

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN  
DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAINT DOMINIC  
SCHOOL”**

Realizado por:

**MARÍA JOSÉ DEL SALTO GRANJA**

Director del proyecto:

**VERÓNICA GARCÍA**

Como requisito para la obtención del título de:

**PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**

Quito, 26 de agosto del 2014



## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, MARÍA JOSÉ DEL SALTO GRANJA, con cédula de identidad # 172325752-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

María José del Salto Granja

C.C.: 172325752-1

# **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN DOCENTES DE LA  
UNIDAD EDUCATIVA SAINT DOMINIC SCHOOL.”**

Realizado por:

**MARÍA JOSÉ DEL SALTO**

Como requisito para la obtención del título de:

**PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**

Ha Sido dirigido por el profesor

**VERÓNICA GARCÍA.**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Verónica García.

DIRECTOR

## **LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los profesores informantes:

Mg. Karina Silva.

Ing. Carlos Guijarro

Después de revisar el trabajo presentado,  
lo han calificado como apto para su defensa oral ante  
el tribunal examinador.

.....

.....

Quito, 26 de agosto del 2014.

## **DEDICATORIA**

Dedico toda mi carrera y este proyecto de tesis al amor infinito de Dios y al de mi familia. Les dedico esta meta cumplida a mis padres que son mi más grande inspiración y apoyo. Gracias por todo lo que me han dado, los valores que me han inculcado y espero esta sea una pequeña retribución a su esfuerzo y amor.

A mis hermanos David y Juan Pablo que son mi mayor orgullo y mi más grande tesoro.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia en especial a mis padres estuvieron siempre al pendiente de mi progreso en la universidad y más aún de este proyecto de grado, gracias por su apoyo y consejos para culminar satisfactoriamente esta etapa de vida.

A la Universidad Internacional SEK, al plantel de docentes por su valioso tiempo entregado en la orientación de esta tesis de grado.

A todas las personas que directa e indirectamente hicieron un aporte para que la realización de este plan de tesis se haga realidad.

## ÍNDICE

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	iii
DECLARATORIA DEL DIRECTOR.....	iv
DECLARATORIA DE PROFESORES INFORMANTES.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 El problema de investigación.....	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.2 Formulación del problema.....	4
1.1.3 Sistematización del problema .....	4
1.1.4 Objetivo general.....	4
1.1.5 Objetivos específicos.....	5
1.1.6. Justificaciones.....	5
1.2 Marco teórico.....	6
1.2.2 Historia del síndrome de burnout.....	6
1.2.3 Perspectivas teóricas.....	7
1.2.4 Modelos Teóricos.....	8



1.2.5 Diferencias entre el síndrome de burnout y estrés .....	17
1.2.6 Diferencias entre depresión y el síndrome de burnout.....	18
1.2.7 Causas y variables desencadenantes del síndrome de burnout .....	19
1.2.8 Síntomas del burnout .....	20
1.2.9 Consecuencias del burnout .....	22
1.2.11 Profesiones susceptibles a presentar burnout.....	23
1.2.12 Instrumentos de evaluación del síndrome de burnout.....	23
1.2.12 Planes de prevención.....	24
1.2.13 Estado actual del conocimiento sobre el tema. ....	25
1.2.14 Adopción de una perspectiva teórica. ....	27
1.2.15 Marco conceptual. ....	29
1.2.16 Hipótesis.....	32
1.2.17 Identificación y caracterización de las variables.....	32
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>33</b>
<b>MÉTODO .....</b>	<b>33</b>
2.1 Tipo de estudio. ....	33
2.1.1 Exploratoria.....	33
2.1.2 Correlacional .....	33
2.2 Modalidad de investigación. ....	33
2.2.1 Investigación de campo:.....	33
2.3 Método .....	34
2.4 Población y muestra.....	36
2.5 Selección de instrumentos de investigación. ....	36
2.6 Validez y confiabilidad de instrumentos .....	36
2.8 Procesamiento de datos.....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>39</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
3.1 Levantamiento de datos.....	39

3.1.1.1 Encuesta.....	39
3.2 Presentación y análisis de resultados.....	42
3.2.1 Análisis de Resultados.....	43
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>55</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Aplicación Práctica.....	55
4.2 Conclusiones.....	55
<b>Referencias: .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>
Anexo A: Encuesta.....	61
Anexo B: Plan de prevención del síndrome de burnout en docentes.....	67
Anexo C: Tabla de datos MBI.....	75
Anexo D: Tabla de datos sociodemográficos. ....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: DIFERENCIAS ENTRE BURNOUT Y ESTRÉS.....	18
TABLA 2: DIFERENCIAS ENTRE BURNOUT Y DEPRESIÓN.....	19
TABLA 3: VARIABLES DESENCADENANTES DEL PROCESO DE BURNOUT.....	20
TABLA 4: SÍNTOMAS DEL BURNOUT.....	21
TABLA 5: CONSECUENCIAS DEL BURNOUT.....	22
TABLA 6: ANÁLISIS SEGÚN ESTADO CIVIL.....	53
TABLA 7: ANÁLISIS SEGÚN SECCIÓN DE TRABAJO.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: MODELO DE COMPETENCIA SOCIAL DE HARRISON.....	9
FIGURA 2: MODELO DE CHERNISS.....	10
FIGURA 3: MODELO DE AUTOCONTROL DE THOMSOMP , PAGE Y COOPER.....	11

FIGURA 4: MODELO DE COMPARACIÓN SOCIAL DE BUUNK Y SCHAUFELI: .....	13
FIGURA 5: MODELO DE COX, KUK Y LEITER. ....	15
FIGURA 6: MODELO DE WINNUST. ....	16
FIGURA 7: MODELO DE GIL-MONTE, PEIRÓ Y VALCÁRCEL.....	17
FIGURA 8: PROMEDIO GENERAL DEL CUESTIONARIO MBI.....	43
FIGURA 9: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE EDAD ENTRE 19-30AÑOS. ....	44
FIGURA 10: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE EDAD ENTRE 31-45AÑOS .....	45
FIGURA 11: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE EDAD MAYORES A 46AÑOS .....	45
FIGURA 12: : GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS SEGÚN EL NÚMERO DE HIJOS .....	47
FIGURA 13: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPO LABORADO ENTRE 1 A 4AÑOS .....	48
FIGURA 14: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPO LABORADO ENTRE 5 A 10AÑOS.....	49
FIGURA 15: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPO LABORADO ENTRE 11 A 20AÑOS.....	49
FIGURA 16: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPO LABORADO EN SDS ENTRE 1 A 3AÑOS.....	51
FIGURA 17: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPO LABORADO EN SDS ENTRE 4 A 6AÑOS.....	51
FIGURA 18: GRÁFICA DE DISPERSIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPO LABORADO SDS ENTRE 7 A 10AÑOS.....	52

## RESUMEN

El síndrome de burnout se define como la respuesta al estrés laboral crónico que afecta a personas cuyo trabajo tiene como objetivo ayudar , servir o estar en contacto directo con otras personas . Los docentes se encuentran en uno de los grupos de las profesiones más propensas a presentar este síndrome, el cual produce en la persona síntomas que van desde agotamiento físico, emocional y mental hasta relaciones conflictivas interpersonales. El objetivo del presente estudio es determinar los factores sociodemográficos con mayor relevancia en la manifestación del síndrome de burnout en los docentes de nivel básico y superior de la Unidad Educativa Saint Dominic School. La investigación se ha llevado a cabo en un colegio y se ha trabajado con una muestra de 60 docentes. Desde una metodología descriptiva correlacional, se han aplicado dos instrumentos de medición: el primero, el cuestionario Maslach Burnout Inventory con su versión para docentes (MBI-ED) para medir: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y el segundo instrumento, un cuestionario de diseño del autor para recolectar información sobre los factores sociodemográficos tales como: edad, número de hijos, estado civil, nivel donde labora dentro de la institución y años laborados dentro y fuera de la institución. Como conclusión se evidenció que el síndrome está presente en la totalidad de la población a niveles bajos especialmente en los docentes de nivel básico, solteros, de edades de 19 a 30 años y con más de 10 años laborados.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, docentes y factores sociodemográficos.

## **ABSTRACT**

The burnout syndrome is defined as the response to chronic job stress and affects people who work helping , serving or being in direct contact with other people. Teachers are one of the groups most influenced by this syndrome, which occurs in the individual with symptoms ranging from physical, emotional and mental exhaustion to conflicting interpersonal relations professions. The aim of this study is to determine the socio demographic factors most important in the manifestation of burnout in teachers of basic and upper Saint Dominic School Education Unit levels. The research was conducted in a school and has developed with a sample of 60 teachers. From a descriptive correlational methodology it has been applied two measuring instruments: first, the Maslach Burnout Inventory for teachers with their version (MBI -ED ) to measure : emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment and the second instrument, a questionnaire design of the author to collect information on socio-demographic factors such as age , number of children , marital status, where he works within the institution and years of work inside and outside the institution. In conclusion the syndrome is present in all the population to moderate levels especially in entry-level teachers, single, aged 19 to 30 years and with over 10 years worked.

**Keywords:** Burnout Syndrome , teachers and sociodemographic factors.

# CAPÍTULO I.

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 El problema de investigación.

#### 1.1.1 Planteamiento del problema.

El síndrome de burnout es un problema que cada vez es más común hoy en día, según Albadejo, Villanueva, Ortega, Astasio, Caelle y Domínguez (2004) generalmente las personas que lo padecen son los profesionales que trabajan en áreas de servicio como: en salud y en educación, ya que están a cargo del cuidado de otras personas constantemente. De acuerdo con Chermis (1980) y Maslach (1982) citados por Mansilla (2012) las personas que poseen el síndrome de burnout presentan síntomas físicos tales como malestar general, dolores de cabeza, cansancio, problemas de sueño; síntomas emocionales como por ejemplo depresión, culpabilidad, aislamiento e impotencia; y síntomas conductuales como lo son la apatía, agresividad y hostilidad; que son perjudiciales para su salud ya que tienen consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida laboral y aumentando los conflictos familiares y sociales del trabajador, debido a que las relaciones se tornan tensas, no existe una buena comunicación y la persona es propensa a aislarse.

Por tanto es importante que se investigue más acerca de este problema para que en los próximos años se puedan llevar a cabo futuras investigaciones para conocer más sobre el tema de burnout y factores sociodemográficos.

*1.1.1.1 Diagnóstico del problema.*

Se han realizado varios estudios sobre el síndrome de burnout, especialmente en docentes y profesionales de la salud debido a que su trabajo demanda estar pendiente de otras personas constantemente, autores como Rodríguez, Serrano, Chávez, Pérez y Beltrán (2008) estudiaron las diferencias de los factores psicosociales laborales y el Síndrome de burnout en hombres y mujeres docentes, dando como resultado que los hombres tenían mayor riesgo de agotarse emocionalmente debido al contenido y características de las tareas asignadas; adicionalmente Albaladejo et al. (2004) midieron la prevalencia del síndrome en los profesionales del departamento de enfermería de un hospital, los resultados obtenidos en el MBI mostraron que las mujeres puntuaron más alto que los hombres, a su vez las personas casadas puntuaron más alto que los solteros y finalmente las personas que trabajaban en el turno de la tarde puntuaron más alto que los de horario en la mañana y en si el burnout era mayor en los trabajadores de oncología y urgencias. Por otra parte, autores como Jiménez, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales (2006) y Atance (1997) observaron cuales de los factores sociodemográficos eran más propensos para que se presente el síndrome del burnout y en los resultados se evidenció que el mayor índice de burnout lo presentaron las mujeres en edades comprendidas entre 44 y 63 años, los separados, divorciados y viudos, por antigüedad profesional lo de más de 19 años laborados, las personas que trabajan entre 36 y 40 horas a la semana, y por cargo el grupo de médicos de atención especializada.

A pesar que autores han investigado la asociación entre factores sociodemográficos y burnout, investigaciones futuras podrían clarificar la relación entre estas dos variables en un grupo de docentes. El propósito de esta investigación es conocer más sobre dicha relación ya que como se evidencia en las investigaciones mencionadas el síndrome de burnout no siempre afecta a un factor sociodemográficos específico, este varía según la población y el lugar de trabajo de las personas.

### 1.1.2 Pronóstico

En caso de que no se lleve a cabo el estudio sobre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos que pueden influir en él, no se podrá profundizar en el conocimiento del tema y la institución no podrán detectar si sus docentes presentan este síndrome el cual según Gil-monte y Peiró (1999, B) desde una perspectiva psicosocial se caracteriza porque la persona desarrolla una idea de fracaso profesional en donde el empleado puede presentar estados estresantes y ser percibidos de diferente manera si estos se presentan de manera crónica. De acuerdo con Chermis (1980) y Maslach (1982) citados por Mansilla (2012) el síndrome de burnout presenta los siguientes síntomas:

*Síntomas físicos:* malestar general, dolores de cabeza, fatiga, problemas de sueño, úlceras, hipertensión, problemas del corazón, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello), agotamiento y en las mujeres amenorrea.

*Síntomas emocionales:* Aburrimiento, falta de concentración, frustración, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, depresión, culpabilidad, soledad e impotencia.

*Síntomas conductuales:* absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios constantes de humor, frialdad en el contacto con los demás, cinismo e ironía hacia las personas de la organización, agresividad, aislamiento, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida).

Estos síntomas tienen consecuencias negativas para el trabajador en todo aspecto, tanto laboral y social, ya que si la persona no se siente bien consigo misma su comportamiento cambia de manera negativa provocando conflictos familiares y empresariales.



### **1.1.1.3 Control del pronóstico.**

El presente estudio sirve de base para la construcción de programas de intervención ya que la mayoría de veces cuando el síndrome de burnout se presenta, la persona que lo padece no tiene conciencia de ello, por lo tanto según Mansilla (2012) es importante intentar que la institución educativa se interese en mejorar el clima laboral manejando objetivos claros para los roles profesionales, implementando sistemas democráticos en el trabajo; mejorando la comunicación y fomentando el trabajo en equipo en la organización para fortalecer la colaboración y las relaciones interpersonales en la institución.

### **1.1.2 Formulación del problema.**

¿Cuáles de los factores sociodemográficos tienen mayor relevancia en la manifestación del síndrome de burnout en los docentes de la Unidad Educativa Saint Dominic School?

### **1.1.3 Sistematización del problema**

¿ El síndrome de burnout prevalece en los profesores de nivel básico o superior?

¿ Influye el tiempo laborado con la aparición del síndrome de burnout?

¿Cómo afectaría el síndrome de burnout a los docentes en la institución?

¿De qué manera se puede evitar que aparezca el síndrome de burnout?

¿El síndrome de burnout afecta a la salud?

¿El síndrome de burnout interfiere con el desempeño del docente?

¿El síndrome de burnout afecta a la vida familiar?

### **1.1.4 Objetivo general.**

Determinar los factores sociodemográficos con mayor relevancia en la manifestación del síndrome de burnout en los docentes de nivel básico y superior de la Unidad Educativa Saint Dominic School.

### **1.1.5 Objetivos específicos.**

1. Diagnosticar si el síndrome de burnout prevalece en mayor cantidad en los profesores de nivel básico o superior.
2. Diseñar un plan de prevención enfocado a aspectos laborales.

### **1.1.6. Justificaciones.**

Este estudio se basa en cumplir la política 6.6. del plan nacional del buen vivir realizado por Senpaldes (2009/2013) el cual se enfoca en promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable y tiene como lineamiento promover entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables, seguras y que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

*Relevancia social:* debido a que el síndrome de burnout afecta a los profesionales en aspectos físicos, emocionales y conductuales este estudio evidencia si los docentes padecen de este, y busca implementar un plan de intervención para evitar problemas a futuro, lo cual beneficiará a las autoridades de la institución y a los docentes ya que al detectar los factores sociodemográficos que más inciden, se realizarán cambios positivos que beneficiarán a su desempeño laboral.

*Metodológica:* Para la investigación se usó el cuestionario MBI de Maslach para medir el síndrome de burnout el cual ya posee validez y confiabilidad, y se generará un cuestionario de diseño del autor para determinar los factores sociodemográficos que más inciden en él.

*Teórica:* El presente estudio se basa en una perspectiva psicosocial como la expuesta por Maslach y Jackson citados por Bacaicoa, Díaz, Gea, Linares, Araya, Alba, Álvarez, Núria y Marrero (2012); la cual plantea al síndrome como "una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización".

La factibilidad de este estudio promueve un entorno de trabajo seguro, ofreciendo condiciones saludables y seguras que minimicen los riesgos de trabajo creando un ambiente amigable para el docente y las autoridades de la institución cumpliendo de esta manera el objetivo 6 del plan nacional del buen vivir.

## 1.2 Marco teórico.

### 1.2.2 Historia del síndrome de burnout

Durante estos últimos años se han realizado varios estudios acerca del "síndrome de burnout" conocido también como "síndrome de quemarse por el trabajo".

Para poder comprender todo lo que es el burnout es necesario partir por la definición del estrés, el cual según Lazarus y Folkman (1984) citados por Rubio (2003) se produce como "consecuencia del desequilibrio entre las demandas de la situación (estresores internos y/o externos) y los recursos de la persona.

Uno de los primeros en estudiar el burnout fue el psiquiatra Herbert Freudenberger el cual en 1974 trabajó como psiquiatra voluntario en la "Free Clinic" de New York para toxicómanos. Según Bosqued (2008) Freudenberger observó cambios en la actitud hacia el trabajo y desempeño de las tareas en algunos jóvenes voluntarios que laboraban ya más de un año en la clínica. Algunos de estos cambios fueron: pérdida de energía progresiva, desmotivación en el trabajo, cambios en el comportamiento hacia los pacientes y en general síntomas característicos de la ansiedad y depresión. Freudenberger (1974) citado por Bacaicoa et al. (2012) y Atance (1997) definió al síndrome burnout como: "un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo, donde las personas más decididas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer burnout, especialmente las que trabajan en

profesiones de ayuda o que están a cargo de otras personas, de tal forma que estas personas sienten una presión para trabajar y ayudar de forma excesiva".

Tiempo después, la psicóloga social Christina Maslach en el año de 1976 oficializó el término *burnout* en el Congreso Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) de esta forma captó la atención de los medios académicos y fue en 1981 que Maslach y Jackson citados por Bacaicoa et al. (2012) lo definieron finalmente como "una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización".

### **1.2.3 Perspectivas teóricas**

Existen dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

#### ***Perspectiva Clínica***

En esta según Burisch (2002) citado por Tudela (2013) el burnout se considera como un "estado que es consecuencia de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad junto con un elevado estrés en el trabajo, en donde los docentes usan su trabajo como sustituto de su vida social ya que están muy dedicados a este y piensan que son imprescindibles, por lo que ante situaciones de gran estrés si no son capaces de superarlas aparecería el burnout." (p. 13)

#### ***Perspectiva Psicosocial***

Para Gil-Monte y Peiró (1999) citados por Tudela (2013) indican que el síndrome de burnout es "una respuesta ante el estrés laboral cuyas características son la idea de fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, influyendo en el desarrollo de este síndrome la relación de las

características del entorno laboral y personales con las manifestaciones que se producen en cada una de las etapas de este."(p. 13)

#### **1.2.4 Modelos Teóricos**

La clasificación que es utilizada mayormente es la de Gil-Monte y Peiró (1999), en la cual se plantean cuatro teorías que son: la Teoría Sociocognitiva del Yo, la Teoría del Intercambio Social, la Teoría Organizacional y la Teoría Estructural.

##### ***Teoría Sociocognitiva del Yo***

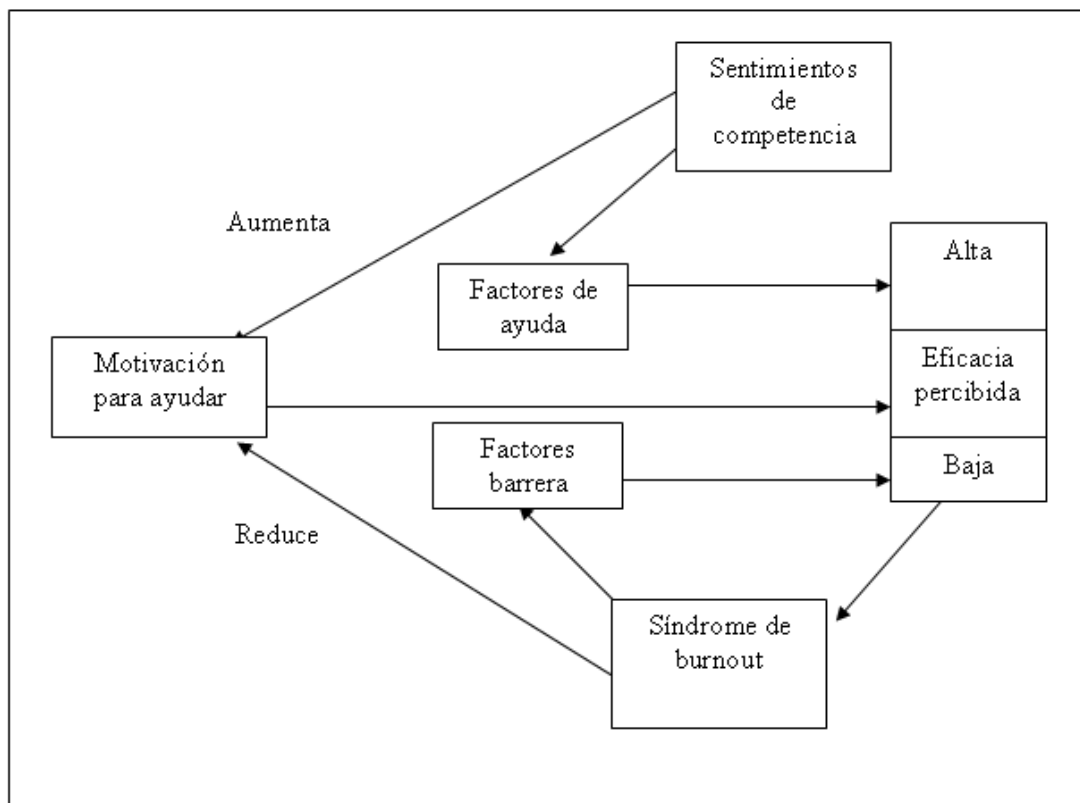
Según Mansilla (2012, pp. 65) y Tudela (2013, pp. 14) esta teoría explica que las cogniciones de los individuos influyen sobre lo que perciben y hacen, a la vez que estas cogniciones están afectadas por sus acciones y por las consecuencias observadas en los otros. Por otra parte indica que la creencia o el grado de seguridad de un individuo de sus propias capacidades establece el ahínco que el sujeto presentará para alcanzar sus objetivos.

##### ***Modelo de competencia Social de Harrison:***

Según Mansilla (2012) para Harrison (1983) el modelo se basa en la idea de que a mayor motivación, mayor va a ser el desempeño del trabajador y más si en su entorno se encuentra con factores de ayuda que promuevan su eficacia laboral. Pero si por el contrario, los trabajadores encuentran elementos que dificulten su labor, la motivación disminuye y la persona tiende a frustrarse por no alcanzar sus objetivos. Si esta situación se mantiene por mucho tiempo da paso a que se origine el síndrome de burnout, ya que este promueve los factores barrera y a su vez disminuye la motivación y por tanto la eficacia en el trabajo. De acuerdo con Mansilla (2012) "Harrison (1983) señala que el modelo de competencia social es especialmente aplicable a los trabajadores que han desarrollado expectativas muy elevadas

sobre la consecución de sus objetivos laborales, e intentan ayudar a los demás en situaciones que requieren algo más que la simple motivación para alcanzar el éxito."

Figura 1: Modelo de Competencia Social de Harrison



Fuente: Mansilla (2012)

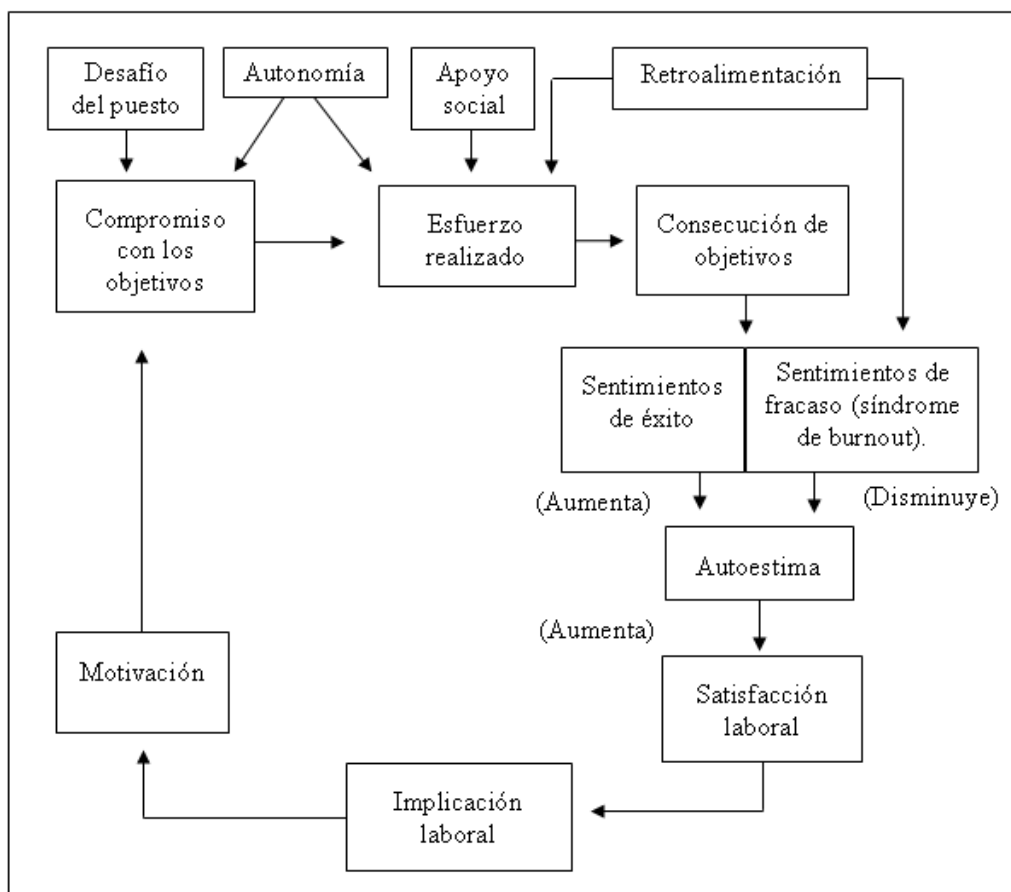
*Modelo de Cherniss:*

El modelo de Cherniss (1993) de acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1999, A), señala que el burnout se produce ya que el trabajador tiene dificultades en desarrollar niveles de competencia o éxito.

Los trabajadores con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en las situaciones de amenaza, y las situaciones son menos estresantes cuando los trabajadores creen que pueden afrontarlas de manera positiva. El éxito y el logro de los objetivos personales por uno mismo aumenta los sentimientos de autoeficacia, mientras que

el fallo en alcanzar los objetivos conlleva sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y puede dar lugar al desarrollo del síndrome de *burnout*.

Figura 2: Modelo de Cherniss



Fuente: Mansilla (2012)

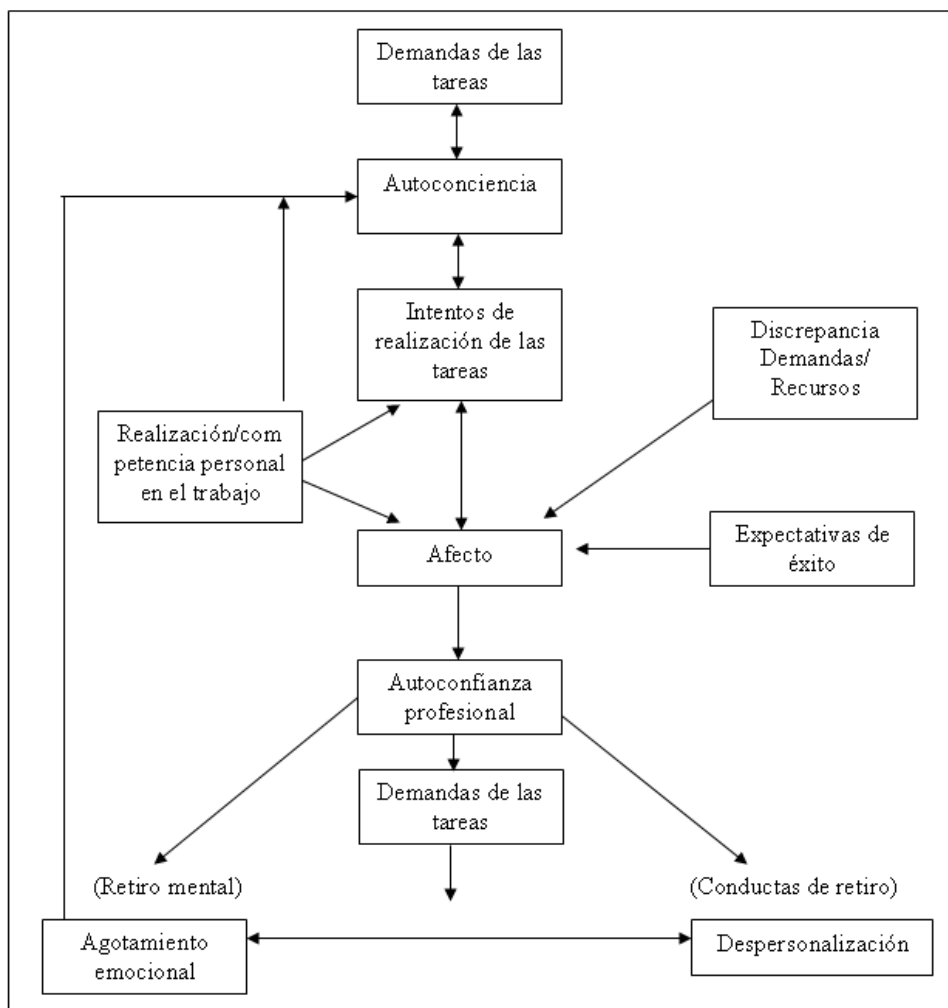
*Modelo de Autocontrol de Thomsomp , Page y Cooper:*

El modelo de Thompson, Page y Cooper (1993) para Gil-Monte y Peiró (1999, A) plantea que las causas del burnout se deben a cuatro variables: nivel de autoconciencia, discrepancias entre las demandas de las tareas y los recursos del sujeto, expectativas de éxito y sentimientos de autoconfianza.

Los individuos que fracasan repetidamente en una labor, tienden a huir del problema retirándose de manera mental o conductual. Para estos autores las conductas de

despersonalización son consideradas un retiro conductual que pueden llegar a retiro psicológico y dan paso al agotamiento emocional. También señalan que niveles elevados de autoconciencia incrementan la desilusión, frustración o pérdida y que la predisposición de expectativas optimistas de éxito pueden reforzar la confianza de los individuos y así promover la persistencia para reducir la discrepancia.

Figura 3: Modelo de Autocontrol de Thomsomp , Page y Cooper



Fuente: Mansilla (2012)

### ***Teoría de Intercambio Social***

De acuerdo con Mansilla (2012, pp. 70) y Tudela (2013, pp. 15) para esta teoría, el burnout se presenta cuando los trabajadores perciben que no hay igualdad en sus relaciones



interpersonales, por lo que los individuos sienten que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en sus labores.

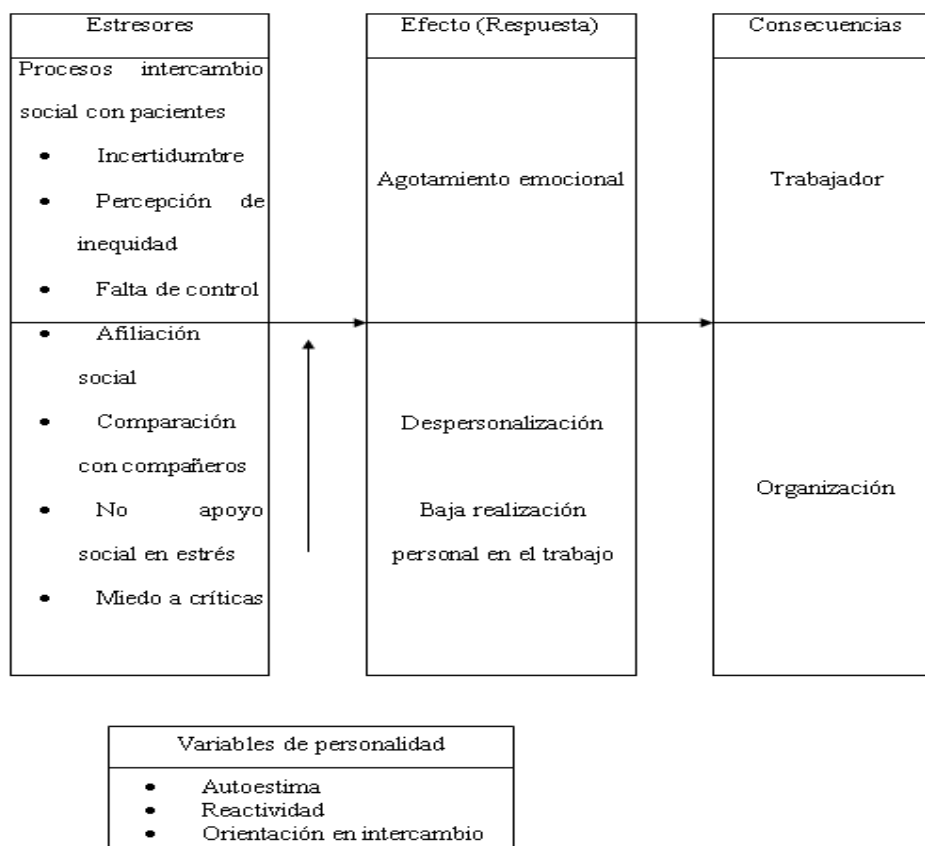
*Modelo de comparación Social de Buunk y Schaufeli:*

Este modelo fue diseñado especialmente para explicar las causas del burnout en los profesionales de enfermería. Tudela (2013) nos cuenta que para estos autores el síndrome se puede presentar por dos causas:

Procesos de intercambio social con los pacientes: Se identifican 3 variables estresoras, la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control. La enfermería es un trabajo en el cual la persona tiene que dar mucho de sí mismo y en ocasiones el profesional no recibe la recompensa esperada por tanto se frustra.

Procesos de afiliación y comparación social con los compañeros: Mansilla (2012) nos dice que según estos autores los trabajadores en situaciones de estrés no buscan el apoyo de sus compañeros por miedo a la crítica. Por otro lado consideran que el Burnout tiene un doble componente: emocional (agotamiento emocional) y aptitudinal (despersonalización y baja realización personal). La despersonalización es mecanismo de defensa ante el agotamiento emocional caracterizada por actitudes negativas. Los sentimientos de baja realización personal se caracterizan por una idea negativa de sí mismo en relación con el trabajo entendido como una estrategia de afrontamiento del agotamiento emocional, pero asociada a bajos niveles de autoestima.

Figura 4: Modelo de comparación Social de Buunk y Schaufeli:



Fuente: Mansilla (2012)

*Modelo de conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy:*

Para Mansilla (2012) estos autores plantean que el estrés surge cuando los sujetos notan que lo que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los sujetos generando inseguridad sobre sus habilidades. Señala la importancia de las relaciones con los demás y sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia. La pérdida de recursos se considera más importante que las ganancias para la aparición del Burnout aunque la ganancia reduce la posibilidad de pérdida. Los autores señalan que para prevenir el síndrome hay que enfatizar la consecución de recursos que permitan desempeñar eficazmente el trabajo y cambiar las percepciones y cogniciones de los sujetos.

### *Teoría Organizacional*

Según Mansilla (2012, pp. 75) y Tudela (2013, pp. 15) esta teoría defiende que los desencadenantes del burnout son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional.

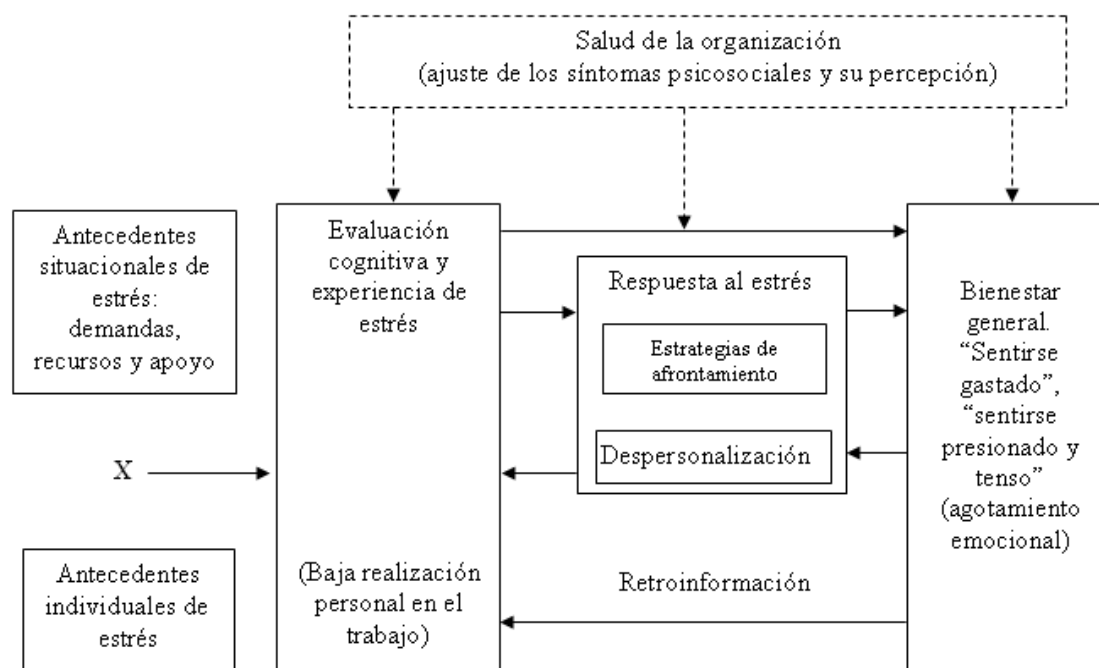
#### *Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter:*

Para estos autores el síndrome de burnout tiene tres dimensiones: despersonalización, baja realización personal y agotamiento emocional. El estrés laboral se genera por una sobrecarga laboral y pobreza de rol. En estos casos los individuos sienten una pérdida de compromiso provocando baja autoestima y sentimientos de irritabilidad y cansancio extremo. Aunque al inicio el sujeto intenta resolver los problemas, la constante presencia de condiciones adversas dan como resultado la despersonalización que desemboca en una baja realización personal en el trabajo y a largo plazo generan agotamiento emocional. Por tanto la satisfacción laboral disminuye y causa pérdida de productividad.

#### *Modelo de Cox, Kuk y Leiter:*

Estos autores consideran al síndrome como una parte del estrés laboral que se da específicamente en las profesiones humanitarias y que se produce cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces. Según Gil-Monte y Peiró (1999, A) en el modelo se incluyen variables como sentirse gastado (cansancio y agotamiento emocional), sentirse presionado y tenso (ansiedad). La despersonalización se ve como una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal tienen que ver con la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés.

Figura 5: Modelo de Cox, Kuk y Leiter.



Fuente: Mansilla (2012)

#### Modelo de Winnubst:

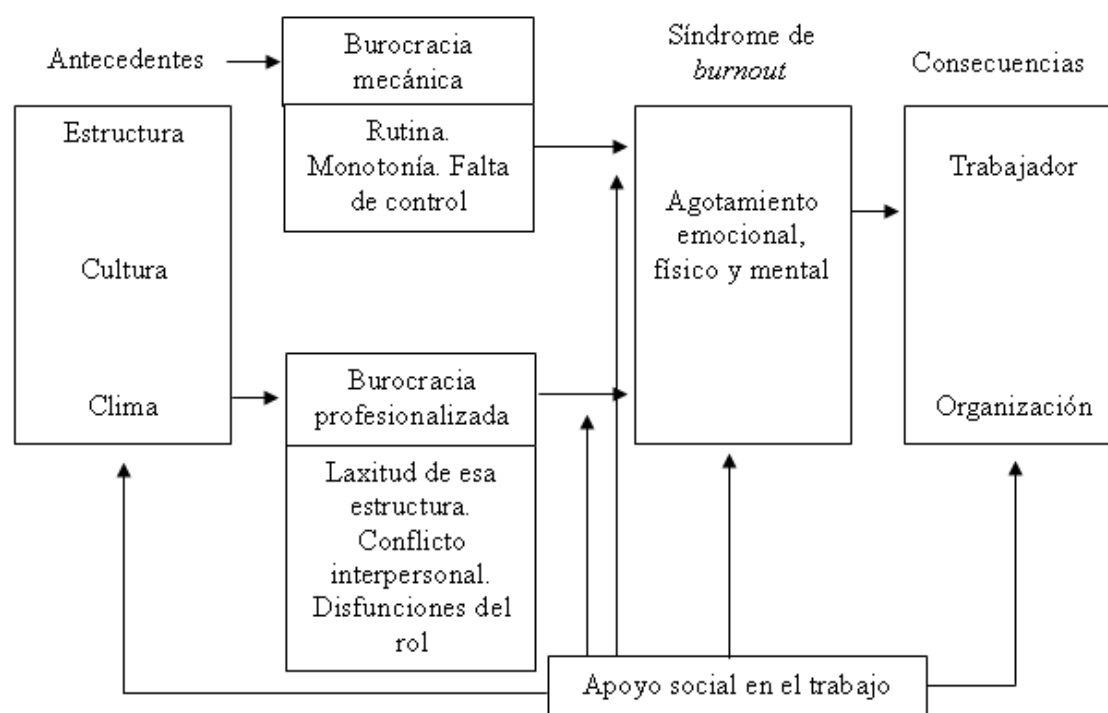
En este modelo el síndrome Burnout es considerado como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental producido por una muy elevada la tensión emocional a causa del estrés laboral que se da en la totalidad de profesionales. Según Tudela (2013) los autores se enfocaron en las relaciones entre estructura organizacional, cultura y clima organizacional y el apoyo social. La rutina diaria causa agotamiento emocional en los sujetos.

De acuerdo con Mansilla (2012) Winnubst elabora su modelo sobre cuatro supuestos:

- Todas las estructuras organizacionales tienen un sistema de apoyo social que se ajusta óptimamente a ese tipo de estructura.
- Los sistemas de apoyo social surgen en interdependencia con el clima laboral por lo que pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima.

- Tanto la estructura organizacional como la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización.

Figura 6: Modelo de Winnubst.



Fuente: Mansilla (2012)

### ***Teoría Estructural***

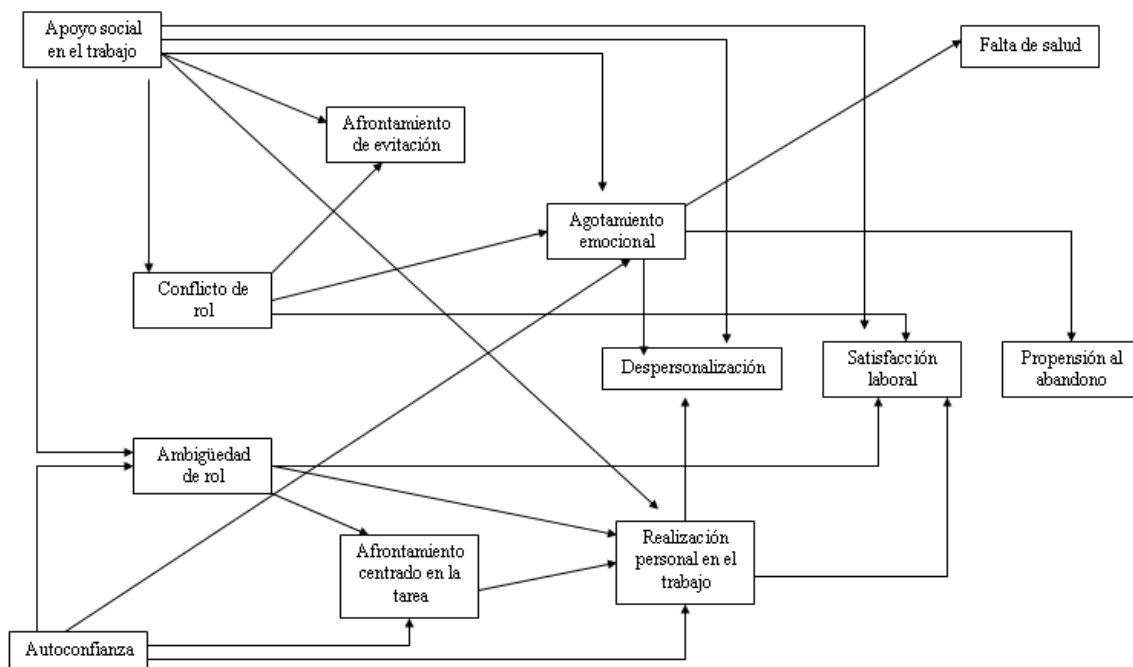
Esta teoría defiende que los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales influyen en la presencia del síndrome, basándose en los modelos que indican que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

### ***Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel:***

Gil-Monte y Peiró (1999, B) analizaron tres líneas de investigación. La primera da relevancia a las variables personales en la aparición del síndrome y destacan variables como

los sentimientos de competencia, sentido existencial que se alcanza a través del trabajo y los niveles de autoconciencia del sujeto. La segunda se refiere a los procesos de interacción social y sus consecuencias para los sujetos. Destaca la importancia que tiene la percepción de relaciones equitativas y que estas no representen una amenaza. La tercera enfatiza la importancia de las variables del entorno laboral, en especial la disfunción del rol, los problemas derivados del tipo de estructura organizacional y el clima organizacional.

Figura 7: Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel.



Fuente: Mansilla (2012)

### 1.2.5 Diferencias entre el síndrome de burnout y estrés

Según El-Shahili (2011), el síndrome de burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, por ejemplo salud y en este caso en la docencia, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible. En estas profesiones el trabajador espera obtener una buena relación en donde se respeten las decisiones y reglas que este ponga, para esto la persona pone mucho de su voluntad, atención

constante y energía para satisfacer todas las demandas que se puedan presentar. El desgaste de energía y frustración cuando no se establece una buena relación de cordialidad y acatamiento hacia el docente, da paso al origen del síndrome de burnout.

Por lo tanto se puede considerar que el síndrome es una consecuencia de un estrés crónico prolongado, en el cual la persona como consecuencia presenta agotamiento emocional, distanciamiento, falta de energía, sentimiento de incompetencia, rechazo al trabajo, enojo, ansiedad, baja autoestima y depresión.

Tabla 1: Diferencias entre burnout y estrés

Aspecto	Estrés	Burnout
Implicación de asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional.
Depresión	Se traduce en una forma de economizar la energía.	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético.

Fuente: El-Shahili (2011)

### 1.2.6 Diferencias entre depresión y el síndrome de burnout.

Muchas personas suelen confundir la depresión con el síndrome de burnout, pero la realidad es que son diferentes ya que no siguen el mismo desarrollo ni tienen las mismas consecuencias.

El burnout tarda más tiempo en gestarse y puede ser reversible en sus primeras etapas, mientras que la depresión es constante y también influyen factores fuera del trabajo. En el siguiente cuadro se enumeran algunas de estas diferencias:

Tabla 2: Diferencias entre burnout y depresión.

Aspecto	Burnout	Depresión
Origen	Organizacional	Individual, familiar, social u organizacional.
Sentimientos predominantes	Coraje, desilusión, rencor.	Culpa, remordimiento, desesperanza.
Signos al exterior	Incompetencia, disminución de empatía, trato deshumanizado.	Presentación descuidada, desánimo, aislamiento y baja autoestima.
Curso de la enfermedad	De temporal a constante, con síntomas que pueden ser confusos.	Constante con síntomas claros.
Relación con el alumno	Cínica, deshumanizada e impersonal.	Apática, distante, fatigada.
Relación con compañeros y directivos	Suspicaaz, pesimista.	Aislada, lenta.
Responsabilidad de la institución	Provoca el burnout.	Colabora para detonar la depresión.

Fuente: El-Sahili (2011)

### 1.2.7 Causas y variables desencadenantes del síndrome de burnout

Las causas y síntomas del síndrome de burnout tienen mucho que ver con el tipo de carrera que se ejerce. Para El-Shahili (2011) las causas que llevan al desarrollo del síndrome se pueden asociar al aumento de la carga laboral, el incremento de conflictos, trato frío y distante por parte de superiores y compañeros de trabajo, disminución del éxito laboral, falta de capacitación en habilidades emocionales, en este último, los altos mandos se preocupan más de capacitar destrezas técnicas y no prestan importancia a los factores emocionales como por ejemplo brindar capacitaciones para prevenir las emociones negativas que surgen de la interacción con los alumnos, debido a que es considerado un gasto innecesario.



Existen variables que influyen en el desencadenamiento del síndrome de burnout las cuales según Gil-Monte y Peiró (1997) citados por Blanch, Espuny, Gala y Artiles (2003), se pueden agrupar en estas tres categorías:

Tabla 3: Variables Desencadenantes del proceso de burnout.

<p><b>Ecosistema laboral y contenido de puesto</b></p>	<p>Ruido, horario de trabajo, comodidad, sobrecarga laboral, pérdida de oportunidades de desarrollo de actividades, de retroalimentación sobre el propio desempeño, cansancio aburrimiento, falta de recompensas sociales y salariales, entre otras.</p>
<p><b>Desempeño de roles y Desarrollo de carrera</b></p>	<p>En rol laboral existen una gran cantidad de expectativas y demandas con respecto al desempeño de la persona que ocupa un determinado cargo, el burnout puede ser el efecto resultante de un estrés de rol, que puede darse por: ambigüedad, sobrecarga o conflicto con las personas con las que se trabaja, ya sean jefes o colegas.</p>
<p><b>Clima Organizacional negativo</b></p>	<p>Déficit en la comunicación, participación, autoridad, compañerismo, apoyo social. Exceso de individualismo, competitividad, conflictos, conductas de acoso o abuso sexual y moral.</p>

Fuente: Blanch et al. (2003)

### 1.2.8 Síntomas del burnout

No hay una generalidad entre los síntomas del burnout, ya que cada persona lo puede presentar de forma única debido a que el desgaste está relacionado a la personalidad; sin embargo según El-Sahili (2011) es posible caracterizar a quienes presentan este síndrome en tres aspectos:

Tabla 4: Síntomas del burnout

<b>Deterioro del compromiso con el trabajo.</b>	Lo que comenzó como un gran compromiso, se transforma en una labor cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones como antes.
<b>Desgaste de las emociones.</b>	Sentimientos positivos como: entusiasmo, seguridad y dedicación desaparecen y son reemplazados por sentimientos negativos como: ira, depresión y ansiedad.
<b>Desajuste entre la persona y el trabajo.</b>	Las personas que padecen burnout tienden a auto-culparse y no observan los factores externos que pudieron dar paso a esta condición, aunque su origen es laboral, piensan erróneamente que se provoca por sus fallas. Es como un círculo vicioso, la desilusión en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión.

Fuente: El-Sahili (2011)

Para El-Sahili (2011) algunas de las expresiones más comunes de docentes con burnout son:

- Me siento frustrado en el trabajo, cada vez los alumnos están peores y no veo la forma de poder controlar la situación.
- Siento cada vez menos satisfacción por asistir a la institución.
- Tengo temor de que me despidan del trabajo.
- Tengo sentimientos negativos hacia las autoridades escolares, son muy desconsiderados conmigo.
- Al finalizar el día de trabajo me siento deprimido.
- Siento que mi vida es una rutina y como consecuencia de eso me es imposible realizar actividades como antes, tengo una sobrecarga que me impide organizar de forma adecuada las cosas.

### 1.2.9 Consecuencias del burnout

*Consecuencias para el trabajador:* en este caso el docente, se van presentando en el deterioro en su salud, ya que no puede controlar las situaciones del trabajo que se le presentan y como resultado se genera un deterioro: físico, emocional y conductual.

De acuerdo con Chermis (1980) y Maslach (1982) citados por Mansilla (2012) el síndrome de burnout presenta los siguientes síntomas:

Tabla 5: Consecuencias del burnout.

Síntomas físicos:	Síntomas emocionales:	Síntomas conductuales:
malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello), agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.	distanciamiento afectivo, aburrimiento, falta de concentración, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, depresión, culpabilidad, soledad e impotencia. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.	absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, superficialidad en el contacto con los demás, cinismo e ironía hacia las personas de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida).

Fuente: Mansilla (2012)

*Las consecuencias para la organización:* son negativas ya que afectan a la institución y al clima laboral, como por ejemplo: falta de comunicación, indiferencia con los compañeros de trabajo, bajo nivel de productividad, calidad de trabajo y rendimiento, se presenta absentismo laboral, desmotivación y en casos patológicos la persona puede considerar cambiar de trabajo y hasta de carrera.

### **1.2.11 Profesiones susceptibles a presentar burnout**

En los inicios de los estudios del burnout, se pensaba que era un síndrome exclusivo de las profesiones relacionadas con la salud y docencia, sin embargo lo cierto es que actualmente existen más profesiones propensas a experimentarlo, en si todas las que son de ayuda y/o servicio, es decir, aquellas en las cuales se mantiene contacto e interacción directa con las personas, ya que el trabajo exige entrega y dedicación.

Bosqued (2008) y El-Sahili (2011) hacen una clasificación de algunas profesiones y actividades propensas a presentar este síndrome: Trabajadores de la salud, docentes, policías, trabajadores sociales, sacerdotes, abogados bomberos, atención al cliente, vendedores, periodistas, jueces, supervisores y madres de familia.

### **1.2.12 Instrumentos de evaluación del síndrome de burnout**

En las investigaciones de este síndrome es indispensable que se aplique un instrumento de medición confiable. Algunos de estos instrumentos para evaluar el síndrome de burnout son: el Staff Burnout Scale de Jones (1980); Indicadores del Burnout de Gillespie de (1980); Emener-Luck Burnout Scale de Emener y Lucke (1980); el Tedium Measure o Burnout Measure (BM) de Pines, Aronson y Kafry (1981); Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981); el Burnout Scale de Kremer y Hofman (1985); Teacher Burnout Scale de Seidman y Zager (1986); Energy Depletion Index de Garden (1987); Matthews Burnout Scale for Employees de Matthews (1990), Efectos Psíquicos del Burnout de García Izquierdo (1990); Escala de Variables Predictoras del Burnout de Aveni y Albani (1992); el cuestionario de Burnout del Profesorado de Moreno y Oliver (1993); el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles

(1997); el cuestionario Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones (1980) y la Escala de Efectos Psíquicos de Burnout de García Izquierdo y Velandrino (1992).

### **1.2.12 Planes de prevención.**

En toda institución, más aún en una educativa, es primordial contar con docentes psicológicamente sanos y motivados. Es por esto que es fundamental contar con un plan de prevención para este síndrome, el cual sirve de guía para tener conocimiento de las medidas que se deben tomar para evitar la condición o disminuir los niveles de burnout si ya existieran.

Los estudios realizados por autores como: Guerrero y Rubio (2005); Bosqued (2008); Blanch et al. (2003); Salanova y Llorens (2008) y Mansilla (2012) indican que cuanto mayor grado de control tienen las organizaciones, más aumenta la desmotivación que les puede llevar a casos de burnout. Para intentar que no aparezca este síndrome, se plantea la prevención y manejo del burnout como se describe a continuación:

#### *A nivel de institución*

- Identificar y evaluar los riesgos psicosociales que promueven la aparición del burnout.
- Realizar retroalimentación del resultado del trabajo.
- Fomentar el trabajo en grupo.
- Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Determinar claramente los roles de trabajo para evitar dudas respecto a sus responsabilidades.
- Determinar horarios de trabajo estables.
- Mejorar la comunicación y promover la participación en la organización
- Eliminar la competitividad en la organización.
- Promover la estabilidad laboral.

- Facilitar a los trabajadores de los recursos correspondientes para obtener los objetivos establecidos.

*A nivel de grupo:*

- Crear vínculos sociales entre los profesionales para evitar el aislamiento.
- Impartir capacitaciones sobre las habilidades sociales.
- Establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.
- Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores.

*A nivel personal:*

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Poner en práctica programas de formación continua.
- Enseñar a las personas cómo afrontar las situaciones estresantes.
- Capacitar sobre temas relacionados a la identificación, discriminación y resolución de conflictos.
- Capacitar sobre las técnicas de manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Trabajar en el manejo de servicio al cliente.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Incrementar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Realizar retroalimentación o feedback del trabajo realizado.

### **1.2.13 Estado actual del conocimiento sobre el tema.**

El concepto de síndrome de burnout surgió en EEUU a mediados de los años 70.

Freudenberger (1974) citado por Bacaicoa et al. (2012) define al burnout como: "un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación

que no produce el esperado refuerzo, donde las personas más decididas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer burnout, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda o que están a cargo de otras personas, de tal forma que estas personas sienten una presión para trabajar y ayudar de forma excesiva". Según este autor otra condición para que se de este síndrome es el aburrimiento, la rutina y la monotonía en el trabajo, que aparecerán una vez perdido el entusiasmo que tienen cuando comienzan el trabajo. Esto por lo general se suele dar después del primer año laborado.

Según Aldrete (2003) citado por Rodríguez et al (2008) estudios recientes en México sobre el síndrome de burnout en los docentes de educación primaria han reportado que está relacionado con: la antigüedad, con tener mayor nivel de escolaridad, así como la falta de apoyo para realizar sus actividades.

Desde el punto de vista de Salgado (1999) citado por Rodríguez et al (2008), éste es más frecuente en docentes de secundaria que en los maestros de primaria, esto podría deberse a que los alumnos que acuden a este nivel se encuentran en la etapa de la adolescencia, que por su misma naturaleza demandan mayor atención y al mismo tiempo pueden presentar mayores problemas de conducta o conflictos con los profesores.

Por otra parte Sevilla (2002) citado por Rodríguez et al (2008) reporta que la formación académica de los docentes de secundaria no coincide con las materias que tiene bajo su responsabilidad.

El tema del síndrome de burnout, es algo que se ha venido estudiando por varias décadas y se sigue investigando acerca del tema ya que siempre van a existir trabajadores que lo presenten y estos estudios podrán ayudar a las organizaciones para saber qué medidas deben tomar al evidenciarse casos como los antes mencionados.

#### **1.2.14 Adopción de una perspectiva teórica.**

Existen varios modelos psicosociales que abarcan el tema del síndrome de burnout. Según Beltran, Pando, Salazar, Torres, Aldrete y Pérez (2004) desde la perspectiva psicosocial el concepto más conocido es el de Maslach y Jackson, quienes lo definieron como un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objetivo de trabajo son las personas y que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Según Gil-Monte y Peiró (1999, A), y Mansilla (2012) estos modelos agrupan una serie de variables consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, discuten a través de cuales procesos los individuos llegan a sentirse quemados. Es por esta razón que se los ha dividido en tres grupos:

El primer grupo abarca los modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo los cuales según Gil-Monte y Peiró (1999, A) incluye a los siguientes modelos: modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), modelo de Pines (1993) y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). Según Mansilla (2012) el primer modelo asume que el síndrome de *burnout* es fundamentalmente una función de la competencia percibida y en base a ello elabora el modelo de competencia social; el segundo modelo señala que las características del ambiente que facilitan que el trabajador desarrolle sentimientos de éxito se corresponden con las características de las organizaciones que ayudan a prevenir el síndrome de *burnout*: un alto nivel de desafío, autonomía, control, retroalimentación de los resultados y apoyo social del supervisor y de los compañeros; y por último en el tercer modelo los autores limitan la etiología del síndrome a cuatro variables: las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza.



Según Mansilla (2012) el segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Para Gil-Monte y Peiro (1999, A) estos modelos son el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, (1993) citados por Mansilla (2012) desarrollaron un modelo para explicar la etiología del síndrome en profesionales de enfermería, y señalan que dentro de este campo profesional el síndrome tiene una doble etiología: por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros; y el modelo de Hobfoll y Freedy, (1993) citados por Mansilla (2012) afirman que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los trabajadores al generar inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional.

Por último, el tercer grupo que mencionan Gil-Monte y Peiró (1999, A) y Mansilla (2012) considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional los cuales 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 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 Burnout como una respuesta al estrés laboral. Según Masilla (2012) se incluyen en este grupo el modelo de Golembiewski Munzenrider y Carter (1983) donde el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera; el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) el cual aborda al síndrome desde la perspectiva transaccional del estrés laboral que se da entre profesionales de los servicios humanos; y el modelo de Winnubst (1993) considera que el síndrome afecta a todo tipo de profesionales en general.

Luego de la revisión de los autores y teorías analizadas, se decide adoptar la estructura teórica de Maslach y Jackson ya que es una perspectiva psicosocial en la cual se destaca la importancia del apoyo social y se toma en cuenta el agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP) que son las tres escalas que se busca medir en este estudio.

### **1.2.15 Marco conceptual.**

#### ***Burnout***

Según Mansilla (2012) para Harrison (1983) "el síndrome de *burnout* es fundamentalmente una función de la competencia percibida y en base a ello elabora el modelo de competencia social." Según el autor la mayoría de profesionales que trabajan al servicio de otras personas sienten una gran motivación por ayudar a los demás. En el desempeño de su trabajo se pueden encontrar con elementos que faciliten su labor o que lo dificulten. Dichos elementos pueden ser: existencia de objetivos laborales, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, entre otros.

Según Bosqued (2008) para Chernis (1982) era "un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral. El autor postula que el burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo.

- Fase de estrés: Esta fase consiste en la falta de equilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para manejar esos acontecimientos.

- Fase de agotamiento: Se refiere a la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio en donde el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad y agotamiento.
- Fase de afrontamiento: Esta fase implica cambios en el comportamiento y actitud del trabajador, caracterizándose por un trato poco personal, frío y distante a las demás personas.

Por otro lado la misma autora también cita a Pines, Aronson y Kafry (1981) los cuales describen al burnout como "un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por una persistente implicación en situaciones emocionalmente demandantes."

Para Blanch et al. (2003) es un "estado persistente de desgaste físico y psíquico el cual se presenta como resultado acumulativo del estrés intenso y crónico vivido como una experiencia de crisis inescapable, asociada con factores barrera como por ejemplo: falta de apoyo social."

Adicionalmente Salanova y Lorens (2008) citan a Maslach (1993), quien lo definió como "un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera."

Autores como Albaladejo et al. (2004); Bacaicoa et al. (2012); Beltran et al. (2004); Rodríguez et al. (2008); Mansilla (2012) y Gil-Monte (2002) concuerdan en que estas tres variables se pueden definir como:

- Agotamiento Emocional: nace como resultado de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor plantea, y se concreta en un constante cansancio en los niveles mentales, físicos y emocionales que no va de acuerdo con la cantidad de trabajo realizado, además de irritabilidad,

agresividad e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales.

- Despersonalización: es un mecanismo de defensa por parte del individuo que ha estado apersonándose mucho sus tareas y siente que al haberse venido abajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con esa intensidad. Como resultado el profesional inconscientemente crea una barrera entre él y las personas a las que atiende como una forma de autoprotección.
- Baja realización personal: nace a causa de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado por la forma en la que realiza sus labores y no está conforme con los resultados que obtiene ya que piensa que no son lo suficientemente buenos y eso causa que se vea afectada la autoestima.

Por lo cual se puede concluir que el síndrome de burnout se entiende como un estado de agotamiento físico, mental y emocional que se da por estar involucrado continuamente en un trabajo que demanda estar continuamente al pendiente de otros.

### ***Factores sociodemográficos***

Autores como: Jiménez, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, (2005); Fernández, Crego y Alcover, 2008; Mejía, Laca y Gondra, (2009); Prieto-Flores, Fernández-Mayoralas, Rojo-Pérez, Lardiés-Bosque, Rodríguez-Rodríguez, Ahmed-Mohamed y Rojo-Abuín,(2005);Seclén-Palacín y Jacoby, (2003) consideran como factores sociodemográficos a: edad, estado civil, número de hijos, años laborados.

Según el diccionario enciclopédico Océano Uno Color (2000) los significados para dichos factores son los siguientes:

*Edad*: Tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que nació.

*Estado Civil*: Condición de cada persona en relación con los derechos y obligaciones civiles.

*Número de hijos*: Expresión de la cantidad de hijos que tiene una persona.

*Años Laborados:* Expresión del tiempo, en este caso años, que un trabajador a laborado en una institución.

### **1.2.16 Hipótesis**

H= Los factores sociodemográficos inciden en la presencia del síndrome de burnout.

Ho= Los factores sociodemográficos no inciden en la presencia del síndrome de burnout.

### **1.2.17 Identificación y caracterización de las variables**

*Variable dependiente:* síndrome de burnout. Para medir dicha variable se utilizó como instrumento el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) forma Ed o Educators Survey (ES) creado por Maslach, Jackson y Schwab en 1986, que viene a ser una adaptación para docentes en la que la palabra "paciente" es sustituida por "alumno" permaneciendo igual el resto del cuestionario. Este cuestionario mide la frecuencia de la intensidad del burnout.

*Variable Independiente:* factores sociodemográficos. Para esto se empleó un cuestionario de indicadores sociodemográficos y laborales de diseño propio, en el cual se recolectarán datos de cada docente con respecto a: edad, estado civil, número de hijos, tiempo laborado.

## CAPÍTULO II.

### MÉTODO

A continuación se detallará cómo se va a desarrollar el proyecto de fin de carrera.

#### 2.1 Tipo de estudio.

Para esta investigación se utilizó dos tipos de estudio.

**2.1.1 Exploratoria:** Debido a que se desconocía si el síndrome estaba presente en los docentes de ese colegio, se inició el estudio utilizando la información obtenida por autores que realizaron estudios similares en otras instituciones.

**2.1.2 Correlacional:** el estudio se basó en la comparación entre dos variables. Tomando como base la información obtenida por los autores que han realizado estudios previos, se buscó recolectar información sobre las variables con el fin de relacionarlas entre sí para evidenciar cuales de los factores sociodemográficos presentan mayor incidencia en el síndrome de burnout en los docentes de la Unidad Educativa Saint Dominic School.

#### 2.2 Modalidad de investigación.

**2.2.1 Investigación de campo:** La investigación se ejecutó directamente en el lugar de trabajo de los docentes donde se les aplicó los instrumentos que miden las variables de síndrome de burnout como de factores sociodemográficos.

## 2.3 Método

Método Hipotético Deductivo: Se utilizó este método ya que el estudio a realizarse parte de una hipótesis la cual es verificar si los factores sociodemográficos inciden en la presencia del síndrome de burnout y de ser así cuales de estos factores son los más relevantes.

BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAINT DOMINIC SCHOOL

Pregunta Investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Producto/Resultado
¿Cuáles de los factores sociodemográficos tienen mayor relevancia en la manifestación del síndrome de burnout en los docentes de la Unidad Educativa Saint Dominic School	Determinar los factores sociodemográficos con mayor relevancia en la manifestación del síndrome de burnout en los docentes de nivel básico y superior de la Unidad Educativa Saint Dominic School	-Reunión con los docentes para socializarlos con los instrumentos que se les aplicarán. -Aplicación de los instrumentos. -Tabulación de los datos. -Análisis de los resultados.	Técnica de campo donde se procederá a la aplicación de los test.	Para medir síndrome de burnout: Test MBI Para medir factores sociodemográficos: Cuestionario de diseño del autor.	Conocer cuáles de los factores sociodemográficos inciden más en la totalidad de los docentes.	Tienen mayor relevancia los factores sociodemográficos correspondientes a: edad, tiempo laborado, estado civil y sección en donde laboran.
¿El síndrome de burnout prevalecen los profesores de nivel básico o superior?	Diagnosticar si el síndrome de burnout prevalece en mayor cantidad en los profesores de nivel básico o superior.	-Reunión con los docentes para socializarlos el instrumento que se les aplicarán. -Aplicación del instrumento. -Tabulación de los datos. -Análisis de los resultados.	Técnica de campo donde se procederá a la aplicación del test.	Para medir síndrome de burnout: Test MBI	Conocer si el nivel del síndrome de burnout en los docentes es mayor en el nivel básico o superior.	El síndrome de burnout prevalece por una diferencia mínima en agotamiento emocional en los docentes de nivel básico.
¿De qué manera se puede evitar que aparezca el síndrome de burnout?	Diseñar un plan de prevención enfocado a aspectos laborales.	Revisión bibliográfica. Clasificación de la información obtenida.. Realización del manual.	Técnica documental	Manuales, libros, artículos, internet.	Plan de mejora socializado con las autoridades de la institución	Plan de prevención del síndrome de burnout. (Anexo B)



## 2.4 Población y muestra

Población: Docentes de la Unidad Educativa Saint Dominic School. La población fue de 42 mujeres y 18 varones dando un total de 60 docentes en edades comprendidas desde los 19 hasta los 73 años de edad. Se aplicó a la totalidad de los profesores: 40 de nivel Básico y 20 de nivel Superior.

Muestra: No probabilística por conveniencia donde participó toda la población.

## 2.5 Selección de instrumentos de investigación.

Se implementaron los siguientes instrumentos de investigación para: medir el síndrome de burnout: el cuestionario del MBI en su adaptación para docentes creado por Maslach, Jackson y Schwab en 1986 y para registrar factores sociodemográficos aplicó un cuestionario de diseño propio del autor. Ambos instrumentos fueron tomados en forma escrita.

## 2.6 Validez y confiabilidad de instrumentos

El instrumento utilizado para medir el síndrome de burnout fue el MBI, el cual ha sido validado previamente y utilizado por muchos autores en gran cantidad de estudios previos, lo cual evidencia su validez y confiabilidad como por ejemplo en el estudio de Gilmonte y Peiró (1999, B) explora la estructura factorial de una adaptación al castellano del MBI.

Realizaron un análisis factorial mediante componentes principales y rotación varimax que presentó 4 factores con valores mayor que 1. En el primer factor agruparon los ítems de agotamiento emocional, en el segundo los de despersonalización, y en los factores tres y cuatro los ítems de realización personal en el trabajo.

Posteriormente realizaron otro análisis ajustando a tres la extracción de factores. La solución factorial reprodujo la distribución de los ítems del manual, aunque los ítems 6, 12 y 16 se encontraban en más de una sub-escala, donde según los resultados obtenidos y las

conclusiones ofrecidas en estudios similares, concluyeron que el cuestionario se puede considerar válido y fiable en la versión adaptada al castellano con los valores de fiabilidad para Agotamiento Emocional una puntuación máxima de 54; para Despersonalización 30 puntos y para Realización Personal la puntuación máxima de 48 puntos.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

Con respecto al instrumento de diseño del autor, para obtener los datos acerca de los factores sociodemográficos de los docentes, tuvo validez y confiabilidad ya que a cada docente se le solicitó la cédula de identidad para verificar los datos y adicionalmente se contó con información documentada sobre el tiempo laborado por el docente en la institución.

## 2.7 Operacionalización de variables

La variable dependiente es el síndrome de burnout: Para medir esta variable se utilizó el Maslach Burnout Inventory el cual en el año de 1986 tuvo una adaptación para docentes, donde Maslach, Jackson y Schwab crearon el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-Ed) o Educators en el cual la única diferencia es que la palabra "paciente" es sustituida por "alumno" permaneciendo igual el resto del cuestionario el cual consta de 22 ítems en total y donde se pueden diferenciar tres subescalas, que miden los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome. Según Albadajo et al (2004) dichas subescalas son: agotamiento emocional (AE) se define como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga que puede manifestarse tanto física como psicológicamente o en algunos casos ambas; despersonalización, (DP) en niveles moderados sería una respuesta adaptativa para los profesionales, pero esta misma respuesta, en grado excesivo, demostraría sentimientos patológicos hacia los otros de inestabilidad y cinismo; y realización personal (RP) aquí aparecen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo. típicas de

depresión, baja autoestima, incremento de la irritabilidad, evadir relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar tensión y pérdida de motivación en el trabajo.

Con respecto a los factores sociodemográficos, se creó un cuestionario de diseño propio del autor en donde intervinieron factores como: edad, estado civil, número de hijos y tiempo laborado.

## 2.8 Procesamiento de datos

En este estudio se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para estudiar la relación entre las variables burnout y factores sociodemográficos propuestos en el presente estudio. Se realizaron gráficas de dispersión para la estadística descriptiva. Los datos fueron procesados mediante la función "coef.de.correl(...)" de Microsoft Office (Excel ) y el promedio de las subescalas del cuestionario MBI.

## CAPÍTULO III.

### RESULTADOS

#### 3.1 Levantamiento de datos

Este trabajo tuvo como objetivo determinar los factores sociodemográficos con mayor relevancia en la manifestación del síndrome de burnout en los docentes de nivel básico y superior de la Unidad Educativa Saint Dominic School.

Se trató de un estudio exploratorio correlacional. La población del estudio estuvo constituida por un total de 60 docentes de los cuales 20 son de bachillerato y 40 son de nivel básico, que laboran en la Unidad Educativa Saint Dominic School. Fue una muestra no probabilística por conveniencia donde participó toda la población.

##### **3.1.1.1 Encuesta.**

El levantamiento de datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos. El primero fue un cuestionario de diseño propio del autor para obtener información sobre los factores sociodemográficos como: edad, número de hijos, estado civil, sección donde trabaja y años laborados dentro y fuera de la institución; el segundo instrumento fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory el cual en el año de 1986 tuvo una adaptación para docentes, donde Maslach, Jackson y Schwab crearon el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-Ed) o Educators Survey (ES) en el cual la única diferencia es que la palabra "paciente" es sustituida por "alumno" permaneciendo igual el resto del cuestionario, consta de 22 ítems en

total con 6 opciones de respuesta (escala tipo Likert de 0 a 6) y donde se pueden diferenciar tres subescalas, que miden los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome, las cuales son:

- Agotamiento Emocional (AE) consta de nueve preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.
- Realización personal (RP) consta de 8 preguntas. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La conforman los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.
- Despersonalización (D): consta de 5 preguntas. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La conforman los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización

Personal definen el síndrome. Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.

Como parte de las consideraciones éticas, a cada docente se le hizo firmar una hoja de consentimiento informado, en la cual cada persona afirmaba que se le había comunicado previamente acerca del motivo de estudio, lo que se iba a medir y en qué consistía el síndrome en sí y de esta forma aceptaban el uso de la información requerida para el análisis de datos correspondiente.

### 3.2 Presentación y análisis de resultados

Una vez aplicados los instrumentos de medición, se procedió a la tabulación de las respuestas obtenidas (Ver anexo: D) dando como resultado los datos que se pueden presenciar a continuación:

En la población de este estudio predominó el género femenino con el 70% frente al 30% de género masculino de los sujetos investigados, debido a la desigualdad existente no se consideró este factor sociodemográfico.

La edad promedio fue de 36, 5 años en un rango de los 19 a los 73 años. La moda se situó en los 31 años. Se la dividió en 3 grupos tomando en cuenta el grado de inclusión en la institución; donde los docentes de 19 a 30 años constituyen el 26.6%, de 31 a 45 años el 56.6% y finalmente los mayores a 46 el 16.7%.

Respecto al estado civil el 51.6% estaban casados, el 33.3% solteros y el 15% divorciados. No se presentaron casos de unión libre o viudos.

En referencia al número de hijos el 33.3% corresponde a aquellas personas que no tienen hijos, el 18.3% a los docentes que tienen 1 hijo, el 36.6% para los que tienen 2 hijos y el 11.6% correspondiente a los que tienen 3 hijos.

Con respecto a la sección donde laboran, el 66.6% en el nivel básico y el 33.3% en bachillerato.

Referente al tiempo laborado se realizó una clasificación entre el tiempo laborado dentro y fuera de la institución.

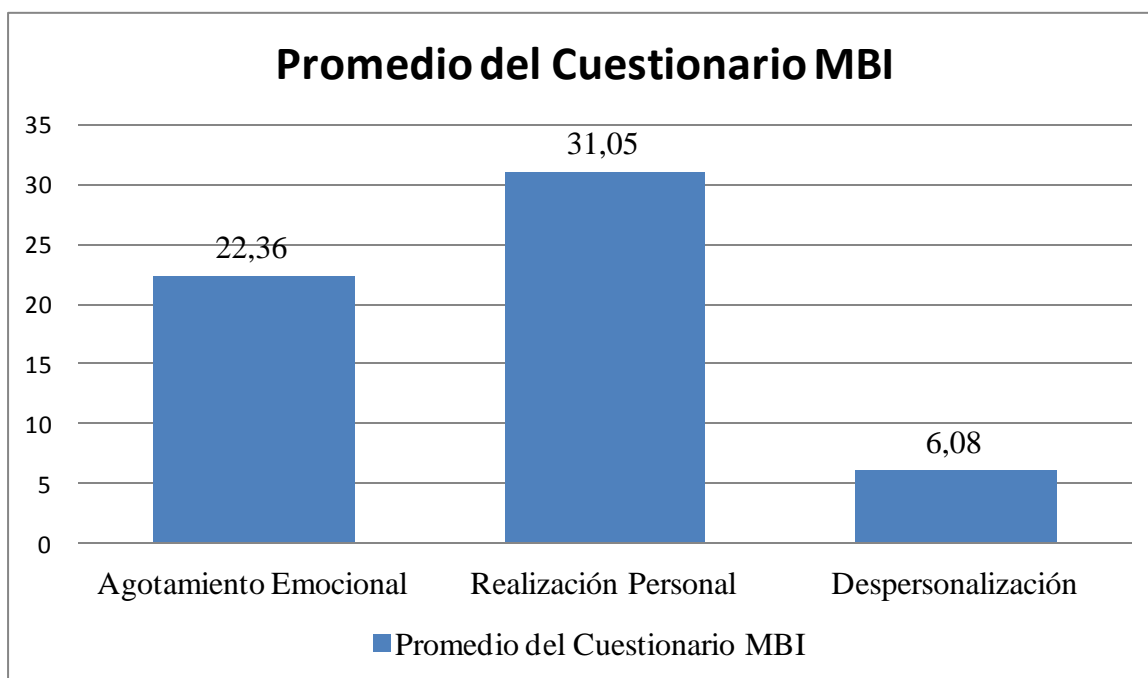
*Fuera de la institución:* aquellas personas que no han laborado anteriormente fuera de la institución les corresponde el 10% los docentes que han trabajado de 1 a 4 años constituyen el 31.6%, los docentes que trabajan de 5 a 10 años el 40% y finalmente de 11 a 20 años el 18.3%.

*Dentro de la institución:* los docentes que han laborado de 1 a 3 años lo conforma el 60% , de 4 a 6 años el 25% y finalmente de 7 a 10 años el 15%.

### 3.2.1 Análisis de Resultados

El objetivo general de este estudio es la determinación de los factores sociodemográficos que inciden en mayor proporción para la presencia del síndrome de burnout, por ende se evalúan los resultados de los encuestados según el agotamiento personal, la despersonalización y la realización personal, según el análisis del MBI (Ver anexo: C). La siguiente tabla presenta los resultados promedios de la encuesta realizada.

Figura 8: Promedio General del Cuestionario MBI



Fuente: María José del Salto

Basándonos en esta gráfica y tomando como referencia los rangos de nivel alto, medio y bajo especificados en el levantamiento de datos, se evidencia que para el agotamiento emocional la puntuación promedio de los docentes tiene niveles moderados del síndrome de burnout; para la despersonalización, los niveles son moderados; y mientras que para la realización personal la puntuación promedio revela que los docentes presentan niveles bajos de realización personal.



## BURNOUT Y FACOTRES SOCIODEMOGRÁFICOS EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAINT DOMINIC SCHOOL

Analizando los 3 resultados se observa la existencia de niveles de burnout bajos dentro la institución.

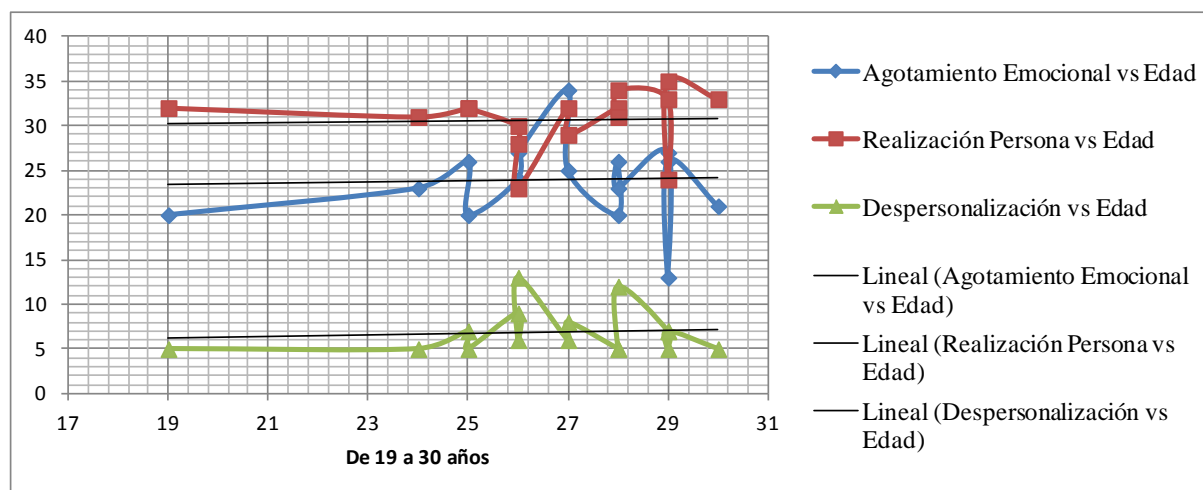
Una vez analizados los datos generales, y utilizando las funciones del Excel como una herramienta de cálculo, se procedió a evaluar la incidencia de los cuestionarios basándose en el coeficiente correlacional de Pearson el cual mide el grado de relación entre dos variables cuantitativas. Para las variables cualitativas se realizó un análisis factorial.

### Según Variables Cuantitativas:

#### Edad

Dentro de este factor se agrupó a los docentes y sus resultados en 3 categorías, de 19 a 30 años, de 31 a 45 años y de 46 años en adelante, obteniendo los siguientes resultados:

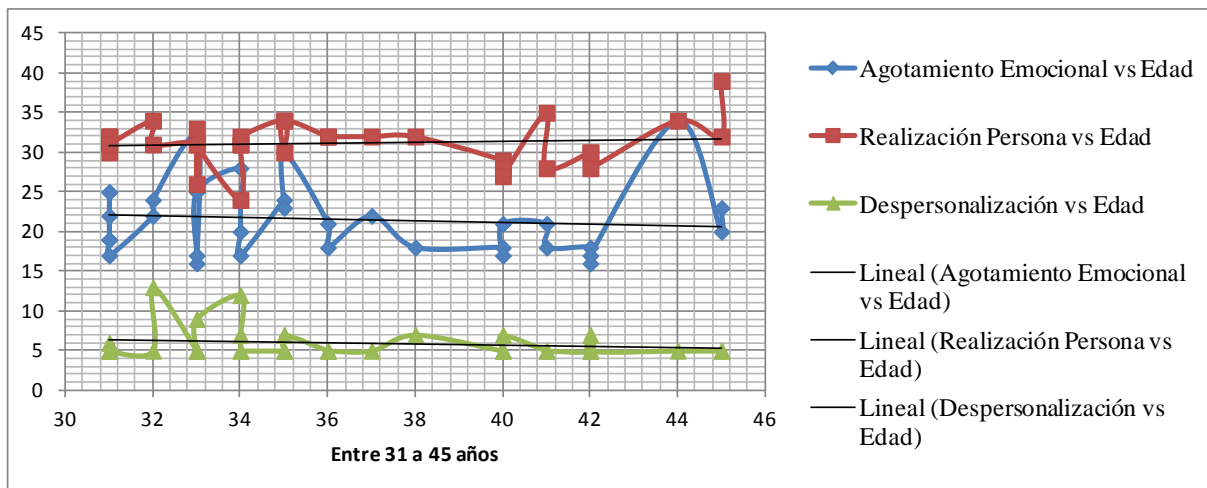
Figura 9: Gráfica de Dispersión para Análisis de Edad entre 19-30años.



Subescalas del MBI	r	R	Media
Correlación en Agotamiento Emocional vs Edad	0,04100788	4,10078775	23,9375
Correlación en Realización Personal vs Edad	0,04658971	4,65897146	30,6875
Correlación en Despersonalización vs Edad	0,09192469	9,19246856	6,875

Fuente: María José del Salto

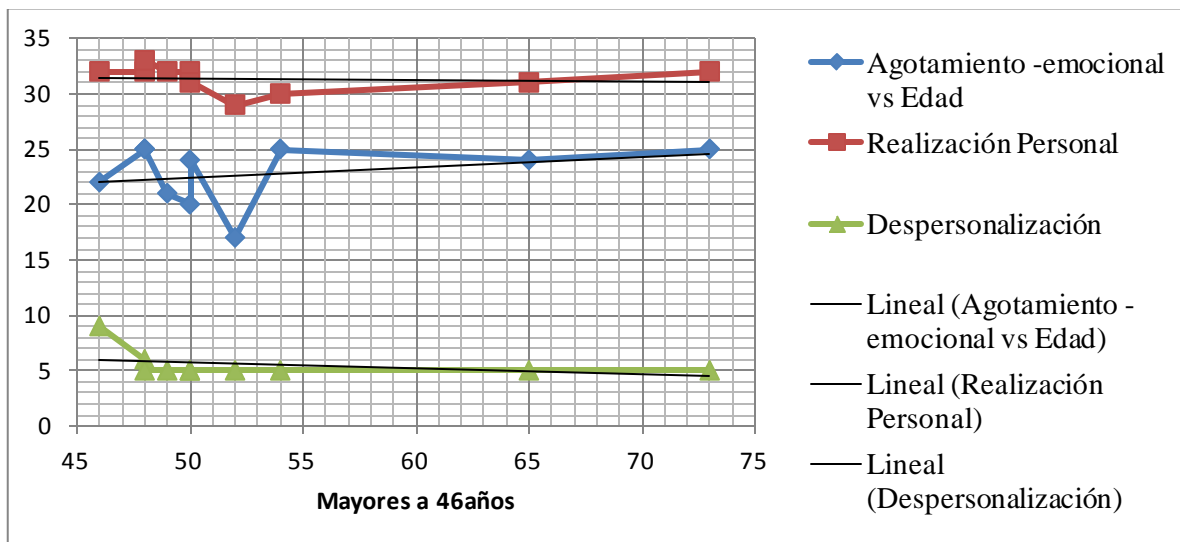
Figura 10: Gráfica de Dispersión para Análisis de Edad entre 31-45 años



Subescalas del MBI	r	R	Media
Correlación en Agotamiento Emocional vs Edad	-0,10925913	-10,9259131	21,5
Correlación en Realización Personal vs Edad	0,09704236	9,70423639	31,1176471
Correlación en Despersonalización vs Edad	-0,1806702	-18,0670195	5,88235294

Fuente: María José del Salto

Figura 11: Gráfica de Dispersión para Análisis de Edad mayores a 46 años



Subescalas del MBI	r	R	Media
Correlación en Agotamiento Emocional vs Edad	0,28992418	28,9924182	22,8
Correlación en Realización Personal vs Edad	-0,10918306	-10,9183059	31,4
Correlación en Despersonalización vs Edad	-0,35843503	-35,8435034	5,5

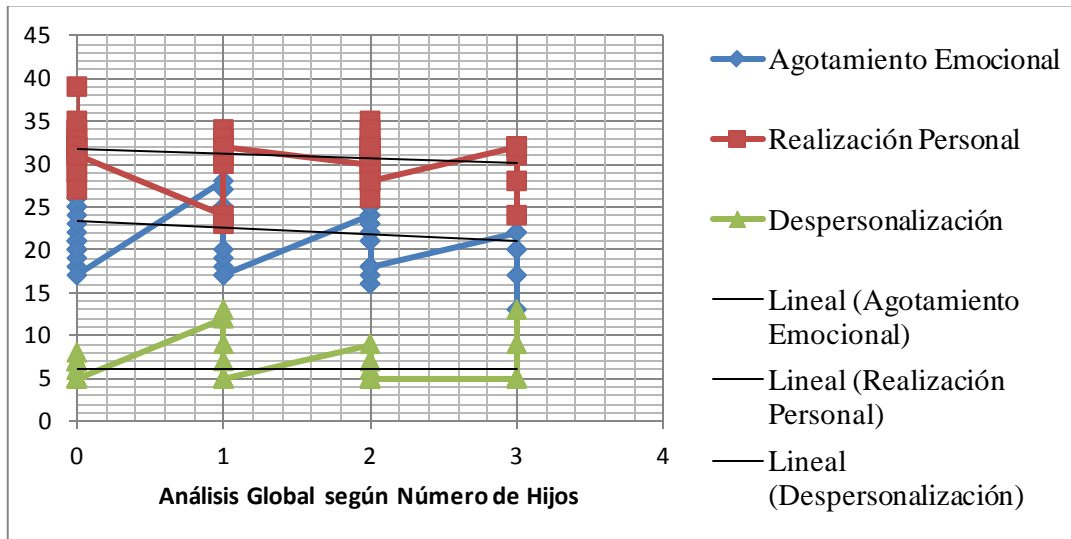
Fuente: María José del Salto

Las 3 categorías referentes a edad presentan un nivel de burnout bajo, sin embargo el grupo de edad comprendido entre los 19-30 años, presenta una puntuación un poco mayor en niveles de agotamiento emocional y despersonalización, por lo que se concluye que de los 3 grupos éste sería el más propenso para presentar el síndrome, esto puede darse debido a que según El-Shahili (2011) las personas jóvenes tienen a tener inestabilidad laboral ya que debido a su falta de experiencia no siempre la labor que realizan cumple las expectativas que ellos tenían al iniciarlo por ende cambian de trabajo cada cierto tiempo hasta estabilizarse en un lugar. Conforme la edad avanza el síndrome disminuye y se mantienen valores similares entre la realización personal y la despersonalización entre los grupos de 31- 45 años y mayores de 45 años esto a diferencia del estudio realizado por Atance (1997) en donde los profesionales en edades comprendidas entre 44 y 66 años presentaron valores más altos de síndromes de burnout.

Número de Hijos

Esta variable se la dividió de acuerdo al número de hijos en 4 grupos obteniendo los siguientes resultados:

Figura 12: : Gráfica de Dispersión para Análisis Según el número de hijos



Subescalas del MBI		r	R(%)	
Correlación entre Agotamiento y número de hijos		-0,18549837	-18,5498368	
Correlación entre Realización y número de hijos		-0,22409402	-22,4094017	
Correlación entre Despersonalización y número de hijos		0,01303827	1,30382684	
Media	0 hijos	1 hijo	2 hijos	3 hijos
Agotamiento Emocional	23,25	22,09090909	22,5454545	19,7142857
Realización Personal	32,05	30,27272727	30,8181818	30,1428571
Despersonalización	5,75	7,545454545	5,45454545	6,71428571

Fuente: María José del Salto

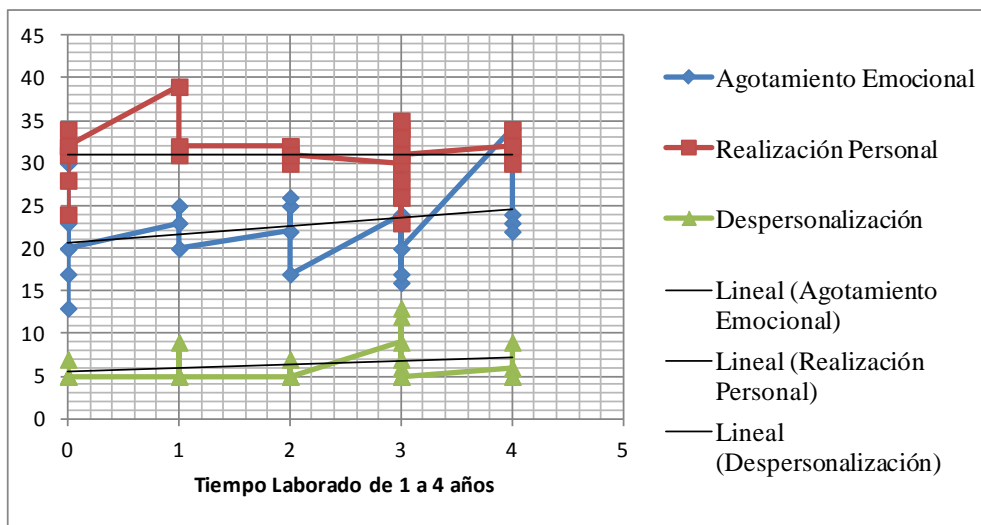
Analizando los resultados se concluyó que a medida que aumenta el número de hijos el agotamiento emocional disminuye, al igual que la realización personal mientras que la despersonalización no varía mayormente manteniendo una tendencia baja, como se refleja de igual forma en el coeficiente de correlación con puntuaciones inversamente proporcionales en agotamiento emocional y despersonalización. Esto significa que existe un grado de burnout bajo sin importar el número de hijos.

Tiempo Laborado:

Se consideró el tiempo laborado dentro y fuera de la institución por separado.

*Años Laborados Fuera de la institución:* Para el análisis más detallado de esta variable se procedió a dividirla en 3 grupos: de 1 a 4 años, de 5 a 10 años y de 11 a 20 años esta división se la realizó de esta forma a pedido de la institución.

Figura 13: Gráfica de Dispersión para Análisis de Tiempo Laborado entre 1 a 4 años

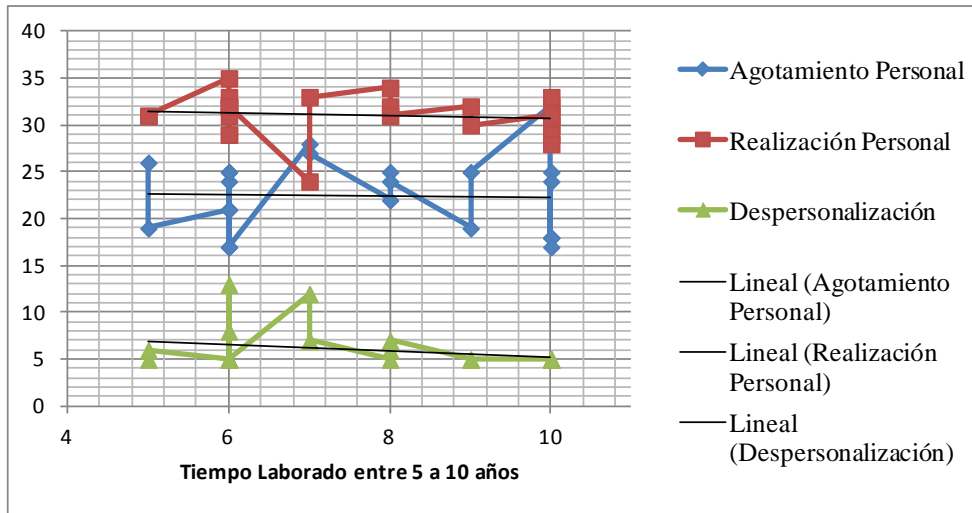


Subescalas del MBI	r	R(%)	Media
Correlación entre Agotamiento vs Tiempo SDS	0,30667466	30,667466	22,6
Correlación entre Realización vs Tiempo SDS	0,00808068	0,80806817	31,04
Correlación entre Despersonalización vs Tiempo SDS	0,28203854	28,2038539	6,4

Fuente: María José del Salto

BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAINT DOMINIC SCHOOL

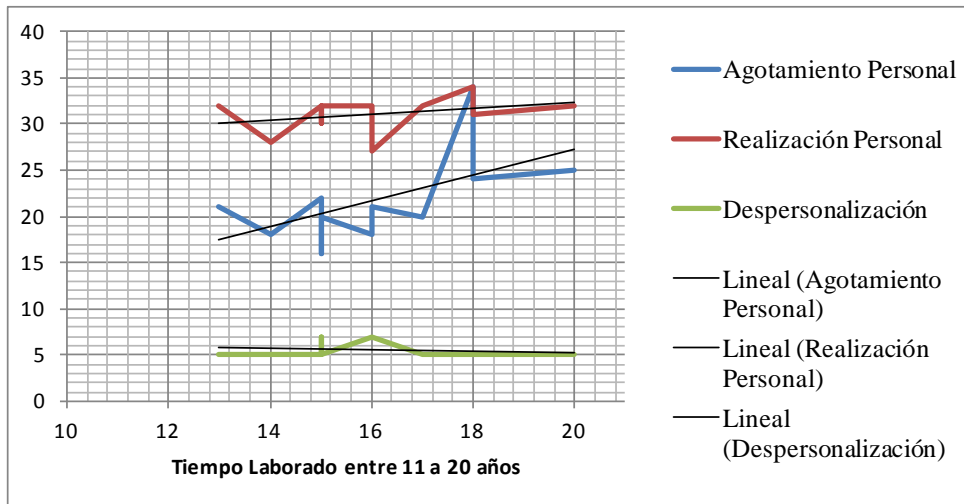
Figura 14: Gráfica de Dispersión para Análisis de Tiempo Laborado entre 5 a 10 años



Subescalas del MBI	r	R(%)	Media
Correlación entre Agotamiento vs Tiempo SDS	-0,02709817	-2,70981672	22,4166667
Correlación entre Realización vs Tiempo SDS	-0,11169421	-11,1694205	31,0416667
Correlación entre Despersonalización vs Tiempo SDS	-0,28088828	-28,088828	6

Fuente: María José del Salto

Figura 15: Gráfica de Dispersión para Análisis de Tiempo Laborado entre 11 a 20 años



Subescalas del MBI	r	R(%)	Media
Correlación entre Agotamiento vs Tiempo SDS	0,58514212	58,5142123	21,7272727
Correlación entre Realización vs Tiempo SDS	0,31555556	31,5555556	31,0909091
Correlación entre Despersonalización vs Tiempo SDS	-0,13471506	-13,4715063	5,54545455

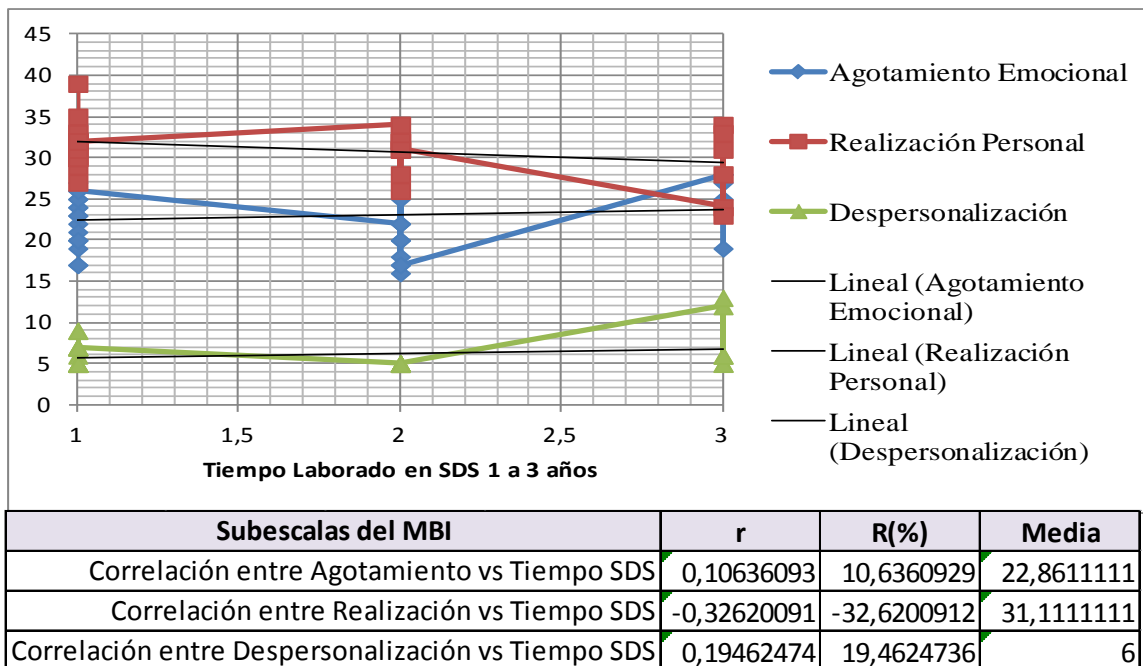
Fuente: María José del Salto

Ninguno de los grupos presentó niveles significativos de burnout. El grupo que puntuó un poco más alto en agotamiento emocional fue el de los docentes que laboraron de 1 a 4 años, esto se puede dar ya que en los primeros años de trabajo los profesionales se están integrando a la institución y al ritmo de trabajo que se maneja, lo cual les puede generar estrés. Analizando los resultados se puede observar que las puntuaciones no varían mucho entre sí en los 3 grupos, sin embargo los coeficientes de correlación en el grupo de 11 a 20 años evidencian que a partir de ese tiempo el agotamiento emocional se incrementará un 58% con cada año trabajado, por tanto se confirma la investigación realizada por Atance (1997) en donde los profesionales con 19 o más años laborados de igual forma empezaban a manifestar incremento en esta subescala debido a que el trabajo se convierte en una rutina y el profesional ya no trabaja por gusto sino por cumplir una obligación.

*Años Laborados Dentro de la Institución:*

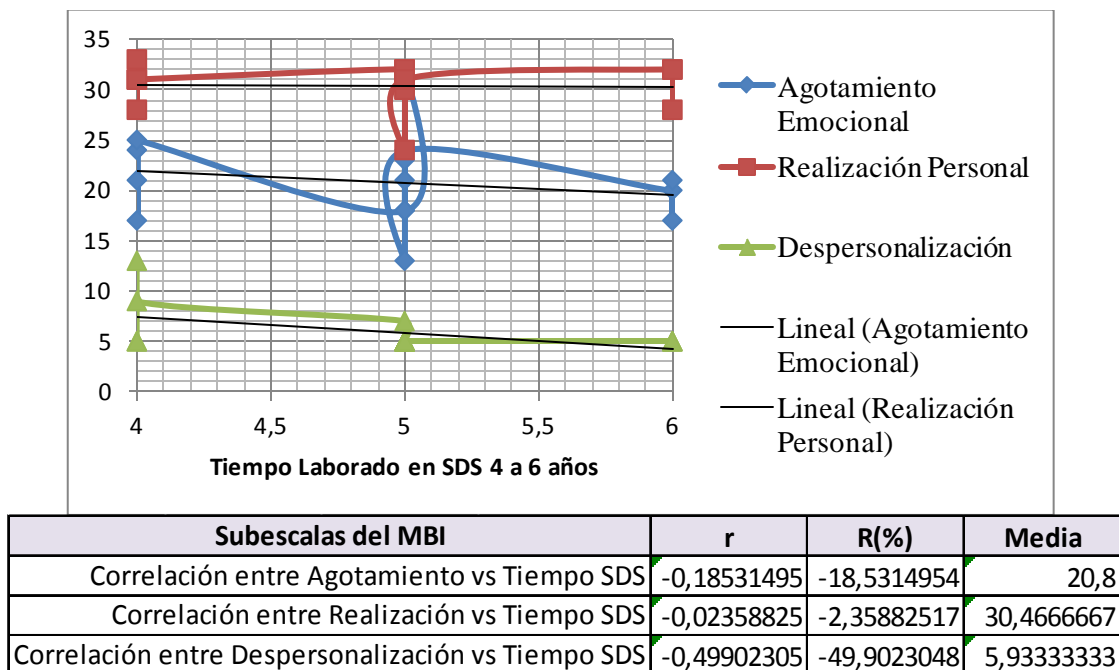
Para el análisis más detallado de esta variable se procedió a dividirla en 3 grupos: de 1 a 3 años, de 4 a 6 años y de 7 a 10 años. Esta división se la realizó de esta forma a pedido de la institución.

Figura 16: Gráfica de Dispersión para Análisis de Tiempo Laborado en SDS entre 1 a 3 años



Fuente: María José del Salto

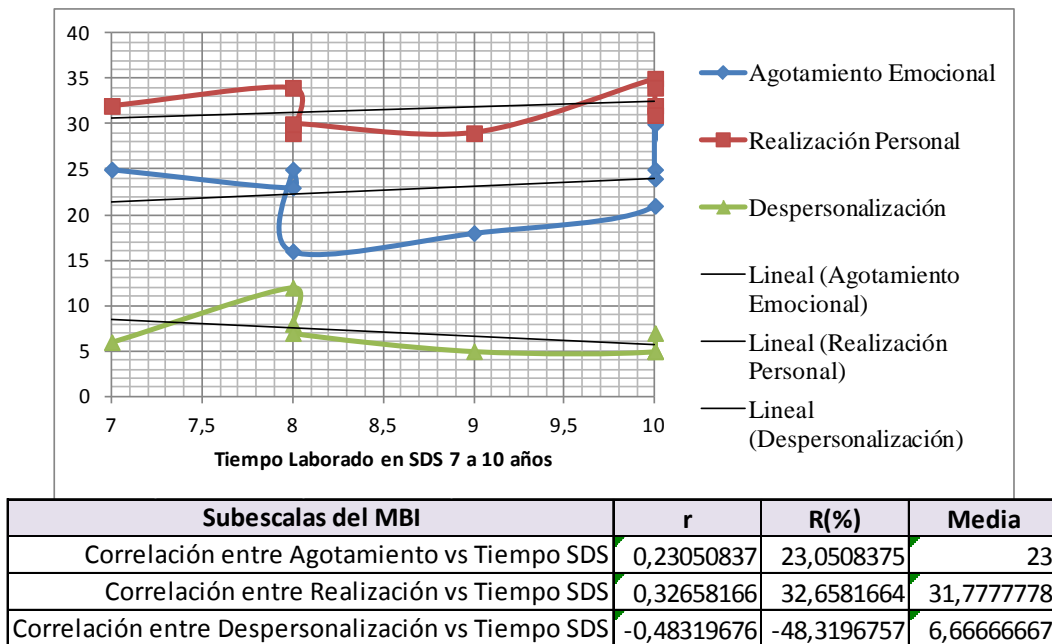
Figura 17: Gráfica de Dispersión para Análisis de Tiempo Laborado en SDS entre 4 a 6 años



Fuente: María José del Salto



Figura 18: Gráfica de Dispersión para Análisis de Tiempo Laborado SDS entre 7 a 10 años



Fuente: María José del Salto

Los resultados obtenidos en los años de trabajo dentro de la institución muestran similitudes con los años fuera de ella en relación a que aunque ninguno presenta niveles significativos de burnout, sí presenta puntuaciones mayores en los primeros de 1 a 3 y los últimos 7 a 10 años de trabajo, mientras que el grupo de 4 a 6 años se mantiene con puntuaciones más bajas igual que en el anterior caso. Esto se da ya que el inicio del trabajo el docente tiene expectativas muy altas con respecto a las funciones que va a realizar y recompensas que obtendrá por su labor. En los años medios en este caso de 4 a 6, el docente ya tiene una estabilidad y se ha adaptado al ritmo de la institución por ende los niveles tienen a bajar como se manifiesta en la figura 17 en donde se observa una tendencia inversamente proporcional para las 3 subescalas y finalmente los valores vuelven a subir en el último grupo de 7 a 10 años debido a que el docente comienza a experimentar rutina, falta de emoción por su trabajo, cansancio y por ende el agotamiento emocional tiende a incrementarse al igual que la despersonalización.

**Variables Cualitativas:**

Las variables "*Estado civil*" y "*Sección donde Trabaja*" son variables no cuantitativas por lo que el cálculo de los coeficientes no es viable, se procedió a realizar un análisis de relación de datos basándonos en la media que puntuaron los diversos grupos.

*Estado Civil*

Tabla 6: Análisis según Estado Civil

<b>Media</b>	<b>Casados</b>	<b>Divorciados</b>	<b>Solteros</b>
Agotamiento Emocional	20,8709677	24,2222222	23,85
Realización Personal	30,6129032	31,5555556	31,5
Despersonalización	5,96774194	5,44444444	6,55

Fuente: María José del Salto

Analizando los datos por separado se concluyó que el nivel del síndrome es moderado, sin embargo haciendo una relación entre ellos se evidenció que el grupo más propenso a presentar burnout fue la categoría "*solteros*" ya que aunque presenta valores iguales en agotamiento emocional y realización personal que el grupo de divorciados, presenta un mayor grado de despersonalización frente a las demás categorías, esto concuerda con la investigación realizada por Beltrán et al.(2004) en donde de igual forma el grupo más propenso a presentar este síndrome fue el de los solteros.

*Sección donde Trabaja:*

Tabla 7: Análisis según Sección de Trabajo

<b>Media</b>	<b>Bachillerato</b>	<b>Básico</b>
Agotamiento Emocional	21,8	22,65
Realización Personal	31,7	30,725
Despersonalización	6,05	6,1

Fuente: María José del Salto

Dentro del análisis relacionado a la sección donde trabaja el docente, los niveles más considerables, para presencia del síndrome, se manifiestan en los profesores del nivel Básico; esto según El-Shahili (2011) se debe a que los profesores deben pasar más al pendiente de sus alumnos dentro y fuera de clases mientras estos se encuentren en la institución puesto que son niños y demandan más atención por parte de los docentes. Sin embargo son valores que pueden ser tratados debido a que el síndrome no se encuentra en un nivel alto.

## CAPÍTULO IV.

### DISCUSIÓN

#### 4.1 Aplicación Práctica

En el presente estudio, el investigador creó un plan de prevención del síndrome de burnout aplicado para los docentes de la Unidad Educativa Saint Dominic School, el cual se encuentra en el anexo B de este trabajo.

#### 4.2 Conclusiones

Una vez realizada la investigación se puede observar que si bien no se han detectado casos patológicos del síndrome, el burnout está presente en niveles bajos para el docente promedio de esta institución.

En respuesta a los objetivos planteados se puede concluir diciendo:

- Todos los factores sociodemográficos excepto número de hijos son factores influyentes en los niveles de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.
- Los docentes que imparten clases a los niveles básicos poseen puntuaciones ligeramente mayores a los del bachillerato, esto puede ser debido a diversos factores relacionados a la educación de los niños, la carga horaria o diversas actividades rutinarias que se ejercen día a día.
- Los profesores en edades comprendidas entre los 19 a 30 años y solteros presentan niveles ligeramente mayores al resto de docentes se especula que en algunos casos

influye la inexperiencia laboral o falsas expectativas con respecto al trabajo lo que les produce estrés y tensiones.

- Los docentes que han trabajado en otras instituciones presentan puntuaciones un poco más elevadas los primeros 1 a 4 años de trabajo al contrario que en el Saint Dominic
- Para evitar que se desarrolle la presencia de este síndrome se deben efectuar planes estratégicos enfocados disminuir la despersonalización y agotamiento personal y aumentar la realización personal.

### 4.3 Recomendaciones

Tomando en cuenta los resultados y las conclusiones obtenidas en el presente estudio, se evidencia que la institución no presenta casos patológicos significativos referentes a esta condición, por tanto se recomienda:

- Implementar un plan de prevención del síndrome de burnout como se puede constatar en el anexo B, con el fin de prevenir casos patológicos que afecten a la salud del docente y al clima laboral de la institución.
- Realizar un proceso de inducción para los docentes nuevos donde conozcan a todos sus compañeros y superiores para crear lazos de confianza y unión de grupo.
- Fomentar planes y cursos de capacitación al docente lo cual le permita ampliar sus conocimientos y aplicarlos en post de su beneficio personal y de la institución.
- Evaluar a los docentes cada determinado período de tiempo, se recomienda usar el MBI para la obtención de datos cada año para así tener un control de las tendencias del síndrome.

## Referencias:

- Albadejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, ME., & Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*, 78(4), 505-516.
- Atance, M. (1997). Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en Personal Sanitario. *Rev Esp Salud Pública*, 71(3), 293-303.
- Bacaicoa, P., Díaz, V., Gea, M., Linares, J., Araya, E., Alba, Juan F., Álvarez, Núria., & Marrero, M<sup>a</sup> Josefa. (2012). Comparativa del Síndrome Burnout entre el personal de enfermería en cardiología de dos hospitales de tercer nivel. *Enfermería en Cardiología*, 55-56.
- Beltran, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., Aldrete, M. & Pérez, M. (2004) Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. *Investigación en salud*, VI(1).
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., Artiles, A. (2003) *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Editorial UOC. Barcelona. pag (132-136)
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?*. Recuperado de [http://books.google.com.ec/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=sindrome+de+quemarse+por+el+trabajo+gratis&hl=es-419&sa=X&ei=wU8nU8\\_TCYm5kQehh4HoBQ&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=sindrome+de+quemarse+por+el+trabajo+gratis&hl=es-419&sa=X&ei=wU8nU8_TCYm5kQehh4HoBQ&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the Human Services Recuperado de <https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=75618>
- Diccionario enciclopédico Océano Uno Color, Edición 2000, España.
- El-Shahili, L. (2011) *Burnout... y docencia: un recorrido por el sentimiento gradual de desilusión y desgaste en la profesión educativa, sus consecuencias y soluciones*. Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=LUsENsY4XpUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, J., Crego, A. & Alcover, C. (2008) Relaciones entre Factores Sociodemográficos, Motivación hacia el retiro temprano y Satisfacción en la Vida post-laboral: Análisis Exploratorio en una muestra de prejubilados españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(3), 417-439.

- Guerrero, E & Rubio, J. (2005) Estrategias de Prevención e Intervención del “Burnout” en el Ámbito Educativo. *Salud Mental*, 28(5), 27-32.
- Gil-Monte, P & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo . *Anales de Psicología* 15(2), 261-268. A
- Gil-Monte, P & Peiró, J. (1999). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689. B
- Gil-Monte, P. (2002). Influencia del Género sobre el proceso de desarrollo del Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo, Maringá*, 7(1), 3-10.
- Jiménez, B., Meda, R., Rodríguez, A., Palomera, A. & Morales, M. (2005) El Síndrome de Burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: Prevalencia y Factores Sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud*, 16(1), 5-13.
- Mansilla, F (2012) Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica *Psicología Online* Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
- Mejía, C., Laca, F. & Gondra, J. (2009). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la predicción del bienestar laboral de docentes. *Psicología y Salud*, 17(1), 121-132.
- Prieto-Flores, M., Fernández-Mayoralas, G., Rojo-Pérez, F., Lardiés-Bosque, R., Rodríguez-Rodríguez, V., Ahmed-Mohamed, K., & Rojo-Abuín, J. (2005). Factores Sociodemográficos y de Salud en el Bienestar Emocional como dominio de Calidad de Vida de las personas mayores en la comunidad de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*, 82(3), 301-313.
- Rodríguez, M., Serrano, M., Chávez, S., Pérez, J., & Beltrán, C. (octubre, 2008). Factores Psicosociales Laborales y Síndrome de Burnout diferencias entre hombres y mujeres docentes de secundaria, zona metropolitana de Guadalajara, México. *Ciencia & Trabajo*, 30, 138-142.
- Rubio, J. (2003). *Fuentes de Estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria* (Tesis doctoral, Universidad de Extremadura). Recuperada de file:///C:/Users/Pablo/Downloads/Dialnet-FuentesDeEstresSindromeDeBurnoutYActitudesDisfunci-1494%20(2).pdf
- Salanova, M & Lorens, S. (2008) Estado Actual y Retos Futuros en el Estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Seclén-Palacín, J & Jacoby, E. (2003). Factores sociodemográficos y ambientales asociados con la actividad física deportiva en la población urbana del Perú. *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health* 14(4), 255-264.

BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAINT DOMINIC SCHOOL

Senplades (2009/2013) Plan Nacional para el Buen Vivir. *Senplades*, 9-519. Recuperado de <http://plan.senplades.gob.ec/>

Tudela, Francisco (2013). *La prevención y el afrontamiento del síndrome de burnout en los docentes de Educación Primaria*. (Tesis de maestría). Universidad Internacional de La Rioja, España.



# ANEXOS

## Anexo A: Encuesta.

# UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK



## FACULTAD DE PSICOLOGIA

TEMA: Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes  
(mbi-ed) y Factores Sociodemográficos.

Elaborado por: María José del Salto G.

**“BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN DOCENTES  
DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAINT DOMINIC SCHOOL”**

*CONSENTIMIENTO INFORMADO*

He quedado satisfecho con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria.

Presto mi consentimiento para la recolección de datos/la realización de la encuesta propuesta y conozco mi derecho de retirarlo cuando lo desee, con la única obligación de informar mi decisión al investigador responsable del estudio.

He leído la hoja de información del Consentimiento Informado, he recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad.

## CUESTIONARIO DE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su información personal. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos.

La información de este cuestionario es estrictamente confidencial y en ningún caso accesible a otras personas.

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:**

Masculino ( )

Femenino ( )

**Estado civil:** \_\_\_\_\_

**Número de hijos:** \_\_\_\_\_

**Tiempo laborado como docente en otras instituciones (meses/años):** \_\_\_\_\_

**Tiempo laborado como docente en esta institución (meses/años):** \_\_\_\_\_

**Sección donde trabaja:**

Básico ( )

Bachillerato ( )

## MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es el conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (0) Nunca
- (1) Alguna vez al año o menos
- (2) Una vez al mes o menos
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Una vez a la semana
- (5) Varias Veces a la semana
- (6) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

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

		<b>ITEMS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
14	A.E	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos.							
16	A.E	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	R.P	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases.							
18	R.P	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.							
19	R.P	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	A.E	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	R.P	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

# Anexo B: Plan de prevención del síndrome de burnout en docentes.



# UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK



## FACULTAD DE PSICOLOGIA

TEMA: Plan de Prevención del Síndrome de Burnout en  
Docentes de la Unidad Educativa Saint Dominic School.

Elaborado por: María José del Salto G.

## ¿Cómo prevenir el Síndrome de Burnout (SDB)?



El objetivo de este plan es brindar una guía informativa a las autoridades de la institución y al docente sobre estrategias y actividades de prevención e intervención del SDB con el propósito de fomentar un buen ambiente de trabajo donde los docentes se encuentren satisfechos con su trabajo y su salud física y mental

Debido a su formación académica y conocimiento en el trato y bienestar de las personas, se recomienda que sean los docentes del departamento de psicología los que estén a cargo de implementar este plan en la institución.

### ¿Qué es el SDB?

El síndrome de burnout conocido también como síndrome de quemarse por el trabajo, se define como la respuesta al estrés laboral crónico que afecta a personas cuyo trabajo tiene como objetivo ayudar, servir o estar en contacto directo con otras personas.

Los docentes se encuentran en uno de los grupos de las profesiones más propensas a presentar este síndrome, ya que su trabajo demanda mucha entrega a nivel físico y mental. Si

el docente no cuenta con las herramientas adecuadas para dar su clase, si no recibe el sueldo acorde a lo que espera como fruto de su trabajo, es decir no es valorado, si existen discrepancias entre docentes y autoridades, todos estos son sólo algunos de los factores que pueden desencadenar estrés y un posterior desarrollo del SDB, el cual si no es tratado a tiempo produce en la persona síntomas que van desde agotamiento físico, emocional y mental hasta relaciones conflictivas interpersonales.

### **¿Cuáles son sus síntomas?**

El burnout es un síndrome que no se presenta de la misma forma en todas las personas pero si presenta similitudes en ciertos síntomas, los cuales pueden evidenciar si una persona probablemente es propensa a presentarlo. Por ejemplo si una persona comienza a sentir que su trabajo le causa ira, malestar, depresión, ansiedad, ya no se siente tan comprometido como al inicio, su labor ya no llena sus aspiraciones y esto les lleva a sentir sentimientos de culpa aun si ellos no son los responsables de las fallas en el trabajo, es muy probable que esa personas sea candidato a desarrollar SDB en cualquier momento si no se toman las correcciones necesarias. Es como un círculo vicioso, la desilusión en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión.

De acuerdo con El-Shahili (2011) algunas de las expresiones más comunes de docentes con burnout son:

- ✓ Me siento frustrado en el trabajo, cada vez los alumnos están peores y no veo la forma de poder controlar la situación.
- ✓ Siento cada vez menos satisfacción por asistir a la institución.
- ✓ Tengo temor de que me despidan del trabajo.
- ✓ Tengo sentimientos negativos hacia las autoridades escolares, son muy desconsiderados conmigo.

- ✓ Al finalizar el día de trabajo me siento deprimido.
- ✓ Siento que mi vida es una rutina y como consecuencia de eso me es imposible realizar actividades como antes, tengo una sobrecarga que me impide organizar de forma adecuada las cosas.

### **¿Existen consecuencias?**

De acuerdo con Chermis (1980) y Maslach (1982) citados por Mansilla (2012) las consecuencias de este síndrome no sólo afectan al docente en su salud causando malestar, depresión, insomnio, agresividad entre otras; sino también tienen su impacto a nivel de institución ya que la satisfacción disminuye y la persona pierde la motivación que tenía al inicio por tanto se puede dar absentismo, bajas laborales e insatisfacción.

### **Estrategias de Intervención y Prevención**

Como se puede observar en el punto anterior las consecuencias que puede generar este síndrome son motivo de preocupación y alerta. Actualmente no existe ninguna medida terapéutica que por sí sola pueda ser totalmente efectiva contra el burnout, sin embargo se pueden tomar medidas preventivas y correctivas para evitar que el síndrome llegue a niveles altos y de ser así tratar en lo posible que disminuyan. Para esto las estrategias de intervención que se aconsejan aplicar deben integrar técnicas que permitan:

- Desarrollar habilidades de comunicación, sociales y la asertividad, ya que es muy importante que exista un buen intercambio de información entre docentes y superiores, esto crea lazos que fortalecen las relaciones sociales y mejora el clima laboral.
- Reorientar los procesos de evaluación de los docentes.
- Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales referentes al manejo de estrés, con el fin de que se eliminen o disminuyan las consecuencias del síndrome.
- Tratar de eliminar la mayor cantidad de fuentes de estrés del docente.

## **A nivel individual**

Es importante que las autoridades de la unidad educativa promuevan capacitaciones a la totalidad de los docentes en donde se traten temas que informen sobre las diferentes actividades que deben realizar para llevar un estilo de vida saludable, como por ejemplo:

- **Ejercicio físico:** Realizar ejercicio de 20 a 30 minutos es bueno para la salud ya que ayuda a bajar y equilibrar los niveles de ansiedad. Una caminata en las mañanas, correr, hacer bicicleta/spinning o nadar una vez a la semana ayuda a distraer la mente, da energía al cuerpo e elimina tensiones.
- **Técnicas de relajación:** Instruir al docente respecto a cómo combinar ejercicios de respiración con estrategias de relajación mental que puedan realizar ellos mismos cuando sientan que estén bajo mucha presión laboral.
- **Técnicas cognitivas:** las cuales ayuden al docente a manejar los problemas, replanteándolos y buscando soluciones a los mismos.

## **A nivel grupal**

- **Apoyo social:** Crear lazos entre los docentes y superiores es algo que promueve el buen clima laboral en la institución. El docente debe tener la suficiente apertura para dialogar sobre los temas que le preocupan o que le afectan a nivel laboral ya sea con sus compañeros o con las autoridades. Para esto se recomienda que la persona encargada de la capacitación realice actividades grupales que fomenten la unión entre los docentes por medio de dinámicas, dramatizaciones, juegos o cualquier otra actividad cuyo fin sea agrupar a las personas para incentivar el trabajo en grupo.

## **nivel organizacional**

Desde lo organizacional se recomienda desarrollar programas que eliminen los factores de estrés que desencadenan el burnout.

- Establecer planes de carrera y promoción profesional
- Evitar el conflicto de roles y la ambigüedad que se espera del trabajador
- Rediseñar la realización de tareas. Prima la creatividad y la prueba de otros métodos de trabajo, sobre todo aquellos que ya hayan tenido resultados positivos en instituciones anteriores.
- Facilitar el tratamiento psicológico si algún docente presentara un nivel alto de burnout.

## **Evaluación del SBO**

Es de suma importancia aplicar una vez al año un instrumento de medición de este síndrome, para así comparar los resultados entre año u año y poder identificar las áreas en las que hay que trabajar más. Actualmente existen diversos test que miden el SBO, como por ejemplo el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) forma ed o Educators Survey (ES) creado por Maslach, Jackson y Swwab en 1986, el cual es una versión especialmente enfocada en docentes.

## Referencias

El-Shahili, L. (2011) *Burnout... y docencia: un recorrido por el sentimiento gradual de desilusión y desgaste en la profesión educativa, sus consecuencias y soluciones.*

Recuperado de

<http://books.google.com.ec/books?id=LUsENsY4XpUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Mansilla, F (2012) Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica *Psicología Online* Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

## Anexo C: Tabla de datos MBI.



SUJETOS	CUESTIONARIO MBI-ED)			Análisis de Burnout		
	A.E	R.P	D	A.E	R.P	D
Sujeto 01	34	32	6	Alto	Bajo	Medio
Sujeto 02	24	30	9	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 03	22	34	5	Medio	Medio	Bajo
Sujeto 04	20	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 05	21	35	5	Medio	Medio	Bajo
Sujeto 06	26	31	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 07	28	24	12	Alto	Bajo	Alto
Sujeto 08	21	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 09	18	32	7	Bajo	Bajo	Medio
Sujeto 10	28	28	6	Alto	Bajo	Medio
Sujeto 11	23	34	12	Medio	Medio	Alto
Sujeto 12	22	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 13	32	31	5	Alto	Bajo	Bajo
Sujeto 14	21	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 15	18	32	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 16	18	30	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 17	25	29	8	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 18	24	34	5	Medio	Medio	Bajo
Sujeto 19	23	30	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 20	27	33	7	Alto	Bajo	Medio
Sujeto 21	22	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 22	18	29	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 23	25	32	6	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 24	16	30	7	Bajo	Bajo	Medio
Sujeto 25	25	33	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 26	34	34	5	Alto	Medio	Bajo
Sujeto 27	20	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 28	30	34	7	Alto	Medio	Medio
Sujeto 29	13	24	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 30	16	26	5	Bajo	Bajo	Bajo

SUJETOS	CUESTIONARIO MBI-ED)			Análisis de Burnout		
	A.E	R.P	D	A.E	R.P	D
Sujeto 31	27	23	13	Alto	Bajo	Alto
Sujeto 32	17	28	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 33	21	33	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 34	19	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 35	20	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 36	26	35	7	Medio	Medio	Medio
Sujeto 37	24	31	7	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 38	17	29	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 39	17	33	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 40	22	32	9	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 41	20	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 42	20	31	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 43	25	30	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 44	17	28	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 45	24	31	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 46	25	30	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 47	23	31	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 48	24	31	13	Medio	Bajo	Alto
Sujeto 49	23	39	5	Medio	Medio	Bajo
Sujeto 50	25	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 51	26	32	7	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 52	25	31	9	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 53	19	31	6	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 54	18	28	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 55	21	27	7	Medio	Bajo	Medio
Sujeto 56	25	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 57	24	31	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 58	17	32	5	Bajo	Bajo	Bajo
Sujeto 59	20	32	5	Medio	Bajo	Bajo
Sujeto 60	17	31	5	Bajo	Bajo	Bajo

**Anexo D: Tabla de datos  
sociodemográficos.**

FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS								
NÚMERO	SUJETOS	EDAD	GÉNERO	ESTADO CIV	NÚMERO DE HIJ	TIEMPO LABORADO EN OTRAS INTITUCIONE	TIEMPO LABORADO EN S	SECCIÓN DONDE TRABA
1	Sujeto1	27	Femenino	Divorciados	0	4 años	1 año	Básico
2	Sujeto 2	26	Femenino	Solteros	2	3 años	1 año	Básico
3	Sujeto 3	32	Femenino	Solteros	0	8 años	2 años	Básico
4	Sujeto 4	28	Femenino	Solteros	0	0 años	6 años	Básico
5	Sujeto 5	41	Femenino	Casados	2	6 años	10 años	Básico
6	Sujeto 6	28	Femenino	Solteros	0	5 años	2 años	Básico
7	Sujeto 7	34	Masculino	Solteros	1	7 años	3 años	Básico
8	Sujeto 8	36	Femenino	Solteros	0	6 años	6 años	Básico
9	Sujeto 9	38	Masculino	Divorciados	2	16 años	5 años	Básico
10	Sujeto 10	26	Femenino	Divorciados	2	3 años	3 años	Básico
11	Sujeto 11	28	Masculino	Casados	1	3 años	8 años	Básico
12	Sujeto 12	37	Masculino	Casados	3	15 años	2 años	Básico
13	Sujeto 13	33	Femenino	Casados	2	10 años	5 años	Básico
14	Sujeto 14	49	Femenino	Casados	2	13 años	5 años	Básico
15	Sujeto 15	36	Femenino	Casados	1	10 años	5 años	Básico
16	Sujeto 16	42	Femenino	Casados	2	10 años	5 años	Básico
17	Sujeto 17	27	Femenino	Solteros	0	6 años	8 años	Básico
18	Sujeto 18	35	Masculino	Divorciados	2	4 años	3 años	Básico
19	Sujeto 19	35	Femenino	Casados	2	4 años	5 años	Básico
20	Sujeto 20	29	Masculino	Solteros	0	7 años	1 año	Básico
21	Sujeto 21	31	Femenino	Casados	2	2 años	2 años	Básico
22	Sujeto 22	40	Masculino	Casados	0	10 años	9 años	Básico
23	Sujeto 23	48	Femenino	Casados	2	8 años	7 años	Básico
24	Sujeto 24	42	Femenino	Casados	2	15 años	8 años	Básico
25	Sujeto 25	48	Femenino	Divorciados	2	10 años	3 años	Básico
26	Sujeto 26	44	Femenino	Casados	2	18 años	2 años	Básico
27	Sujeto 27	50	Femenino	Casados	3	15 años	2 años	Básico
28	Sujeto 28	35	Masculino	Solteros	0	0 años	10 años	Básico
29	Sujeto 29	29	Femenino	Casados	3	0 años	5 años	Básico
30	Sujeto 30	33	Femenino	Casados	2	3 años	2 años	Básico

FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS								
NÚMERO	SUJETOS	EDAD	GÉNERO	ESTADO CIVIL	NÚMERO DE HIJOS	TIEMPO LABORADO EN OTRAS INTITUCIONES	TIEMPO LABORADO EN SDS	SECCIÓN DONDE TRABAJA
31	Sujeto 31	26	Masculino	Solteros	1	3 años	3 años	Básico
32	Sujeto 32	40	Femenino	Casados	3	10 años	6 años	Básico
33	Sujeto 33	30	Femenino	Solteros	0	6 años	4 años	Básico
34	Sujeto 34	31	Femenino	Divorciados	1	9 años	1 año	Bachillerato
35	Sujeto 35	45	Masculino	Casados	3	17 años	1 año	Bachillerato
36	Sujeto 36	29	Masculino	Solteros	0	3 años	1 año	Bachillerato
37	Sujeto 37	34	Femenino	Casados	1	8 años	1 año	Básico
38	Sujeto 38	52	Femenino	Casados	2	6 años	1 año	Bachillerato
39	Sujeto 39	33	Femenino	Casados	1	3 años	1 año	Bachillerato
40	Sujeto 40	46	Femenino	Casados	3	4 años	1 año	Bachillerato
41	Sujeto 41	19	Femenino	Solteros	0	1 años	1 año	Bachillerato
42	Sujeto 42	34	Femenino	Divorciados	1	3 años	2 años	Básico
43	Sujeto 43	31	Femenino	Casados	2	2 años	1 año	Bachillerato
44	Sujeto 44	42	Masculino	Casados	2	0 años	4 años	Básico
45	Sujeto 45	50	Masculino	Casados	2	10 años	5 años	Bachillerato
46	Sujeto 46	54	Femenino	Divorciados	1	9 años	1 año	Bachillerato
47	Sujeto 47	24	Femenino	Solteros	2	0 años	1 año	Básico
48	Sujeto 48	32	Femenino	Casados	3	6 años	4 años	Bachillerato
49	Sujeto 49	45	Masculino	Solteros	0	1 año	1 año	Bachillerato
50	Sujeto 50	31	Femenino	Divorciados	2	6 años	2 años	Bachillerato
51	Sujeto 51	25	Femenino	Solteros	0	2 años	1 años	Bachillerato
52	Sujeto 52	33	Masculino	Casados	1	1 año	4 años	Bachillerato
53	Sujeto 53	31	Masculino	Solteros	0	5 años	3 años	Bachillerato
54	Sujeto 54	41	Masculino	Casados	2	14 años	2 años	Bachillerato
55	Sujeto 55	40	Femenino	Casados	0	16 años	1 año	Básico
56	Sujeto 56	73	Femenino	Solteros	0	20 años	10 años	Básico
57	Sujeto 57	65	Femenino	Solteros	0	18 años	10 años	Bachillerato
58	Sujeto 58	34	Femenino	Casados	1	6 años	2 años	Básico
59	Sujeto 59	25	Femenino	Solteros	0	0 años	1 año	Bachillerato
60	Sujeto 60	31	Masculino	Casados	0	2 años	2 años	Bachillerato