

**EL ESTRÉS CRÓNICO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EL CASO DEL
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD MARIANA.**

CÁSTULO CISNEROS RIVERA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES, POSTGRADOS Y RELACIONES
INTERNACIONALES
ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
SAN JUAN DE PASTO
2011**

**EL ESTRÉS CRÓNICO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EL CASO DEL
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD MARIANA.**

CÁSTULO CISNEROS RIVERA

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Especialista en Docencia Universitaria**

**Asesora:
Dra. GABRIELA HERNÁNDEZ VEGA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES, POSTGRADOS Y RELACIONES
INTERNACIONALES
ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
SAN JUAN DE PASTO
2011**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1º Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño Acuerdo N° 324 de octubre de 1966.

Nota de Aceptación:

Presidente del Jurado

Firma de Jurado

Firma de Jurado

Firma de Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2011

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. EL PROBLEMA	18
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3 OBJETIVOS	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	24
2.3 MARCO CONCEPTUAL	26
2.4 MARCO LEGAL	42
2.5 MARCO CONTEXTUAL	45
3. DISEÑO METODOLÓGICO	47
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.2 POBLACIÓN	47
3.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	47
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	47
4. RESULTADOS	49
4.1 RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS	49
4.2 RESULTADOS PUNTUACIÓN TOTAL DE LA ESCALA DE MASLACH MBI	50
5. INTERVENCIÓN Y PREVENCIÓN	61
5.1 ESTRATEGIAS INDIVIDUALES: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU ROL EN RELACIÓN A BURNOUT	62

	Pág.
5.2 ESTRATEGIAS INTERPERSONALES Y GRUPALES: ROL DEL APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO Y ESTRATEGIAS DE CARÁCTER INTERPERSONAL	65
5.3 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES: DESDE LA DIRECCIÓN, PARA PREVENIR BURNOUT	66
CONCLUSIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	71

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Tabla de variables demográficas y sociales	49
Tabla 2. Dimensiones del Burnout	51
Tabla 3. Comparativo de subescalas estándar y estudio	54
Tabla 4. Tabla de contingencia para cruce de variables -Agotamiento-	56
Tabla 5. Tabla de contingencia para cruce de variables - Despersonalización-	58
Tabla 6. Tabla de contingencia para cruce de variables -Realización personal-	59

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Subescala de agotamiento emocional	51
Gráfico 2. Subescala de despersonalización	52
Gráfico 3. Subescala de realización personal	53

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. ESCALA DE MASLACH	72

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE EDUCACION
ESPECIALIZACION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
RESUMEN ANALÍTICO DEL ESTUDIO
R.A.E

CÓDIGO: 13008974

PROGRAMA ACADÉMICO: Programa de Especialización en Docencia Universitaria

AUTOR: Cástulo Cisneros Rivera

ASESOR: Doctora Gabriela Hernández

TÍTULO EL ESTRÉS CRÓNICO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EL CASO DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD MARIANA.

ÁREA DE INVESTIGACIÓN: Mejoramiento Cualitativo de la Educación Superior

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Teorías y Procesos Curriculares en la Educación Superior

PALABRAS CLAVES: Estrés crónico, agotamiento emocional, despersonalización y baja autoestima profesional.

DESCRIPCIÓN

El “Síndrome de *Burnout*”, también conocido como “síndrome del estrés crónico laboral”, es un síndrome que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional. La actividad docente parece ser especialmente vulnerable a este problema, lo cual amenaza las posibilidades de bienestar profesional.

CONTENIDOS

El informe de esta investigación parte de una introducción en donde se contextualiza el Síndrome de Burnout, se identifica y formula el problema y los objetivos del estudio, sigue el marco referencial en el cual se describe ampliamente el estado del arte del Burnout y su alcance en el ámbito de la educación y su relación con los objetos de estudio y la descripción contextual de la Universidad Mariana y el Programa de Psicología; se sigue con el diseño metodológico en donde se describe los instrumentos que se utilizarán, los mecanismos de recolección y el análisis que se realizará para presentar los resultados, las conclusiones y como recomendación una propuesta de intervención de acuerdo a los resultados encontrados y analizados en el grupo estudiado.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio de corte transversal que aplicó la escala de Maslach validada en español a 17 docentes del programa de psicología de la universidad mariana de Pasto - Colombia, posteriormente los resultados se tabularon en una base de datos en SPSS para Windows. En la primera parte del análisis estadístico se desarrollaron medidas descriptivas de todas las variables de los individuos estudiados, seguidamente se llevaron a cabo correlaciones en una tabla de contingencia entre las variables sociodemográficas y las variables de las tres subescalas del inventario de Maslach, tomando estas últimas como variables dependientes. Adicionalmente se calculó el p valor y Chi cuadrado.

CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA

La escala Maslach determinó que el 100% de los docentes tenían algún grado de Burnout. El agotamiento emocional fue la variable que se presentó en el 100% de los docentes y puntuaron escalas medias y altas en el 88.2% de los encuestados. La subescala de despersonalización se presentó en 100% de los docentes y puntuaron escalas medias y altas en 94.1% de los encuestados. El 94% de los docentes estudiados obtuvieron un promedio de 32,8 puntos en la subescala de realización personal, que los ubica en categoría alta. Este estudio da pie para futuras investigaciones

BIBLIOGRAFÍA

Carames- Balo R. Causes del core of Burnout del profesorado universitario. VII Congreso de Sociología en Salamanca. 2001.

- Carlson, N. (2001). *Fisiología de la conducta*. 4 ed. Barcelona: Ariel neurociencia.
- Castro, R. (2005). *Anuario 28 Facultad de Ciencias Jurídicas Carabobo*. Venezuela
- Constitución política de Colombia de 1991.
- Cifre, E. y Llorens, S. (2001). *Investigación de Burnot en profesores de la UJI*. Barcelona: Jornades de Foment de la Investigació.
- Cisneros, C. (2003). *Distres crónico y desgaste profesional*. San Juan de Pasto: Revista Nariñense de medicina. Vol. 1 No. 3.
- Cisneros, C. *Él medico y el síndrome de desgaste profesional Burnout*. San Juan de Pasto: Avances Vol. 5. (2004).
- Esteve, J.M. (1984). *Profesores en Conflicto*. Madrid: Narcea.
- Guerrero, E. (2002). *Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario*. España: Universidad de Extremadura.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.
- Maslach, L. (2001). *El Malestar Docente*. Bogotá: En: Anuario Revista de Psicología.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Patterns of *Burnout*. among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7: 189-212.
- Maturana, H. (1998). *El sentido de lo humano*. Bogotá: Dolmen ediciones.
- Pedro R, G. y Peiró, J. (2003). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Peiro, J. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Editorial Eudema.
- Ruiz F, M. y Jiménez F, J. (2004). *La investigación cualitativa y el estrés laboral en los docentes no universitarios*. Santiago de Chile: Ponencia IV Congreso Iberoamericano de Psicología.

Steffano Vinaccia Alpi y Liliana Alvarán Flórez. Síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: Un estudio exploratorio. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)* 3 (1): 35-45, enero-junio de 2004

Viloria H. y Paredes, M. (2002). *Estudio de Síndrome de Burnout en los profesores de la Universidad de los Andes*. Bogotá: Educere Investigación, Año 6, Nro.17.

UNIVERSITY OF NARIÑO
EDUCATION FACULTY
SPECIALIZATION IN UNIVERSITY TEACHING
ANALYTICAL SUMMARY OF THE STUDY.
R.A.E

CODE: 13008974

ACADEMIC PROGRAM: Program of Specialization in University Teaching

AUTHOR: Cástulo Cisneros Rivera

ADVISER: Doctora Gabriela Hernández

TITLE: The chronic stress in the upper education. the case of the program of psychology of the university mariana.

INVESTIGATION AREA: Qualitative and Quantitative improvement of the Superior Education

LINE OF INVESTIGATION: Curricular theories and Processes.

KEY WORDS: Chronic stress, agotamiento emocional, depersonalization and low autoestima professional.

DESCRIPTION

“Burnout syndrome” also known as “chronic fatigue syndrome” is an illness characterized by emotional depletion, depersonalization and low professional self-esteem. The teaching seems to be especially vulnerable to this disease, which threatens the possibilities of professional welfare.

CONTENTS

The report of this investigation splits of an introduction in where contextualize the Syndrome of Burnout, identify and formulates the problem and the aims of the study, follows the frame referential in which describe widely the state of

the art of the Burnout and his extent in the field of the education and his relation with the objects Of study and the description contextual of the University Mariana and the Program of Psychology; follow with the methodological design in where describes the instruments that will use , the Mechanisms of recolección and the analysis that will realize to present the results, the conclusions and like recommendation a proposal of intervention of agreement to the results found and analysed in the group studied.

METHODOLOGY

We performed a cross sectional study that applied the Maslach scale validated in Spanish to 17 teachers of psychology program of the Mariana University from Pasto – Colombia, afterward the results were tabulated in a database in SPSS for Windows. In the first part of the statistical analysis a descriptive measure of all the variables of the studied individuals were performed, subsequently correlations were carried out in a contingency table between socio demographic variables and variables of the three subscales of the Maslach inventory, the latter taking as independent variables. Additionally we calculated p value and Chi square.

CONCLUSIONS AND PROSPECTIVE

Maslach scale determined that 100% of teachers had certain grade of Burnout. Emotional depletion was the variable that was presented in 100% of teachers and middle and upper scale scored in 88.2% of the surveyed. The subscale of depersonalization occurred in 100% of teachers and upper and middle scales scored in 94.1% of the surveyed. The 94% of the teachers got an average of 32.8 points in the personal accomplishment subscale, which places them in a high rank. This study provides ground for future research.

REFERENCES

- Carames- Bleat R. You cause of the core of Burnout of the profesorado university. VII Congress of Sociología in Salamanca. 2001.
- Carlson, N. (2001). Physiology of the behaviour. 4 ed. Barcelona: Ariel neurociencia.
- Castro, R. (2005). Yearbook 28 Empower of Juridical Sciences Carabobo. Venezuela Political Constitution of Colombia of 1991.

- Cifre, E. y Llorens, S (2001). Investigation of Burnout in professors of the UJI. Barcelona: Jornades of Foment of the Investigation.
- Cisneros C. (2003). Distres Chronic and professional wear. Saint Juan of Pasto: In: magazine nariñense of medicine. Vol. 1 No. 3.
- Cisneros C. He doctor and burnout syndrome Burnout. San Juan de Pasto Avances Vol. 5. 2004
- Esteve, J. M. (1984). Teachers in Conflict .Madrid: Narcea.
- Guerrero, E. (2002). *Analysis detailed of the degrees of burnout and technical of university* España: University de Extremadura
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Stress and cognitive processes Barcelona: Editorial Martínez Roca.
- Maslach, L. (2001). The Unrest Docente. Bogota: In: Yearbook Magazine of Psychology.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Patterns of *Burnout*. among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7: 189-212.
- Maturana, H. (1998). The sense of the human. Bogota: Dolmen editions.
- Pedro R, G. y Peiró, J. (2003). Theoretical perspectives and interpretative models for the study of the syndrome to burn by the work. Valencia: University of Valency.
- Peiro, J. y Salvador, A. (1993). Control of the labour stress Madrid: Editorial Eudema.
- Ruiz F, M. y Jiménez F, J. (2004). *The investigation cualitativa and the labour stress in the docentes no univeritarios. Santiago of Chile: Report IV Congress Iberoamericano of Psychology.*
- Steffano Vinaccia Alpi y Liliana Alvarán Flórez. Syndrome of Burnout in a sample of auxiliary of infirmary: A study exploratorio. Univ. Psychol. Bogota (Colombia) 3 (1): 35-45, January-June of 2004
- Viloria H. y Paredes, M. (2002). Study of Syndrome of Burnout in the professors of the University of Andes. Bogota: Educere Investigation, Year 6, Nro.17

INTRODUCCIÓN

Generalmente, cuando se trata de realizar estudios acerca de las Instituciones educativas o sobre la comunidad educativa, existe la tendencia a privilegiar los procesos pedagógicos perdiendo de vista la importancia, por su impacto en los procesos educativos, del conocimiento que se debe tener respecto al estado psicológico de cada uno de los miembros de la comunidad educativa, en este caso de los docentes. Es como si al estudiar la escuela se aislara el estado psicológico individual o colectivo de las maestras y de los maestros de su relación directa con la actividad laboral olvidando que el ser humano responde a una unidad compleja.

Sin embargo bajo la preocupación de tener un conocimiento sobre el estado psicológico de las y los docentes, es posible encontrar hoy diferentes estudios realizados y cuya preocupación son los maestros y las maestras que laboran en las Instituciones Educativas de formación media y universitaria. Un tipo de estas investigaciones demuestran cómo la presencia del síndrome de Burnout tiene una relación directa con un inadecuado desempeño laboral, lo que, a su vez, afecta los procesos pedagógicos y por lo tanto en el rendimiento de las Instituciones educativas.

Esta investigación esta encaminada a determinar en los y las docentes del Programa de Psicología de la Universidad Mariana la posible presencia del Estrés crónico, denominado síndrome de Burnout, el cual puede afectar el adecuado desempeño de la profesión docente, debido a que su presencia altera la salud, deteriora la calidad de vida y el rendimiento laboral de los y las maestras.

1. EL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El “Síndrome de *Burnout*”, también conocido como “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome del quemado” o “síndrome del estrés laboral asistencial”, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional (Freudenberger,1974). Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador.

No existe una definición admitida en forma consensuada sobre el síndrome de desgaste profesional, no obstante hay una anuencia generalizada en considerar que se presenta en el sujeto como una respuesta al estrés laboral crónico.

Una definición muy reconocida es la que Maslach y Jackson dieron en 1981. Estos autores lo definen como un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional. **El agotamiento emocional** es un cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo. **La despersonalización** es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo. **La baja autoestima** conocida también como falta de realización personal en el trabajo, sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo. Es importante señalar que **el sector de la educación** parece ser especialmente vulnerable a este problema, es por ello que el malestar del profesorado amenaza no sólo sus posibilidades de autorrealización sino también su equilibrio físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de la enseñanza. (Marin y Paredes, 2002).

Por lo expuesto y al no tener estudios de este tipo en nuestro medio considero que esta investigación es el inicio de otras que permitan reconocer la posible presencia del Síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la región.

La vinculación como docente del Programa de Psicología de la Universidad Mariana que tengo desde hace 16 años, me motivo para realizar esta investigación, como un aporte para conocer sobre el tema y su posterior desarrollo a otras facultades que pueden ser referencias para trabajar sobre el Bienestar del docente Universitario.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la frecuencia con la que se presenta el Estrés crónico en los docentes y las docentes del Programa de Psicología de la Universidad Mariana por lo que se requiere la organización de un Programa de intervención?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar la frecuencia del desgaste profesional por estrés crónico en los y las docentes del programa de Psicología de la Universidad Mariana y proponer posibles intervenciones.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Establecer la frecuencia con la que se presenta el estrés crónico en los y las docentes del Programa de Psicología de la Universidad Mariana.

- ✓ Identificar la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal al aplicar la escala de Maslach en los y las docentes del Programa de Psicología de la Universidad Mariana.

- ✓ Identificar la relación entre agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el sexo, la edad, hijos, tipo de vinculación y tiempo de trabajo de los docentes del Programa de Psicología de la Universidad Mariana.

- ✓ Proponer estrategias de intervención para los y las docentes en el Programa de Psicología de la Universidad Mariana en caso de presentarse estrés crónico.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

El síndrome de Burnout ha despertado el interés de muchos investigadores, sus orientaciones e intencionalidades son diferentes, se presentan investigaciones con predominio estadístico cuando el objetivo es valorizar frecuencia de ocurrencia, daños en las personas, y pérdidas empresariales.

Otros lo hacen en el campo de la psicología, para evaluar los síntomas y/o patologías que pueden generar las situaciones de estrés crónico, otros intentan construir un escenario de evaluación desde la perspectiva de las profesiones.

Entre todas estas investigaciones, se pueden nombrar las siguientes:

Mireles, Moreno y Beltrán (2002) realizaron una investigación en una empresa de la rama textil, el estudio se basó en la aplicación de la escala Maslach Burnout Inventory MBI y la Guía de Factores Psicosociales propuesta por el Instituto Mexicano del Seguro Social. El promedio de los trabajadores que se encontraron quemados (dícese de los trabajadores que presentaron Burnout o estrés crónico) en alguna de las tres dimensiones fue del 26%, la categoría baja (no quemados) oscila del 35-70% de la población. Las tres dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Ramos, Castro, Galindo y Fernández (1999) estudiaron los parámetros de Burnout en una muestra aleatoria de 292 profesionales, de todas las categorías laborales, del Hospital de León, usando diversas herramientas. Entre los resultados que obtuvieron destaca que la mitad de los trabajadores presentó puntuaciones medias o altas en el Maslach Burnout Inventory. El 19% y el 11% de los trabajadores, respectivamente, presentó puntuaciones anormales en el Cuestionario de Salud General y en la Escala de Depresión de Hamilton. El 1,6% de las mujeres y el 12,1% de los varones consumen alcohol de forma patológica, según la escala CAGE. El personal de planta, especialmente los varones, tiene mayores niveles de agotamiento emocional que los trabajadores contratados/interinos. El contacto con el público eleva la puntuación de despersonalización.

Blasco, Llor, García e Izquierdo (2002) estudiaron la calidad del sueño, burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la policía, así como la posible relación de estas medidas con variables laborales, tales como turnos de trabajo, bajas laborales, etc. La información se recogió por medio de pruebas estandarizadas, tales como la Escala de Somnolencia Diurna de Ep-worth (ESS; Murray, 1991), el Cuestionario de Salud General (GHQ-28; Goldberg, 1970) y la Escala de Burnout de Maslach (MBI-GS; Schaufeli, 1996), la muestra estuvo compuesta por 252 sujetos que contestaron el protocolo. Los resultados muestran relaciones significativas entre las tres variables principales, de forma que los sujetos con más problemas de sueño presentan menor bienestar y mayor burnout. También aparecen relaciones significativas entre burnout y bienestar psicológico, de modo que quienes tienen mayor burnout presentan un menor bienestar.

Villanueva y Aguilar (2005) realizaron estudio de Síndrome de Burnout en médicos residentes en la ciudad de México 2004, mediante el método del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, cuya conclusión estuvo asociada a practicas subóptimas de atención médica durante las jornadas mayores de 12 horas, factor éste que afecta la salud de los residentes e impacta en las relaciones de trabajo.

Álvarez, Arce, Barrios y Sánchez, realizaron un trabajo de investigación de Síndrome de Burnout en médicos de hospitales públicos, en noviembre del 2004, la población estuvo conformada por 80 médicos, 42 del sexo femenino y 38 del sexo masculino, de entre 25 años y 50 años, seleccionados al azar. Los resultados obtenidos fueron: el síndrome de burnout predominó en el sexo femenino, con un total de 22 profesionales (25%) en la categoría cansancio emocional; con respecto a edades el grupo 1 (25-34 años) resultó ser el más afectado, con un total de 36 profesionales (45%) .

Según la situación conyugal, los más afectados fueron los que se encontraban en unión estable, en la variable cansancio emocional, con un total de 16 (20%); sin embargo, en la variable despersonalización, predominaron los que no se encontraban en pareja siendo un total de 19 (23,75%).

En cuanto a los años de ejercicio de profesión, los profesionales con menos de 10 años de ejercicio, fueron los que mayor índice de burnout presentaron, con un total de 37 (46,25%). Se observó que la dimensión más afectada en la mayoría de las variables fue “cansancio emocional”, seguida inmediatamente por la dimensión “despersonalización”.

Especial referencia, merece la investigación, efectuada en profesores universitarios, hecha por la Profesora Eloisa Guerrero, en 257 docentes de la Universidad de Extremadura (UEX- España), siendo doble la participación del género masculino (69,26%). Aproximadamente, el 85% tenían edades inferiores a 45 años, más del 70% estaban casados-as y tenían hijos el 64,5%. Según el área de conocimiento al que pertenecen, destacamos que la mayor proporción de participación correspondió al profesorado del área científica (36,19%) y la menor a los del área social (12,45%). Predominantemente se practicó a profesores asociados (33,85%) y titulares universidad-catedráticos de escuelas universitarias (31,13%), con una experiencia media de ejercicio docente de 5 a 15 años (45,91%).

Se utilizó como instrumentos de evaluación un cuestionario sociodemográfico, laboral y motivacional, diseñado con el objeto de recoger información referente a aspectos sociodemográficos, laborales y otros de carácter motivacional en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender, tomando en cuenta las tres dimensiones del síndrome de burnout, según Maslach y Jackson, a saber: **agotamiento emocional, despersonalización y logro personal.**

Tras el análisis de datos, verificaron que los docentes universitarios que sufren mayor grado de agotamiento emocional presentan sentimientos de despersonalización más frecuentemente y de modo significativo, es decir, grados de despersonalización es directamente proporcional a grados de agotamiento emocional. Asimismo, confirmaron que grados de agotamiento emocional y despersonalización son inversamente proporcionales a grados en logro personal, es decir, los docentes que presentan los grados más bajos de agotamiento emocional y despersonalización se sienten más competentes personal y profesionalmente que, aquellos que se sienten agotados o despersonalizados con una frecuencia media o baja, presentando estos grupos diferencias estadísticamente significativas.

También confirmaron que los profesores-as con un alto agotamiento emocional utilizan frecuentemente las estrategias: desahogarse, desconexión mental, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación.

El grupo que presenta un agotamiento emocional medio no recurre ni a negación ni a aceptación.

En segundo lugar, el profesorado altamente despersonalizado emplea más frecuentemente las estrategias: búsqueda de apoyo social, desahogarse, negación y desconexión mental, cuando se compara con los restantes grupos. Aquellos que presentan un elevado grado de agotamiento emocional y despersonalización son quienes recurren para manejar situaciones de estrés en el ámbito laboral, a estrategias pasivas, de aceptación y no orientadas a búsqueda de soluciones eficaces.

Finalmente, aparecen asociaciones significativas entre un grado alto o medio de logro personal y el uso frecuente de los modos de afrontamiento: planificación, afrontamiento activo y búsqueda de apoyo instrumental y búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento.

En tal sentido, Alonso-Fernández (1997) señala “los profesores de hoy, desde los universitarios hasta los de la primera escolaridad, están afectados por una tasa más elevada de trastornos psíquicos que la población general. Y un trastorno muy extendido en este estamento es la fobia relacional o social vivida como temor a hablar en público, o sea, el ejercicio de la actividad profesional mediante las clases y las conferencias”.

Por otra parte, se han señalado que son varias las causas que originan el estrés entre los docentes y, de paso, abren el camino sin retorno hacia el efecto burnout. Los doctores Maslach y J. Jackson destacan: la falta y premura de tiempo para terminar el trabajo relacionado con las clases (preparación de las mismas, corrección de exámenes, programación de actividades, etc.), las altas demandas que padecen en las clases y la falta de disciplina por parte de los alumnos, con reiteradas faltas de respeto hacia los profesores, la mala organización que padecen algunos centros y la excesiva burocracia a la que se ven sometidos los docentes por parte de la Administración, y las respuestas y soluciones ineficaces dadas en el entorno educativo. A esto se suma el excesivo número de horas lectivas que soportan algunos profesionales a lo largo de la jornada escolar, la falta de apoyo y la baja consideración social que actualmente tiene la profesión de la enseñanza.

Lo descrito permite concluir que los trabajadores en su diario vivir enfrentan en su ambiente laboral situaciones de agotamiento personal, cansancio, sentimientos de despersonalización, estas manifestaciones conductuales pueden llevar a un estrés crónico. Los docentes universitarios en particular presentan mayores riesgos para tener estrés crónico, por lo que se hace necesario, realizar investigaciones que permitan conocer la posible presencia y su grado de intensidad, del síndrome de Burnout, aplicando instrumentos

validados y que faciliten la construcción de un estado del arte regional, que podría ser la base para algún tipo de intervenciones específicas.

2.2 MARCO TEÓRICO

El trabajo si bien representa una actividad beneficiosa para la economía del trabajador y para su salud mental individual y colectiva, ha estado inmersa en un mundo de cambios constantes, productos de la industrialización, automatización, globalización y otros fenómenos económicos, políticos y sociales, que generan para la población trabajadora las llamadas noxas psíquicas, tales como frustraciones, insatisfacciones y los estreses en los lugares de trabajo, que producen diferentes reacciones en los trabajadores; esta situación los va conduciendo a una forma de problemas de salud, como trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas, que surgen como consecuencia de manejar incorrectamente el efecto de estos factores y entre las que se pueden mencionar: al Mobbing, Karochi y el Burnout. . El trabajo puede reportar a las personas adultas beneficios importantes para la salud (apoyo social, realización de ejercicio físico, satisfacción y enriquecimiento personal, acceso a ciertos bienes sociales, entre otras cosas). Sin embargo, el trabajo también puede constituir una importante fuente de estrés personal y de riesgo para padecer problemas psicológicos, psicosomáticos y médicos. Inicialmente, el estrés crónico laboral se asoció al concepto de sobrecarga laboral debido al exceso de horas de trabajo extras. La demanda o sobrecarga laboral no es el único factor determinante del estrés laboral, pues de hecho la baja utilización de las habilidades, así como también otros factores ocupacionales que implican baja demanda, se encuentran entre los más potentes predictores del estrés laboral. Aparte de la sobrecarga laboral, se han empleado otros términos para definir la causa del estrés laboral, dentro de los cuales destacan el de presión laboral, conflicto del rol y la ambigüedad del rol.

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

rigidez, disminución del rendimiento, frustración y otros. Fueron Christine Maslach y Susan Jackson, quienes utilizaron instrumentos para describir el fenómeno, apoyados sobre la base de estudios de casos. Estos investigadores elaboraron un cuestionario que aplicaron a numerosos profesionales de servicios humanos y el instrumento resultante es el Maslach Burnout Inventory publicado inicialmente en 1981. Posteriormente se han elaborado versiones adaptadas para grupos de profesionales y adaptado a diferentes idiomas.

El Síndrome clínico fue descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York quien observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento y tener síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes, Freudenberg, caracterizó a esta enfermedad a través de un amplio conjunto de síntomas y comportamientos que involucran la personalidad, la ejecución del trabajo, las relaciones humanas y muy variados padecimientos psicosomáticos. Entre ellos, el agotamiento, sentimientos de fatiga, frecuentes dolores de espalda y de cabeza, pérdidas de peso, cinismo, rigidez, disminución del rendimiento, frustración y otros.

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de “Sobrecarga emocional” o síndrome del Burnout (quemado.) Esta autora lo describió como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1980, 1981, 1985 y 1986) afirman que Burnout en castellano significa «estar quemado, quemarse (fundirse) en el trabajo (del inglés *to burn*: quemarse, *burn out*: haberse quemado). Este concepto forma parte de lo que en psicología se conoce como «fatiga laboral» o desgaste profesional, conceptualizado así por Maslach y Jackson (1989). Se caracteriza por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad, tanto en el medio laboral como familiar: enojo, a veces agresividad y desmoralización, causados por problemas de trabajo o del hogar. Acompañando a estas características personales, con frecuencia es posible encontrarse con un deterioro de las relaciones familiares y sociales, pudiendo aparecer sentimientos de fracaso y pérdida de la confianza en sí mismo. Resumiendo, el estar «quemado por estrés laboral» tiene un aspecto tridimensional, que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, ya sean clientes o personal de la empresa, ya sean del mismo u otro nivel

jerárquico. Surge como consecuencia de la discrepancia entre las expectativas que el individuo deposita en el mundo laboral y una realidad que se muestra frustrante (García, Eduardo, 2005) generalmente, cuando se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia, con una gran tendencia a implicarse en el trabajo, de allí que Freudenberg (1974), señale que este problema de salud es típico de las profesiones de servicios de ayuda y por eso ha sido preferentemente estudiado en personal de servicios humanos; es decir, docentes, policías, abogados y otros similares, así como en profesionales de la salud y la enseñanza, quienes al parecer, son los colectivos del sector público más afectados por el síndrome del desgaste profesional. Este síndrome incluye:

- ✓ Agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.
- ✓ Despersonalización o deshumanización, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.
- ✓ Falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.
- ✓ Síntomas físicos de estrés, como cansancio y malestar general

2.3 MARCO CONCEPTUAL

La preocupación creciente por el desgaste profesional que sufren los docentes no es casual. El llamado síndrome del *Burnout* afecta la salud, la calidad de vida y directamente el rendimiento. Tiene, por tanto, serias repercusiones en la comunidad educativa.

Pero ¿qué es exactamente el *Burnout* o síndrome de desgaste profesional? ¿Qué sabemos realmente y qué hipótesis causales y diagnósticas se manejan?, De una manera muy sucinta, vamos a intentar comentar algunos puntos candentes del tema.

Ya es un lugar común la afirmación de que el *Burnout* está mal delimitado. Sabemos que existe, que es ubicuo en las sociedades avanzadas occidentales, que su comprensión es multidimensional y que es producto del estrés crónico. A

partir de aquí los datos se dispersan. Maslach describe seis grandes áreas interrelacionadas entre sí, que son a la vez causa y consecuencia de cambios sociales profundos y que ayudan a comprender las causas del *Burnout*: cargas de trabajo, sistemas de recompensas, capacidad de control sobre el trabajo, apoyo social, el grado de justicia en el trato por parte de la organización y los valores. De estos factores, probablemente el elemento nuclear sea la cuestión de los valores. Los cambios sociales y la aparición de valores en alza que confrontan con otros propios de las profesiones de ayuda (p. Ej. , Productividad, eficiencia, rentabilidad y control «cotizan al alza», mientras que el altruismo y la abnegación lo hacen a la baja) han propiciado una pérdida progresiva del sentido del ejercicio de la docencia.

Debido a que el concepto de Burnout ha surgido íntimamente relacionado con el de estrés, es difícil el establecer una clara diferencia entre ambos. La única diferencia, más aparente que real, es que el Burnout es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral.

Los síntomas anteriormente descritos para el fenómeno Burnout transcurren a lo largo de unas etapas definidas que pueden ser observadas sin dificultad:

Entusiasmo Período inicial caracterizado por la existencia de altas esperanzas y expectativas, así como de una alta energía. En esta etapa, el trabajo promete serlo «todo». El empleo llega a ser la única fuente de valores y satisfacciones, y las necesidades personales del trabajador (sentirse necesario, estimado, admirado, y que dependan de él) son circunscritas únicamente al entorno laboral.

Estancamiento: El trabajo ya no parece tan importante, y se hace énfasis en la satisfacción de las propias necesidades fuera del marco laboral.

Frustración: Período en el cual el profesional comienza a cuestionarse su propia valía y la del trabajo en sí. Los límites del trabajo ahora parecen amenazar los propósitos de lo que se está haciendo. Surgen los problemas emocionales, físicos y conductuales.

Apatía: Lo característico de esta etapa es la actitud «un trabajo es sólo un trabajo», desarrollando en el trabajo un mínimo esfuerzo y dedicación de tiempo insuficiente, evitando cualquier tipo de desafío, evitando los usuarios, y permaneciendo en el trabajo únicamente por la seguridad que conlleva.

Es necesario tener en cuenta que el estrés es una percepción individual, lo que para una persona supone un desafío excitante para otra puede representar un problema abrumador. Un individuo comienza a estar afectado de forma adversa cuando su umbral de tolerancia al estrés es sobrepasado de forma consistente. A pesar de la unanimidad de opinión existente en relación con muchas de las características del fenómeno Burnout, la determinación de si un trabajador está o no desgastado profesionalmente no es fácil de realizar. El Burnout no se presta a dicotomizaciones claras en forma por ejemplo de presente o ausente, en parte a causa de que el burnout es un proceso y no un suceso, además de que el proceso es diferente en cada individuo. Como se ha señalado, «el burnout es un sutil patrón de síntomas, conductas y actitudes que son únicos para cada persona»

✚ **Características:** los rasgos definitorios del síndrome de Burnout provienen de los trabajos de Maslach y Jackson quienes consideran tres componentes esenciales:

El Cansancio Emocional: constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas y sus labores, disminución del interés y satisfacción laboral, "de no poder dar más de sí", desde el punto de vista profesional. Además, hay sentimientos de fracaso e indefinición por haber intentado modificar su situación sin resultado. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud personal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma intenta aliviar sus tensiones y trata de adaptarse a la situación aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

La Despersonalización: se refiere a un tipo de conducta caracterizado por falta de interés, objetivación burda y somera de los problemas, pérdida de empatía e incluso sentimientos de culpa por la situación vivida. Esta característica se constituye en el núcleo del *burnout* y en un mecanismo de defensa como consecuencia del cambio realizado en la fase anterior aislamiento de cariz pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse de agotamiento.

La Falta de Realización Personal: el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros

profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario , una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.

Estos tres aspectos están ligados entre sí a través de una relación asimétrica, donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y a la auto evaluación negativa.

Por otro lado, este síndrome está considerado como una variable continua, que se extiende desde una presencia de nivel bajo o moderado, hasta altos grados en cuanto a sentimientos experimentados. Además, la progresión no es lineal, más bien es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en diferente trabajo. Contrario a lo descrito es la Realización personal sentimiento de competencia y éxito en el trabajo del profesional, que conlleva a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento consigo mismo y satisfecho con sus resultados laborales.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define, pues, como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, este se considera un proceso continuo y los aspectos indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado, siendo su aparición no de forma súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvada, incluso con aumento progresivo de la severidad. Es difícil prever cuándo se va a producir.

Factores que influyen en el desgaste profesional:

Personalidad: Eventos vitales, edad y años de ejercicio profesional, sexo familia y apoyo social. Una personalidad madura y una situación vital favorable serían factores protectores ante el desgaste profesional.

Factores Laborales: Profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, sueldos bajos, sobrecarga de trabajo.

Factores Sociales: La extensión del síndrome de desgaste profesional hace pensar que el burnout puede ser un síntoma de problemas sociales más amplios

Evolución del Cuadro y Sintomatología Asociada:

1° Etapa: Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de formas que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

2° Etapa: El individuo realiza un sobreesfuerzo o aprieta el acelerador, para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

3° Etapa: Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con los síntomas descritos a los que se añaden:

Síntomas Psicosomáticos: como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales.

Síntomas Conductuales: como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria.

Síntomas Emocionales: El rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas que ha de atender. Ansiedad que disminuye la concentración y el rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas e incluso paranoides hacia clientes, compañeros y jefes. Pueden volverse insensibles, crueles y cínicos.

Síntomas Defensivos: El individuo "desgastado" niega las emociones y las conductas mencionadas, además culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación, no hace o no puede hacer nada para salir de ella.

4º Etapa: El individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.

✚ **La Educación y el Síndrome de Burnout:** si bien no existen estadísticas fiables sobre esta patología, se calcula que en sectores como la docencia, un 30 por ciento de las bajas se deben a este síndrome, al igual que un elevado porcentaje de las que se dan entre los profesionales de la salud.

La docencia, una de las profesiones más extendidas y en mayor contacto con las personas como receptores de su actividad profesional, se considera una ocupación agotadora asociada a niveles significativos de burnout.

Se ha descrito a los profesionales de las denominadas profesiones de ayuda, como los más vulnerables al agotamiento emocional y escepticismo en el ejercicio de su actividad laboral al interactuar y tratar reiteradamente con otros sujetos (Freudenberger, 1974; Moreno, 1990; Delgado, 1993; Maslach y Leiter, 1997, 1998, Cordeiro, 2001).

Burnout se ha asociado a los males que presenta el profesor, constatándose tanto en observaciones clínicas como en investigaciones empíricas que han intentado arrojar luz sobre este fenómeno tan extendido en nuestros días. En España, de entre los trabajos sobre el estrés y/o salud laboral del docente más representativos, se puede extraer que el profesorado percibe su malestar laboral a través de la falta de valoración social en su trabajo (apoyo social) y falta de medios, tiempo y recursos (apoyo material) para el desempeño de sus tareas; dureza del mismo (alumnos conflictivos, exceso de responsabilidad) e incertidumbre ante la Reforma de la Enseñanza, a lo que unen el reconocimiento de sus propias carencias sobre su formación profesional actual. Reconocen también que la relación con sus superiores tiene un carácter burocrático, muy ligada al control/sanción y poco vinculada al trabajo docente. Acusan el excesivo papeleo y su escasa participación en la resolución de sus problemas laborales o profesionales, así como las conflictivas relaciones con padres y compañeros.

Una gran cantidad de factores, que coinciden con los trabajos de Esteve (Esteve, J.M.:1984;1987;1988; 1977; 1988; Esteve, J.M., Ramos, S. Y Vera, J.: 1995), uno de los investigadores que mejor ha sabido plasmar la situación del profesorado. Este autor también incluye, como fuentes de malestar, las variables propias del sujeto tales como la existencia de motivaciones negativas que le llevaron a ser docente y las características psicológicas del sujeto, lo que le lleva a afirmar que muchos individuos llegan ya al ejercicio profesional de la docencia con problemas de personalidad y propone una selección psicológica entre los aspirantes a docentes (Esteve: 1984: 223-233). Marcilla (1992.) constató la especial atracción por la enseñanza por quienes manifestaban, a priori, desajustes psíquicos.

✚ **Modelo de comprensión:** literalmente, el síndrome de Burnout puede traducirse como estar o sentirse quemado, de allí que Freudenberger lo describiera como “un conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva”.

Aunque su traducción al castellano ha sido diversa -desmoralización, agotamiento o desgaste profesional- los rasgos definidores de este constructo se han ido agrupando en un conjunto de síntomas y signos que configuran el síndrome de desgaste profesional.

Pero la necesidad de explicar el episodio del síndrome de quemarse por el trabajo (relación de antecedentes-consecuentes de sus dimensiones), junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitan explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos.

Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome y discuten a través de que procesos los individuos llegan a sentirse quemados. Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales pueden ser clasificados en tres grupos:

Modelos desarrollados en el marco de la **teoría sociocognitiva del yo**. Estos modelos se caracterizan por recoger las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome de quemarse por el trabajo, se considera básicamente que:

a) Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

b) La creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción.

Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el **modelo de competencia social** de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), el modelo de Pines (1993) y el **modelo de autocontrol** de Thompson, Page y Cooper (1993). En los tres primeros modelos la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome, mientras que en el modelo de Thompson *et al.* (1993) es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo la variable que determina el desarrollo del síndrome.

Modelos elaborados desde las **teorías del intercambio social**. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (modelo de Hobfoll y Freedy, 1993). Proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (v.g., ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, con la organización y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

Modelos elaborados desde la **teoría organizacional**. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas

ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral. Se incluyen en este grupo el modelo de Golembiewski (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993).

El primero de ellos destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, el modelo de Cox (1993) destaca la importancia de la salud de la organización y el modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.

 **El Rol del Maestro:** el maestro debe proyectar, poner en ejercicio, medir y adecuar permanentemente las estrategias adecuadas para el desarrollo integral de la persona (maduración personal, moral y cívica), a través de la promoción del aprendizaje y la construcción de saberes, habilidades y actitudes de los educandos, más allá de la mera instrucción, transmisora de conocimientos normalizados, propia de un sistema de enseñanza tradicional logocéntrico en el cual se ha formado la generación actual de docentes. Este Rol requiere de profesionales comprometidos, social e institucionalmente, que sean capaces de diseñar líneas de intervención que surjan de interpretar realidades, definir problemas, actuar dentro de márgenes que no son definitivos y ante circunstancias específicas, únicas e irrepetibles.

El docente ya no ejerce su labor en solitario, debe conformar equipos humanos y laborales que le permitan formarse, replantearse sus prácticas y reflexionar sobre ellas. Así, y por norma, los maestros se coordinan por: a) niveles, manteniendo reuniones de trabajo semanales de coordinación docente entre todos los maestros que imparten las materias afines en el mismo nivel o curso; b) ciclos, reuniones semanales de coordinación entre todos los profesores que están integrados en el mismo ciclo o etapa escolar; c) E.T.C.P. (Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica), donde quincenalmente se reúnen todos los tutores, profesores especialistas de educación especial, Jefe de Estudios y Director; d) con una periodicidad aproximadamente mensual, se reúne también el Claustro de Profesores, donde la totalidad del profesorado del centro organiza y coordina sus actividades de actuación.

La universalización de la educación y al aumento de la complejidad de la institución escolar frente al paradigma de escuela selectiva y segregadora en la que la mayoría de los docentes se han formado y han enseñado.

Junto a lo anterior, la sociedad exige al docente que tenga sentido crítico con respecto a sí mismo, a los contenidos culturales y al contexto social; que sea objetivo, democrático, y con vocación de servicio, que tienda al trabajo cooperativo y ame su institución y sus alumnos, que se sienta parte viva de la comunidad en que actúa, que se esfuerce por alcanzar una conducta racional, científica, con preferencia por el orden y la sistematización, y, que sobre todo, sea muy creativo para poner su formación y su experiencia al servicio de la escuela y el alumno que educa.

✚ **Causas y variables relacionadas con el estrés y el burnout en profesores:** sin lugar a dudas, el tema que más interés ha suscitado desde un principio en este ámbito han sido las variables que están relacionadas con la etiología del fenómeno estrés y burnout en profesores. A continuación se describen las más estudiadas y las principales conclusiones a las que se han llegado. Clásicamente se distingue entre variables personales socio-demográficas, como la edad, el sexo, etc. y variables personales relacionadas con las actitudes o personalidad del sujeto.

- Variables socio-demográfica. Son muchos los estudios (Byrne, 1991; Maslach y Jackson, 1981; Schaw e Iwanicki, 1982a) que centran su atención en el análisis de variables demográficas y su relación con el estrés y el burnout. La mayoría de ellos encuentra pequeños porcentajes significativos de varianza en diversas subescalas que evalúan burnout, pero para gran parte de estas variables encontramos resultados contradictorios entre los distintos autores; su abordaje rara vez es experimental, ni longitudinal.

- Sexo. Maslach (1982) señaló que las mujeres experimentan mayor y más intenso cansancio emocional que los hombres; sin embargo, Schwab e Iwanicki (1982b) y Gil-Monte y Peiró (1997) encontraron mayor varianza en despersonalización, siendo los hombres los que tiene mayor sentimiento negativo hacia los estudiantes. Estos resultados se contradicen con los de Maslach y Jackson (1981), que encuentran diferencias en un mayor cansancio emocional y menor realización personal en mujeres. Otras autoras (Abraham, 1984; Maslach, 1999) centran su atención en el doble rol ejercido por la mujer en el trabajo y en la casa como fuente de estrés. Pero, sin lugar a dudas, siguen siendo una mayoría los autores que no encuentra evidencia suficiente de diferencias significativas respecto a la variable sexo (Byrne, 1999; Schwab e Iwanicki, 1982).

- Edad. Los resultados sobre esta variable son contradictorios puesto que la relación establecida entre la edad y el burnout ha sido tanto lineal (Seltzer y

Numerof, 1988), como curvilínea (Golembiewski, Munzenriper y Stevenson, 1986; Whitehead, 1986), habiéndose encontrado también ausencia de relación (Hock, 1988). Estos resultados deberían ser matizados porque la relación que se establece entre el síndrome de burnout y la edad, se asociaba al tiempo de experiencia en la profesión, la maduración propia por la edad del individuo y con la pérdida de una visión irreal de la vida en general. Por ejemplo, se presentan evidencias que señalan que los profesores más jóvenes experimentan mayores niveles de Estrés y burnout.

Por otro lado, Van Ginkel (1987) y Borg y Falzon (1989) informaban que los docentes más experimentados, que llevaban más de veinte años en la profesión, tenían una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros. Sin embargo, Malik, Mueller y Meinke (1991) no informaban sobre diferencias significativas respecto a la edad.

- Estado civil y relaciones familiares. El estado civil y las relaciones establecidas dentro del ámbito familiar han sido dos características ampliamente estudiadas. Los profesores solteros, experimentaban mayor burnout que los casados (Golembiewski et al., 1986; Seltzer y Numerof, 1988), mayor cansancio emocional y despersonalización (Maslach, 1982), aunque otros estudios no arrojaron los mismos resultados (Durán, Extremera y Rey, 2001; Schwab, Jackson y Schuler, 1986). Como ha disentido Maslach (1982), el hecho de tener hijos puede funcionar como un factor de protección ante el burnout puesto que se relacionaría con la supuesta maduración que acompaña al ser padre, la mayor experiencia en resolver problemas en los que están involucrados niños y el apoyo emocional recibido por parte de la familia. De esta forma, se ha planteado la cuestión de llevarse a casa algunos aspectos relacionados con el trabajo, lo cual ha sido considerado negativo para las relaciones interpersonales del profesor dentro de la familia y, por tanto, una fuente de estrés. Sin embargo, autores como Cooke y Rousseau (1984) puntualizan que esta situación también puede aportar algo positivo, ya que puede darse una oportunidad para recibir apoyo, consejo o simplemente desahogo, al tener la posibilidad de exponer asuntos del trabajo en el seno familiar.

- Niveles de educación. En líneas generales, parece que a medida que vamos subiendo en el ciclo educativo, a excepción de los profesores de Universidad, los índices de burnout se incrementan, siendo los profesores de Secundaria los más afectados (Beer y Beer, 1992; Burke y Greenglass, 1989), sobre todo en cuanto a la despersonalización y a la realización personal (Anderson e Iwanicki, 1984). Gold y Grant (1993) explicaban estos resultados en Secundaria, por el menor grado de interés y motivación que presentan los alumnos. Sin embargo, otros autores (Doménech, 1995; Ortiz, 1995), señalaron un mayor nivel de

burnout en los primeros ciclos educativos. Un estudio detenido de estas investigaciones nos lleva a corroborar que sin lugar a dudas el colectivo más afectado es el de secundaria. En esta línea, diversos autores (Anderson e Iwanicki, 1984; Beer y Beer, 1992) inciden en los problemas de conducta encontrados en jóvenes y adolescentes, planteando el dilema de la educación obligatoria y los límites de edad, el fallo de los sistemas disciplinarios y los alumnos que se enfrentan al profesor de secundaria.

- Tipo de centro educativo. El tipo de centro en donde se desarrolla la función docente tiene grandes implicaciones en la percepción de estrés por parte del profesorado. Si diferenciamos estos, por encontrarse en núcleos urbanos, rurales o por ser centros denominados suburbanos (tradicionalmente denominados marginales), Estrés y burnout en profesores apuntan en la misma dirección: existen mayores índices de burnout en los centros suburbanos que en los dos anteriores (Byrne, 1999; Leithwood, Jantzi y Steinbach, 2001; Valero, 1997). Parece ser que el comportamiento de los alumnos sería el factor principal, ya que se trata de personas que frecuentemente pertenecen a minorías marginadas y a familias multiproblemáticas.

- Variables de personalidad. Son muchas las variables y características de personalidad de los profesores relacionadas con el estrés y síndrome de burnout., algunas no son estrictamente variables de personalidad, pero suelen ser encuadradas dentro de éstas, al referirse a aspectos individuales modulados por la forma de comportarse de cada individuo.

Respecto al locus de control, la mayoría de las referencias de la literatura científica señala que los profesores con más locus de control externo tienen mayor tendencia a sufrir *burnout*, incluso se indicaba una correlación significativa entre el locus de control y las escalas de *burnout* del MBI (McIntyre, 1981). En cuanto a las investigaciones realizadas sobre la autoconciencia, autocontrol y autoeficacia, una mayor autoconciencia, mayor nivel de autocontrol y de autoeficacia suponen un factor protector ante el *burnout*, por otro lado, niveles altos de *burnout* correlacionan con puntuaciones bajas en estas variables. Tan solo Pines (1993) señalaba que solo las personas muy motivadas y con una alta autoeficacia corren el riesgo de padecer *burnout* mientras que las poco motivadas y con una baja autoeficacia tan solo experimentan estrés, fatiga e insatisfacción. Otra de las variables estudiadas ha sido el patrón de conducta tipo A (PCTA), tradicionalmente asociada al *burnout* como moduladora o facilitadora de la experiencia de estrés. En el ámbito educativo ha estado asociado con la aparición de trastornos neuróticos y somáticos causados por el estrés que no presentan profesores que no tienen este tipo de conducta, obteniéndose una correlación significativa entre el

burnout y el PCTA. Sin embargo, Rudow y Buhr (1986) no encontraban relaciones significativas entre este patrón de conducta y la experiencia de estrés. Por otro lado, recientes investigaciones señalan una elevada relación entre el PCTA, el *burnout* y los problemas de salud mental de profesores con baja laboral de tipo psiquiátrico en comparación con docentes sin baja, señalando a este patrón de conducta como un factor de riesgo de padecer baja (Moriana, 2002). La autoestima del profesor, ha sido otra característica relacionada con el *burnout*. En la mayoría de estudios aparece una correlación significativa entre docentes con baja autoestima y presencia de mayores niveles de *burnout* de forma que la autoestima va disminuyendo a medida que avanza el síndrome del quemado. Finalmente, otras variables como los pensamientos irracionales, el neuroticismo y la falta de empatía también han sido relacionadas por algunos autores con el aumento de los índices de estrés y *burnout* en docentes.

Existen pocos estudios de campo en nuestro país sobre el desgaste entre los profesionales de la salud o los docentes. En casi todos ellos se llega a la conclusión de que el grado global de desgaste es moderado - elevado, siendo las facetas de cansancio emocional y falta de realización personal las más afectadas.

El estrés crónico en el docente no cabe duda que afecta la relación con sus estudiantes y esto va a dificultar el proceso de aprendizaje, el profesor de una Institución educativa no solamente debe tener la experticia en el conocimiento sino también unas características actitudinales que le permitan relacionarse adecuadamente con sus alumnos, uno no estudia para ser profesor universitario y eso es bueno y malo. Es bueno, porque es una oportunidad para desenvolverse como tal desde la seriedad del hacer en el dominio de acciones que se enseña, y es malo, porque hay muchas cosas que tienen que ver con el aprender o con el educar que uno ignora. La personalidad del profesor es un elemento fundamental en este vínculo relacional, los estudiantes transferencialmente se relacionan con sus docentes de manera inconsciente de igual manera como lo han hecho con sus figuras parentales, aquí podemos encontrar una infinidad de posibilidades emocionales como el miedo, el respeto, la confrontación, la identificación entre otras, no cabe duda que los estudiantes analizan a sus docentes y los conocen más de lo que a veces los profesores conocen a sus alumnos, los estudiantes poseen la capacidad crítica de observación y paulatinamente reconocen los elementos básicos de la personalidad del profesor, por lo tanto la función principal del profesor es dar testimonio de vida más que información de conocimientos. Que tan importante es el lenguaje en la comunicación, no solamente lo verbal si no también lo preverbal gestual y comportamental, y es justamente en este subsistema comunicacional con los estudiantes en donde se gesta la esencia relacional,

creo sin temor a equivocarme que cuando el profesor es afectivo de manera auténtica logrará la verdadera empatía que le permitirá facilitar todo proceso de aprendizaje, pero como lograr esto?, Hay que revisar en primer lugar que ejercer la docencia más que una profesión es una vocación y un arte, es a mi manera de ver la profunda satisfacción de tener la oportunidad de compartir conocimiento, enseñar y aprender sobre todo en la capacidad de escuchar, sentir y disfrutar de ese espacio que se llama aula en donde nos encontramos con jóvenes que están deseosos de aprender y de transmitir su vitalidad lo que hace posible el encuentro generacional .

En cuanto a las expectativas de los y las estudiantes teniendo presente que son la esencia verdadera de la comunidad educativa, el horizonte se amplía mucho más, en este universo relacional que hemos denominado la pedagogía del amor, es absolutamente inmensurable, por mencionar la responsabilidad que tenemos los docentes en lograr ocupar esos lugares de encuentro con el conocimiento y con la verdadera formación integral, los y las jóvenes tienen mucho que aportar al proceso educativo, su actitud desprevenida, libre y en constante búsqueda de la novedad, se constituye en el terreno apto y fértil para ser sembrado, no cabe duda que su vitalidad es contagiosa, pero se requiere lograr encontrar el verdadero camino, que permita por un lado contener la expectativa sin límite y por otro propiciar la reflexión crítica y constructiva Del saber, no son objeto de aprendizaje si no sujetos en formación, es aquí donde se legitiman como seres activos, propositivos y con una conciencia clara de una realidad, que en él vinculo con sus profesores se vuelve paulatinamente una evidencia más objetiva, la cual no requiere palabras para mencionarla, simplemente esta allí ante los ojos y ante todos los sentidos de la comunidad educativa.

🚩 **El Malestar Docente:** el trabajo siempre ha constituido una actividad de vital importancia para las personas en relación a su supervivencia. No sólo es fuente de sustento, sino que además nutre de seguridad interna, dignidad y significado de existencia. Es en el trabajo donde pasamos gran parte de nuestras horas y por tanto, donde estamos expuestos a la mayor cantidad e intensidad de relaciones interpersonales. El ambiente de trabajo en el sentido más amplio de la palabra, tiene una incidencia fundamental en nuestro bienestar general. A pesar de que las actividades que realizan las personas son variadas y cada una de ellas con diverso grado de tensión, complejidad y demandas que exceden nuestros recursos, se ha podido establecer por diversos autores que aquellas profesiones que mantienen un contacto sistemático con personas, son especialmente susceptibles de vivenciar algún grado de malestar en la salud de los trabajadores (Freudenberger & Richelson, 1980; Maslach & Jackson, 1981; Cooper, 1993; Grosch & Olsen, 1994; Kubassek, 1999). Es precisamente en los ámbitos de la Salud y Educación donde más se ha estudiado la relación entre

trabajo y salud. Desde hace un tiempo se vienen desarrollando una gran cantidad de estudios en salud ocupacional tendientes a conocer y mejorar las condiciones de trabajo en que se desempeñan dichos profesionales.

Diversas investigaciones realizadas en el área de Educación posicionan a la labor docente como una profesión con alta prevalencia de trastornos físicos y mentales. Coinciden además en la detección de niveles de estrés en el profesorado (Burke, R. & Greenglass, E., 1995, 1996; Cooley, E. & Yovanoff, P., 1996; Cooper, J., 1993; Dworkin, A., 1986; Kyriacou, C., 1987). A pesar de estas conclusiones, todavía no hay concordancia en las explicaciones ni claridad en los factores que incidirían en el origen y mantenimiento de este fenómeno en la profesión docente, donde las exigencias tanto internas como externas se conjugan con el escaso apoyo y reconocimiento social que adolece la profesión docente. A esto se suma el hecho de que los docentes muchas veces son reacios a admitir hasta qué punto experimentan estrés por considerarlo una debilidad y una posible fuente de exclusión laboral. No obstante, en los últimos años se han producido varios cambios para los cuales no estaban lo suficientemente preparados, lo que ha provocado que muchos profesores saquen a la luz sus preocupaciones, desesperanzas y desilusiones.

En relación a esto, Cox y otros (1988, citado por Travers y Cooper, 1997) han identificado el cambio como un factor importante dentro de las fuentes comunes de estrés entre docentes, y añaden que: "El cambio en sí mismo no es la única causa del estrés, sino la aparición de un cambio tras otro sin que la mayoría de maestros puedan hacer nada al respecto".

Dentro de la Reforma Educativa uno de las innovaciones más emblemáticas es la instauración paulatina de la Jornada Escolar Completa Diurna. La extensión de la jornada es indudable que tiene un impacto en el profesorado. A la mejora sustancial de sus condiciones de trabajo, se añade el aumento de las cargas horarias y la adaptación a un nuevo sistema educativo, lo que es considerado como factores de estrés por diversos autores (Poppleton, 1990; Esteve, 1988; Fierro, 1991; citado por Méndez, Bernal, 1996). Situaciones tales como las reorganizaciones escolares, los cambios curriculares importantes y las limitadas destrezas de manejo en los docentes de más edad, así como la falta de información de las nuevas políticas de educación, constituyen una dosis adicional de tensión en el ejercicio docente.

El problema del malestar de los y las docentes lleva cierto tiempo preocupando a la comunidad educativa, científica y a la sociedad en general. No en vano a la institución educativa y a los profesores, se les ha otorgado una de las

principales funciones para la conservación y mejora del patrimonio cultural de la sociedad: la transmisión del mismo a las futuras generaciones, alentando con ello el desarrollo integral de los individuos y la adaptación satisfactoria al medio.

Aunque son múltiples los agentes educativos de los que está dotada nuestra cultura (medios de comunicación, instituciones sociales, familia), la institución educativa y dentro de ella los profesores aparecen, en ocasiones, como los únicos responsables de los logros educativos de los ciudadanos.

El avance de la investigación educativa y del desarrollo tecnológico ha complejizado la tarea docente, exigiendo para su desarrollo una sólida preparación científica y tecnológica.

El profesorado se encuentra en la actualidad desconcertado, ante un incremento de demandas y una insuficiencia de medios y recursos para responder a las mismas. Pero el avance en el desarrollo científico y tecnológico de la educación no ha significado para el docente una suficiente mejora del desarrollo de su función, sino que el desconcierto ante la falta de objetivos claros y de métodos eficaces para su logro, unido a un descenso en el reconocimiento y apoyo social, y a un incremento de las demandas, hacen de la profesión docente una tarea compleja, contradictoria, poco definida y escasamente valorada.

En tal situación, el problema del malestar docente amenaza las posibilidades de autorrealización del profesorado, así como su equilibrio físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de su intervención con los estudiantes. Sin embargo no es fácil valorar la incidencia de dicho malestar, ya que su interpretación varía notablemente de unos autores a otros. Unos resaltan los desórdenes psíquicos que genera, otros la problemática del estrés, otros las consecuencias sociolaborales en cuanto a falta de implicación profesional, absentismo, traslados.

Para muchos, la pregunta fundamental se centra en si el ejercicio de la profesión docente constituye un alto riesgo para la salud mental del profesorado, o simplemente sirve de precipitador de problemáticas inherentes a estructuras de personalidad débiles e inmaduras, proclives a la elección de dicha profesión.

Por lo anteriormente expuesto, considero que en la actividad laboral del docente universitario es muy frecuente la presencia del síndrome de Burnout, y que posiblemente está alterando su calidad de vida, por lo tanto es necesario en primer lugar determinar su frecuencia, sus formas de presentación, para que posteriormente se puedan implementar planes o programas de prevención e intervención, con el propósito de mejorar el estado de bienestar emocional y laboral, de los y las docentes, lo cual va a verse reflejado en un mejor desempeño profesional y en el incremento de la calidad del proceso enseñanza y aprendizaje, todo esto indudablemente traerá como resultado final un beneficio inmenso en el ambiente laboral universitario y el fortalecimiento del mundo relacional interpersonal, acompañado de un adecuado manejo de la vida emocional, de los sentimientos, de las expectativas e imaginarios, que permitan construir un horizonte coherente y propositivo, ideal para enseñar y aprender.

2.4 MARCO LEGAL

La Constitución política de Colombia consagra los derechos de los trabajadores en dos artículos que se encuentran en los derechos económicos, formas sociales y culturales. Estos derechos se elevaron al rango constitucional en 1991, pero desde la década de los 50 estaban dentro del ordenamiento jurídico colombiano con la expedición del código sustantivo de trabajo. Estos dos derechos de los trabajadores antes mencionados se dividen en dos grandes géneros a saber, el derecho a la seguridad social y el derecho al trabajo propiamente dicho, en cuanto al primero se divide en cuatro sistemas dentro de los cuales podemos destacar el sistema de riesgos profesionales que, sin menospreciar a los de más, es el que tiene mayor influencia en el trabajador porque sus labores desarrolladas se puede derivar bien sea un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, en este tema las altas cortes colombianas (Constitucional y Corte Suprema de Justicia, Sala Laboral) han expresado numerables fallos y una gran amplitud en los temas relacionados con los riesgos profesionales debido a que no solamente se catalogan como accidentes o enfermedades profesionales aquellas actividades directamente relacionadas con la labor contratada por el empleador sino que extiende a una serie de situaciones por el solo hecho de estar vinculado a una empresa.

La ley 100 de 1993 define la seguridad social de los colombianos en tres beneficios básicos, la ley de pensiones, la ley de salud, la ley de riesgos profesionales y la ley de servicios complementarios.

La ley aplicable en cuanto a riesgos profesionales en este momento, es la 776 del 2002, la cual hace énfasis en las lesiones físicas pero lamentablemente no

toma en cuenta los aspectos psicológicos ni mentales del trabajador por lo que el síndrome de burnout no está catalogado como enfermedad profesional.

✚ **Marco político:** según la normatividad de Riesgos Laborales, los trabajadores, y por tanto también los empleados públicos, tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. En cumplimiento de ese deber, el empresario (tanto en organismos públicos como privados) deberá garantizar la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Por lo tanto, desde esa visión integral los factores psicosociales cobran día a día una especial relevancia hasta el punto de que en determinadas profesiones pueden llegar a constituir el principal riesgo potencial, riesgo que por lo tanto debe ser conocido, evaluado y en su caso controlado.

En esta línea, la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo es uno de los temas que más interés está suscitando entre los profesionales y los Investigadores en materia de prevención de riesgos laborales, debido sobretodo a la falta de instrumentos fiables y válidos que permitan una detección veraz de los riesgos de tipo psicosocial (esto es, relacionados con la 'organización del trabajo'). Esta carencia es especialmente relevante en el ámbito del profesorado Universitario, sector en el que existen menos estudios comparados con los estudios entre profesorado no universitario y respecto al cual, presenta importantes diferencias (VILAR, CIFRE, LLORENS Y SALANOVA, 2001).

En este sentido, al igual que en el ejercicio de otras profesiones de servicios sociales en las que el contacto con las personas usuarias es permanente (Enfermería, Trabajo Social, etc.), el docente es el instrumento mismo de trabajo, mediador en interacciones de enseñanza /aprendizaje dentro de un contexto que actualmente presenta mayores exigencias. La actual crisis en la enseñanza presenta manifestaciones muy diversas de orden sociológico, psicológico y pedagógico, que están repercutiendo en la persona del docente y en su función profesional. Tal como señala GÓMEZ (2000: 19), "Nunca hasta ahora el docente había estado sometido a demandas tan complejas, intensas y contradictorias, y este nuevo escenario afecta a nuestra eficacia profesional tanto como a nuestro equilibrio y desarrollo humano".

Precisamente en este tipo de profesiones, con un alto nivel de demandas emocionales debido a la interacción con los demás, el Síndrome de Burnout se ha estudiado por su alto nivel de incidencia. En este sentido, el Burnout se define como una reacción específica al estrés en profesionales de ayuda (ej. médicos, profesores, enfermeras) donde los empleados trabajan con 'personas' Las funciones que el profesor universitario debe desempeñar, tanto en función

de la Ley de Reforma Universitaria , son amplias y diversas. Para el cumplimiento de dichas funciones, el profesor debe realizar tareas docentes, investigadoras (incluyendo la difusión de conocimientos), de gestión y de extensión cultural, lo que puede suponer una sobrecarga cuantitativa para el profesional encargado de llevarlas a cabo. Además, éstas tareas están interrelacionadas pero claramente diferenciadas, a veces son complementarias, pero a veces pueden resultar 'contradictorias' entre si. En el grado en que el profesor se encuentra en conflicto en relación con las tareas que tiene que realizar, estaría más expuesto al estrés (DE LA CRUZ Y URDIALES, 1996). Por tanto, surgen nuevas demandas (además de la sobrecarga emocional) relacionadas con el estrés del profesor universitario que se relaciona con el estrés de rol, siendo según estos autores su principal fuente de malestar e insatisfacción laboral. Este estrés de rol incluye tanto la sobrecarga cuantitativa de rol (ej. demasiadas cosas que hacer para el tiempo disponible) como una tercera demanda, denominada conflicto de rol, y que incluye: tener que realizar tareas incompatibles entre sí, recibir órdenes de diferentes instancias, cumplir varias funciones simultáneamente, y conflicto entre prioridades. Esta evaluación de riesgos psicosociales conlleva la necesidad de llevar a cabo uno de los procesos básicos de la Gestión de Recursos Humanos, tal como es el análisis del puesto de trabajo a analizar, al permitir la localización de fuentes potenciales de accidentes y enfermedades profesionales (SÁNCHEZ-PÉREZ, 2001). Tal como señala PEREDA (1993), el análisis de puestos permitirá saber qué se hace en un trabajo determinado, cómo se hace, por qué se hace, en qué condiciones y qué exige; lo cual es de especial relevancia para la elaboración de planes de prevención y de seguridad. Y esto es así en lo referente tanto a los riesgos físicos como los riesgos psicosociales. Este análisis de puestos, y de las tareas que incluyen, nos permitirán realizar una clasificación del profesorado universitario en función de su categoría profesional. En este sentido, investigaciones anteriores señalan la importancia de realizar estudios específicos del burnout en profesorado universitario en función de la categoría profesional (VILAR Y OTROS, 2001).

Las categorías profesionales en las que la LRU (vigente en el momento de realizar el presente estudio) divide a los profesores se puede agrupar en dos grandes grupos: el profesorado funcionario (profesores titulares y catedráticos) y el profesorado contratado (profesores ayudantes y asociados). Brevemente, sus características son:

- 1) Funcionarios de carrera (catedráticos y titulares tanto de Escuela como de Universidad): Profesores que acceden a la plaza a partir de un concurso-oposición. En dicho concurso deben demostrar sus méritos tanto a nivel docente como investigador.

2) Profesores ayudantes (de escuela y de facultad): Su actividad estará orientada a completar su formación académica, pero también podrán colaborar en tareas docentes en los términos previstos por los estatutos de la universidad.

3) Profesores asociados, contratados a tiempo completo o parcial, de entre especialistas de reconocida competencia que desarrollen normalmente su actividad profesional fuera de la universidad.

Esta subdivisión en categorías laborales conlleva, además, una diferenciación en cuanto a obligaciones (en docencia, investigación y gestión) de las diferentes figuras docentes. Por tanto, consideramos que es una categorización importante a tener en cuenta tanto de cara a la prevención como a la intervención en temas relacionados con la salud mental y la mejora de los Recursos Humanos en la Universidad.

2.5 MARCO CONTEXTUAL

 **La Institución universitaria:** esta investigación se llevo a cabo en los docentes del programa de Psicología de la Universidad Mariana de Pasto.

La Universidad Mariana fue creada en 1965, en el marco del congreso Internacional de ex alumnas Franciscanas, celebrado en noviembre de 1963 en la ciudad de San Juan de Pasto, y en el cual se elevó la solicitud a la congregación de Hermanas Franciscanas de María Inmaculada para la creación de un Centro de Educación Superior en la ciudad de San Juan de Pasto.

Esta solicitud se cristalizó el 1 de Febrero de 1967, cuando se firmó el acuerdo de Cooperación Técnica y Científica, entre la confederación Suiza y la república de Colombia.

El Instituto Mariano inició sus labores con programas de pregrado en: Enfermería, Licenciatura en Ciencias Sociales, Filosofía y Teología y Ciencias Económico Familiares. Por acta del 26 de febrero de 1970, se afilia el Instituto Mariano a la Universidad Javeriana, con el fin de lograr la aprobación definitiva, ante el ICFES, de los tres programas.

En 1973 se inició labores con la Licenciatura en Comercio y Contaduría, y en 1978 con el programa de Contaduría Pública; a partir de 1983 se implementó el sistema de Educación Abierta y a Distancia y se estableció un convenio con la Universidad San Buenaventura de Cali, para ofrecer el programa de Educación Primaria. Debido a su crecimiento y consolidación académica y administrativa, a partir de 1983, se reconoce al Instituto Mariano como Universidad.

En la actualidad además de los programas mencionados, se cuenta con: Trabajo Social, Comunicación Social, Psicología, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Sanitaria y Ambiental.

La Universidad Mariana con un profundo compromiso por lo social y el desarrollo de la región, crea en 1994 el programa de Psicología que actualmente se constituye en una de las propuestas formativas de mayor acogida entre los estudiantes de Nariño y de toda la región del suroccidente Colombiano.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación de carácter diagnóstico propositivo que se realizó con un grupo de docentes universitarios privilegiando el dato estadístico por lo que se considera que es una investigación que responde al orden del paradigma cuantitativo.

3.2 POBLACIÓN

La investigación se llevó a cabo con un grupo de veinte y tres (23) profesores que corresponden al total de docentes vinculados al Programa de Psicología de la Universidad Mariana.

En ese sentido el estudio es del orden poblacional.

3.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Al universo poblacional de los y las docentes del programa de Psicología de la Universidad Mariana se les aplicó la Escala de Maslach o MBI, traducida y validada junto a esta, se utilizó un formato adicional con la cual se recolectaron datos demográficos, de vinculación laboral, intensidad horaria de trabajo en aula, investigación, capacitación, reuniones organizacionales y recreación, todas estas variables son necesarias para el logro de los objetivos propuestos.

3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se aplicaron 17 encuestas de un universo de 23 docentes del Programa de Psicología, las mismas fueron anónimas, autoaplicadas, se tabularon en una base en Excel que fue transportada a un estadístico SPSS para Windows. En la primera parte del análisis estadístico se desarrollaron medidas descriptivas de todas las variables estudiadas, y posteriormente se llevaron a cabo correlaciones entre las variables planteadas en una tabla de contingencias

tomando como variable dependiente las tres subescalas del Inventario de Maslach e independientes las variables demográficas y sociales a las que se calculó el p-valor y Chi cuadrado.

Como parte de las consideraciones éticas a los participantes en el estudio se les comentó que se guardaría el anonimato y se tenía toda la libertad de contestar o no el cuestionario, con esto se obtuvo el consentimiento expreso para realizar la investigación.

4. RESULTADOS

Para medir el Burnout en docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Mariana, se empleó el Inventario de Maslach (Maslach y Jackson, 1986) o M.B.I y un formulario de variables demográficas y sociales.

Se realizó la encuesta en forma anónima y fue autoaplicada a 17 de los 23 profesores de la Facultad de Psicología de la Universidad Mariana que representó el 74% del universo de docentes, en los cuales se encontraron los siguientes resultados:

4.1 RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SEXO		
Hombres	5	29,4
Mujeres	12	70,6
ESTADO CIVIL		
Soltero	7	41,2
Casado	8	47,1
Separado	2	11,8
HIJOS		
Sí	7	41,2
No	10	58,8
EDAD AGRUPADA		
25 a 30	6	35,3
31 a 40	10	58,8
> de 40	1	5,9
TIPO DE VINCULACION		
T. Completo	12	70,6
Medio tiempo	5	29,4
HORAS DE CLASE SEMANALES		
20 horas o menos	13	76,5
Más de 20 horas	4	23,5

Tabla 1. Tabla de variables demográficas y sociales
Fuente. El presente estudio

En la población de los 17 docentes predominó el sexo femenino con el 70.6%. La edad promedio es de 33 años, el 35.3 % están entre 25 y 30 años y el 58.8 % entre 31 y 40 años y el 5.9 % es mayor de 40 años, con un rango entre 27 y 47 años. En cuanto al estado civil el 47.1% estaban casados, el 41.2 % eran solteros y 11.8% separados. En su conformación familiar el 58.8% no tienen hijos y el 41.2% tienen 1 o más hijos, el promedio de hijos fue de 1.25. Se preguntó sobre el tipo de vinculación, predominando los docentes de tiempo completo que fueron el 70.6% y el 29.4% de medio tiempo. En cuanto al promedio de horas dedicadas a trabajo en el aula este fue de \pm 19 horas, las dedicadas a investigación fueron de \pm 7 horas, las de capacitación fueron de \pm 5.5 horas.

4.2 RESULTADOS PUNTUACIÓN TOTAL DE LA ESCALA DE MASLACH MBI

El Inventario de Maslach o MBI, tiene 22 ítems tipo Likert, con cinco opciones de respuesta, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender que van desde 1= nunca hasta 5= siempre. La escala está diseñada sobre la base de tres subescalas, 3 reactivos que miden despersonalización, 3 agotamiento emocional y 3 realización personal.

La finalidad del M.B.I. es la evaluación de las tres dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

Los y las docentes que *sufren síndrome de burnout obtendrán en el M.B.I. puntuaciones **altas** en Agotamiento emocional, en Despersonalización y **bajas** en Realización personal.*

El Agotamiento emocional se obtiene de la suma de las preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16,20) y que puede ir desde menos de 18 hasta más de 27. En Despersonalización se obtiene de la suma de las preguntas (5,10,11,15,22) y puede ir de menos 5 hasta más de 10. La Realización personal agrupa las preguntas (4,7,9,12,17,18,19,21) y puede sumar más de 40 y menos de 33.

Subescala	Valor mínimo obtenido	Valor máximo obtenido
Agotamiento Emocional	13	35
Despersonalización	5	19
Realización personal	18	40

Tabla 2. Dimensiones del Burnout

Fuente. El presente estudio

En el estudio realizado los valores de agotamiento encontrados oscilaron entre 13 y 35 puntos, el de despersonalización entre 5 y 19 y el de realización personal entre 18 y 40.

El análisis de las variables evidencia que 16 de los 17, el 94% de los docentes universitarios que respondieron la encuesta autoaplicada presentan algún grado de Burnout. El Agotamiento Emocional se constituye en el elemento central del síndrome de burnout y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento, en este estudio el 70.6% presentaron categoría media, el 17.6% categoría alta y 1 docente categoría baja.

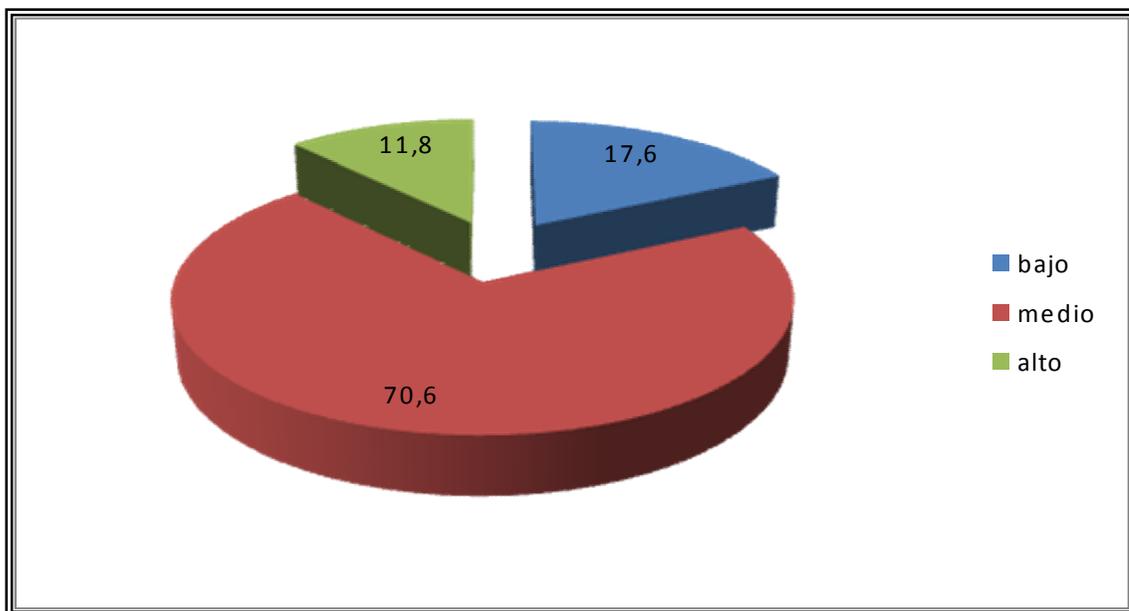


Gráfico 1. Subescala de agotamiento emocional

Fuente. El presente estudio

La despersonalización que se refiere a una serie de actitudes, aislamiento, respuesta fría, pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento, en este estudio se encontró que el 70.6% de los docentes presentaron categoría media el 23.5 % categoría alta y 1 docentes categoría baja.

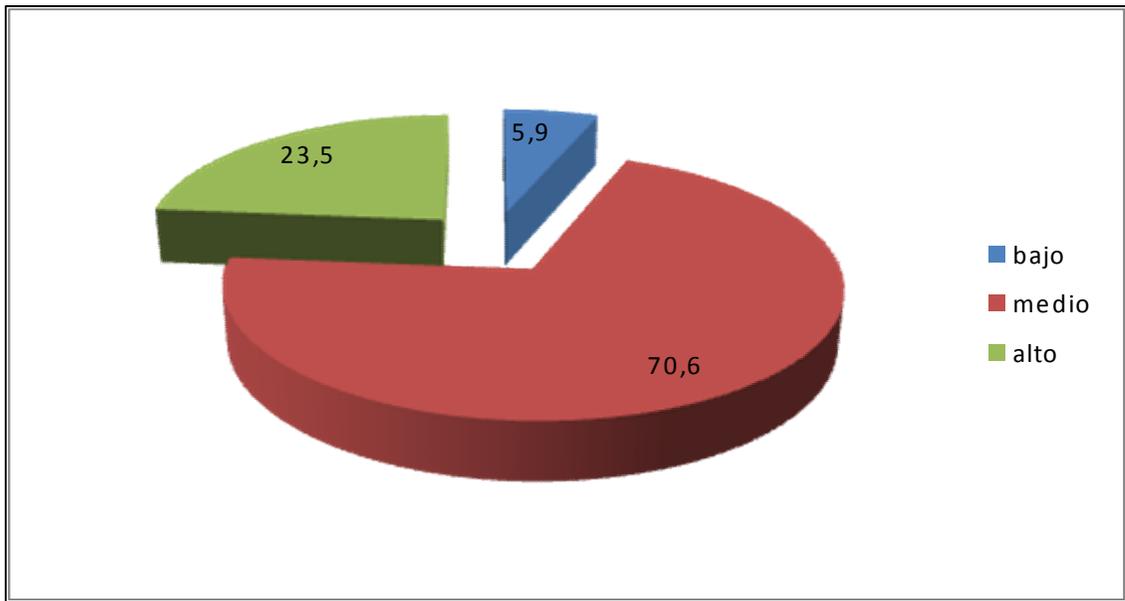


Gráfico 2. Subescala de despersonalización
Fuente. El presente estudio

En la **realización personal** el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales pero puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo. En el estudio el 47% presentaron categoría media, el 41 % categoría alta y 11.7% categoría baja. Se destaca que el 88.3% de los docentes tienen altos niveles de realización personal.

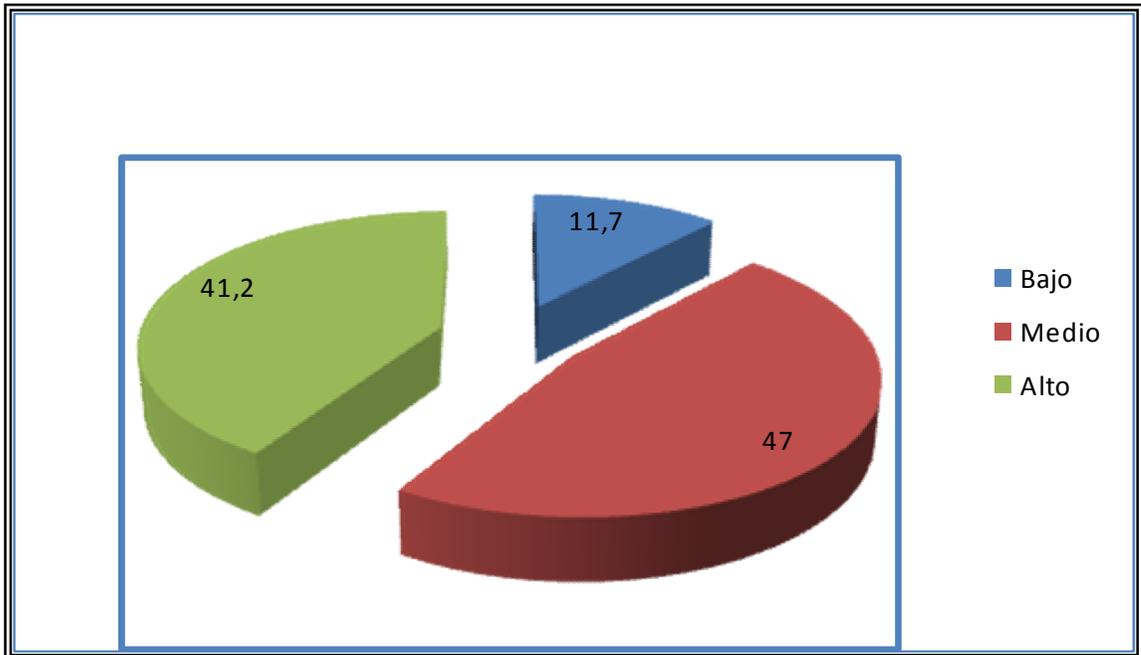


Gráfico 3. Subescala de realización personal
Fuente. El presente estudio

Se analizó cada subescala por separado y se puede determinar que el 70.5% de los y las docentes obtuvieron puntajes altos en **agotamiento emocional** con un promedio de 21,6 que lo ubica en categoría media, las medias para la subescala agotamiento emocional hacen referencia a que sus niveles de encontrarse física, mental y emocionalmente exhaustos son moderados.

En la subescala de **despersonalización** 70.5% de los y las docentes obtuvieron puntajes altos con un promedio de 8,5 que lo ubica en categoría media, el *burnout* comienza con la aparición de sentimientos de despersonalización en el trabajo, que son respuestas frías e impersonales con los que les rodean y como consecuencia de ello surgen sentimientos de baja competencia personal para luego producir también agotamiento emocional.

La **realización personal** obtuvo un promedio de 32,8 que lo ubica en categoría alta esta subescala mide el compromiso personal que se muestra en altísimos niveles de sentimientos de competencia y éxito en el trabajo profesional y lo obtienen el 94% de los docentes estudiados.

Valores Subescala Maslach	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel alto
Agotamiento emocional	Menor a 18	19 - 26	Mayor a 27
Despersonalización	Menor a 5	6 - 9	Mayor a 10
Realización personal	40	34 - 39	Menor a 33

<u>Valores Subescala en el estudio</u>	<u>Nivel Bajo</u>	<u>Nivel medio</u>	<u>Nivel alto</u>
Agotamiento emocional		21,6	
Despersonalización		8,5	
Realización personal			32,8

Tabla 3. Comparativo de subescalas estándar y estudio
Fuente. El presente estudio

Por lo tanto, los resultados obtenidos en el presente estudio indican que es posible el desarrollo del *burnout* debido a los niveles medios de agotamiento y despersonalización, lo descrito determinó que el 94% de docentes tienen algún grado de Burnout.

Lo encontrado en este estudio nos permite concluir que los participantes de esta investigación tenían un nivel medio en la escala de agotamiento emocional, niveles medios de despersonalización y altos niveles de realización personal, hallazgos similares a los reportados por Martín y cols. (2000), quienes trabajaron con una muestra de 36 profesionales de un Hospital en España, con el fin de determinar la presencia del *burnout*. Al igual que en este estudio encontraron niveles medios en las dos subescalas del *burnout*: despersonalización, agotamiento emocional y altos niveles de realización personal, evidenciando diferencias en cuanto al sexo, siendo las mujeres quienes presentaban el síndrome en mayor grado. De igual manera se evidenciaron distintos factores como el entorno físico, el desempeño del trabajo, la ambigüedad del mismo, las características estresantes del propio trabajo y el clima organizacional como principales desencadenantes del *burnout* (Peiró 1992).

Se debe destacar que el 94% de los docentes del estudio muestra alta realización personal relacionada tal vez con el compromiso y pertenencia institucional, pero también con el clima y la cultura organización de la Universidad donde trabajan.

✚ **Tabla de las frecuencias observadas:** Esta tabla de contingencia muestra los resultados del cruce de la variable dependiente, las subescalas AGOTAMIENTO, DESPERSONALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN PERSONAL y sus tres posibles categorías alto, medio, bajo, con cada una de las variables independientes que se consideraban en el objetivos específico 2.2.3, la misma reporta los valores absolutos y los porcentajes con respecto al total de casos =17= .

Lo importante de esta tabla es mostrar el reporte del p-valor correspondiente al resultado de la prueba Chi cuadrado que mide la dependencia de las distintas categorías de la variable dependiente, con respecto a las categorías de la independiente (entre filas y columnas).

En este sentido, sólo los p-valores inferiores a 0.05 indicarían una relación de dependencia estadísticamente significativa pero, estos valores en los cruces realizados, **no se encuentran** a excepción de algunos que se aproximan como son la relación entre el agotamiento y el número de hijos (p-valor: 0.084) o la relación entre Despersonalización y Estado Civil (0.054), esto demuestra que la relación se debe al azar y en este estudio no tienen una relación significativa.

Si bien es cierto que no se encontró ninguna relación significativa entre variables vale la pena preguntarse si la despersonalización puede relacionarse con el estado civil de las mujeres (casadas y separadas), quienes debido al doble rol que ejercen en el trabajo y en la casa pueden tener fuentes de estrés adicional. Igual podría ocurrir entre el agotamiento, esa sensación de cansancio y de no poder mas en el trabajo puede relacionarse con la condición de ser mujer, casada o separada y de tener o no hijos aun cuando esta no sea significativa puede influir en la percepción de cansancio. Este estudio confirma los realizados por varios autores en el mundo en los cuales el ser mujer, estar casada o separada y tener hijos puede ser un factor de riesgo para tener algún grado de burnout.

VARIABLES	AGOTAMIENTO								p-valor
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%	
SEXO									
Hombres	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5	100	0.62
Mujeres	2	16.7	8	66.6	2	16.7	12	100	
Total	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	100	
ESTADO CIVIL									
Soltero	2	28.6	5	71.4	0	0.00	7	100	0.475
Casado	1	12.5	5	62.5	2	25.0	8	100	
Separado	0	0.0	2	100.0	0	0.00	2	100	
Total	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	100	
HIJOS									
Sí	0	0.0	5	71.4	2	28.6	7	100	0.084
No	3	30.0	7	70.0	0	0.0	10	100	
Total	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	100	
EDAD AGRUPADA									
25 30	2	33.3	3	50.0	1	16.7	6	100	0.695
31 a 40	1	10.0	8	80.0	1	10.0	10	100	
> de 40	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100	
Total	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	100	
TIPO DE VINCULACIÓN									
Tiempo Completo	3	25.0	8	66.7	1	8.3	12	100	0.417
Medio Completo	0	0.0	4	80.0	1	20.0	5	100	
Total	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	100	
HORAS DE CLASE SEMANALES									
20 horas o menos	3	23.1	8	61.5	2	15.4	13	100	0.336
Más de 20 horas	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4	100	
Total	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	100	

Tabla 4. Tabla de contingencia para cruce de variables -Agotamiento-
Fuente. El presente estudio

Sin embargo al analizar **El agotamiento** que valora la vivencia de estar exhausto, se encuentra el nivel medio más en mujeres solteras entre 31 y 40 años, que no tienen hijos, que trabajan tiempo completo y dictan 20 horas o

menos de clases semanales.

El nivel alto está en mujeres casadas entre 25 a 30 años, con hijos, que dictan 20 horas o menos de clases semanales con vinculación de medio tiempo.

Es notorio evidenciar que son las mujeres las que en mayor medida tienen agotamiento y una de las características del burnout es que se desarrolla de manera progresiva en personas adultas jóvenes, no se explica porque existe agotamiento en mujeres solteras sin hijos y tal vez pueda tener alguna relación con la carga académica que desarrollen en sus labores diarias.

VARIABLES	DESPERSONALIZACIÓN								p-valor
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%	
SEXO									
Hombres	0	0.0	4	80.0	1	20.0	5	100	0.762
Mujeres	1	8.3	8	66.7	3	25.0	12	100	
Total	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	100	
ESTADO CIVIL									
Soltero	0	0.0	6	85.7	1	14.3	7	100	0.054
Casado	0	0.0	5	62.5	3	37.5	8	100	
Separado	1	50.0	1	50.0	0	0.0	2	100	
Total	1	5.9	12	70.6	4	23.5	17	100	
HIJOS									
Sí	1	14.3	4	57.1	2	28.6	7	100	0.394
No	0	0.0	8	80.0	2	20.0	10	100	
Total	1	5.9	12	70.6	4	23.5	17	100	
EDAD AGRUPADA									
25 30	0	0.00	4	66.7	2	33.3	6	100	0.849
31 a 40	1	10.0	7	70.0	2	20.0	10	100	
> de 40	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	100	
Total	1	5.9	12	70.6	4	23.5	17	100	
TIPO DE VINCULACIÓN									
Tiempo Completo	1	8.3	9	75.0	2	16.7	12	100	0.51
Medio Completo	0	0.0	3	60.0	2	40.0	5	100	
Total	1	5.9	12	70.6	4	23.5	17	100	
HORAS DE CLASE SEMANALES									
20 horas o menos	0	0.0	10	76.9	3	23.1	13	100	0.168
Más de 20 horas	1	25.0	2	50.0	1	25.0	4	100	
Total	1	5.9	12	70.6	4	23.5	17	100	

Tabla 5.Tabla de contingencia para cruce de variables -Despersonalización-
Fuente. El presente estudio

La despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, se encuentra en *nivel medio* más en mujeres entre 31 y 40 años, sin diferenciación de ser casadas o solteras, que no tienen hijos, que trabajan tiempo completo y dictan clases 20 horas o menos semanales. El *nivel alto* esta en mujeres de 25 a 30 años, casadas y que laboran dictando clases 20 horas o menos semanales.

Si bien es cierto la relación de variables edad, sexo, estado civil, tipo de vinculación y carga de clases no resultó estadísticamente significativa, al parecer el ser casada puede tener alguna relación con tener sentimientos de frialdad, distanciamiento y negativismos que son característicos de la despersonalización y que como se mencionó anteriormente se presentan previo al agotamiento emocional.

VARIABLES	RELACIÓN PERSONAL						p-valor
	Medio	%	Alto	%	Total	%	
SEXO							
Hombres	3	60.0	2	40.0	5	100	0.633
Mujeres	7	58.3	5	41.7	12	100	
Total	10	58.8	7	41.2	17	100	
ESTADO CIVIL							
Soltero	5	71.4	2	28.6	7	100	0.186
Casado	5	62.5	3	37.5	8	100	
Separado	0	0.0	2	100.0	2	100	
Total	10	58.8	7	41.2	17	100	
HIJOS							
Sí	4	57.1	3	42.9	7	100	0.702
No	6	60.0	4	40.0	10	100	
Total	10	58.8	7	41.2	17	100	
EDAD AGRUPADA							
25 30	4	66.7	2	33.3	6	100	0.556
31 a 40	5	50.0	5	50.0	10	100	
> de 40	1	100.0	0	0.0	1	100	
Total	10	58.8	7	41.2	17	100	
TIPO DE VINCULACIÓN							
Tiempo Completo	7	58.3	5	41.7	12	100	0.633
Medio Completo	3	60.0	2	40.0	5	100	
Total	10	58.8	7	41.2	17	100	
HORAS DE CLASE SEMANALES							
20 horas o menos	8	61.5	5	38.5	13	100	0.682
Más de 20 horas	2	50.0	2	50.0	4	100	
Total	10	58.8	7	41.2	17	100	

Tabla 6. Tabla de contingencia para cruce de variables -Realización personal-
Fuente. El presente estudio

La realización personal se encuentra en *nivel medio* más en mujeres sin diferenciación de ser casadas o solteras, entre 31 y 40 años sin hijos con vinculación de tiempo completo y que dedican menos de 20 horas en dictar clases. La realización personal tiene relación directa con el fomento de habilidades, competencias y afrontamiento efectivo, así como el tener autonomía y participación en la toma de decisiones de las actividades que realiza o que le competen en su grupo de trabajo con apoyo del supervisor, y de los compañeros y cooperación con los alumnos. Estas características pueden presentarse en el Programa de Psicología de la Universidad Mariana en donde si bien es cierto todos los docentes tuvieron algún grado de Burnout, todos también presentan altos niveles de realización personal.

El síndrome de burnout o de agotamiento profesional se considera un proceso continuo y los aspectos indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado, siendo su aparición no de forma súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvada, incluso con aumento progresivo de la severidad. Es difícil prever cuándo se va a producir, por ello sería fundamental realizar un estudio que evalúe directamente el clima organizacional, con el objeto de identificar si resulta ser un estresor o un factor protector y así identificar aquellos aspectos de la organización que se encuentran ligados a la motivación de los docentes frente a su trabajo. Por último, y en cuanto a las implicaciones del presente estudio, resulta evidente la importancia de proponer estrategias para manejar el estrés ocasionado por las condiciones de la actividad laboral en los servicios docentes. Es importante, asimismo, señalar algunos elementos de intervención individual que se pueden realizar la prevención primaria en el nivel individual y organizacional, a fin de reducir el riesgo de desarrollar *burnout*.

En el nivel individual es necesario realizar una labor educativa con el fin de modificar y/o desarrollar actitudes y habilidades que permitan mejorar la capacidad de los docentes para enfrentar las demandas de su trabajo, realizando actividades externas al trabajo, como mantenimiento relaciones personales, familiares y de compromiso social. Como estrategias preventivas en el nivel organizacional se considera importante combatir las fuentes de estrés que genera el trabajo docente mediante la variedad y flexibilidad de las clases, realizando además programas educativos donde se resalte la conformación de equipos de trabajo de modo que el personal participe en los procesos organizacionales y que a su vez tenga un adecuado reconocimiento por la labor que desempeñan mediante refuerzos sociales, buscando con ello aumentar su nivel de compromiso con la institución, lo que eventualmente podría verse reflejado en una mayor productividad y una mejor calidad de la enseñanza. De esta manera, todas las estrategias deben apuntar a evitar y disminuir el estrés laboral y con ello la probabilidad de que se desarrolle el síndrome del *burnout*.

5. INTERVENCIÓN Y PREVENCIÓN

El Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y señalan tres dimensiones características. La primera es el *Agotamiento emocional* y se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás. *Despersonalización* es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. El profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral. Junto a estas dos dimensiones aparece una tercera, consistente en un sentimiento de baja realización profesional y/o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción. Como consecuencia, la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. En opinión de Alvarez y Fernández (1991) el bajo logro puede aparecer encubierto y manifestarse por una sensación paradójica de omnipotencia.

En definitiva, el enfoque psicosocial asume que burnout es un síndrome de *Agotamiento emocional*, *Despersonalización* y bajo *Logro* o realización *personal* en el trabajo realizado el 100% de docentes universitarios tienen algún grado de Burnout, por esto se considera realizar una revisión conceptual de cómo hacer intervención en prevención del síndrome en estos docentes para lo cual se revisan estrategias probadas que pueden ser adoptadas por las directivas de la Universidad y que se relacionan a continuación.

5.1 ESTRATEGIAS INDIVIDUALES: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU ROL EN RELACIÓN A BURNOUT

Deben considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los y las docentes para el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar las fuentes de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia.

En este sentido, es fundamental abordar las *Estrategias de Afrontamiento*, las cuales se definen como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, '86).

El afrontamiento eficaz comprende todas aquellas estrategias que permiten al sujeto tolerar, minimizar, aceptar o ignorar la situación de estrés. Se deben distinguir las estrategias de carácter defensivo y las que permiten resolver el problema, en un proceso de cambio de la relación con el entorno.

Se conocen diferentes *Tipologías de Estrategias de Afrontamiento*, dentro de las cuales podemos destacar:

🚩 **Lazarus y Folkman '86:** afrontamiento dirigido a regular las respuestas emocionales: procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante.

Afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema: se intenta modificar el estresor.

- *Stephoe '91 (Taxonomía de doble criterio)*
 - a. Estrategias centradas en el problema de carácter conductual.
 - b. Estrategias centradas en el problema de carácter cognitivo.
 - c. Estrategias centradas en la emoción de carácter conductual.
 - d. Estrategias centradas en la emoción de carácter cognitivo.

- *Burke '71 (5 grupos de conductas de afrontamiento)*
 - a. Hablar con otros.

- b. Trabajar más duro y durante más tiempo.
 - c. Cambiar una actividad de tiempo libre
 - d. Adoptar una aproximación de solución de problemas.
 - e. Alejarse de una situación estresante.
- *Dewe y Guest '90 (7 tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral).*
 - a. Abordar o trabajar sobre el problema.
 - b. Intentar que el problema no se apodere de uno.
 - c. Descarga emocional.
 - d. Tomar medidas preventivas.
 - e. Recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema.
 - f. Utilizar los recursos familiares.
 - g. Intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Las *técnicas* para la adquisición y mejora de las estrategias individuales de afrontamiento abordan dos niveles:

- *Adquisición de destrezas para la resolución de problemas: Estrategias Instrumentales:* Entrenamiento en solución de problemas; asertividad; manejo del tiempo; comunicación y relaciones sociales; cambios en el estilo de vida; otras habilidades relevantes para cambiar las condiciones del entorno.

- *Adquisición de destrezas para el manejo de las emociones: Estrategias Paliativas:* Entrenamiento y adquisición de habilidades para la expresión de emociones; manejo de sentimientos de culpa; relajación, etc.

- ✓ Entrenamiento en solución de problemas: Su objetivo es ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones más adecuadas. Se facilita a las personas el reconocimiento del problema y su identificación, inhibiendo al mismo tiempo la tendencia a responder impulsivamente ante él, facilita también el desarrollo de alternativas a la situación y ofrece estrategias para analizar las diferentes alternativas y ponderarlas proponiendo un procedimiento para escoger la respuesta más adecuada al problema y verificar su adecuación.

- ✓ Entrenamiento de la asertividad: La conducta asertiva se define como la expresión directa, honesta y apropiada de sentimientos, pensamientos, deseos y necesidades. La persona asertiva es abierta, flexible y respetuosa de los derechos de los demás, al tiempo que es capaz de reclamar adecuadamente los suyos. En relación a Burnout, el entrenamiento en asertividad persigue cambiar las creencias y cogniciones que los profesionales poseen sobre sí mismos y sobre su ejecución laboral. Se supone que así mejorarían sus sentimientos de autoconfianza y percibirán un control más efectivo sobre sus tareas y funciones.

- ✓ Programas de entrenamiento para manejar el tiempo de manera eficaz: Los objetivos de dichos programas comprenden fundamentalmente:
 - Establecer prioridades para las actividades importantes que se deben realizar en horario disponible.
 - Aumentar la cantidad de tiempo disponible para atender las actividades prioritarias (uso positivo del tiempo).
 - Reducir la percepción y frecuencia de las condiciones laborales de urgencia
 - Aumentar competencia profesional: Asistir a congresos o jornadas, revisar literatura de su campo y desarrollar la investigación; asistir a cursos de formación continuada.
 - Rediseño en la realización de las tareas como iniciativa individual:
 - Distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral: Hacer ejercicio físico o algún deporte; practicar yoga o relajación; tener algún hobby, e incluso adquirir compromisos ideológicos.
 - Tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo: Sirve como un “respiro emocional” que facilita la relajación del sujeto y su distanciamiento psicológico del problema.
 - Establecer objetivos reales y factibles de conseguir: Esto permite conseguir y reforzar los sentimientos de competencia social y efectividad, evitando el sentirse constantemente frustrado. Es importante asumir experiencias de los profesionales más veteranos, aumentar los sentimientos de responsabilidad personal con el fin de mantener el compromiso con el trabajo, y autoevaluarse periódicamente.
 - Evitar la excesiva implicación con el trabajo y las personas hacia las que se dirigen los servicios
 - Cambiar de puesto dentro o fuera de la organización: Como último recurso para no abandonar la profesión.

5.2 ESTRATEGIAS INTERPERSONALES Y GRUPALES: ROL DEL APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO Y ESTRATEGIAS DE CARÁCTER INTERPERSONAL

Se enfocan a potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.

- ✓ Entrenamiento en habilidades sociales.
- ✓ Apoyo Social: tipología y funciones.
- ✓ Estrategias para la implementación del apoyo social en el trabajo.

A este nivel lo que se pretende es mejorar las habilidades de comunicación básicas para poder aplicar dichas habilidades a situaciones interpersonales conflictivas que pueden presentarse en ámbitos educativos.

Aunque hay dificultades a la hora de definir qué es una conducta socialmente habilidosa, puede utilizarse como criterio la eficacia de la conducta en tres dimensiones (Linehan, 1984; citado en Calvete & Villa, 1997):

- ✓ Eficacia para lograr los objetivos de la respuesta (eficacia en el objetivo).
- ✓ Eficacia para mantener o mejorar la relación con la otra persona en la interacción (eficacia en la relación).
- ✓ Eficacia para mantener la autoestima de la persona socialmente habilidosa (eficacia en el autorespeto).

La intervención en este nivel contempla el trabajo con:

Los componentes básicos del proceso de comunicación:

- ✓ La comunicación no verbal, que incluye la mirada, la expresión facial, los gestos, la postura, distancia / contacto físico, volumen y entonación, fluidez.
- ✓ Comunicación verbal. Contenido o tema del habla.

Habilidades sociales básicas:

- ✓ Escuchar.
- ✓ Empatizar.
- ✓ Resumir.

- ✓ Preguntar.
- ✓ Reforzar.
- ✓ Mensajes en primera persona, etc.

5.3 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES: DESDE LA DIRECCIÓN, PARA PREVENIR BURNOUT

Están dirigidas a eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo de Burnout.

- ✓ Programas de socialización anticipatoria
- ✓ Evaluación y retroinformación
- ✓ Desarrollo organizacional
- ✓ Otras estrategias desde la perspectiva de la organización

CONCLUSIONES

La Escala de Maslach o M.B.I. evalúa las tres dimensiones del Síndrome de burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. Los y las docentes que sufren síndrome de burnout obtienen en el M.B.I. puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y bajas en realización personal.

Según los objetivos del estudio la aplicación de la escala MBI, determinó que el 100% de los docentes del Programa de Psicología de la Universidad Mariana tenían algún grado de Burnout.

El agotamiento emocional considerado como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos, es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás, es la variable que se presentó en el 100% de los docentes y puntuaron escalas medias y altas en el 88.2% de los encuestados.

La subescala de despersonalización que se refleja en respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo que pueden ser los alumnos y compañeros, se presentó en 100% de los docentes y puntuaron escalas medias y altas en 94.1% de los encuestados.

El 94% de los docentes estudiados obtienen un promedio de 32,8 puntos en la subescala de Realización personal, que los ubica en categoría alta. Esto significa que se sienten satisfechos y realizados con su trabajo o con la Institución en donde trabajan.

La falta de realización personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal, se tienen carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción, se determinó en un bajo porcentaje y se encuentra únicamente en 6% de los docentes.

Los docentes del Programa de Psicología si bien es cierto tuvieron altos grados de agotamiento emocional y de despersonalización, muestran un nivel alto en realización personal, tienen expectativas laborales y satisfacción personal, esto puede ser visto como pertenencia, compromiso Institucional pero también buen clima y cultura organizacionales.

Este estudio confirma los datos obtenidos por otros autores en donde se encontraron niveles medios o bajos de despersonalización y agotamiento emocional y altos en realización personal.

Las categorías de Burnout se encuentran más en nivel medio, en mujeres, entre 31 y 40 años, casadas y con hijos.

No se identificaron relaciones estadísticamente significativas entre Burnout, sexo, edad, estado civil o tipo de vinculación, esto tal vez porque el estudio tiene un universo pequeño.

Se propone una propuesta de intervención según lo establecido en los objetivos por haber obtenido que el 100% de los y las docentes tengan algún grado de estrés crónico.

Se debería realizar un estudio adicional para reconocer los aspectos que determinan que los docentes del Programa de Psicología de la Universidad Mariana obtengan puntajes altos en realización personal.

BIBLIOGRAFÍA

CARAMES- BALO, R. Causes del core of Burnout del profesorado universitario. VII Congreso de Sociología en Salamanca, 2001.

CARLSON, N. *Fisiología de la conducta*. 4 ed. Barcelona: Ariel neurociencia, 2001.

CASTRO, R. *Anuario 28 Facultad de Ciencias Jurídicas Carabobo*. Venezuela: s.n. 2005.

Constitución política de Colombia de 1991.

CIFRE, E. y LLORENS, S. *Investigación de Burnot en profesores de la UJI*. Barcelona: Jornades de Foment de la Investigació, 2001.

CISNEROS, C. *Distres crónico y desgaste profesional*. San Juan de Pasto: En: revista nariñense de medicina. Vol. 1 No. 3. 2003.

_____. *Él medico y el síndrome de desgaste profesional Burnout*. Vol. 5. San Juan de Pasto: Avances, 2004.

ESTEVE, J.M. *Profesores en Conflicto*. Madrid: Narcea, 1984.

GUERRERO, E. *Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario*. España: Universidad de Extremadura, 2002.

LAZARUS, R. y FOLKMAN, S. *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca, 1986.

MASLACH, L. *El Malestar Docente*. Bogotá: En: Anuario Revista de Psicología. 2001.

MASLACH, C. y JACKSON, S. Patterns of *Burnout*. among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7: 189-212. 1986.

MATURANA, H. *El sentido de lo humano*. Bogotá: Dolmen ediciones, 1998.

PEIRÓ, J. y R, G. Pedro. *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Valencia: Universidad de Valencia, 2003.

PEIRO, J. y SALVADOR, A. *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema, 1993.

RUIZ F, M. y JIMÉNEZ F, J. *La investigación cualitativa y el estrés laboral en los docentes no universitarios*. Santiago de Chile: Ponencia IV Congreso Iberoamericano de Psicología, 2004.

STEFFANO VINACCIA, Alpi y ALVARÁN FLÓREZ, Liliana. Síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: Un estudio exploratorio. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)* 3 (1): 35-45, enero-junio de 2004

VILORIA H. y PAREDES, M. *Estudio de Síndrome de Burnout en los profesores de la Universidad de los Andes*. Bogotá: Educere Investigación, Año 6, Nro.17. 2002.

ANEXOS

Anexo A. ESCALA DE MASLACH

Esta escala fue creada en 1986 tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, mide el desgaste profesional, se aplica en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

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

Preguntas correspondientes a cada escala:

- ✓ Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- ✓ Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- ✓ Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Existen tres subescalas bien definidas, que se describen a continuación:

1. **Subescala de agotamiento emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. **Subescala de despersonalización.** Esta formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. **Subescala de realización personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año, o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Varias veces a la semana
- 6. Diariamente

La escala se evalúa de manera dimensional y define según los siguientes parámetros:

Subescala	Nivel Bajo	Nivel medio	Nivel alto
Agotamiento emocional	Menor a 18	19 - 26	Mayor a 27
Despersonalización	Menor a 5	6 - 9	Mayor a 10
Realización personal	40	34 - 39	Menor a 33

Se debe aclarar que las puntuaciones de cada subescala se computan por separado y no se combinan ni se obtiene una puntuación total del MBI.