. 31-38)
- García Izquierdo, M. y Velandrino, A.(1992). **EPB: Una Escala para la Evaluación del Burnout Profesional de las Organizaciones**. Anales de Psicología. 8 (1-2): 131-138.
- Garrosa, E. (2003). **Los procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional. Estudio en una muestra de enfermería**. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.
- Gil-Monte, P. (2005). **Consecuencias Pormenorizadas del Síndrome de Burnout**. Madrid: H y M Editores.
- Gil-Monte, P. (2006). **El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención**. Recuperado el 21 de octubre de 2007, del sitio Web del Departamento de Justicia de Catalunya: http://www.gencat.cat/justicia/temes/reinsercio_i_serveis_penitenciaris/centres/congres_penitenciaris/index.html
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). **Desgaste Psíquico en el Trabajo, El Síndrome de Quemarse**. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). **Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos para el Estudio del Síndrome de Quemarse en el Trabajo**. Anales de psicología. 15(2): 261-268.
- Grau, R., Salanova, M. y Peiró, J.M. (2000). **Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral**. Apuntes de Psicología. 18(1) 57-75.
- Guerrero, E. (2003). **Burnout o Desgaste Psíquico y Afrontamiento del Estrés en el Profesorado Universitarios**. Tesis Doctoral publicada. Universidad de Extremadura, España.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., y León, A. (2007). **El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición**. Documento en línea disponible: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>. [Consulta 2013, Julio 2]
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la Investigación**, (3a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

- Marucco, M., Flamenco, E. y Ragazzoli, P. (2009). **Estudio para evaluar el Síndrome de Quemarse por el trabajo (burnout) y la calidad de vida laboral en docentes de Educación primaria básica (ex EGB 1 y 2) del Programa Integral Para la Igualdad Educativa del Conurbano Bonaerense Sur**. Universidad Nacional de Lanús. Argentina. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.srt.gov.ar/publicaciones/burnout.pdf> [Consulta 2013, Junio 9]
- Maslach, C. and Schaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of burnout. Eds. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor & Franis, Washington, DC. Pp
- Maslach C. (2001). **Burnout en OIT**. (Ed), Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid. Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). **Job burnout**. *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Monasterio, M. (2009). **Implicaciones del Síndrome de Burnout**. Documento en línea disponible: <http://www.Gestiondel-Conocimiento.com>. [Consulta 2013, Junio 2]
- Navarro, V. (2002). **Síndrome de Burnout o Quemazón Profesional**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General-/AIG23.htm [Consulta: 2013, Junio 12].
- Núñez, J. (2002). **Frecuencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de las Áreas Críticas del Hospital Central Universitario “Antonio Maria Pineda”, Barquisimeto, Estado Lara. Trabajo de Maestría no publicado**. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.
- Ortega, C. y López, F. (2004). **El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas**. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 4: 137-160.
- OIT (2002). **R194 Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales y el registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales**. Ginebra.
- OTI/UNESCO (2006). **VII Congreso de Riesgos Laborales**. Brasil: El Autor.

- Reyes, K. (2009). **Efecto de la electroacupuntura sobre el estrés valorado con cortisol en funcionarios públicos**. Tesis para obtener el título de especialista en acupuntura humana. Instituto Politécnico Nacional. México.
- Ruiz, C. Camargo, A. y Martínez, M. (2007). **Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales**. México.
- Salazar, N. (2004). **Tendencias en la Administración Educativa: Cambios y Transformaciones en la Gestión de las Instituciones Educativas**. Valencia: Revista Ciencias de la Educación.
- Sarros, J. y Friesen, D. (1987). **The etiology of administrator burnout**. *The Alberta Journal of Educational Research*. 33: 163-179
- Seisdedos, N. (1997). **Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach**. Madrid: TEA.
- Schaufeli, W., Leiter, M. y Maslach, C. (2009). **Burnout: 35 years of research and practice**. *Career Development International*. 14: 204-220.
- Seidman, S. y Zager, J. (1991). **A study of coping behaviours and teacher burnout**. *Work and Stres*. 5(5): 205-216.
- Soriano, J. y Monsalve, V. (2004). **Validación del Cuestionario de Afrontamiento al Dolor Crónico Reducido (CAD-R)**. Trabajo presentado para optar al título de Magíster en Ciencias de la Conducta. Universidad de Valencia. España
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica**. Caracas: Limusa.
- Tapia, M. (2011). **Síndrome del desgaste en los médicos residentes de urgencias del Instituto Politécnico Nacional**. Tesis presentada para obtener el diploma de especialidad en Urgencias Médico Quirúrgicas. Instituto Politécnico Nacional. México.
- Universidad de Carabobo. Documento en línea disponible: <http://www.uc.edu.ve/pregrado/fcs/index.html>. [Consulta 2012, Diciembre 2]
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Fedupel.

Vega, M. (2006). **Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo o "Burnout": Definición y Proceso de Generación.** España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.

Vega, M. (2006) **Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo o Burnout: Consecuencias, Evaluación y Prevención.** Trabajo de Maestría no publicado. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, España.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Maracay, 27 de Junio de 2013

Señores
PERSONAL DOCENTE
ESCUELA DE BOIANÁLISIS SEDE ARAGUA
Presente.-

Distinguidos Profesores:

Una investigadora, se ha planteado la realización de una investigación de campo, como trabajo de ascenso, titulada: **Síndrome de Burnout en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua.**

A tal efecto, se ha seleccionado al personal docente que hoy día prestan sus servicios en la escuela objeto de investigación, como muestra a la cual se le aplicará el instrumento, diseñado para tal objetivo.

Dado lo novedoso del tema, la importancia de sus objetivos y el interés particular que representa para Escuela de Bioanálisis, en general la realización y culminación de tal estudio, me permito solicitar se sirvan brindar su más amplio e inmediato apoyo en la fase de aplicación y recolección del cuestionario que se anexa.

En la seguridad de su aprecio por estas actividades, se suscribe de usted.

Atentamente,

Profa. Ekaterina Bustamante

IMPORTANTE

Las respuestas a este cuestionario son estrictamente confidenciales y permanecerán en el anonimato. Para garantizar la confidencialidad de los profesores participantes, todos los datos individuales serán tratados de forma anónima y colectiva.

Se espera que usted haga:

- Observar con detenimiento la alternativas de respuesta que se encuentran en la parte superior del cuestionario
- Responder a todas las preguntas; recuerde que los datos son anónimos.
- Dar la respuesta más natural, la primera que le venga a la mente.
- Basar sus respuestas en los aspectos cotidianos de su trabajo.
- Al cometer un error, tache y escriba su nueva respuesta.
- Comprobar que todos los ítems estén respondidos.

Completar el cuestionario requerirá aproximadamente de 10 minutos.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS PREVIOS

A. Sexo F M

B. Edad (señale con una X la franja correspondiente):

20-30 _____ 31-40 _____ 41-50 _____ 51-60 _____ más de 60 _____

C. Departamento en el que imparte la docencia _____

E. Asignatura (s) en la (s) que imparte docencia

F. Señale el número de cursos en los que imparte docencia _____

G. Años de Servicio (señale con una X la franja correspondiente):

De 0 a 5 _____ De 6 a 10 _____ De 11 a 15 _____ De 16 a 20 _____ Más de 20 _____

H. Indique el título obtenido en sus estudios de Pregrado: _____

I. ¿Posee algún tipo de formación pedagógica? No _____ Sí _____

En caso afirmativo, especifique cuál: _____ Estudios de Postgrado. Especifique:

_____ Curso de Formación Docente (PEDES)

_____ Otro/s .Especifique:

J. Indique si es personal ordinario o contratado: _____

K. Señale con una X su categoría académica dentro la Universidad:

Titular _____ Asociado _____ Agregado _____ Asistente _____ Instructor _____

CUESTIONARIO

Alternativas de Respuesta

- (S) Siempre
- (CS) Casi siempre
- (AV) A veces
- (CN) Casi nunca
- (N) Nunca

PARTE I

Ítem		S	CS	AV	CN	N
1.	El desempeño de la labor docente satisface sus intereses particulares.					

2.	Tiene buena disposición para el trabajo					
3.	El trabajo le permite considerar sus propias necesidades					
4.	Las recompensas que recibe del trabajo que desempeña son suficientes para cumplir sus expectativas.					
5.	Cuenta con autonomía para el desempeño de sus labores.					
6.	Recibe buena retroalimentación sobre su desempeño					
7.	La labor docente responde a una multidisciplinariedad de actividades y funciones					
8.	Trabaja incesantemente					
9.	El trabajo presenta situaciones de presión					
10.	Comparte con sus compañeros de trabajo los sucesos que le ocurren en la actividad cotidiana					

Ítem		S	CS	AV	CN	N
11.	Tiene buen trato con su supervisor					
12.	Se siente a gusto con la cultura que posee la escuela					
13.	Las actividades que desempeña como docente se encuentran debidamente organizadas.					

PARTE II

Ítem		NUNCA	POCAS VECES AL	UNA VEZ AL	POCAS VECES AL	UNA VEZ A LA	POCAS VECES A LA	TODOS LOS DÍAS

			AÑO	MES	MES	SEMANA	SEMANA	
14.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
15.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
16.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
17.	Para mi trabajar con alumnos todo el día es un gran esfuerzo							
18.	Me siento “quemado” por mi trabajo							
19.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
20.	Creo que estoy trabajando demasiado							
21.	Trabajar directamente con alumnos me produce estrés							
22.	Me siento exhausto							
23.	Comprendo fácilmente como se sienten los alumnos							
24.	Trato muy eficazmente los problemas que presentan los alumnos							
25.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
26.	Me siento muy activo							
27.	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis alumnos							
28.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los alumnos							
29.	He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión							
30.	En mi profesión trato los problemas emocionales con mucha calma							
31.	Trato a algunos alumnos como si fueran objetos							
32.	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
33.	Me siento frustrado en mi trabajo							
34.	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis alumnos							
35.	Creo que los alumnos me culpan por alguno de sus problemas							

Alternativas de Respuesta

(S) Siempre

(CS) Casi siempre

(AV) A veces
 (CN) Casi nunca
 (N) Nunca

PARTE III

Ítem		S	CS	A	CN	N
36.	El lugar en donde desempeña sus funciones posee óptimas condiciones de infraestructura					
37.	Existen en el salón de clases los recursos didácticos necesarios para el logro eficaz y eficiente del proceso enseñanza-aprendizaje.					
38.	Tiene la disposición necesaria para aceptar la incorporación de cambios en el desempeño de su labor.					
39.	Se motiva fácilmente en el ejercicio de la labor docente.					
40.	Es necesario adoptar estrategias que permitan enfrentar de manera apropiada las situaciones negativas ocurridas cotidianamente en la escuela					

ANEXO B
CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
RECOLECCIÓN DE DATOS

**CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL
DOCENTE DE LA ESCUELA DE BIOANALISIS DE LA UNIVERSIDAD
DE CARABOBO SEDE ARAGUA**

Presentación

Información general:

Apellido (s) y Nombre (s):

Profesión/ocupación:

Empresa donde labora:

Instrucciones:

- Identifique con precisión en el mapa operativo e instrumento anexo, las variables con sus respectivos indicadores.

- Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.
- Utilice el formulario para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en función de los siguientes criterios:
 - Claridad en la redacción de cada ítem
 - Pertinencia de los ítems con los objetivos planteados.
 - Precisión en la formulación de cada ítem.
 - Coherencia de cada ítem.
- Marque con una equis (X) la respuesta que considere adecuada en la escala que se presenta a continuación:
 - (4) Totalmente de acuerdo
 - (3) De acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) Totalmente en desacuerdo
- Indique cualquier sugerencia para mejorar el instrumento en el espacio de observaciones.

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DISEÑADO

ÍTEMS	CLARIDAD				PERTINENCIA				PRECISIÓN				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1.																
2.																
3.																
4.																
5.																
6.																
7.																
8.																
9.																
10.																
11.																
12.																
13.																
14.																
15.																
16.																
17.																
18.																
19.																
20.																
21.																
22.																
23.																
24.																

25.																			
26.																			
27.																			
28.																			
29.																			
30.																			
31.																			
32.																			
33.																			
34.																			
35.																			
36.																			
37.																			
38.																			
39.																			
40.																			

Observaciones:

ANEXO C
CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD

Cuadro 52

Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario de Recolección de Datos

ÍTEMS	S	CS	AV	CN	N	Σx	\bar{X}	$\Sigma x - \bar{X}$	X^2	
1.	-	-	120	10	-	130	155.56	-25.26	653,314	
2.	120	-	-	40	-	165	155.56	9.44	89,114	
3.	-	-	90	30	-	120	155.56	-35.56	1.264,51	
4.	50	-	-	70	-	120	155.56	-35.56	1.264,51	
5.	-	-	15	30	25	70	155.56	-85.56	7.220,51	
6.	-	-	105	20	-	125	155.56	-30.56	933,914	
7.	150	60	-	-	-	210	155.56	54.44	2.963,71	
8.	50	-	105	-	-	155	155.56	-0.56	0,314	
9.	225	-	-	-	-	225	155.56	69.44	4.821,91	
10.	75	-	90	-	-	165	155.56	9.44	89,114	
11.	-	-	45	60	-	105	155.56	-50.56	2.556,31	
12.	225	-	-	-	-	225	155.56	69.44	4.821,91	
13.	-	-	90	30	-	120	155.56	-35.56	1.264,51	
14-35	Maslach Burnout Inventory (MBI)					Maslach Burnout Inventory (MBI)				
36.	100	-	75	-	-	175	155.56	19.44	377,914	
37.	-	-	75	-	20	95	155.56	-60.56	3.667,51	
38.	225	-	-	-	-	225	155.56	69.44	4.821,41	
39.	75	-	60	-	10	145	155.56	-10.56	111,514	
40.	225	-	-	-	-	225	155.56	69.44	4.021,91	
	1.520	60	870	290	55	2800	155.56	-0.08	41.844,40	

Fuente: La Investigadora (2006)

Siendo t la sumatoria de todas las respuestas de los integrantes de la muestra.

$$\text{Media Muestral } X = \frac{\sum t}{n} = 155,56$$

Varianza
$$S^2 = \frac{\sum(x_i - X)}{n - 1} = 0,004706$$

Sustituyendo valores se obtiene:

$$\alpha = -1 \frac{N}{\left[N-1 \right] \left[\frac{1 - \sum s^2 (Yi)}{s^2 X} \right]}$$

$$\alpha = 0,82656$$